



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Recaudación de arbitrios en la Municipalidad Provincial de Cusco del  
2017 al 2019**

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

**AUTORES:**

Bolaños Quispe, Violeta (ORCID: 0000-0002-3055-7817)

Díaz Ninantay, Erika (ORCID: 0000-0001-8673-0028)

**ASESOR:**

Dr. Espinoza Cruz, Manuel Alberto (ORCID: 0000-0001-8694-8844)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Tributación

CALLAO - PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a Dios, por ser mi luz en el camino. A mis padres por siempre apoyarme en todo el logro de mis metas. Además, a mis hermanos y toda mi familia, que siempre está en las buenas y malas conmigo.

Bolaños Quispe Violeta

Dedico esta tesis a mi señora Madre Florentina y hermanos, por ser soporte y motor de mis logros, y a personas muy especiales que me brindaron su apoyo en el transcurso de la realización de mi tesis.

Diaz Ninantay Erika

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco el apoyo a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado en ayudarme y llegar al punto donde me encuentro. Sencillo no ha sido, pero gracias a los alientos de mis docentes y seres queridos se pudo lograr.

Bolaños Quispe Violeta.

Agradezco a Dios por ser mi guía y protector, el apoyo brindado del asesor el Dr. Espinoza Cruz Manuel Alberto por la conclusión satisfactoria de mi tesis y a la universidad César Vallejo por permitir realizar este paso tan importante para mí.

Diaz Ninantay Erika.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2 Variables y operacionalización.....	22
3.3 Población, muestra y muestreo .....	22
3.4 Técnicas de recolección de datos .....	23
3.5 Procedimientos.....	23
3.6 Método de análisis de datos.....	23
3.7 Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS .....	25
V. DISCUSIÓN .....	35
VI. CONCLUSIONES .....	39
VII. RECOMENDACIONES .....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	46

## Índice de tablas

Tabla 1 Recaudación de arbitrios.....	25
Tabla 2 Deudas por cobrar .....	26
Tabla 3 Recaudación de Arbitrios de limpieza pública .....	28
Tabla 4 Deuda de arbitrios de limpieza pública. ....	29
Tabla 5 Recaudación de arbitrios de mantenimiento de parques y jardines .....	30
Tabla 6 Deuda de arbitrios de mantenimiento de parques y jardines.....	30
Tabla 7 Recaudación de arbitrios de serenazgo. ....	32
Tabla 8 Deuda de arbitrios de serenazgo.....	32

## Índice de figuras

Figura 1. Recaudación de arbitrios – Fuente: Oficina General de Tributación Municipalidad Provincial de Cusco .....	25
Figura 2. Deudas por cobrar – Fuente: Oficina General de Tributación Municipalidad Provincial de Cusco .....	27
Figura 3. Recaudación de arbitrios de limpieza pública – Fuente: Oficina General de Tributación Municipalidad Provincial de Cusco .....	28
Figura 4. Deudas por cobrar – Fuente: Oficina General de Tributación Municipalidad Provincial de Cusco .....	29
Figura 5. Recaudación de arbitrios de mantenimiento de parques y jardines - Fuente: Oficina General de Tributación Municipalidad Provincial de Cusco .....	30
Figura 6. Deudas arbitrios de mantenimiento de parques y jardines – Fuente: Oficina General de Tributación Municipalidad Provincial de Cusco .....	31
Figura 7 Recaudación de arbitrios de serenazgo - Fuente: Oficina General de Tributación Municipalidad Provincial de Cusco. ....	32
Figura 8. Deudas por cobrar – Fuente: Oficina General de Tributación Municipalidad Provincial de Cusco .....	33

## RESUMEN

Para la presente tesis, el objetivo de estudio fue conocer la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019. La metodología utilizada correspondió a un trabajo de investigación aplicada, con diseño no experimental, descriptivo (simple), longitudinal. La población estuvo conformada por los registros documentales de la Oficina General de Tributación; la muestra fue los reportes correspondientes a 03 períodos (2017 – 2019). Los datos pertenecen a fuentes secundarias. Los resultados encontrados refieren que la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019, presentaron una tasa de crecimiento de 7%, teniendo un monto de recaudo para el 2017 de S/ 4'730326.73 y para el 2019 un monto de S/ 5'063561.72. Este continuo incremento es originado por el crecimiento poblacional (viviendas) en la provincia, debido a que a pesar del alentador incremento de recaudo; también se encontró incremento en las deudas por cobrar, con una tasa de 155% de crecimiento del 2017 al 2019, con montos para el 2017 de S/2'765218.99 y para el 2019 de S/ 7'063882.53.

**Palabras Clave:** Recaudación de arbitrios, limpieza pública, mantenimiento de parques y jardines, serenazgo.

## ABSTRACT

For this thesis, the study objective was to know the collection of taxes in the Provincial Municipality of Cusco from 2017 to 2019. The methodology used corresponded to a basic research work, with a non-experimental, descriptive (simple), longitudinal design. The population was made up of the documentary records of the Tax Collection Office; The sample was the reports corresponding to 03 periods (2017 - 2019). The data belongs to validated secondary sources. The results found that the collection of taxes in the Provincial Municipality of Cusco from 2017 to 2019, presented a growth rate of 7%, having a collection amount for 2017 of S / 4'730326.73 and for 2019 a S / 5'063561.72. This continuous increase is caused by population growth (housing) in the province, due to the fact that despite the encouraging increase in collection; There was also an increase in debts receivable, with a growth rate of 155% from 2017 to 2019, with amounts for 2017 of S / 2'765218.99 and for 2019 of S / 7'063882.53.

**Keywords:** Tax collection, public cleaning taxes, park and garden maintenance, serenade

## I. INTRODUCCIÓN

La población mundial tiene derecho a contar con servicios básicos que le permita una óptima calidad de vida, a razón de ello muchos de los gobiernos de distintos países a nivel mundial exhortan a sus ciudadanos a realizar pagos de impuestos para así proporcionarles servicios de calidad que contribuyan a su beneficio.

A nivel internacional Francia, Dinamarca y Bélgica son los países con mayor tasa de impuesto recaudado al 2018 con un 46.1%, 44.9% y 44.1% respectivamente según datos de OECD (2019); a su vez estos tres países también son considerados como países del primer mundo por ofrecer una excelente calidad de vida y por contar con una población más feliz. Lo cual indicaría que los ciudadanos de estos países realizan convenientemente el pago de sus impuestos para que sus gobiernos distribuyan estos ingresos equitativamente y de acuerdo a las necesidades de la población.

En Latinoamérica y el Caribe la situación es distinta, países como Perú, República Dominicana y Guatemala son los que menor tasa de recaudamiento adquirieron al 2018 con proporciones de 16.1%;13.7% y 12.6% respectivamente según la BBC (2019) y según otras investigaciones estas tasas se deben principalmente al incumplimiento de pago de impuestos, que no realizan las personas jurídicas o naturales; mientras que por parte de los gobiernos se evidenció una irresponsabilidad al momento de gestionar los ingresos perpetrando despilfarros y corrupción.

De ahí que, estudios indican que esta gran diferencia se debe a como los gobiernos invierten o malgastan estos fondos; se sabe que los fondos recaudados por impuestos en países de primer mundo en su mayoría son destinados a mejorar el bienestar de su población; mientras que países tercermundistas ven estos ingresos como fuente para su propio beneficio, además de ello la cultura de corrupción con la que se vive normaliza los robos y derroches que los funcionarios públicos realizan para beneficio propio, como consecuencia de ello muchos países viven en pésimas condiciones, no cuentan con servicios adecuados, la limpieza y el cuidado de las vías es solo un beneficio de los ricos, mientras que poblaciones vulnerables deben de vivir en condiciones menos dignas.

Existen muchos impuestos que la población debe de cubrir en medida de los ingresos que percibe, siendo uno de ellos los arbitrios; Arias y Bendezú (2017) lo definen como tasas impositivas, que los tributarios deben de pagar para obtener a cambio asistencia pública relacionada con servicios de protección, limpieza y conservación de jardines o parques.

Según el Grupo de Justicia Fiscal (GJF), Perú podría perder alrededor de S/66,000 millones si la evasión de impuestos continua, dado que en el país falta fomentar una reforma tributaria integral y la consecuencia de ello se ha evidenciado en el agravante endeudamiento público, el cual se incrementó en un 10% para el año 2018 (Gomez, 2018).

Con relación a Perú la evasión actualmente se encuentra bastante formal por lo que tiene una amplia aceptación social. Esta actitud de los contribuyentes con respecto a los arbitrios municipales y los índices de incumplimiento de pago son una problemática latente y cabe decir que las causas son diversas, como la falta de conciencia tributaria, la complejidad de algunas normas tributarias y la falta de procesos exigentes en cuanto a las estrategias de cobranza municipales.

En ese sentido, Alarcón (2018) manifiesta que el estado peruano para promover una buena recaudación de los tributos a nivel nacional, otorgó la implementación del sistema tributario municipal, para que cada municipalidad sea provincial o distrital, pueda tener mejor control de sus ingresos concerniente a los tributos.

Pero para poder velar con estas obligaciones la población o ciudadanía debe estar al día con sus contribuciones por concepto de arbitrios municipales. Actualmente la escasa conciencia de la población no permite que se realice estos pagos de manera oportuna, deteriorando el correcto servicio y bajo abastecimiento de personal y equipos para la adecuada prestación de servicio.

En todo caso, en lo que se refiere al área de recaudación, la Municipalidad Provincial de Cusco, no posee una base de datos de contribuyentes que permita verificar los índices de morosidad, problemática que se agudiza debido a que no existe un plan de recaudación tributaria actualizada, en consecuencia se evidencia que los procesos de control y seguimiento son inefectivos frente a la alta morosidad,

por otro lado se observa que los contribuyentes tienen una renuencia a abonar a la municipalidad las tasas por concepto de arbitrios y por ello se investiga los arbitrios, bajo las siguientes preguntas.

Por lo que se pretende estudiar como **problema general**: ¿Cómo es la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019? Teniendo como **problemas específicos**: ¿Cómo es la recaudación de arbitrios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019? ¿Cómo es la recaudación de arbitrios de mantenimiento de parques y jardines en la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019? ¿Cómo es la recaudación de arbitrios de serenazgo en la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019?

La presente investigación se **justifica**: Es de gran relevancia debido a que brindara información sobre la situación de los arbitrios municipales en la Municipalidad Provincial de Cusco, con el fin de mejorar en el cumplimiento de la recaudación de arbitrios y así contribuir con la sociedad de tal manera que los servicios públicos de limpieza de vías públicas, jardines, parques, el recojo de residuos y la seguridad se den de forma adecuada.

Los resultados encontrados en la presente investigación permitirán encontrar y mejorar las deficiencias existentes en cuanto a la recaudación de arbitrios municipales. Los resultados encontrados permitirán a la Municipalidad Provincial de Cusco, generar un sistema de monitoreo en relación al pago de los arbitrios municipales. Al finalizar el presente estudio, se generará conclusiones, que permitirá alcanzar aportes para la mejora de la gestión tributaria municipal. Asimismo, estos resultados servirán de antecedentes o referencias de estudio para otros trabajos materia de investigación.

Con respecto al método de estudio, este se guía por una serie de procesos previamente definidos por la metodología de investigación, sin embargo, no contribuirá en nuevas definiciones de la variable de estudio, más si se podrá conocer en mayor medida el comportamiento de la variable de estudio.

Por lo que se tiene como **objetivo general**: Conocer la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019. Además, como **objetivos**

**específicos:** Describir la recaudación de arbitrios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019. Describir la recaudación de arbitrios de mantenimiento de parques y jardines en la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019. Describir la recaudación de arbitrios de serenazgo en la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019

## II. MARCO TEÓRICO

El primer **antecedente nacional** es de Ortíz (2019) y su objetivo general fue “determinar si la recaudación de arbitrios municipales incide en la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura 2018” (p. 3), considerando como población 95 personas que laboran en dicha municipalidad, siendo elegidas por medio el muestreo probabilístico acompañada de una escala Dicotómica como instrumento de medición de actitudes, por tanto el investigador señala que de acuerdo a la evaluación realizada de la documentación y datos obtenidos de la Municipalidad Provincial de Huaura, se logró deducir que el adecuado de servicio de limpieza, serenazgo tiene un impacto positivo en el pago puntual de arbitrios y transparencia de atención a la seguridad ciudadana. En caso contrario el servicio de parques y jardines no demuestra tener un compromiso con la ciudadanía, en este sentido el Fondo de Compensación Municipal cubre los costos de servicios a la ciudadanía; a razón de esta situación se comprobó que la municipalidad depende de sus arbitrios para poder brindar un servicio de calidad. Resumiendo, los colaboradores opinan que los usuarios realizan sus pagos a tiempo por el servicio de limpieza y seguridad que les ofrece la municipalidad, las recaudaciones son utilizadas para contribuir a ofrecer un servicio de calidad a la comunidad y consideran que los montos recaudados por mantenimiento de parques o jardines no aporta mucho al municipio.

De igual manera, el segundo antecedente nacional es de Iglesias y Ruiz (2017) el cual tuvo como propósito “determinar la relación entre la cultura tributaria con las obligaciones tributarias de los arbitrios municipales del distrito de Tarapoto” (p. xiii). Con metodología de diseño no experimental y tipo correlacional, el investigador concluyó que entre la cultura tributaria y el conocimiento existe una relación equivalente a 29,8%, estos resultados dan a entender que en la medida que los contribuyentes tengan una información a tiempo y adecuada sobre las normas municipales de pago y las sanciones por incumplimiento podrán mantener una óptima cultura con respecto a las obligaciones tributarias. De acuerdo a lo planteado se deduce que los ciudadanos de Tarapoto obtendrán más conocimiento sobre la normatividad conllevándolos a adoptar una actitud más consciente en cuanto el cumplimiento del pago y sanciones.

En igual forma, el tercer antecedente corresponde a León (2018) cuyo propósito estuvo orientado a “demostrar de qué manera la recaudación de los arbitrios de Parques y Jardines influye en la calidad del servicio prestado” (p. 36). El estudio fue de enfoque no experimental correlacional – causal. Tuvo una población conformada por 137,037, una muestra de 100 a quienes se les aplicó un cuestionario. Asimismo, se recolectó datos de documentos y para ello el investigador utilizó el análisis documental como técnica y la guía de observación documental como instrumento, de la información colectada se resuelve que la ausencia de una relación entre servicio de calidad y recaudación por parques-jardines debido a que ninguno se vio afectado, puesto que las estrategias implementadas de calidad de servicio no se vieron afectadas; en cuanto a la capacidad administrativa fue regular y/o inadecuada. Así mismo el cálculo del servicio tuvo una incidencia positiva en los factores de calidad, su comportamiento fue normal y se deduce que no dependen una de otra. Finalmente se deduce que la recaudación de arbitrios no se vio afectada indiferentemente del nivel de calidad del servicio alto o bajo y de igual manera ocurrió con la recaudación, si esta variaba la calidad del servicio se mantenía igual.

Seguidamente Torres y Torres (2015) en su estudio de pregrado establecen como finalidad, “proponer estrategias de cobranza, que permitan mejorar la eficiencia de la recaudación de tributos en la Municipalidad Distrital de Pimentel” (p. 22), orientándose hacia una investigación de tipo descriptivo, tomando en cuenta una población de 600 y tomando como muestra setenta y dos contribuyentes del municipio, a quienes se aplicaron encuestas, mientras que al jefe se le realizó una entrevista. Cabe destacar que los encuestados explicaron las causas por las cuales incumplen sus pagos de tributos, entre ellos desconocen el objetivo y destino de los fondos recaudados, y además están convencidos que lo recaudado es para beneficio de los funcionarios públicos. En base de lo expuesto se concluye que un setenta por ciento de los contribuyentes no cumple con sus tributos, situación que se agrava debido a que la municipalidad no se propone metas ni a largo y corto plazo, no permitiendo que se logren las proyecciones de recaudo además no se cuenta con un sistema actualizado. En resumen, la Municipalidad Distrital de Pimentel no implementa adecuados métodos de cobranza, esto se puede

demostrar en los resultados de la investigación donde se evidencia que no cuentan con un plan estratégico para motivar el pago de tributos, y que los contribuyentes no cumplen con su compromiso de pago por la desconfianza, ya que consideran que estos fondos serán malversados por los funcionarios.

Para Suclupe (2016), en su investigación propone como objetivo general “determinar la incidencia de la cobranza en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruro” (p. 30), y tuvo un método de tipo descriptiva correlacional propositiva, un diseño no experimental cualitativo y su población conformada por los usuarios y trabajadores de la municipalidad, el investigador manifiesta que según el coeficiente de Pearson existe una correlación entre la cobranza y la morosidad y de ello se destacan algunas conclusiones relevantes: que el sistema de cobranza posee alto nivel de deficiencia y en consecuencia la mora se incrementará y será un obstáculo para aumentar los niveles de recaudación necesarios para el funcionamiento orgánico de la municipalidad. Por lo que se recomienda idear estrategias que ayuden a elevar los niveles de recaudación y de igual manera disminuyan los niveles de morosidad existente en la actualidad.

Como primer **antecedente internacional** tenemos el realizado por Jaramillo y Auncashala (2013), el cual tuvo como “finalidad presentar estrategias administrativas para optimizar la recaudación de los impuestos seccionales” (p. iv), las principales conclusiones fueron: Promover estrategias que optimicen la recaudación de impuestos seccionales de manera que los municipios cuenten con datos claros y confiables y recursos económicos suficientes para cumplir con los proyectos programados y contribuir con el bienestar de la población. Así mismo concientizar y motivar a los contribuyentes que regularicen sus pagos pendientes y de esta forma las municipalidades tendrán información actualizada podrán cumplir con los proyectos propuestos. En este sentido la municipalidad cuenta con un inventario de contribuyentes conformado por un catastro actualizado que le permite recaudar el impuesto predial en forma equitativa necesarios para el sano desarrollo del municipio. En definitiva, para una mejora de la gestión de recaudación de impuestos seccionales en el Municipio de Riobamba deberá identificar los contribuyentes que tienen pagos pendientes y los que no a través del catastro.

Impulsar estrategias para suscitar los recaudos que contribuyan a cumplir con los compromisos adquiridos.

Seguidamente, el segundo antecedente internacional es de Chang (2014) y determinó como objetivo general “identificar cómo es la atención al cliente, en los servicios, de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos” (p. 2). Para la obtención de información el investigador se apoyó en tres técnicas para lo cual fue necesario aplicar 170 encuesta a usuarios que solicitaron los servicios y se observó de forma directa la atención que brindan los colaboradores a los clientes de la municipalidad, asimismo entrevistó al alcalde y jefe de RR.HH. en el mes de abril del 2013; y concluye que la municipalidad investigada no establece métodos y estrategias que eduquen o guíen las actitudes de los trabajadores, además la municipalidad no cuenta con una infraestructura apta, debido a ello la evaluación de servicio de calidad demostró que la imagen institucional no contribuye a la participación ciudadana de los guatemaltecos, sumado a esto los encuestados manifestaron que la atención que se les ofrece en la municipalidad es entre regular y buena además hay que resaltar que los aspectos tangibles e intangibles son deficientes. De acuerdo a los resultados la gran mayoría de los usuarios solicitaron una atención cordial y rápida. Por otro lado, exigieron instalaciones confortables, seguras e higiénicas, percibieron que la imagen institucional es regular. En resumen, los usuarios no están conforme con la atención que es tolerable, pero podría ser mejor, ellos consideran muy importante el ambiente y calidad de atención, factores fundamentales para que el ciudadano guatemaltense demande más del municipio.

El tercer antecedente es de Larkin et al. (2019), para la obtención de información los investigadores tomaron como muestra a 35 unidades administrativas de los hogares de Medway, a raíz de esta investigación se concluyó que de acuerdo a la investigación existente que utiliza las normas sociales para aumentar la recaudación de ingresos y proporciona evidencia de que es más probable que las personas se vean influenciadas por las normas locales que por una norma global. En segundo lugar, los hallazgos brindan evidencia indicativa de que las normas sociales descriptivas son especialmente adecuadas para la recaudación del impuesto municipal debido a la historia única del impuesto como sucesor del impuesto electoral. En tercer lugar, el estudio pone a prueba la provisión de

información sobre normas sociales frente al aumento de la prominencia de la aplicación y muestra que la primera intervención, menos clásica y racional, es más eficaz para impulsar el cumplimiento. En resumen, se aprecia que los ciudadanos se ven influenciados por factores de conocimiento y de las normas del estado para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, lo cual influye de manera significativa a la recolección de tributos.

Como cuarto antecedente internacional se tiene a Runiawati e Irawati (2017), en esta investigación se empleó el método cualitativo por medio de entrevistas y reportes financieros del 2014 al 2017. Se concluyó que la reforma tributaria realizada por el gobierno local ha traído un cambio en el comportamiento de los contribuyentes inmobiliarios que realizan el pago a tiempo, cuyo número aumenta cada año. Esta condición prevalece porque hay un aumento en conciencia del pago de impuestos y los contribuyentes evitan sanción administrativa. También menciona que obtienen el beneficio de pagar el impuesto a la propiedad ya que uno de los requisitos para la venta de propiedades es el recibo de pago del impuesto predial. Sin embargo, todavía es insuficiente; ya que algunos contribuyentes aún no han sentido el beneficio de pagar impuestos para el desarrollo. Para mejorarlo, el gobierno necesita mostrar un desempeño de desarrollo bueno y responsable para que los contribuyentes paguen los impuestos como medio de contribuir al desarrollo. Se considera que el cambio de cultura fiscal para reducir el nivel de incumplimiento es insuficiente si solo es el nivel de las políticas, por lo tanto, debe ser socializado y soportado por un sistema computarizado, y también este debe elevar la confianza del público mejorando la autoimagen de la organización. En resumen, un cambio cultural necesita un continuo y esfuerzo constante para impulsar a la población a realizar sus tributos puntualmente, en este sentido los contribuyentes deben sentir que están realizando un aporte al desarrollo del país para motivarlos, ya que de otro modo solo algunos cumplen para evitar las sanciones que conlleva el incumplimiento.

El quinto antecedente es de Dawood et al.(2020), el problema general fue identificar el nivel de compromiso de los contribuyentes en la autoridad general de impuestos y la medida en que el organismo de investigación puede comprender la importancia de las dimensiones de la cultura fiscal. Se concluyó lo siguiente: Existe

una relación de correlación positiva con significación estadística significativa (directa) entre la cultura fiscal y la actividad fiscal, por el papel vital de la cultura fiscal en la encarnación y desarrollo del pensamiento administrativo moderno, que contribuye significativamente a elevar el nivel de desempeño tributario. También, existe un efecto estadístico significativo de la cultura tributaria en la actividad tributaria; los resultados del análisis mostraron importancia después de la cultura tributaria en el desarrollo de la actividad tributaria. Por último, existe un efecto múltiple de la exclusión de la cultura tributaria (cultura del poder, cultura de relaciones humanas, cultura del aprendizaje y cultura del logro), colectivamente y positivamente en la actividad tributaria, donde los resultados del análisis mostraron el rol interpretado por las características y elementos de la cultura tributaria combinados para activar la actividad fiscal.

Como sexto antecedente internacional se tiene a Huang et al. (2017), en su investigación concluyeron que los hallazgos indicaron que los niveles más altos de ineficiencia general se debieron a la incapacidad de recaudar impuestos (productos intermedios) en el condado de Hsinchu (9.27%), el condado de Chiayi (3.25%) y el condado de Pingtung (20.44%), lo que requirió una reducción en el número de casos de incapacidad para recaudar impuestos sobre la propiedad en 5619, 1258 y 12 350 casos, respectivamente. En total, 19 227 casos menos de impuestos a la propiedad incobrables en Taiwán indicarían una mejor liquidación de atrasos y medidas de prevención fiscal. En resumen, los resultados se pueden utilizar para mejorar el desempeño de las oficinas tributarias y aumentar los ingresos tributarios.

Como séptimo antecedente se tiene a Salari et al.(2020), tuvo como objetivo examinar el impacto de las TIC en la recaudación del impuesto sobre la renta de las sociedades. Empleo el instrumento de cuestionario para una recolección cualitativa, los hallazgos de este estudio mostraron que el uso de tecnología de la información y la comunicación aumentó el acceso de las autoridades tributarias a la información tributaria, aumentó el cumplimiento del impuesto sobre sociedades y redujo los costos incurridos para hacer cumplir el impuesto sobre la renta de las empresas, aumentó la recaudación del impuesto sobre la renta de las sociedades, la transparencia del impuesto sobre la renta de las sociedades, la recaudación y la eficacia y eficiencia de la recaudación del impuesto sobre sociedades.

El octavo antecedente es de Panteleiev y Nastenکو (2018); en su artículo revelan las medidas para introducir la cultura tributaria, que contribuyen al mecanismo motivacional de regulación económica. El papel de la cultura tributaria en el campo de tributación, se describen las reglas para la implementación de la cultura tributaria en una empresa de Ucrania en la administración de impuestos y tasas. Teniendo en cuenta la cultura tributaria en la administración de impuestos y recaudación del empresario pagador de impuestos, expuso los nuevos aspectos de la cultura tributaria. El estudio de descripciones culturales del registro y la tributación de los sujetos fueron testigos de la conveniencia de la cooperación de los contribuyentes como un componente importante de la cultura de la sociedad.

Como primer **antecedente local** tenemos a Alarcón (2018) el cual estuvo enfocado a “determinar cuáles son los factores que afectan la falta de pago del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Canchis – Cusco en los periodos 2016 – 2017” (p. 20) asimismo indicar las consecuencias de la falta de pagos por concepto de arbitrios. Para lograr este fin la metodología aplicada fue descriptiva a fin de obtener información para describir las causas y los resultados indican que el 70,5% de los encuestados manifiestan que el servicio es deficiente, el 65,3% no está conforme con el servicio de transporte de los residuos, mientras que el 87.1% no tiene conocimiento alguno sobre el pago del arbitrio de limpieza pública y el 93,5% desconoce de las ordenanzas municipales y a ello se suma el desinterés de la municipalidad para promover campañas de sensibilización y educación. Así mismo se dedujo que la falta de pago de tributos se debe a la ausencia de información e inconformidad con el servicio y en consecuencia la recaudación que ingresan por limpieza pública es muy poca por lo que se observa que el servicio cada vez es más deficiente.

Asimismo, el segundo antecedente local es de Nava (2015) direccionando su propósito a “determinar el nivel de influencia de la recaudación de arbitrio municipal de serenazgo en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial del Cusco en el año 2013” (p. 1); asimismo, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, alcance explicativo, diseño descriptivo, y tuvo como población y muestra constituida al total de contribuyentes del distrito de Cusco, para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario. En este sentido se

llegaron a las siguientes conclusiones; para el año 2013 el 52,6% de los contribuyentes omitían el pago del servicio por ser deficiente el 47.4% también manifiestan que el servicio es impuntual. En este sentido se demostró que la recaudación del pago del arbitrio incide de manera significativa en la calidad del servicio de serenazgo en el Distrito de Cusco del año 2013, ya que se evidenció que una gran parte de los contribuyentes encuestados expresaron que el servicio no es óptimo y es por ello que no efectúan los pagos de acuerdo a la normativa afectando el presupuesto de serenazgo quienes tendrán menos recursos financieros para reclutar personal o indumentaria que les permita realizar adecuadamente su trabajo y así brindar el servicio de calidad que la población exige.

A continuación, como tercer antecedente local tenemos a Ascarza (2015) cuyo fin fue “determinar el nivel de recaudación del arbitrio de Limpieza Pública y la calidad de prestación de este servicio en la Municipalidad Provincial del Cusco en los años 2013 y 2014” (p. 1). Haciendo uso de una metodología con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y una muestra conformada por todos los contribuyentes de arbitrio de limpieza pública inscritos en la municipalidad y a quienes se les aplicó un cuestionario, respecto a ello los resultados indican que los contribuyentes consideran que el pago no es necesario para la obtención del beneficio de limpieza pública motivo por el cual no cancelan de forma puntual los montos emitidos por la Municipalidad. Por consiguiente, el servicio de limpieza pública que ofrece la municipalidad es insuficiente, tal situación se debe a que la recaudación, no logra cubrir los costos de inversión. También se observa que el SELIP no posee la cantidad de unidades (camiones compactadores) adecuadas, como tampoco un personal que este identificado con el equipo correcto. Se reconoció en esta investigación que las tarifas por concepto de limpieza pública no son las reales, ni aun así la población se concientiza que debe realizar su pago, en resumen, el presente estudio ha evidenciado que el monto recaudado por concepto de servicio de limpieza por parte de la municipalidad no cubre los gastos de SELIP en cuanto al personal en este sentido si la recaudación de arbitrios por limpieza pública sigue decayendo la calidad del servicio empeorará también.

Zea (2016), expone en el cuarto antecedente su objetivo general “determinar la situación actual de la recaudación del arbitrio de serenazgo de los gastos y costos de inversión por el servicio de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Wanchaq” (p. 4). El estudio es de tipo descriptivo abarca como población la última gestión municipal en el año 2015. Para el desarrollo de la investigación se realizó una búsqueda de información acerca de la recaudación del arbitrio y la ejecución presupuestal de gasto, así como de su base legal y de esta forma se procedió hacer un análisis de las variables de estudio. En cuanto a los resultados se pudo observar que existe un 58% de incumplimiento por concepto de pago del arbitrio al contrario del 42% que, si logró cumplir con dicho pago, por lo que se deduce que una cantidad considerable de contribuyentes están en mora. Por lo que se concluyó que las decisiones tomadas por los altos cargos están en relación a las estructuras de gasto por funciones, el cual se encuentra dentro del PIA. Es de notar que los obstáculos para una correcta recaudación por parte de serenazgo se deben a la ausencia de información e insatisfacción por el servicio brindado reflejándose en los bajos índices de cobranza.

Finalmente, Mantilla (2017), quien oriento su objetivo en “determinar la relación que existe entre la sensibilización social y recaudación de los arbitrios en limpieza pública en el distrito de Sicuani” (p. 59), manifiesta que existe una baja recaudación de tributos porque los ciudadanos no son conscientes de cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias, para ello es importante trabajar en la sensibilización social y lograr que las personas sean conscientes de realizar los pagos, que son obligatorios e importantes y así con todo lo recaudado promover más inversión, crecimiento, desarrollo del país y el bienestar general de las personas.

#### Bases Legales

Constitución Política del Perú 1993 (2016) “Artículo 74.- Principio de Legalidad”

Los tributos se crean, modifican, derogan, o se establece una exoneración, exclusivamente por ley o decreto legislativo en caso de delegación de facultades. Los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales pueden crear, modificar y suprimir contribuciones y tasas, o exonerar de éstas,

dentro de su jurisdicción, y con los límites que señala la ley. (Constitución Política del Perú 1993, 2016, p. 43-44)

“Ningún tributo puede tener carácter confiscatorio. Las leyes de presupuesto y los decretos de urgencia no pueden contener normas sobre materia tributaria” (Constitución Política del Perú 1993, 2016, p. 44)

Decreto Legislativo N° 771 (1993) “Ley Marco del Sistema Tributario Nacional”

La SUNAT (2016) indica que “el Poder Ejecutivo, mediante D.L N. 771 dictó la Ley Marco del Sistema Tributario Nacional, vigente desde 1994, para aumentar la recaudación, tener un sistema tributario más eficiente, simple y permanente, así como la distribución equitativa de ingresos en municipalidades” (párr. 1).

Ley N° 27972 (2003) “Ley Orgánica de Municipalidades”

Dentro de las municipalidades se tiene el Sistema Tributario Municipal, en el cual “se pueden suscribir convenios con la SUNAT, para optimizar la fiscalización y recaudación de sus tributos, tasas, arbitrios, licencias y derechos” (p. 145).

En el Decreto Legislativo N° 776 (1993) “Ley de Tributación Municipal”, Art. 68° “Las Municipalidades podrán imponer las siguientes tasas”:

- a) “Tasas por servicios públicos o arbitrios: “son las tasas que se paga por la prestación o mantenimiento de un servicio público” (p. 5).
- b) Tasas por servicios administrativos o derechos: “son las tasas que se debe pagar por concepto de tramitación de procedimientos administrativos, y por tasas de aprovechamiento de bienes públicos de propiedad de la Municipalidad” (p. 5).
- c) Tasas por las licencias de apertura de establecimiento: “son las tasas que debe pagar todo contribuyente por única vez para operar un establecimiento industrial, comercial o de servicios” (p. 5).
- d) Tasas por estacionamiento de vehículos: “es la tasa que debe pagar todo aquel que estacione su vehículo en zonas comerciales de alta circulación” (p. 5)

- e) Tasa de transporte público: “son las tasas que debe pagar todo aquél que preste el servicio público de transporte en la circunscripción territorial de la Municipalidad Provincial” (Ley N° 27616, 2001).
- f) Otras tasas: “son las tasas que debe pagar todo aquél que realice actividades sujetas a fiscalización o control municipal extraordinario, siempre que medie la autorización prevista en el tercer párrafo del Artículo 67” (Decreto Legislativo N° 771, 1993, p. 5).

En la Ley N° 26979 (1998), “Ley de procedimiento de ejecución coactiva”

El Artículo 24° Ámbito de aplicación indica que “las normas contenidas en el presente capítulo se aplicarán exclusivamente al procedimiento correspondiente a obligaciones tributarias a cargo de los Gobiernos Locales” (Ley N° 26979, 1998, p. 16).

El Artículo 25° “Deuda exigible coactivamente”, entre ellos se considera

- a) “La establecida mediante Resolución de Determinación o de Multa, emitida por la Entidad conforme a ley, debidamente notificada y no reclamada en el plazo de ley” (p. 16).
- b) “La establecida por resolución debidamente notificada y no apelada en el plazo de ley, o por Resolución del Tribunal Fiscal” (p. 16).
- c) “Aquella constituida por las cuotas de amortización de la deuda tributaria materia de aplazamiento y/o fraccionamiento pendiente de pago, cuando se incumplan las condiciones bajo las cuales se otorgó ese beneficio” (p. 16).
- d) “La que conste en una Orden de Pago emitida conforme a ley” (p. 16).

## Bases teóricas

Las bases teóricas son las siguientes:

### Arbitrios municipales

Abarca las tasas que por obligación tienen que pagar los contribuyentes como contraprestación de un servicio público, con respecto a limpieza, mantenimiento de jardines-parques y seguridad, Arias y Bendezú (2017).

Siguiendo el mismo orden de ideas el Ministerio de Economía y Finanzas (2009) explica que los arbitrios constituyen las tasas que se relacionan con la prestación de servicios públicos que las municipalidades proporcionan a sus contribuyentes. Tomando en cuenta que “las municipalidades tienen la atribución de normar, crear y establecer el monto por cobrar de arbitrios municipales estipulando los costos que les exige prestar el servicio”, y por consiguiente dicho costo debe ser distribuido entre sus contribuyentes” (Decreto Legislativo N° 776, 1993, p. 4)

En el mismo orden de ideas, Cueva (2012) explica que el Estado le otorga la potestad de recaudar y administrar determinados tributos municipales, que formara parte de sus ingresos, y así poder afrontar los gastos que ocasiona el desarrollo de su localidad, ya que los gobiernos locales poseen una potestad tributaria delegada (p. 196).

Es importante señalar que las municipalidades tienen la potestad de hacer uso de los fondos ingresados por concepto arbitrio municipal, con la finalidad de ser invertido en beneficio de la comunidad para brindarle un servicio de calidad a la ciudadanía.

## Clases de arbitrios municipales

### Limpieza pública

Consiste en un proceso de limpieza que comprende limpiar y retirar los residuos sólidos de cada domicilio, también abarca el barrido de vías públicas, por ejemplo: pistas o calles, como parte de los servicios que ofrecen las municipalidades (Centro de Gestión Tributaria, 2019).

- Barrido de calles: Comprende los servicios relacionados con limpieza de vías y espacios de dominio público; así como también todas aquellas actividades referidas a traslado, descarga y disposición final de los desechos sólidos.
- Recolección de residuos sólidos: Son todas aquellas actividades que comprende la recolección de “materiales heterogéneos, como animales muertos, neumáticos viejos, enseres caseros desechados, residuos industriales, hospitalarios”, generados por acciones humanas, y

económicas, también se conoce como desperdicio o basura (Municipalidad de La Molina, 2018, párr. 4).

### Parques y Jardines Públicos

Representa las actividades públicas que se realizan con el fin recolectar la maleza recuperación, mantenimiento, transporte, disposición final y por su efecto público tiene un costo (Centro de Gestión Tributaria, 2019).

### Serenazgo

Son todos aquellos servicios públicos que la ciudadanía tiene la obligación de pagar dirigidos al mantenimiento y mejora del servicio de vigilancia pública en beneficio propio Centro de gestión tributaria de Chiclayo (2020)

Al respecto Arias y Bendezú (2017) indican que los arbitrios municipales son cancelados según la normativa y reglamento del municipio pueden ser mensual trimestral, semestral o anual tomando en cuenta los ingresos y cuanto está dispuesto a pagar el contribuyente.

### Publicación anual de ordenanzas que aprueban los arbitrios municipales

Es por medio de las ordenanzas que la municipalidad autoriza y aprueba los montos a cobrar por concepto de arbitrios, es por ello que está en el deber y obligación de notificar a la ciudadanía los costos por servicio y en caso de aumentar deberá justificar el mismo Arias & Bendezú (2017)

### Determinación de los arbitrios municipales

Es necesario tener en cuenta los criterios de funcionalidad para el cálculo del valor que se cobrara por concepto de arbitrios municipales, es decir en función al costo real del servicio que se le ofrecerá a la comunidad, así como también distribución, magnitud y localización de la vivienda y con base en ello distribuir los costos. Hay que destacar que el cálculo del monto que se cobrara por arbitrios municipales es realizado en los últimos tres meses de cada ejercicio fiscal anterior al día de su aplicación Arias & Bendezú (2017).

Morosidad de arbitrios municipales.

La morosidad de árbitros se causa en base al incumplimiento de los plazos de pagos acordados dentro de un contrato en consecuencia, un atraso significa un obstáculo en las proyecciones de cobranza influyendo en la liquidez, ya que no les permite a las instituciones cumplir con las obligaciones adquiridas originando insolvencia, (Gonzales & Gomez, 2012)

Tipos de deudores

Brachfield (2012) detalla cinco categorías básicas de morosos o deudores:

- a) Los morosos intencionales: Deudores que posee suficiente liquidez y solvencia, para cancelar la deuda, pero no quieren pagar; dentro de este tipo se tiene a los que deciden pagar al final y los que pagan después de coacción.
- b) Los deudores fortuitos: Demuestran tener la buena voluntad de pagar, pero no poseen liquidez; ofreciéndole comodidades de pago pueden lograr pagar la deuda.
  - a) Los deudores incompetentes y/o desorganizados: Son aquellos que tienen solvencia económica para pagar, pero a causa de una mala organización no poseen conocimiento de la deuda.
  - b) Los deudores negligentes: Deudores que desconocen los procedimientos o normativas con respecto a los pagos de la deuda.
  - c) Los deudores circunstanciales: Que tienen la posibilidad de cancelar, pero problemas legales se los impiden (litigio).

Clasificación de los costos de los arbitrios municipales

CooperAcción (2009) señala que los costos anuales de los arbitrios se clasifican de la siguiente manera:

Costos Directos

Tiene que ver con todas aquellas actividades relacionada con el barrido de calles, recolección de residuos sólidos, mantenimiento de parques y jardines y seguridad ciudadana, CooperAcción (2009) lo divide en:

- Recursos Humanos: “Representa todo lo referente a los sueldos y salario del personal que se encarga del servicio” (p.10).
- Materiales y herramientas: “Los costó causados por uniformes, herramientas, insumos y repuestos” (p.10).
- Depreciación de maquinarias y equipos: “Abarca todos aquellos costos por la depreciación de los equipos, maquinarias y vehículos” (p.10).
- Otros costos y gastos variables: “considera los costos de servicios de terceros” (p.10).

#### Costos Indirectos y Gastos Administrativos

Son los costos que se derivan por distintos servicios públicos, pero estos no tienen una relación directa con el producto. Entre ellos están:

- Mano de obra indirecta: Honorarios del personal administrativo y de supervisión que generan gastos.
- Materiales de útiles de oficina: Se relaciona todos aquellos costos que se crean debido a la utilización de artículos y bienes para las labores administrativas.
- Uniformes y repuestos: Incluyen herramientas y utensilios utilizada por mano de obra indirecta.
- Bienes muebles y equipos: Comprende todos aquellos equipos que son usados para funciones administrativas y de supervisión que causan costo por su depreciación.

#### Costos Fijos

Representan los costos fijos y constante que se derivan por la prestación de un servicio (CooperAcción, 2009); entre ellos están “la cancelación de servicios públicos, energía eléctrica, agua y otros, seguros de vida, seguros de accidentes, SOAT, alquiler de inmuebles y predios vinculados con la prestación de servicios y prestación de servicios de vigilancia y mantenimiento de locales” (p. 10).

## Marco conceptual

### A. Arbitrios municipales

Está relacionado con la prestación de servicios públicos que brindan las Municipalidades a sus contribuyentes y además está dentro de la categorización de tasas (Ministerio de Economía y Finanzas, 2009).

### B. Servicios públicos

Son todas aquellas actividades planificadas por entidades del Estado según sus competencias y funciones dirigidas a contribuir con el bienestar de los habitantes de una determinada localidad (Tulio, 2007).

### C. Cultura tributaria

Es la aptitud voluntaria que demuestra un contribuyente al cumplir con sus obligaciones tributarias sin necesidad de usar la imposición (Armas y Colmenares, 2010)

### D. Administración tributaria

Son todas aquellas funciones y acciones de recaudación de los tributos municipales que debe gestionar cualquier órgano de la municipalidad (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016)

### E. Calidad de servicio

Nivel de satisfacción que percibe un cliente respecto a que tan bien un servicio cumple con sus necesidades (Molina, 2014)

### F. Apelación

Es una impugnación declarada por la Administración Tributaria, es el origen de la segunda y última instancia del procedimiento contencioso tributario, solo si el expediente cumple con los requisitos de admisibilidad podrá ser elevado al Tribunal Fiscal (Ministerio de Economía y Finanzas, 2009)

#### G. Compensación

Mediante este proceso se extingue la deuda tributaria, sea de forma parcial o total y está relacionada con la compensación por sanciones, intereses y otros conceptos pagados en exceso o indebidamente, que correspondan a períodos no prescritos, pero que hayan ingresado a la entidad. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2009)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El trabajo de investigación es aplicada. Una investigación es aplicada porque tiene como “finalidad dar una solución inmediata y concreta al problema práctico o la necesidad determinada Caballero (2014). A su vez está apoyada en conocimientos teóricos, los cuales serán consolidados a partir de la aplicación del estudio.

Además, la investigación se apoyó en un diseño no experimental, descriptivo simple y longitudinal. Lo que indica que el estudio no manipuló deliberadamente ninguna variable, solo observó el fenómeno en su entorno natural y se tomó información de su comportamiento, Hernández y Mendoza (2018).

#### **3.2 Variables y operacionalización**

La variable en estudio es Arbitrios, y con sus respectivas dimensiones (ver Anexo N°02).

#### **3.3 Población, muestra y muestreo**

##### **3.3.1 Población**

La población está conformada por la documentación de recaudación de arbitrios de la Oficina General de Tributación de la Municipalidad Provincial de Cusco.

Según Wigodski (2010), manifiesta que población es el total del fenómeno que poseen ciertas características, del cual se tomará datos específicos que serán estudiados, analizados en un tiempo determinado.

##### **3.3.2 Muestra**

La muestra es la información de 3 periodos consecutivos, del 2017 al 2019 respecto a la recaudación de arbitrios de la Municipalidad Provincial de Cusco. Según Lopez (2004), considera que es un subconjunto o parte de la población del cual se realiza la investigación, teniendo en cuenta todos los datos respectivos para su estudio.

##### **3.3.3 Muestreo**

Cualitativo o también llamado por conveniencia, según Otzen & Manterola (2017), consideran que el investigador tenga accesibilidad y proximidad a los casos, acontecimientos, sujetos que son parte de la población que será estudiada.

### **3.4 Técnicas de recolección de datos**

La técnica que se utilizó para la recolección de datos en la investigación fue la documentaria, la cual proporciona datos para poder ser estudiados.

Como instrumento por el tipo de estudio, se utilizó una guía de análisis documental.

Sánchez et al (2018), consideran que la revisión documentaria consiste en estudiar y analizar los datos contenidos en fuentes documentales y el elegir un documento más demostrativo y relevante con datos que serán organizados, estudiados y analizados por el investigador con el fin de obtener los objetivos de la investigación.

### **3.5 Procedimientos**

El procedimiento se inició con la documentación de recaudación de arbitrios de la Municipalidad Provincial de Cusco, se ubicó el problema general de la investigación, posteriormente se aplicó el instrumento, es decir la guía de análisis documental, se analizó los datos recolectados para desarrollar los resultados teniendo en cuenta los objetivos de estudio. Finalmente formular las discusiones, conclusiones y recomendaciones correspondientes a la investigación. Cabe recalcar que los datos son de fuente secundaria; fueron obtenidos de la Oficina General de Tributación de la Municipalidad Provincial de Cusco, de los años 2017, 2018 y 2019.

### **3.6 Método de análisis de datos**

El método fue analítico, se realizó mediante la observación y evaluación de la variable y de todas las partes que conforman el tema de estudio.

El método analítico se realiza mediante la separación del tema general en partes específicas para poder estudiar su existencia y la realidad en la que se encuentra. (Hernández & Mendoza, 2018).

### **3.7 Aspectos éticos**

Este trabajo de investigación se realiza tomando en cuenta los conocimientos de terceras personas, los cuales son reconocidas mediante citas textuales, asimismo se brindan aportes propios que surgen de la investigación realizada a la entidad pública.

Así mismo se tuvo la autorización de la entidad pública para contar con la información tributaria para que esta sea analizada dentro de nuestro trabajo de investigación, brindando dicha información al público en general y por otro lado se busca facilitar a futuros investigadores como referencia para trabajos posteriores.

#### IV. RESULTADOS

La presente tesis referida a la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019, se efectuó teniendo en cuenta los siguientes objetivos.

Objetivo general: Conocer la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019.

Tabla 1

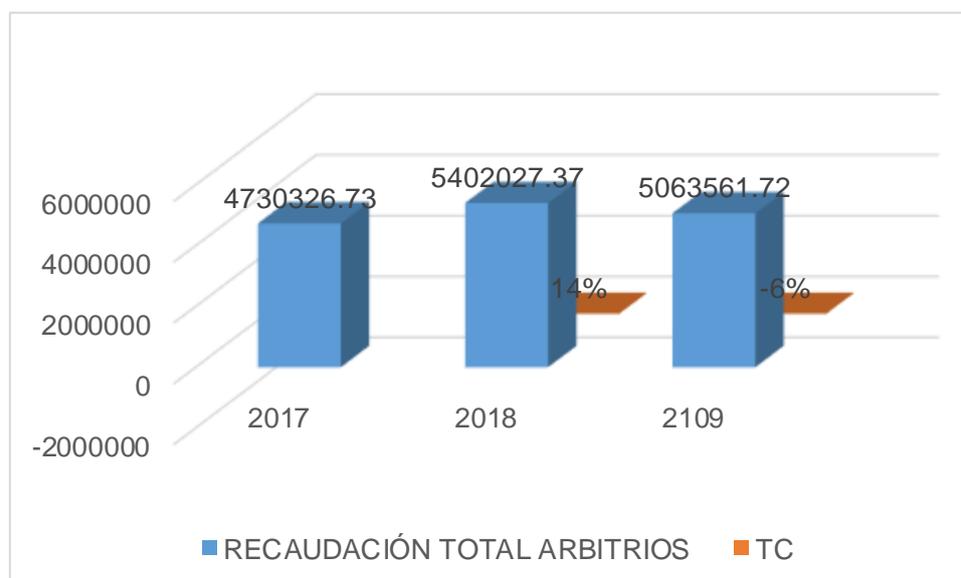
##### *Recaudación de arbitrios*

AÑO	RECAUDACIÓN TOTAL ARBITRIOS	TC
2017	4730326.73	
2018	5402027.37	14%
2109	5063561.72	-6%
TC	(2017-2019)	7%

Fuente: Oficina General de Tributación Municipalidad Provincial de Cusco

Figura 1

##### *Recaudación de arbitrios*



Fuente: Oficina General de Tributación Municipalidad Provincial de Cusco

En la tabla 1, se observa la recaudación de arbitrios realizada por la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019; donde para el primer año en estudio se tiene un recaudo de S/ 4´730326.73, 2018 un recaudo de S/5´402027.37 con una tasa de crecimiento de 14%; para el 2019 un recaudo de S/5´063561.72 con un a tasa de crecimiento de - 6%. Del 2017 al 2019 hubo un crecimiento de 7%, durante los últimos años efectivamente se logró mejorar el recaudo de arbitrios por parte de la Municipalidad; con lo que se permite financiar cualquier tipo de gasto para distintos tipos de servicios ofertados por la municipalidad.

Por otra parte, a pesar de un incremento en el recaudo de arbitrios, se tiene aún elementos dentro de la ciudadanía que incumplen con sus obligaciones tributarias, como se presenta en la siguiente tabla y figura.

Tabla 2

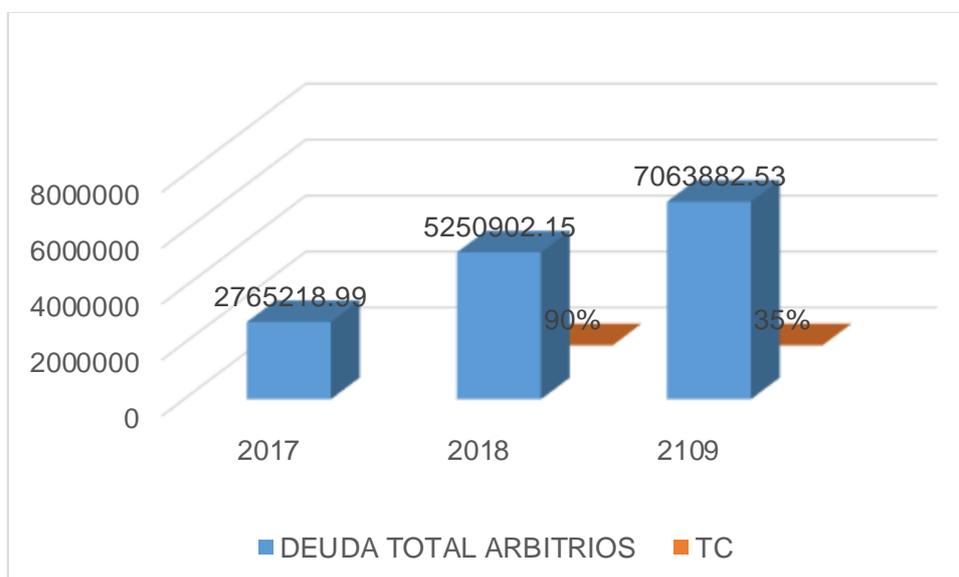
*Deudas por cobrar*

AÑO	DEUDA TOTAL ARBITRIOS	TC
2017	2765218.99	
2018	5250902.15	90%
2019	7063882.53	35%
TC	(2017-2019)	155%

Fuente: Oficina General de Tributación Municipalidad Provincial de Cusco

Figura 2

*Deudas por cobrar*



Fuente: Oficina General de Tributación Municipalidad Provincial de Cusco

En la tabla 2, referida a la deuda realizada por la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019; donde para el primer año en estudio se tiene una deuda de S/2´765218.99, 2018 una deuda de S/5´250902.15 con una tasa de crecimiento de 90% y para el 2019 una deuda de S/7´063882.53 con una tasa de crecimiento de 35%. Del 2017 al 2019 hubo un crecimiento de 155%, durante los últimos años efectivamente se incrementó la deuda de arbitrios por parte de la Municipalidad. Por lo que a partir de la elevada tasa de deuda de arbitrios se implementó políticas e incentivos, como los porcentajes de descuento para el 2016 un 40%, 2017 un 30%, 2018 un 20% y 2019 un 15%.

Objetivo específico 1: Describir la recaudación de arbitrios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019.

Tabla 3

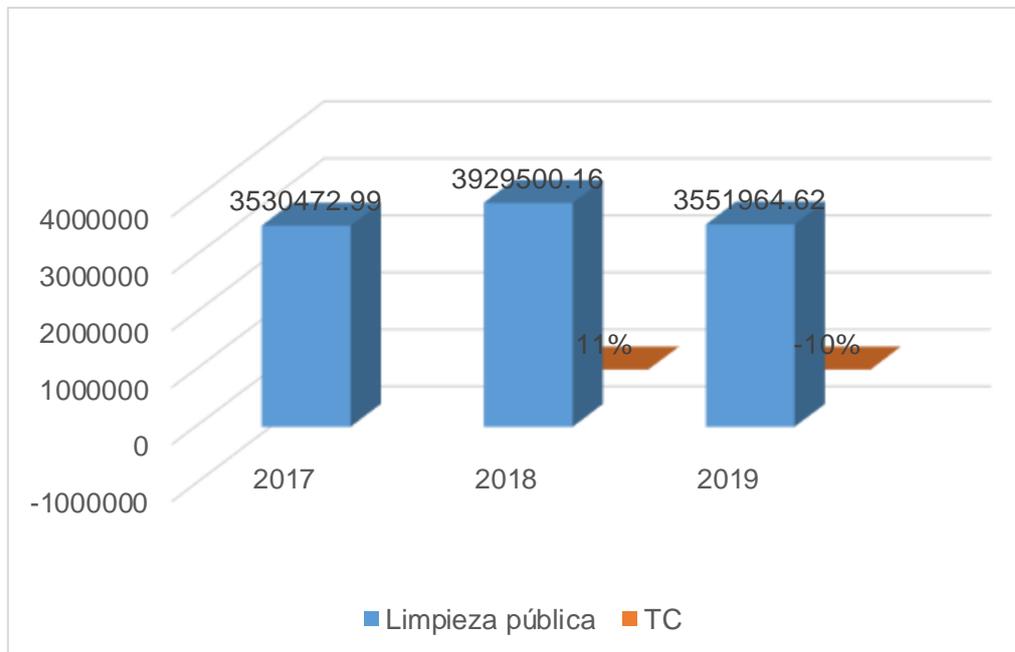
*Recaudación de arbitrios de limpieza pública*

AÑO	LIMPIEZA PÚBLICA	TC
2017	3530472.99	
2018	3929500.16	11%
2019	3551964.62	-10%
TOTAL	11011937.77	(2017-2019)1%

Fuente: Oficina General de Tributación Municipalidad Provincial de Cusco

Figura 3

*Recaudación de arbitrios de limpieza pública*



Fuente: Oficina General de Tributación Municipalidad Provincial de Cusco

En la tabla 3, se observa la recaudación de arbitrios de limpieza pública realizada por la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019; donde para el primer año en estudio se tiene un recaudo de S/ 3'530472.99, 2018 un recaudo de S/3'929500.16 con una tasa de decrecimiento de 11%; para el 2019 un recaudo de S/3'551964.62 con un crecimiento de - 10%. Del 2017 al 2019 hubo un crecimiento de 1%.

Tabla 4

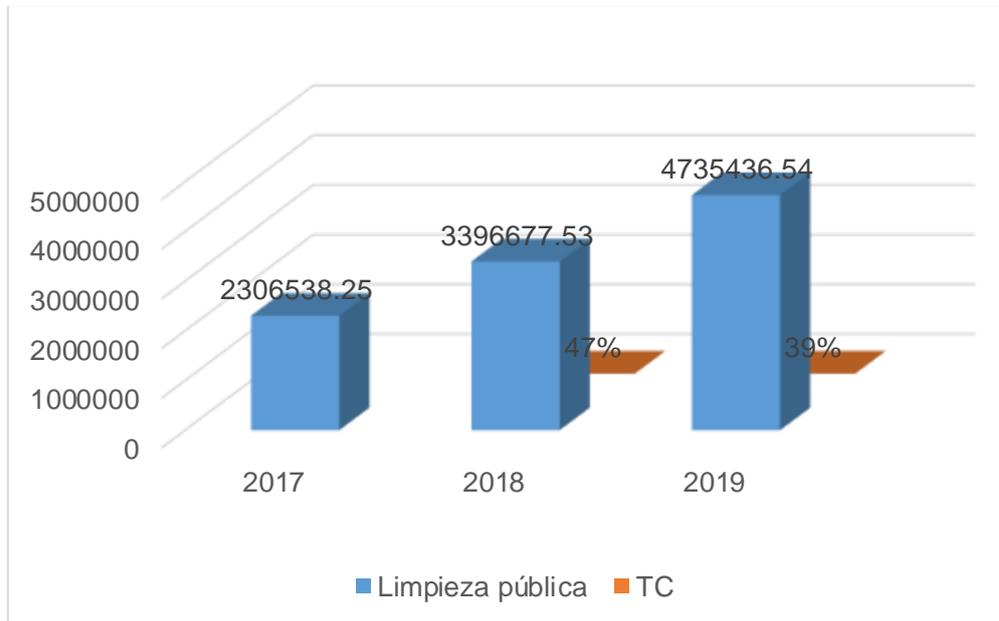
*Deuda de arbitrios de limpieza pública.*

AÑO	LIMPIEZA PÚBLICA	TC
2017	2306538.25	
2018	3396677.53	47%
2019	4735436.54	39%
TOTAL	10438652.32	(2017-2019)105%

Fuente: Oficina General de Tributación Municipalidad Provincial de Cusco

Figura 4

*Deuda de arbitrios de limpieza pública.*



Fuente: Oficina General de Tributación Municipalidad Provincial de Cusco .

En la tabla 4, se observa la deuda de arbitrios por concepto de limpieza pública, realizada por la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019; donde para el primer año en estudio se tiene una deuda de S/2´306538.25, 2018 una deuda de S/3´396677.53 con una tasa de crecimiento de 47% y para el 2019 una deuda de S/4´735436.54 con una tasa de crecimiento de 39%. Del 2017 al 2019 hubo un crecimiento de 105% de deuda.

Tabla 5

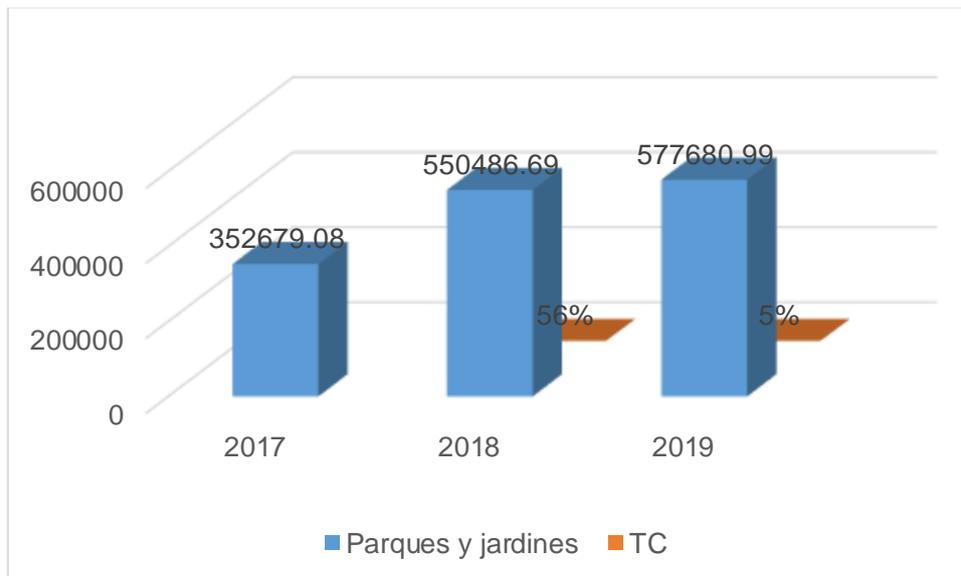
*Recaudación de arbitrios de mantenimiento de parques y jardines*

AÑO	PARQUES JARDINES	Y	TC
2017	352679.08		
2018	550486.69		56%
2019	577680.99		5%
TOTAL	1480846.76		(2017-2019) 64%

Fuente: Oficina General de Tributación Municipalidad Provincial de Cusco

Figura 5

*Recaudación de arbitrios de mantenimiento de parques y jardines*



Fuente: Oficina General de Tributación Municipalidad Provincial de Cusco .

En la tabla 5, se observa la recaudación de mantenimiento de parques y jardines realizada por la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019; donde para el primer año en estudio se tiene un recaudo de S/ 352679.08, 2018 un recaudo de S/550486.69 con una tasa de crecimiento de 56%; para el 2019 un recaudo de S/577680.99 con una tasa de crecimiento de 5%. Del 2017 al 2019 hubo un crecimiento de 64% de recaudo.

Tabla 6

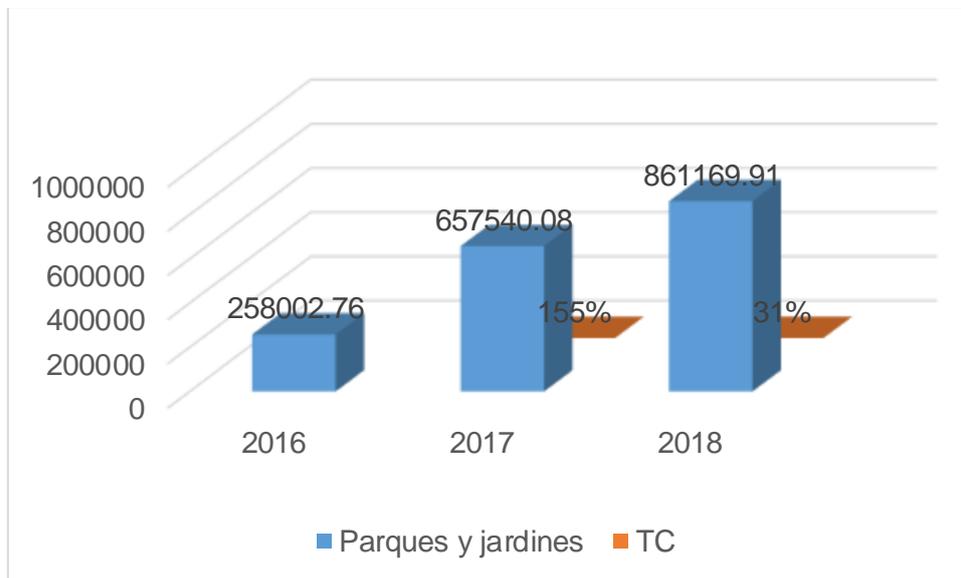
*Deuda de arbitrios de mantenimiento de parques y jardines*

AÑO	PARQUES Y JARDINES	TC
2017	258002.76	
2018	657540.08	155%
2019	861169.91	31%
TOTAL	1776712.75	(2017-2019) 234%

Fuente: Oficina General de Tributación Municipalidad Provincial de Cusco

Figura 6

*Deudas arbitrios de mantenimiento de parques y jardines*



Fuente: Oficina General de Tributación Municipalidad Provincial de Cusco

En la tabla 6, se observa la deuda de arbitrios por concepto mantenimiento de parques y jardines, realizada por la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019; donde para el primer año en estudio se tiene una deuda de S/258002.76, para el 2018 una deuda de S/657540.08 con una tasa de crecimiento de 155% y para el 2019 una deuda de S/861169.91 con una tasa de crecimiento de 31%. Del 2017 al 2019 hubo un crecimiento de 234% de deuda.

Objetivo específico 3: Describir la recaudación de arbitrios de serenazgo en la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019.

Tabla 7

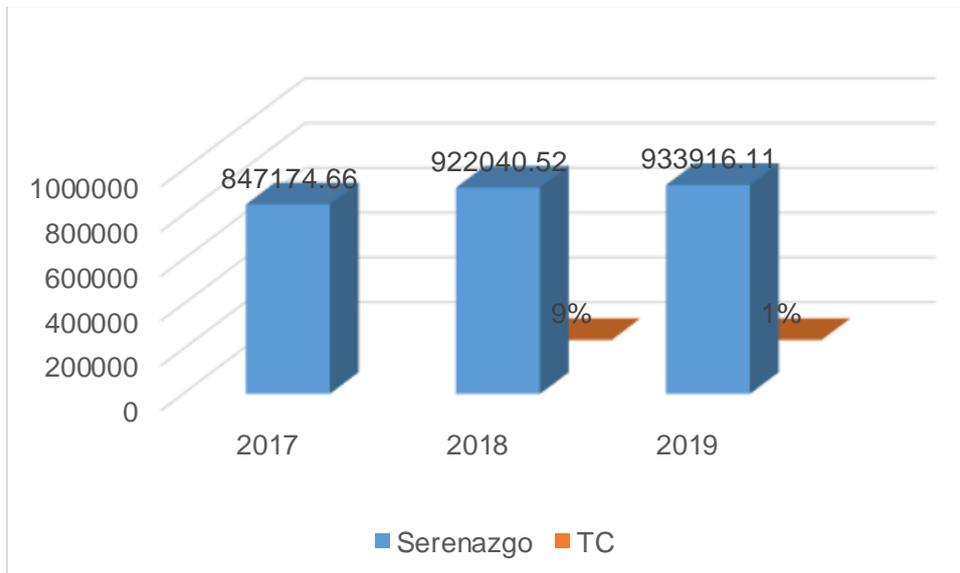
*Recaudación de arbitrios de serenazgo.*

AÑO	SERENAZGO	TC
2017	847174.66	
2018	922040.52	9%
2019	933916.11	1%
<b>TOTAL</b>	<b>2703131.29</b>	<b>(2017-2019)10%</b>

Fuente: Oficina General de Tributación Municipalidad Provincial de Cusco

Figura 7

*Recaudación de arbitrios de serenazgo*



Fuente: Oficina General de Tributación Municipalidad Provincial de Cusco

En la tabla 7, se observa la recaudación de arbitrios de serenazgo realizada por la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019; donde para el primer año en estudio se tiene un recaudo de S/ 847174.66, 2018 un recaudo de S/922040.52 con una tasa de decrecimiento de 9%; para el 2019 un recaudo de S/933916.11 con una tasa de crecimiento de 1%. Del 2017 al 2019 hubo un crecimiento de 10% de recaudo.

Tabla 8

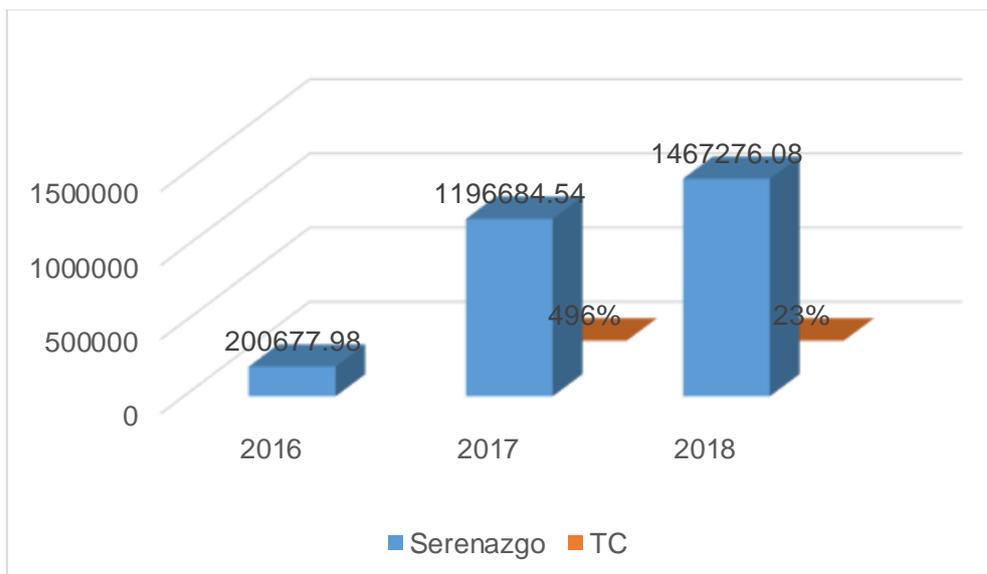
*Deuda de arbitrios de serenazgo.*

AÑO	SERENAZGO	TC
2017	200677.98	
2018	1196684.54	496%
2019	1467276.08	23%
<b>TOTAL</b>	<b>2864638.6</b>	<b>(2017-2019)631%</b>

Fuente: Oficina General de Tributación Municipalidad Provincial de Cusco

Figura 8.

*Deudas de arbitrios de serenazgo*



Fuente: Oficina General de Tributación Municipalidad Provincial de Cusco.

En la tabla 8, se observa la deuda de arbitrios por concepto de serenazgo, realizada por la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019; donde para el primer año en estudio se tiene una deuda de S/200677.98, para el 2018 una deuda de S/1196684.54 con una tasa de crecimiento de 496% y para el 2019 una deuda de S/1'467276.08 con una tasa de crecimiento de 23%. Del 2017 al 2019 hubo un crecimiento de 631% de deuda.

Tabla 9

*Porcentaje de participación de tipos de arbitrios*

	Participación total recaudo			Participación total deuda			
	Limpieza pública	Parques y jardines	Serenazgo	Limpieza pública	Parques y jardines	Serenazgo	
2017	75%	7%	18%	2017	83%	9%	7%
2018	73%	10%	17%	2018	65%	13%	23%
2019	70%	11%	18%	2019	67%	12%	21%

Fuente: Elaboración propia

Finalmente se resume el porcentaje de participación en la recaudación y deuda de arbitrios municipales, donde los arbitrios por limpieza pública tienen mayor representatividad, con más del 70% de recaudación y más del 65% de morosidad; seguido de serenazgo y mantenimiento de parques y jardines.

## V. DISCUSIÓN

1. Los resultados obtenidos en la limpieza pública hubo una tasa de crecimiento del 1%, a pesar del alentador incremento de recaudación también se tuvo deuda con una tasa de crecimiento de 105%; esto se debe a que la población está en constante crecimiento; Ascarza (2015) menciona en sus resultados que los contribuyentes consideran que el pago no es necesario para la obtención del beneficio de limpieza pública por el cual no cancelan los montos que emite la Municipalidad, a raíz de eso el servicio de limpieza pública es insuficiente, tal situación se debe a que no existe una buena recaudación por consiguiente no logra cumplir los costos de inversión. Se observa que la limpieza pública no posee la cantidad de unidades adecuadas como también el personal no cuenta con los implementos completos y correctos. En resumen, el presente estudio ha evidenciado que el monto recaudado por concepto de servicio de limpieza por parte de la municipalidad no cubre los gastos de SELIP en cuanto al personal, en este sentido si la recaudación de arbitrios por limpieza pública sigue decayendo la calidad del servicio empeorará también.
2. Los resultados encontrados en mantenimiento de parques y jardines hubo una tasa de crecimiento de 64%, a pesar del incremento de recaudación también se tuvo una deuda con una tasa de crecimiento de 234%; Ortiz (2019) señala que, en la Municipalidad Provincial de Huaura, se logró deducir que el adecuado servicio de limpieza, serenazgo tiene un impacto positivo en el pago puntual de arbitrios y transparencia de atención a la seguridad ciudadana. En caso contrario el servicio de parques y jardines no demuestra tener un compromiso con la ciudadanía, en este sentido el Fondo de Compensación Municipal cubre los costos de servicios a la ciudadanía; a razón de ello se comprobó que la municipalidad depende de sus arbitrios para poder brindar un servicio de calidad. En conclusión, a nuestro resultado y en lo que menciona el autor se podría decir que en limpieza pública y serenazgo existe un pago puntual y mantenimiento de parques y jardines no aportan mucho al municipio.

3. Los resultados encontrados en serenazgo hubo una tasa de crecimiento de 10% a pesar del crecimiento de la recaudación también se tuvo una deuda con una tasa de crecimiento de 631%. Nava (2015) manifiesta que se evidencio que una gran parte de los contribuyentes encuestados expresaron que el servicio no es óptimo y es por ello que no efectúan los pagos de acuerdo a la normativa, afectando el presupuesto de serenazgo quienes tendrán menos recursos financieros para reclutar personal o indumentaria que les permita realizar adecuadamente su trabajo y así brindar el servicio de calidad que la población exige. Zea (2016) manifiesta en sus resultados se pudo observar que existe un 58% de incumplimiento por concepto de pago del arbitrio al contrario del 42% que, sí logró cumplir con dicho pago, por lo que se deduce que una cantidad considerable de contribuyentes están en mora, en relación a los resultados obtenidos de nuestra investigación y según los autores mencionados indican que la falta de recaudación del arbitrio de serenazgo se debe a que no hay un buen servicio de seguridad y en consecuencia los contribuyentes no realizan el respectivo pago.
4. En los países menos desarrollados, hay una pérdida de ingresos por concepto de tributos y la causa es por evasión de impuestos por parte de los contribuyentes, la cual es una constante que normalmente se da por la falta de estrategias y tácticas de cobranza, dentro de ello también se observa la falta de conciencia tributaria y la complejidad de algunas normas tributarias, y debido a ello se tienen insuficientes ingresos para cumplir con los proyectos y desarrollo de la población. En lo que respecta a Perú, perderá S/66,000 millones en caso que los contribuyentes mantengan su nivel de evasión. Tomando en cuenta que para el año 2018 el gasto público aumentó 10% con una proyección de aumento del 6,9% para el 2019 (Gómez, 2018). En este sentido hay que resaltar el hecho que Perú ha empezado un proceso de descentralización, promulgando la “Ley Orgánica de Municipalidades”, la cual ha brindado autonomía a las municipalidades sobre todo en materia de ingresos, en razón de ello Cuevas (2012), explica que el Estado le otorga la potestad de recaudar y administrar determinados tributos municipales, que formará parte de sus ingresos, y así poder afrontar los gastos que ocasiona

el desarrollo de su localidad, ya que los gobiernos locales poseen una potestad tributaria delegada.

Aun así, los gobiernos locales son dependientes de ingresos que provienen por Foncomun, canon o regalías, pues estos son los que más aportan a la institución, es por ello que en muchas ocasiones son cedidas a un segundo plano y dejan de ser relevantes para la municipalidad pese a la existencia de un Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización el cual tiene como fin incrementar los ingresos que provienen por concepto tributario.

En otras ideas, se ha evidenciado que, no existe una cultura tributaria ya que los habitantes no tienen conocimiento sobre la ley municipal y por ende de las sanciones que producen su incumplimiento. En este sentido, la falta de información causa en la población una irresponsabilidad tributaria; sin embargo, existen ciudadanos que tienen un conocimiento previo sobre obligaciones tributarias, pero pese a ello evaden sus responsabilidades, mostrando así una actitud indiferente. Por tales motivos, la municipalidad no puede contar con los ingresos que prevé y el servicio que ofrece no es totalmente adecuado, generando disgusto en la población; generando así un círculo vicioso en el cual la población y el municipio se sientan inconformes.

Cabe destacar que la Municipalidad Provincial del Cusco registró un incremento en la recaudación tributaria de hasta 7% del 2017 al 2019; pero aún con estos resultados positivos o alentadores, se tuvo un incremento de deudas por cobrar de hasta 155% de incremento del 2017 al 2019, sobre todo del que proviene de personas naturales. Estos resultados se deberían, al gran crecimiento de la población. Al estudiar los documentos se ha presenciado la existencia de registros pasados que hasta la actualidad tiene aún cuentas por pagar, muchas de ellas inclusive ya sobrepasaron los límites de tiempo. Con base en ello se afirma que este es el principal problema que limita al municipio, y a consecuencia de ello no puede realizar una adecuada gestión que le permita mejorar sus ingresos y cumplir con las necesidades de su jurisdicción.

De acuerdo lo planteado, Torres y Torres (2015) indican que el incumplimiento de pagos se debe a la baja cultura tributaria y esto aumenta la morosidad perjudicando

el incremento de los ingresos por recaudación tributaria que, relacionado con la falta de ética de la población en cuanto a puntualidad de pago y cumplimiento de leyes y normas, y más aún por las actitudes y comportamientos indiferentes que tienen frente a la ejecución de pagos. Es por todo ello, que el crecimiento y desarrollo de la ciudad de Cusco se ve menguado, pues estos problemas a pesar del tiempo y las nuevas herramientas de comunicación aún se mantienen presentes, el mejoramiento de la recaudación dependerá en gran parte de la población y de que esta no evada sus tributos sobre todo con respecto al pago de la limpieza pública, mantenimiento de parques y serenazgo; servicios públicos que tiene gran relación directa con el entorno y calidad de vida de los habitantes de Cusco, de manera que sería importante la aplicación de políticas de cobranza que impacten la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Cusco con la finalidad de generar ingresos y poder mejorar los servicios prestados.

## VI. CONCLUSIONES

A continuación se presentan los principales hallazgos como síntesis de la investigación, en forma numerada y en coherencia con los objetivos del estudio:

1. La recaudación de arbitrios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Cusco para el 2017 fue de S/ 3'530472.99 y para el 2019 de S/ 3'551964.62. Representando el 70% de participación dentro del total de recaudación de arbitrios municipales; además de contar con una deuda de S/ 2'306538.25 para el 2017 y S/ 4'735436.54 para el 2019.
2. La recaudación de arbitrios de mantenimiento de parques y jardines en la Municipalidad Provincial de Cusco para el 2017 fue de S/ 352679.08 y para el 2019 de S/ 577680.99. Representando el 11% de participación dentro del total de recaudación de arbitrios municipales; además de contar con una deuda de S/ 258002.76 para el 2017 y S/ 861169.91 para el 2019.
3. La recaudación de arbitrios de serenazgo en la Municipalidad Provincial de Cusco para el 2017 fue de S/ 847174.66 y para el 2019 de S/ 933916.11. Representando el 18% de participación dentro del total de recaudación de arbitrios municipales; además de contar con una deuda de S/ 200677.98 para el 2017 y S/ 1467276.08 para el 2019.
4. La recaudación de arbitrios en la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019, presentaron una tasa de crecimiento de 7%, teniendo un monto de recaudo para el 2017 de S/ 4'730326.73 y para el 2019 un monto de S/5'063561.72. Este continuo incremento es originado por el crecimiento poblacional (viviendas) en la provincia, debido a que a pesar de alentador incremento de recaudo; también se encontró incremento en las deudas por cobrar, con una tasa de 155% de crecimiento del 2017 al 2019, con montos para el 2017 de S/2'765218.99 y para el 2019 de S/ 7'063882.53.

## VII. RECOMENDACIONES

A continuación se presentan las principales recomendaciones, que incentiven el pago oportuno de arbitrios en la Municipalidad Provincial de Cusco:

1. La Municipalidad Provincial de Cusco debería gestionar el uso de la tecnología, pagina web y redes sociales; para reflejar la realidad o situación de recaudación de arbitrios durante los últimos años. Comunicar sobre fechas de pago, deudas pendientes, recaudación y dirección de estas; con el objetivo de sensibilizar a la población y mantenerlos comprometidos con su pago.
2. La Oficina General de Tributación de la Municipalidad Provincial de Cusco; debería estar al día con la entrega y actualización de información de recaudación de arbitrios, aprovechando la modernización que proporciona distintos programas o softwares, que minimizen el tiempo de ejecución, seguimiento y control de pagos.
3. La Municipalidad Provincial de Cusco debería premiar el pago puntual de los contribuyentes, a través de incentivos que permitan mejorar su condición o calidad de vida; como un vale de descuentos para la adquisición de productos de primera necesidad, vales de consumo en diferentes restaurantes, comodidad o mejora de sus viviendas, entre otros; con la finalidad de comprometer e incentivar al incremento del pago de arbitrios.
4. La Municipalidad Provincial de Cusco, debería diseñar un programa de cultura tributaria, en conjunto con instituciones educativas en los distintos niveles, primaria, secundaria, superior técnico y universitario con el objetivo de transmitir valores y actitudes tributarias, formando críticos con la capacidad de definir, defender, cumplir y hacer cumplir las normas y obligaciones tributarias.
5. Se recomienda que el estudio con respecto a la Recaudación de arbitrios en la Municipalidad Provincial del Cusco se realice en posteriores trabajos, tomando en cuenta el año 2020 en que la pandemia marco muchos problemas con respecto a la recaudación tributaria.

## REFERENCIAS

- Alarcón, L. (2018). *La recaudación del arbitrio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Canchis-Cusco, periodo 2016-2017*. (Tesis pregrado). Universidad Andina del Cusco, Cusco. [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1999/1/Lucero\\_Tesis\\_bachiller\\_2018.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1999/1/Lucero_Tesis_bachiller_2018.pdf)
- Aránzazu, J. (2019). Responsabilidad Social Corporativa. Málaga: *Iceditorial*.
- Arias, L., & Bendezú, A. (2017). *El arbitrio de limpieza pública y la reducción de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica, periodo 2014*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional De Huancavelica, Huancavelica.
- Armas, M., & Colmenares, M. (2010). *Educación para el desarrollo de la cultura tributaria*. Lima: REDHECS.
- Ascarza, D. (2015). *Recaudación de arbitrios municipales y calidad en la prestación del servicio de limpieza pública - Municipalidad provincial del Cusco - periodo 2013*. (Tesis pregrado). Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú. <http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/138/1/RESUMEN.pdf>
- Barbachan, M. (2017). La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú: Desafíos y Oportunidades. *INNOVAG*, 56-62.
- BBC . (21 de Marzo de 2019). *Los países de América Latina donde se pagan más y menos impuestos*.  
<https://www.bbc.com/mundo/noticias47572413#:~:text=Los%20pa%C3%ADses%20que%20menos%20pagan,%2C%20CIAT%2C%20BID%2C%20CEPAL>.
- Brachfield, P. (2012). *Cobro de Impagados y negociación con deudores e impagados sin confrontaciones con los deudores*. España: El Comercio S.A.
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis. La metodología de como formularlos*. México: CENGAGE Learning.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica. Perú*. Lima: San Marcos.

- Centro de Gestión Tributaria. (marzo de 2019). *Arbitrios Municipales*.  
<http://www.cgtch.gob.pe/informacionTribNoTrib/arbitriosMunicipales/>
- Centro de gestión tributaria de Chiclayo. (12 de Marzo de 2020). *Arbitrios Municipales*.  
<http://www.cgtch.gob.pe/informacionTribNoTrib/arbitriosMunicipales/>
- Chang, J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos*. (Tesis pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Constitución Política del Perú 1993. (mayo de 2016). Constitución Política del Perú.  
<http://www.congreso.gob.pe/Docs/files/documentos/constitucion1993-01.pdf>
- CooperAcción. (2009). *Manual para mejorar las rentas municipales*. Lima: CooperAcción.
- Cueva, M. (2012). *Manual del Código Tributario y la Ley Penal Tributario*. Lima: Pacífico Editores.
- Dawood, I., Alwan, R., Hussein, A., & Shihab, A. (2020). Tax culture and its impact on tax activity [Cultura tributaria y su impacto en la actividad fiscal]. *University of Baghdad*, 1-18.
- Decreto Legislativo N° 771. (30 de diciembre de 1993). *Ley Marco del Sistema Tributario Nacional*. Obtenido de Congreso de la República :  
<https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/00771.pdf>
- Decreto Legislativo N° 776. (30 de diciembre de 1993). *Ley de Tributación Municipal*. Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas :  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/tbl\\_imp\\_er/DL\\_00776.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/tbl_imp_er/DL_00776.pdf)
- Gomez, D. (06 de setiembre de 2018). *Evasión tributaria podría ocasionar pérdidas de S/66,000 millones en 2018*. <https://peru21.pe/economia/evasion-tributaria-ocasionar-perdidas-s-66-000-millones-2018-426285-noticia/>

- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera ed.). México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA Education.
- Huang, S.-H., Yu, M.-M., Hwang, M.-S., Wei, Y.-s., & Chen, M.-H. (2017). Efficiency of Tax Collection and Tax Management in Taiwan's Local Tax Offices [Eficiencia de la recaudación y gestión tributaria en las oficinas tributarias locales de Taiwán]. *Pacific Economic Review*.
- Iglesias, J., & Ruiz, K. (2017). *La cultura tributaria y su relación con las obligaciones tributarias de los arbitrios municipales de la ciudad de Tarapoto año 2016*. (Tesis pregrado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto.
- Jaramillo, B., & Auncashala, L. (2013). *Optimización de la gestión de recaudación de impuestos seccionables, aplicado en el ilustre Municipio de Riobamba*. (Tesis posgrado). Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil.
- Larkin, C., Sanders, M., Andresen, I., & Algate, F. (2019). Testing local descriptive norms and salience of enforcement action: A field experiment to increase tax collection [Prueba de las normas descriptivas locales y la importancia de la acción de aplicación: un experimento de campo para aumentar la recaudación]. *Journal of Behavioral*, 1-11.
- León, M. (2018). *Influencia de la recaudación del arbitrio de parques y jardines, en la calidad de servicio del municipio de Huaraz 2013-2017*. (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo, Huaraz, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28118/Leon\CMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ley N° 26979. (21 de setiembre de 1998). *Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva*. Ministerio de Justicia: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1394289/Ley%2026979.pdf>
- Ley N° 27616. (28 de diciembre de 2001). *Ley que restituye recursos a los Gobiernos Locales*. Congreso de la República: <https://docs.peru.justia.com/federales/leyes/27616-dec-28-2001.pdf>

Ley N° 27972. (6 de mayo de 2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/\\$FILE/1\\_2.Compendio-normativo-OT.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)

Lopez, P. L. (2004). Population Sample and Sampling. *Punto Cero*, 1.

Mantilla, A. (2017). *Sensibilización Social y Recaudación de los Arbitrios de Limpieza Pública en el Distrito de Sicuani 2017*. (Tesis posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Cusco. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20235/mantilla\\_va.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20235/mantilla_va.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ministerio de Economía y Finanzas. (12 de Marzo de 2009). *Manual de usuario, Modulo de rentas-Arbitrios municipales*. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/siafgl/manuales/Manual\\_Rentas\\_V300\\_Arbitrios.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/siafgl/manuales/Manual_Rentas_V300_Arbitrios.pdf)

Ministerio de Economía y Finanzas. (2016). *Guía para el registro y determinación del impuesto predial*. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas.

Molina, O. (2014). *Calidad de servicios*. [https://www.ecured.cu/Calidad\\_de\\_los\\_Servicios](https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios)

Municipalidad de La Molina. (2018). *Características de los arbitrios municipapales*. Lima: Municipalidad de La Molina.

Nava, M. (2015). Recaudación del arbitrio municipal de serenazgo y calidad del servicio en la municipalidad provincial del Cusco durante el año 2013. (Tesis pregrado). Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú. <http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/443/1/RESUMEN.pdf>

OECD. (2019). *Base de datos global de estadísticas tributarias*. OECD.org: <https://www.oecd.org/tax/tax-policy/base-de-datos-global-de-estadisticas-tributarias.htm>

- Ortiz, Y. (2019). *Recaudación de arbitrios municipales incide en la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura 2018*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Study Population. *Scielo*, 4.
- Panteleiev, V., & Nastenko, M. (2018). Tax culture of employees of the enterprise [Cultura tributaria en los trabajadores de la empresa]. *National Academy of Statistics*, 58-65.
- Runiawati, N., & Irawati, I. (2017). Changing tax culture to increase tax revenue [Cambiar la cultura tributaria para aumentar los ingresos fiscales]. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 176-180.
- Salari, F., Pourheidari, O., & Khodamipour, A. (2020). The impact of Information and communication technology on tax collection [El impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la recaudación de impuestos]. *Journal of Accounting Knowledge*.
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación*. Lima: Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Suclupe, M. (2016). La cobranza y su incidencia en la morosidad de la municipalidad distrital de Cajaruro- 2015. (Tesis pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5530/Suclupe%20Alvarado%20Manolo%20Roy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- SUNAT. (2016). *Sistema tributario nacional*. <https://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/sistematributario.html#:~:text=En%20m%C3%A9rito%20a%20facultades%20delegadas,mayor%20eficiencia%2C%20permanencia%20y%20simplicidad.>
- Torres, Y., & Torres, H. (2015). *Estrategias de cobranza para mejorar la eficiencia de la recaudación de tributos en la Municipalidad Distrital de Pimentel 2015*. (Tesis pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3012/TEISIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tulio, M. (2007). *Inversión Privada en la prestación de los Servicios Públicos Municipales*. Lima: Colegio de Abogados de Lima.

Wigodski S. , J. (2010). Investigation methodology. *Blogger*.

Zea, K. (2016). Recaudación del arbitrio de serenazgo, gastos y costos de inversión de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Wanchaq periodo 2015. (Tesis pregrado). Universidad Andina del Cusco, Cusco. [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/787/3/Katherinne\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/787/3/Katherinne_Tesis_bachiller_2016.pdf)

## ANEXOS

Anexo N°01: Matriz de consistencia.

Título: Recaudación de arbitrios en la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019.

Problemas	Objetivos	Variable	Dimensiones	Metodología
<p><b>Problema general.</b></p> <p>¿Cómo es la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cómo es la recaudación de arbitrios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019?</p> <p>¿Cómo es la recaudación de arbitrios de mantenimiento de parques y jardines en la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019?</p> <p>¿Cómo es la recaudación de arbitrios de serenazgo en la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019?</p>	<p><b>objetivo general:</b></p> <p>Conocer la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019.</p> <p><b>objetivos específicos:</b></p> <p>Describir la recaudación de arbitrios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019.</p> <p>Describir la recaudación de arbitrios de mantenimiento de parques y jardines en la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019.</p> <p>Describir la recaudación de arbitrios de serenazgo en la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019.</p>	Arbitrios	<p>Limpieza pública</p> <p>Parques y jardines</p> <p>Serenazgo</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental, descriptivo simple y longitudinal.</p> <p><b>Población</b> Documentación de arbitrios de la Oficina General de Tributación de la Municipalidad Provincial de Cusco</p> <p><b>Muestra</b> Documentación de tres periodos consecutivos, del 2017 al 2019.</p> <p><b>Técnicas e instrumento de recolección de datos.</b> Guía de análisis documental</p>

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N°02: Operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Arbitrios</b>	Constituyen las tasas que se relacionan con la prestación de servicios públicos que las municipalidades proporcionan a sus contribuyentes. Tomando en cuenta que “las municipalidades tienen la atribución de normar, crear y establecer el monto por cobrar, Ministerio de Economía y Finanzas (2009).	Recaudación de obligaciones de pago de arbitrios de limpieza pública, el mantenimiento de parques y jardines y la seguridad ciudadana (Arias & Bendezú, 2017).	Arbitrios de limpieza pública.	I.1 Recaudación de arbitrios de limpieza pública. I.2 Deuda de arbitrios de limpieza pública.	Razón
			Arbitrios de mantenimiento de parques y jardines.	I.1 Recaudación de arbitrios de mantenimiento de parques y jardines. I.2 Deuda de arbitrios de mantenimiento de parques y jardines.	Razón
			Arbitrios de serenazgo.	I.1 Recaudación de arbitrios de serenazgo. I.2 Deuda de arbitrios de serenazgo.	Razón

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N°03: Carta de autorización.



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO**

"Año de la Universalización de la Salud"



Cusco, 20 de Enero del 2021

Mg. Sandoval Nizama Genaro Edwin

**Coordinador de la escuela profesional de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo.**

Yo, Blas Arenas Villasante, en mi calidad de Responsable del Control de Deudas de Limpieza Pública, autorizo y brindo información sobre la Recaudación tributaria de Arbitrios a las Srta(s): Violeta Bolaños Quispe y Erika Diaz Ninantay para que realicen investigaciones pertinentes a la ejecución de su tesis titulada "Recaudación de arbitrios en la Municipalidad Provincial de Cusco del 2017 al 2019 "

Atentamente,

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO  
DIRECCION GENERAL DE TRIBUTACION  
DIRECCION DE EJECUCION TRIBUTARIA  
*Blas Arenas*  
Blas Arenas Villasante  
CONTROL DE DEUDA LIMPIEZA PUBLICA

Anexo N°04: Base de datos de la Recaudación de arbitrios.  
Recaudación

RECAUDACIÓN POR CONCEPTO DE IMPUESTOS AL MES DE DICIEMBRE DEL 2017 - CONCILIADO

IMPUESTO PREDIAL		IMPUESTO DE ALCABALA		IMPUESTO VEHICULAR		PENTARAMA		CINEPLEX	
MESES	RECAUDACIÓN	MESES	RECAUDACIÓN	MESES	RECAUDACIÓN	MESES	RECAUDACIÓN	MESES	RECAUDACIÓN
ENERO	701,022.82	ENERO	662,682.48	ENERO	320,877.15	ENERO	0.00	ENERO	105,421.70
FEBRERO	2,403,325.77	FEBRERO	442,863.20	FEBRERO	232,020.18	FEBRERO	8,978.81	FEBRERO	77,849.10
MARZO	2,172,587.52	MARZO	268,410.53	MARZO	291,936.36	MARZO	12,231.74	MARZO	79,064.49
ABRIL	498,878.04	ABRIL	731,833.93	ABRIL	192,389.41	ABRIL	12,355.78	ABRIL	81,670.97
MAYO	1,158,286.68	MAYO	197,115.79	MAYO	216,261.51	MAYO	12,678.76	MAYO	84,502.51
JUNIO	428,331.23	JUNIO	320,402.27	JUNIO	134,343.56	JUNIO	12,213.51	JUNIO	68,528.39
JULIO	532,867.43	JULIO	55,858.45	JULIO	170,087.86	JULIO	17,880.73	JULIO	71,253.92
AGOSTO	1,085,343.22	AGOSTO	407,551.26	AGOSTO	197,578.37	AGOSTO	13,334.75	AGOSTO	92,242.05
SEPTIEMBRE	484,792.54	SEPTIEMBRE	122,612.72	SEPTIEMBRE	229,510.85	SEPTIEMBRE	12,231.85	SEPTIEMBRE	60,150.88
OCTUBRE	395,416.81	OCTUBRE	170,677.91	OCTUBRE	385,366.94	OCTUBRE	12,062.71	OCTUBRE	69,830.97
NOVIEMBRE	1,135,416.22	NOVIEMBRE	105,905.85	NOVIEMBRE	710,990.38	NOVIEMBRE	12,337.21	NOVIEMBRE	72,034.04
DICIEMBRE	477,456.53	DICIEMBRE	212,495.68	DICIEMBRE	297,976.99	DICIEMBRE	9,321.07	DICIEMBRE	71,888.67
<b>TOTAL</b>	<b>11,473,724.81</b>	<b>TOTAL</b>	<b>3,698,410.07</b>	<b>TOTAL</b>	<b>3,379,339.56</b>	<b>TOTAL</b>	<b>135,626.92</b>	<b>TOTAL</b>	<b>934,437.69</b>
<b>GRAN TOTAL</b>		<b>19,621,539.05</b>							

RECAUDACIÓN POR CONCEPTO DE ARBITRIOS AL MES DE SETIEMBRE DEL 2017 - CONCILIADO

RECAUDACIÓN SELIP		SERENAZGO		PARQUES Y JARDINES	
MESES	RECAUDACIÓN	MESES	RECAUDACIÓN	MESES	RECAUDACIÓN
ENERO	80,088.89	ENERO	11,339.27	ENERO	9,697.73
FEBRERO	360,723.16	FEBRERO	136,585.07	FEBRERO	46,811.73
MARZO	714,254.66	MARZO	216,299.53	MARZO	85,354.29
ABRIL	106,310.47	ABRIL	59,030.84	ABRIL	19,300.83
MAYO	524,841.37	MAYO	110,563.22	MAYO	31,845.27
JUNIO	404,153.43	JUNIO	87,682.28	JUNIO	26,571.94
JULIO	340,032.89	JULIO	50,976.84	JULIO	18,859.56
AGOSTO	269,747.22	AGOSTO	47,707.51	AGOSTO	30,283.49
SEPTIEMBRE	229,489.44	SEPTIEMBRE	34,079.30	SEPTIEMBRE	23,247.67
OCTUBRE	190,213.97	OCTUBRE	24,586.62	OCTUBRE	21,042.66
NOVIEMBRE	136,497.90	NOVIEMBRE	24,420.40	NOVIEMBRE	16,098.90
DICIEMBRE	174,119.59	DICIEMBRE	43,903.78	DICIEMBRE	23,565.01
<b>TOTAL</b>	<b>3,530,472.99</b>	<b>TOTAL</b>	<b>847,174.66</b>	<b>TOTAL</b>	<b>352,679.08</b>

4,730,326.73  
Cusco, diciembre 2017

24,351,865.78



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO.  
DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTACIÓN.

RESUMEN GENERAL DE LA RECAUDACIÓN (INGRESOS) ENERO - A DE DICIEMBRE POR CONCEPTO DE IMPUESTOS Y ARBITRIOS

2018

MESES	IMPUESTOS						ARBITRIOS				TOTAL GENERAL
	PREDIAL	ALCABALA	AT. VEHICULA	SPECT PUBL	PRE COACTI	TOTAL IMPUEST	LIMP. PÚBLICA	SERENAZGO	PAR. Y JARD.	TOTAL ARBITR	
ENERO	725,768.91	311,344.78	235,534.59	115,436.78	31,894.68	1,419,979.74	165,487.94	44,447.25	24,294.69	234,229.88	1,654,209.62
FEBRERO	2,951,126.52	89,658.23	259,348.04	79,011.77	.	3,379,144.56	1,028,831.19	339,155.94	192,618.44	1,560,605.57	4,939,750.13
MARZO	1,488,594.51	312,152.33	197,076.78	61,899.34		2,059,722.96	488,212.40	156,640.10	92,948.78	737,801.28	2,797,524.24
ABRIL	896,083.58	304,943.18	112,739.97	69,265.60		1,383,032.33	314,442.50	74,160.07	45,867.30	434,469.87	1,817,502.20
MAYO	1,413,218.75	471,868.74	131,004.55	102,529.47	3,708.08	2,122,329.59	211,679.60	59,149.86	35,551.26	306,380.72	2,428,710.31
JUNIO	559,245.55	95,271.65	340,501.18	64,594.06		1,059,612.44	411,564.04	84,172.95	51,521.56	547,258.55	1,606,870.99
JULIO	565,390.63	241,176.45	1,312,344.86	100,898.71	6,481.13	2,226,291.78	262,532.65	26,216.66	16,673.31	305,422.62	2,531,714.40
AGOSTO	1,345,764.01	877,258.34	717,996.93	77,378.67	5,169.70	3,023,567.65	171,815.93	35,287.59	22,444.96	229,548.48	3,253,116.13
SEPTIEMBRE	645,991.31	447,806.14	349,175.29	78,667.29	2,085.00	1,523,725.03	192,317.73	37,649.12	26,305.40	256,272.25	1,779,997.28
OCTUBRE	340,508.61	141,310.78	286,030.54	75,279.60		843,129.53	123,905.53	21,549.25	15,410.90	160,865.68	1,003,995.21
NOVIEMBRE	1,096,865.32	741,900.86	663,434.79	77,204.60		2,579,405.57	103,109.37	22,191.85	14,320.65	139,621.87	2,719,027.44
DICIEMBRE	463,598.43	363,472.52	374,549.47	68,537.29		1,270,157.71	455,601.28	21,419.88	12,529.44	489,550.60	1,759,708.31
TOTAL ANUAL	12,492,156.13	4,398,164.00	4,979,736.99	970,703.18	49,338.59	22,890,098.89	3,929,500.16	922,040.52	550,486.69	5,402,027.37	28,292,126.26

12492156.13  
49338.59  
12541947.2



## MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO.

DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTACIÓN.

## RESUMEN GENERAL DE LA RECAUDACIÓN (INGRESOS) ENERO - A DE DICIEMBRE POR CONCEPTO DE IMPUESTOS Y ARBITRIOS

2019

2,019													
MESES	IMPUESTOS						ARBITRIOS					TOTAL GENERAL	
	PREDIAL DIRECTO	PREDIAL AÑOS	ALCABALA	PAT. VEHICULAR	ESPECT PUBLIC	PRE COACTI	TOTAL IMPUEST	LIMP. PÚBLICA	SERENAZGO	PAR. Y JARD.	TOTAL ARBITR.		
ENERO	469,505.53	264,937.63	233,771.93	199,787.03	98,443.12		1,266,445.24	114,153.80	36,655.21	17,744.72	168,553.73	1,434,998.97	31/01/2019
FEBRERO	1,709,016.63	260,806.66	131,108.01	302,952.24	79,184.65		2,483,068.19	227,446.50	74,915.11	35,668.21	338,029.82	2,821,098.01	28/02/2019
MARZO	1,563,515.31	449,563.60	206,332.40	299,083.19	36,365.26		2,554,859.76	867,513.34	261,068.31	156,223.05	1,284,804.70	3,839,664.46	28/03/2019
ABRIL	975,054.15	316,538.14	255,181.81	214,230.53	106,332.52		1,867,337.15	858,303.18	142,389.68	91,969.55	1,092,662.41	2,959,999.56	30/04/2019
MAYO	1,164,961.35	266,098.88	116,257.77	235,313.25	106,068.12		1,888,699.37	323,531.10	113,589.28	74,422.84	511,543.22	2,400,242.59	31/05/2019
JUNIO	535,317.15	170,912.05	199,568.55	232,071.88	88,020.86		1,225,890.49	211,636.22	56,240.49	35,860.17	303,736.88	1,529,627.37	30/06/2019
JULIO	516,063.88	197,524.30	676,733.17	335,376.37	140,668.01		1,866,365.73	132,404.16	35,615.91	23,738.59	191,758.66	2,058,124.39	14/07/2019
AGOSTO	916,069.77	178,777.11	294,586.75	212,748.72	77,625.74		1,679,808.09	82,794.02	21,363.24	12,519.31	116,676.57	1,796,484.66	28/08/2019
SEPTIEMBRE	459,646.26	203,546.19	911,160.33	195,960.19	89,863.33		1,860,176.30	311,156.64	72,838.45	54,387.35	438,382.44	2,298,558.74	30/09/2019
OCTUBRE	382,926.69	80,953.30	309,126.28	169,093.26	102,803.04		1,044,902.57	142,472.52	42,135.74	26,992.66	211,600.92	1,256,503.49	31/10/2019
NOVIEMBRE	1,131,561.25	109,373.97	429,384.02	151,700.49	68,606.42		1,890,626.15	192,348.83	52,527.76	33,492.72	278,369.31	2,168,995.46	30/11/2019
DICIEMBRE	412,708.13	116,811.64	102,444.39	149,758.81	12,335.79		794,058.76	88,204.31	24,576.93	14,661.82	127,443.06	921,501.82	20/12/2019
TOTAL ANUAL	10,236,346.10	2,615,843.47	3,865,655.41	2,698,075.96	1,006,316.86	-	20,422,237.80	3,551,964.62	933,916.11	577,680.99	5,063,561.72	25,485,799.52	



AÑO AFECTO	DESCUENTO DE ARBITRIOS MUNICIPALES	
	CASA HABITACIÓN	COMERCIALES
2016	40%	40%
2017	30%	30%
2018	20%	20%
2019	15%	15%

## DEUDAS POR COBRAR

AÑO	LIMPIEZA PÚBLICA	Disposición final	TOTAL LIMPIEZA PUBLICA	PARQUES Y JARDINES	SEGURIDAD	SUBTOTAL
2008	287544.23	0	287544.23	43689.44	1293	620070.9
2009	359658.69	0	359658.69	55347.56	1802	776466.94
2010	502320.62	0	502320.62	51701.42	3400.05	1059742.71
2011	711214.04	0	711214.04	74844.1	6341.84	1503614.02
2012	950879.44	0	950879.44	148738.97	92064.8	2142562.65
2013	1161200.09	103441.48	1264641.57	137534.01	109080.22	2775897.37
2014	1441279.11	126190.35	1567469.46	169877.21	137750.8	3442566.93
2016	1757954.23	151116.87	1909071.1	215416.43	174637.54	4208196.17
2017	2123930.21	182608.04	2306538.25	258002.76	200677.98	5071757.24
2018	2322784.37	1073893.16	3396677.53	657540.08	1196684.54	8647579.68
2019	3252996.37	1482440.17	4735436.54	861169.91	1467276.08	11799319.1
TOTAL	14871761.4	3119690.07	17991451.5	2673861.89	3391008.85	42047773.7

Porcentaje a descontar.

AÑO	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
%	90%	90%	90%	90%	60%	60%	50%	40%	30%	20%	15%	15%

TARIFA SOCIAL DE ARBITRIOS  
MUNICIPALES

SECTOR SEGÚN CATASTRO MPC	TARIFA ANUAL
1	49.33
2	48.65
3	54.00
4	55.13
5	45.72
6	56.49
7	62.78
8	66.24
9	98.00
10	156.80
11	152.49
12	152.46
13	100.40
14	133.59
15	73.15
16	103.80
17	165.60
18	160.00
19	64.40
20	94.45
21	154.36