

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” DE  
HUÁNUCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**

**E.P. DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**TESIS**

**LOS ARBITRIOS Y SU RELACIÓN CON EL SERVICIO EN LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN**

**TESISTAS:**

- VILLEGAS ALVA, ELIAS GAMANIEL
- IBARRA TORRES, REBECA LIZETH

**HUÁNUCO - PERÚ  
2019**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación lo dedicamos principalmente a Dios, por darnos la fuerza e inspiración.

A nuestros padres, por su guía y apoyo moral, ya que gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí.

A nuestros hermanos (as) por estar siempre presentes, acompañándonos a ser mejores cada día para lograr el éxito.

## **AGRADECIMIENTO**

En estas líneas quiero agradecer a todas las personas que hicieron posible esta investigación:

A nuestros padres por todo su amor, comprensión y apoyo incondicional.

Gracias por guiarnos en la consecución de nuestros objetivos.

Agradecemos a nuestros docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, al doctor David Julio Martel Zevallos, asesor de nuestro proyecto de investigación quien nos ha guiado con su valioso aporte.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Los Arbitrios Y Su Relación Con El Servicio En La Municipalidad Provincial De Huánuco 2019”, surge del interés de conocer y demostrar en primera instancia la relación directa que existe Los Arbitrios Y Su Relación Con El Servicio En La Municipalidad Provincial De Huánuco. Con este propósito se ha identificado ciertas molestias en cuanto a la prestación de los servicios prestados por la comuna, respecto al uso de los arbitrios. Ante esta situación se formuló la siguiente interrogante: ¿De qué manera se da la relación del pago de los arbitrios con el servicio en la municipalidad provincial de Huánuco 2019? Y después de un arduo trabajo se concluyó que efectivamente, Existe relación entre los arbitrios con el servicio público en la municipalidad provincial de Huánuco 2019, conforme se demuestra en la Tabla 22. Siendo el nivel de investigación el Descriptivo/Correlacional, cuyo diseño el no experimental con su variante el transeccional. Finalmente se consolidaron los resultados a través del análisis e interpretación de los cuadros estadísticos, cuyos resultados obtenidos, se verificó a través de la prueba de hipótesis con el estadístico de Spearman donde se comprobó la relación existente entre los arbitrios municipales y el servicio municipal.

## SUMMARY

The present research work entitled "Los Arbitrios and its relationship with the service in the Provincial Municipality of Huánuco 2019", arose with the interest of knowing and demonstrating in the first relationship the direct relationship that exists Los Arbitrios and its relationship with the service In The Provincial Municipality of Huánuco. This is an example of how the services provided by the community are provided, respect for the use of excise taxes. This is the form of the following question: In what way is the relationship with the payment of excise taxes? With the service in the provincial municipality of Huánuco 2019? And after an arduous work it was concluded that indeed, there is a relationship between the excise taxes with the public service in the provincial municipality of Huánuco 2019, which meets the requirements in Table 22. The research level is the Descriptive / Correlational, whose design is not experimental with its transectional variant. Finally, the results are consolidated through the analysis and interpretation of the statistical tables, the results, the results, the test result of the hypotheses is verified with the Spearman statistic, where the existing relationship between the municipal and municipal taxes is found. the municipal service.

# ÍNDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	II
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	III
<b>RESUMEN</b> .....	IV
<b>SUMMARY</b> .....	V
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	8

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Descripción del Problema.....	9
1.2. Formulación del Problema.....	14
1.3. Objetivos.....	14
1.4. Hipótesis.....	15
1.5. Variables e Indicadores.....	16
1.6. Justificación e Importancia.....	18
1.7. Viabilidad.....	19
1.8. Limitaciones.....	19

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de la Investigación.....	20
2.2. Bases Teóricas.....	25
2.3. Definición de términos básicos.....	34

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

3.1. Nivel de investigación.....	37
3.2. Tipo de investigación.....	37
3.3. Métodos de investigación.....	38
3.4. Diseño de investigación.....	38
3.5. Población y Muestra.....	39
3.6. Técnicas e Instrumentos.....	41
3.7. Procesamiento de datos.....	41

## **CAPÍTULO IV**

4.1. Resultado del trabajo de campo.....	42
4.2. Discusión de resultados.....	67

<b>CONCLUSIONES</b> .....	69
---------------------------	----

<b>SUGERENCIAS</b> .....	70
--------------------------	----

<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	71
--	----

<b>ANEXOS</b> .....	7
---------------------	---

## INTRODUCCIÓN

La Tesis está organizada de la siguiente manera:

En el capítulo 1 se presenta la problemática del “Los Arbitrios y su Relación con el Servicio en La Municipalidad Provincial De Huánuco 2019”, el problema principal, los secundarios y los objetivos. Asimismo, se presenta los antecedentes de la investigación, la justificación y limitaciones.

En el capítulo 2 se presenta el marco teórico- conceptual básico para la comprensión de los enfoques y conceptos utilizados; iniciando con breve enfoque del problema, se desarrolla la base conceptual del Arbitrio y de los servicios municipales.

En el capítulo 3 se considera la metodología utilizada en la investigación, caracterizando el nivel y tipo de investigación, la población, las variables, los instrumentos de recolección de información y el análisis realizado.

En el capítulo 4 se presentan los resultados y su interpretación.

En el Capítulo 5 la discusión realizada con autores señalados en el antecedente.

Finalmente se consigna las conclusiones y sugerencias. El resultado principal de la investigación es que existe relación entre los arbitrios con el servicio público en la municipalidad provincial de Huánuco 2019, conforme se demuestra en la Tabla 22.

# CAPÍTULO I

## 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

De acuerdo a lo que se tiene como información, se señala que la ciudad de Huánuco es fundada el 15 de agosto de 1539 por los conquistadores españoles con el nombre de "Huánuco de los Caballeros". Esta capital tuvo gran movimiento durante el periodo colonial, tuvo escritores importantes, descendientes de los españoles de la conquista. Fue una de las primeras ciudades en impulsar la independencia del Perú, a comienzos del siglo XIX. Inclusive figura como 15 de diciembre de 1820, la primera jura de independencia, tras una serie de levantamientos en Huamalies, Huallanca y Ambo.<sup>1</sup>

La Municipalidad Provincial de Huánuco es el Órgano de Gobierno Local emanado de la voluntad popular, con personería jurídica de derecho público y con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Ejerce el gobierno local en su jurisdicción, la cual constituye una circunscripción político - administrativa de nivel provincial, que determina el ámbito territorial de gobierno y administración del Estado, que cuenta con una población caracterizada por su identidad histórico - cultural y un ámbito geográfico, que sirve de soporte de sus relaciones sociales, económicas y administrativas.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> <http://www.munihuanuco.gob.pe/laciudad.php>

<sup>2</sup> Idem

Entre las atribuciones de la municipalidad, en contraparte al pago de los arbitrios que realizan los ciudadanos, ésta debe brindar los servicios de limpieza pública o el barrido de calles, el recojo de residuos sólidos, el cuidado de parques y jardines, así como el servicio de serenazgo o seguridad ciudadana, que permiten mejorar la calidad de vida de los vecinos.

Es por ello es que cada municipalidad es responsable de fijar el monto que será cobrado por estos servicios bajo el concepto de tasas de arbitrios municipales, debiendo comunicar a los vecinos los cronogramas de vencimiento de las cuotas de pago mensuales, las cuales deben ser pagadas por cada vecino contribuyente para evitar que las municipalidades tengan problemas presupuestales para brindar los servicios financiados con cargo a arbitrio.

En estos casos, el vecino debe comunicarlo a la municipalidad y reclamar el monto que considera excesivo, errado o ilegal.<sup>3</sup>

El arbitrio municipal es un tributo que pertenece a la familia de las tasas municipales, cuya finalidad es la de financiar la prestación de los servicios Públicos, aunque esta no beneficie a un interés particular de manera efectiva, individualizado y directo sino de manera indirecta, pues la comunidad es la que se beneficia directamente con el servicio. Los arbitrios municipales son regulados administrados y fiscalizados por los gobiernos locales, su base legal está dada en la Constitución política del

---

<sup>3</sup> <https://www.defensoria.gob.pe/blog/arbitrios-municipales-y-cobranzas-coactivas-conoce-tus-derechos-como-vecino/>

Perú, Código tributario, La ley de tributación municipal, Resoluciones del tribunal fiscal, Sentencia del tribunal constitucional y finalmente en la Ordenanza municipal.

En cuanto a la gestión de Parques y Jardines, este es un servicio que cumple una diversidad de funciones destacando dentro de ello: la mejora de la calidad de vida de la población y contribuyentes de la ciudad de Huánuco, pero debido al deterioro y mantenimiento ineficaz, la población siente que el servicio es deficiente. Se debe a varios factores como la desidia de los encargados por un lado y por otro lado la misma población que está implicada al mostrar la poca conciencia que se tiene acerca de la conservación, pues en gran medida son responsables del estado en que se encuentra dichos parques, claro está que ellos demuestran actitudes negativas frente a los servicios. Así mismo ocurre con las condiciones de Limpieza Pública, barrido de calles y serenazgo, siendo responsables de este servicio la municipalidad y por el otro lado los ciudadanos que no tenemos conciencia para poder afrontar con responsabilidad, este reto que finalmente redundan en beneficio de la población. Problemática que nos impulsó a desarrollar el presente trabajo.

Es obligatorio por mandato imperativo de la ley, el pago de los impuestos, sean estos municipales o nacional y que estos impuesto son importante para el sostenimiento , la prestación de los servicios, y administración de los diferentes servicios que presta el Gobierno Nacional, o los Gobiernos Locales

y Regionales, resaltó el especialista en tributación municipal, Wellington Gutiérrez.<sup>4</sup>

Las municipalidades deben proveer el servicio de limpieza pública y recojo de basura. Para evitar que la basura contamine el medio ambiente, deben además determinar áreas de acumulación de desechos, rellenos sanitarios y de aprovechamiento industrial de desperdicios. A pesar de la importancia de este servicio público, pocas municipalidades del Perú implementan rellenos sanitarios y menos aún cuentan con plantas de procesamiento de desechos sólidos; así la basura muchas veces se arroja a los ríos o quebradas. Unas pocas municipalidades han enfrentado exitosamente este tipo de tareas. Además, las municipalidades deben regular y controlar el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales, industriales, mercados, escuelas, piscinas y otros lugares públicos locales. Esta función es compartida con la sociedad: la municipalidad debe sobre todo controlar que los usuarios o los propietarios de lugares públicos garanticen su higiene. Las municipalidades pueden (y debieran) normar a través de Ordenanzas las condiciones de higiene y las sanciones a quienes las incumplan; pero sobre todo, debieran comprometer a usuarios y propietarios en la responsabilidad común de crear un ambiente limpio.<sup>5</sup>

Se entiende por seguridad ciudadana a la acción del estado, en colaboración con la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías

---

<sup>4</sup> <https://www.pqs.pe/finanzas-personales/que-pasa-si-no-pago-impuestos-municipales>

<sup>5</sup> <https://municipioaldia.com/accion-municipal/servicios-publicos/>

y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos.

La seguridad ciudadana busca proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades, garantizar la seguridad, paz, tranquilidad, el cumplimiento y respeto de las garantías individuales y sociales. La función de Seguridad Ciudadana tiene como organismo máximo al Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana – CONASEC, instancia dependiente de la Presidencia de la República, y presidida Ministro del Interior. Después de la CONASEC, operan los sistemas regionales, provinciales y distritales de seguridad ciudadana, los que están encargados de formular los planes, programas, proyectos y directivas, así como ejecutarlas y evaluarlas y supervisarlas. Así también, a través de sus respectivos comités, deben promover la organización de la comunidad en coordinación con las juntas vecinales y rondas campesinas.<sup>6</sup>

Es responsabilidad de la Municipalidad Provincial promover la complementariedad de esfuerzos entre las instituciones públicas y los ciudadanos, particularmente de la Policía Nacional, a fin de garantizar la seguridad de la población. Por otra parte, la Municipalidad, en su rol de conducción de las labores de defensa civil, debe estar atenta para liderar las acciones frente a las situaciones de emergencia que se presenten en su jurisdicción.<sup>7</sup> Bajo estas apreciaciones, en nuestro caso de la Municipalidad Provincial de Huánuco, nos preocupamos es buscar la relación del pago de los arbitrios con la prestación de servicios

---

<sup>6</sup> Idem

<sup>7</sup> Idem

municipales, anteriormente señalados. Situación que nos impulsó a formular nuestro problema de investigación.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema General**

¿De qué manera se da la relación del pago de los arbitrios con el servicio en la municipalidad provincial de Huánuco 2019?

### **1.2.2 Problema Específicos**

A. ¿Cuál es el nivel de relación del pago por Limpieza pública con la recolección domiciliaria de residuos sólidos, y barrido de calles en la municipalidad provincia de Huánuco 2019?

B. ¿Cómo se da la relación del pago por el servicio de serenazgo con la atención de vigilancia pública y atención de emergencia en la municipalidad provincial de Huánuco 2019?

C. ¿Cómo se da la relación del pago por el servicio de parques y jardines con la actividad de mantenimiento y conservación del mismo, en la municipalidad provincial de Huánuco 2019?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

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

Establecer de qué manera se da la relación entre los arbitrios con el servicio público en la municipalidad provincial de Huánuco 2019.

### **1.3.2. Objetivos específicos.**

- a. Determinar cuál es el nivel de relación de la Limpieza pública con la recolección domiciliaria de residuos sólidos, y barrido de calles en la municipalidad provincial de Huánuco 2019.
- b. Establecer cómo se da la relación del servicio de serenazgo con la atención de vigilancia pública y atención de emergencia en la municipalidad provincial de Huánuco 2019.
- c. Establecer cómo se da la relación entre el servicio de parques y jardines con el actividad de mantenimiento y conservación de los mismo, en la municipalidad provincial de Huánuco 2019.

### **1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS**

#### **1.4.1. Hipótesis general.**

Se da la relación positiva entre los arbitrios con el servicio público en la municipalidad provincial de Huánuco 2019.

#### **1.4.2. Hipótesis específicos.**

**H1:** Se da relación positiva del pago de la Limpieza pública con la recolección domiciliaria de residuos sólidos, y barrido de calles en la municipalidad provincial de Huánuco 2019.

**H2:** Se da la relación positiva del pago por servicio de serenazgo con la atención de vigilancia pública y atención de emergencia en la municipalidad provincial de Huánuco 2019.

**H3:** Se da la relación positiva entre el pago del servicio de parques y jardines con el actividad de mantenimiento y conservación de los mismo, en la municipalidad provincial de Huánuco 2019.

### 1.5. VARIABLES

<b>VARIABLES</b>
Arbitrios Municipales
Servicios

### 1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: “ARBITRIOS MUNICIPALES”</b>			
<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>		
	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICA/ INSTRUMENTOS</b>
<p>Los Arbitrios Municipales son las tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente.</p> <p>Entre los arbitrios que comúnmente son establecidos por</p>	Limpieza pública	<p>Nivel de cumplimiento de la limpieza pública.</p> <p>Nivel de barridos de calles.</p> <p>Nivel de recojo de residuos sólidos.</p> <p>Nivel de pagos de los arbitrios por limpieza pública.</p> <p>Nivel de desempeño por los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad.</p>	<p style="text-align: center;"><b>TÉCNICA :</b></p> <p style="text-align: center;">Encuesta</p> <p style="text-align: center;"><b>INSTRUMENTO:</b></p> <p style="text-align: center;">Cuestionario</p>

los municipios se encuentran el de limpieza pública (barrido de calles y plazas, recojo de basura y escombros), el de mantenimiento de parques y jardines públicos y el de seguridad ciudadana o serenazgo. <sup>8</sup>		Nivel de confianza del ciudadano con la municipalidad.	
	Serenazgo	Nivel de seguridad ciudadana. Nivel de cumplimiento del serenazgo. Nivel de oportunidad al llamado de auxilio ciudadano. Nivel de eficiencia del serenazgo. Nivel de atención presencial.	
	Parques y Jardines	Nivel de mantenimiento de los parques y jardines.	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: “SERVICIO PÚBLICO”.</b>			
<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>		
	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICA/ INSTRUMENTOS</b>
Los servicios públicos son funciones ejercidas por las instituciones públicas adscritas o conformadas por el gobierno los cuales son	Recolección domiciliaria de residuos sólidos, barrido de calles,	Nivel de recolección domiciliaria de los residuos sólidos. Nivel de los servicios de los barridos de calles del vecindario. Nivel de eficiencia de los trabajadores de limpieza pública.	<b>TÉCNICA :</b>  Encuesta  <b>INSTRUMENTO:</b>

<sup>8</sup> <http://www.cgtch.gob.pe/informacionTribNoTrib/arbitriosMunicipales/>

realizados con el fin de generar una estabilidad y comodidad en la sociedad.		Nivel de calidad del servicio. Nivel de satisfacción ciudadana por el servicio municipal. Nivel de participación ciudadana.	cuestionario
	Vigilancia pública y atención de emergencias	Nivel de satisfacción por servicio de vigilancia pública Nivel de atención de emergencias ciudadanas	
	Conservación y mantenimiento	Nivel del servicio de conservación y mantenimiento de las calles.	

### 1.7 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La investigación se justifica en tres niveles, en lo académico, en lo metodológico y en lo práctico; académicamente, se fundamenta en la parte teórica del área de administración tributaria y en el de servicios, principalmente en lo que acogiendo las teorías de los módulos de administración tributaria, gestión, y otros; metodológicamente por el uso del método científico; en lo práctico, por cuanto está respaldada en las sugerencia que se da en la solución del problema, de los arbitrios y servicios municipales, que brinda la municipalidad provincial de Huánuco. Por lo tanto depende de administrar de una manera correcta y adecuada, los

recursos provenientes de los arbitrios a fin de que la municipalidad Provincial de Huánuco, brinde los servicios de la mejor manera, respecto a limpieza pública, barridos de calles, mantenimiento de parques y jardines así como la del serenazgo.

## **1.8. VIABILIDAD**

### **1.8.1. Accesibilidad**

El presente trabajo de investigación fue viable por el interés de los investigadores, por el apoyo de los docentes de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, contando para ello con la autorización del Decano de la facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la UNHEVAL.

### **1.8.2 Económico**

Fue autofinanciado con los recursos propios de los suscritos.

### **1.8.3 Bibliográfico**

Se tuvo bibliografías relacionados con el tema de investigación.

### **1.8.4 Antecedentes**

Se accedió a investigaciones relacionadas al trabajo motivo del presente.

### **1.8.5 Tiempo**

Se cumplió con el cronograma de trabajo.

## **1.9. LIMITACIONES**

Pese a cumplir con el cronograma, no teníamos tiempo suficiente para coordinar entre los autores, por motivos laborales.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### 2.1.1. Antecedentes Nacionales

**Chuquimamani Hinojosa, Jesús Ulices** (2017).Llega a las siguientes conclusiones primero: En el presente trabajo de investigación se determinó que no impacta la recaudación de los arbitrios municipales en la gestión del servicio de parques y jardines, en el distrito de Juliaca 2016 segundo: Al analizar la recaudación de los arbitrios municipales, este solo es conocido por un 13% de los contribuyentes, el 87% la confunde con otros tributos municipales, resaltando dentro ellos el impuesto predial. Tercero: El 78% de los contribuyentes tienen la sensación de que el servicio de Parques y Jardines es financiado con el Impuesto predial, Licencias o Alcabala; y el 22% de los contribuyentes sabe que se financia con los arbitrios. cuarto: La gestión del servicio de Parques y Jardines en la ciudad de Juliaca en el 2016, es inadecuado tanto por la ineficiencia e ineficacia de la municipalidad como el de la actitud de la población. Pues la municipalidad no emplea una diversidad de medios para comunicar la gestión ni las estrategias adecuadas de acercamiento a la población. El 24% de los contribuyentes nunca escucharon información sobre los tributos municipales, mientras que el 76% escucharon pero no sobre los arbitrios sino otros tributos. Por otro lado la actitud negativa de los pobladores en la conservación e cumplimiento oportuno de obligaciones tributarias frente a los Parques y Jardines. Solo el 22% cumple con sus

obligaciones en su momento oportuno, mientras que el 78% de los contribuyentes de Juliaca, lo realizan fuera del Tiempo de los límites establecidos.<sup>9</sup>

**Cáceres Paco, Juan Carlos Paolo (2012);** llega a las siguientes conclusiones: Primero.- Los factores que influyen significativamente sobre la recaudación tributaria son el pago anual por impuesto predial, limpieza pública (que se realiza a través del barrido y recojo de basura) en cada uno de los tres sectores y el pago por el mantenimiento general de los parques y jardines de la ciudad de Puno. Segundo.- El pago anual que se realiza por impuesto predial es significativo sobre la recaudación tributaria que se realiza en la ciudad de Puno. Tercero.- El pago que se realiza por limpieza pública y por el mantenimiento de los parques y jardines es altamente significativo sobre la recaudación tributación en los tres sectores que se estudiaron <sup>10</sup>

**Díaz Montalvo, Jhon Alexis; Pereyra Salinas, Milagro Carmela y Romero López Fabiola Isabel (2016),** llegaron a las siguientes conclusiones: Primero.- Las políticas tributarias tuvieron incidencia positiva en la recaudación de los arbitrios municipales en el distrito de Ventanilla durante el periodo 2014, sin embargo, de acuerdo a la información obtenida de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad materia de la investigación, y de los anexos adjuntos que muestran el

---

<sup>9</sup> Jesús Ulices Chuquimamani Hinojosa(2017): Tesis “El Impacto De Los Arbitrios Municipales En La Gestión Del Servicio De Parques Y Jardines En El Distrito De Juliaca 2016”. Para Optar El Título Profesional De Contador Público Moquegua-Perú 2017.

<sup>10</sup> Cáceres Paco, Juan Carlos Paolo(2012). En su tesis titulado: “Análisis de la Recaudación Tributaria del Impuesto Predial y Arbitrios en la Municipalidad provincial de Puno, Periodo 2004-2009”, el título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2012

trabajo de campo realizado en la presente investigación, las políticas tributarias establecidas para la recaudación de tributos municipales, no fueron implementadas adecuadamente, principalmente por la falta de dotación de recursos necesarios para la recaudación de los arbitrios municipales, concluyendo así, que de haberlo hecho, se podría haber incrementado la recaudación tributaria por esta tasa, pues la relación de las variables es positiva. Segundo.- De acuerdo a la evidencia del resultado estadístico, al análisis de datos y a los gráficos de series de tiempo, las normas de recaudación tributaria, tuvieron incidencia positiva en la recaudación de los arbitrios municipales en el distrito de Ventanilla durante el periodo 2014; sin embargo, de la información obtenida del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) del periodo en estudio, la meta de recaudación aprobada para los arbitrios municipales no se muestra reflejada conforme a los criterios de determinación que señala la Subgerencia de Administración Tributaria, quienes indican que esta meta debería ser calculada en principio, en base a un porcentaje adicional de la recaudación de arbitrios del año precedente, no obstante, la meta de recaudación para el periodo de estudio no cumple con este criterio, siendo incluso menor al total recaudado por arbitrios durante el año 2013, y lo obtenido en el periodo en estudio es un monto elevado de ejecución de ingresos por arbitrios municipales frente a lo presupuestado, con un promedio de 117.52%. Tercero.- De acuerdo a la evidencia del resultado estadístico, al análisis de datos y a los gráficos de series de tiempo, los métodos y estrategias de recaudación tributaria tuvieron incidencia positiva en la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de

Ventanilla en el periodo 2014, no obstante, según la información obtenida en el área correspondiente de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad en estudio, la implementación de dichos métodos y estrategias presentó diversas dificultades y limitaciones de carácter logístico y humano que no permitieron un óptimo desarrollo de las actividades programadas.<sup>11</sup>

**Zea Zea, Katherine Del Pilar(2016)**llego a las conclusiones: 1. De acuerdo a la investigación realizada, se tiene en la tabla N° 2 el 58.7% no han cumplido con el pago oportuno del pago del arbitrio de serenazgo, y el 42% si cumplió con dicho pago lo cual se observa aproximadamente la mitad refleja un grado de morosidad, una de las características más importantes es la falta de cumplimiento de pago por concepto de arbitrios municipales, el monto recaudado no es suficiente, falta de cobranza coactiva por parte de la municipalidad. 2. El nivel de recaudación del arbitrio de serenazgo, recaudado es de 41.29% y queda un déficit del 58.71% del año 2015, esto significa que el área de la división de seguridad ciudadana no llega a recaudar lo necesario ya que más del 50% de los contribuyentes no pagaron con dicho arbitrio por funciones como: Falta de cultura tributaria por parte de la ciudadanía en general, descontento por parte de la ciudadanía por el servicio recibido. 3. La escala de prioridades para la ejecución del gasto por funciones en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, se encuentra definida por las decisiones políticas que toman

---

<sup>11</sup> Díaz Montalvo, Jhon Alexis; Pereyra Salinas, Milagro Carmela y Romero López Fabiola Isabel (2016). tesis titulada: "Políticas tributarias y su incidencia en la recaudación de los arbitrios municipales en el distrito de Ventanilla periodo 2014", para optar el título profesional de Contador Público del 2016, en la Universidad Nacional del Callao.

las autoridades, mediante la reformulación de la estructura del gasto por funciones del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA).<sup>12</sup>

**Iglesias Gonzáles, Jessica Jimena y Ruiz Rengifo, Kiara( 2017 ):**

Conclusiones: Se concluye que la relación de la cultura tributaria con el conocimiento de los arbitrios municipales de la ciudad de Tarapoto 2016 es el 29,8% (véase la tabla 7), de las tres dimensiones (valores, normatividad y actitudes) de la variable cultura tributaria, la dimensión que tiene el coeficiente de valor más alto es la normatividad, cuya B: 0.357, según la tabla 9, indicando que a mayor nivel de conocimiento de las normas municipales, conocimiento de la normatividad de pago y conocimiento de las sanciones por incumplimiento de las normas legales, mayor será el Conocimiento de los arbitrios; las demás betas son bajas. En resumen, “Valores”, “Normatividad” y “Actitudes” explican el conocimiento de los arbitrios municipales de la ciudad de Tarapoto año 2016. b) Se concluye que, en relación con el segundo objetivo específico: determinar la relación de la cultura tributaria con respecto al cumplimiento con el pago de los arbitrios municipales de la ciudad de Tarapoto año 2016; existe una relación entre X y Y2 cuya relación es de 82.3%, según la tabla 10, de la relación con la dimensión Y2. De las tres dimensiones (Valores, Normatividad y Actitudes) de la variable cultura tributaria la que tiene el coeficiente de valor más alto es Actitudes, cuya B=0.647 indicando que, a mayor nivel de cumplimiento con la normatividad, cumplimiento de los deberes municipales y cumplimiento de las sanciones impuestas,

---

<sup>12</sup> Zea Zea, Katherine Del Pilar (2016) Tesis: “Recaudación Del Arbitrio De Serenazgo, Gastos y Costos De Inversión de Seguridad Ciudadana En La Municipalidad Distrital De Wanchaq Periodo 2015” Cusco- Perú 2016.

mayor será el Cumplimiento con el pago de arbitrios; las demás betas son bajas. En resumen “Valores”, “Normatividad” y “Actitudes” explican el desconocimiento de los arbitrios tributarios en la ciudad de Tarapoto año 2016. c) En relación con el objetivo general: determinar la relación con la cultura tributaria con las obligaciones tributarias de los arbitrios municipales de la ciudad de Tarapoto año 2016, existe una relación entre X y Y es de 57.2%, según la tabla 14, se observa que el valor de FisherSnedecor es 182.486 (F= 182.486). El coeficiente de variable X: cultura tributaria es B= 0.579, indicando que esta variable explica totalmente la cultura tributaria. En resumen, la cultura tributaria explica fuertemente las obligaciones tributarias de los arbitrios municipales, pues se rechaza la hipótesis nula<sup>13</sup>

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Obligación tributaria. Concepto.**

En el artículo 1 del libro primero del Código tributario, indica que “es de derecho público, es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente” (p.62).

El vínculo existente entre el acreedor y el deudor tributario, demanda responsabilidad de igualdad para ambos, siendo éstos responsables de los actos que se puedan cometer frente al cumplimiento de la obligación tributaria.

---

<sup>13</sup> Iglesias Gonzáles, Jessica Jimena y Ruiz Rengifo, Kiara( 2017 ): La cultura tributaria y su relación con las obligaciones tributarias de los arbitrios municipales de la ciudad de Tarapoto año 2016.

Manatou (2006), define a la obligación tributaria de la siguiente manera: “el vínculo jurídico de la virtud del cual el estado denominado sujeto activo, exige de un deudor, denominado sujeto pasivo, el cumplimiento de una prestación pecuniaria excepcionalmente en especie” (p.226).

Si bien es cierto el cumplimiento de la obligación tributaria o la obligación de cumplimiento se da a través del vínculo existente entre el sujeto activo y sujeto pasivo, dando lugar a que ambas partes sean los responsables del acto respecto al cumplimiento de la obligación presentada en un periodo de tiempo determinado

**Bravo (2000)**, menciona que la obligación tributaria constituye el eje de la denominada relación jurídico – tributaria y presenta dos momentos: uno en el cual existe la obligación, pero no es exigible y otro durante el cual la obligación es cobrable por estar expresada en una cantidad líquida. (p.104)

**Ramírez (1999)**, la expresión obligación tributaria es específica, referida a aquella obligación principal cuyo estudio corresponde al derecho sustancial tributario y nace según la ley al darse el hecho generador, pero condicionada a que el hecho imponible se hubiere verificado o se verifique, lo que no siempre sucede. (p.18)

**El Instituto Peruano de Economía (2015)**, menciona que los beneficios tributarios están constituidos por aquellas exoneraciones, deducciones y tratamientos tributarios especiales que implican una reducción en las obligaciones tributarias para ciertos contribuyentes.

### **2.2.1.1 Elementos de la Obligación Tributaria.**

Bravo (s/f), indica que la obligación tributaria es una institución que pertenece al derecho público y por ello se establece como vínculo jurídico de carácter personal entre el Estado y el contribuyente.

Por estas razones tratadistas como Juan Rafael Bravo consideran que los elementos de la obligación tributaria son: “El hecho gravado o elemento generador; el sujeto activo y pasivo o elementos personales y la base imponible y la tarifa o elementos determinantes o cuantitativos del objeto de la obligación tributaria. (p.108)

### **Facultades de la administración tributaria municipal.**

**Crespo (2009)**, afirma que dentro de las facultades de la administración tributaria municipal podemos apreciar aspectos importantes como son la recaudación de los tributos, intereses, sanciones y otros accesorios.

### **Conocimiento de los arbitrios municipales**

**Según la Norma II, Código tributario, (2013)** los arbitrios, son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público.

El Art. 68°, de La Ley de Tributación Municipal (1993), Decreto Supremo N° 156-2004-EF, con respecto a los arbitrios indica que “son las tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente”

**Llerena, (2010):** “De la legislación Municipal lo más resaltante en la definición es que el arbitrio es el pago por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Ejecutivo. (30 de Diciembre de 1993). Ley de Tributación Municipal Decreto Legislativo N° 776. Obtenido de Página Web: <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1999/descentralizacion/leymuni.htm/> Recuperado el 30/Agosto/2016/

## **Principio de legalidad**

**Cueva, (2012)** “Es el principio básico de todo sistema tributario que garantiza el derecho de propiedad, libertad y de los intereses sociales y comunitarios, seguridad jurídica y económica” (...) (p.11). Cueva, (2012) Prosigue que: “Bajo este principio, el Estado no podrá cobrar un impuesto que no se haya creado por ley que señala claramente las características de este tributo” (p.12).<sup>15</sup>

## **Principio de defensa de los derecho fundamentales**

**Cueva, (2012)** “Este principio implica que el Estado a través del poder legislativo, o ejecutivo en caso de delegación de facultades, debe remitir normas respetando los derechos fundamentales”. En caso de las Ordenanzas municipales no puede violentar ni sobrepasar los derechos fundamentales<sup>16</sup>

Es importante que cada uno de los miembros que conforman la sociedad conozca acerca de los arbitrios municipales, pues este conocimiento se llegará a adquirir siempre y cuando se implementen charlas prácticas dirigidas a la sociedad.

Dentro del conocimiento de los arbitrios municipales se deben considerar aspectos de suma importancia como son el conocimiento del monto a pagar del arbitrio de barrido de calles, de la recolección de residuos sólidos, de mantenimiento de parques y jardines y acerca de los arbitrios de serenazgo.

EL conocimiento tributario es uno de los factores que muchas de las personas conocen, sin embargo, son pocas las que ponen en práctica los conocimientos

---

<sup>15</sup> Cueva, M. A. (2012). Manual del Código Tributario y la Ley Penal Tributario. Lima: Pacífico Editores

<sup>16</sup> Idem

adquiridos, haciendo que estos reciban llamados de atención y por ende generarse una mora por el incumplimiento

- Cumplimiento con el pago de los arbitrios.

Para lograr un óptimo cumplimiento con el pago de los arbitrios por parte de la población es importante mantenerla constantemente informada sobre estos temas, con la finalidad de lograr una concientización optima y por ende estos puedan cumplir con las obligaciones de pago que les fueron asignadas en un periodo de tiempo determinado, llegando finalmente a cumplir con el pago del arbitrio de barrido de calles, de recolección de residuos sólidos, de mantenimiento de parques y jardines y el pago del arbitrio de serenazgo.

Dentro del acto de cumplimiento de pago, son pocas las personas que cumplen con dicha obligación de manera voluntaria, por tanto, se deben tomar medidas de corrección, con la finalidad de concientizar a la población acerca del cumplimiento y la responsabilidad que deben tener.

### **Obligaciones tributarias de los arbitrios municipales.**

Ley de tributación municipal (2011), indica que es la tasa que se paga por la prestación o mantenimiento de un servicio público Individualizado en el contribuyente. Se entenderá por arbitrios municipales a la tasa aplicada a la prestación de los servicios públicos siguientes: Arbitrios Municipales de Limpieza Pública (Recojo y Disposición final de Residuos Sólidos y Barrido de Calles y Vías Públicas), Mantenimiento de Parques y Jardines Públicos, y Seguridad Ciudadana, los cuales se detallan a continuación:

Dentro de las obligaciones tributarias de los arbitrios municipales, se consideran a los arbitrios de limpieza pública, mantenimiento de parques y jardines públicos, y seguridad ciudadana, pues son estos los factores por los cuales los contribuyentes deberán de cancelar un porcentaje por la prestación de dicho servicio.

### **2.2.2 ARBITRIOS MUNICIPALES.**

El conocimiento de los arbitrios municipales está compuesto por los siguientes puntos de suma importancia los cuales debemos de tomar en cuenta:

#### **Arbitrio de barrido de calles.**

- **Limpieza pública:** Comprende el servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos, barrido de calles, avenidas, pistas y áreas de beneficio público. Comprende además el servicio de transporte y disposición final de residuos sólidos. El arbitrio de barrido de calles es el servicio que consiste en el barrido, limpieza y lavado de calles, pasajes, plazas, parques y otros que la Municipalidad provincial preste efectivamente, con el fin de mantener la limpieza y salubridad de la ciudad a través de personal de la Municipalidad que hace uso de herramientas, implementos e insumos.

El arbitrio de barrido de calles es indispensable en nuestra sociedad actual, debido a que ayuda a mantener limpias las calles, los parques, jardines, entre otros, por eso existen zonas dentro de la ciudad que no se prestan el servicio de manera adecuada, pero si se realiza la cobranza respectiva por dicho servicio, lo cual hace que se genere un malestar en el contribuyente.

### **Arbitrio de recolección de residuos sólidos.**

El arbitrio de residuos sólidos es la organización, gestión y ejecución del servicio de recolección de Residuos Sólidos en el ámbito de la ciudad, desde el recojo hasta su disposición final, mediante el personal, herramientas, insumos, equipos y vehículos destinados para tal fin. La recolección de los residuos sólidos en un medio de protección al medio ambiente, el cual resulta beneficioso para todos, dicho servicio es prestado a todos los contribuyentes; sin embargo, son pocos los que asumen la responsabilidad generada frente a la prestación de dicho servicio.

### **Arbitrio de mantenimiento de parques y jardines.**

Es el servicio de optimización, recuperación y mantenimiento de parques, jardines y áreas verdes públicas del distrito mediante el personal, herramientas, insumos, equipos y vehículos destinados para tal fin.

El arbitrio del mantenimiento de los parques y jardines, es uno de los arbitrios que poco se muestra respecto a la prestación correcta de dicho servicio, en consecuencia, de ello se generan quejas por parte de la población.

El reclamo es por no cumplir con la obligación que tienen producto de la prestación del servicio, por lo que es sumamente importante tomar en cuenta

que los servicios que se brinden deben ser de calidad, a fin de poder satisfacer a los contribuyentes.

- **Parques y Jardines Públicos:** El arbitrio de Parques y Jardines Públicos, comprende el cobro de los servicios de implementación, recuperación, mantenimiento y mejoras de Parques y Jardines de uso y dominio público, recolección de maleza de origen público, transporte y disposición final.

(Ojeda, 2015) “Un parque (...) es aquel espacio con características biológicas o paisajísticas especiales que les hacen gozar de especial protección y determinadas funciones (recreativa científica, etc.). Teniendo especial cuidado en la conservación y mantenimiento de sus cualidades” (p.36)<sup>17</sup>. Gutiérrez, (2010) los parques “Minimizan los impactos de Urbanización, Regulador climático, absorben el bióxido de carbono que contamina la atmosfera, Reducen la velocidad de viento” (p.7)<sup>18</sup>

**Gutiérrez, (2010)**, “los espacios verdes embellecen las ciudades haciendo de ellas un viaje accesible y atractivo al disfrute del habitante urbano, que transita ya sea vía peatonal o vehicular”.<sup>19</sup>

### **Arbitrio de serenazgo.**

Comprende la organización, gestión y ejecución del servicio de Serenazgo, mediante el patrullaje a pie, en camionetas, y cámaras de video vigilancia.

---

<sup>17</sup> (Ojeda, 2015) Ojeda, J. J. (s/f de s/f de 2015). Tesis de grado "Parque recreativo- Triangulo Ecológico". Obtenido de Repositorio de Tesis Universidad Católica de Santa María: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/2116/Recuperado/12> / Noviembre/2016

<sup>18</sup> Gutiérrez, R. E. (s/f de s/f de 2010). 6.CIVMexicali. Obtenido de Espacios Verdes Públicos y Calidad de Vida:

[https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/12860/07\\_Rendon\\_Rosa.pdf/](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/12860/07_Rendon_Rosa.pdf/) Recuperado el14/Noviembre/2016

<sup>19</sup> Idem

Controlando, coordinando y ejecutando las acciones preventivas, disuasivas y correctivas en operativos en conjunto con la Policía Nacional; y acciones de prestación de auxilio en casos de accidentes, emergencias de salud.

El arbitrio de serenazgo, es uno de los más importantes por tratarse de brindar un servicio básicamente de seguridad a la población; sin embargo en reiteradas ocasiones se pudo observar que la labor que desempeñan los encargados de brindar el servicio no son la correcta, debido a que existen muchas inconsistencias que deben de ser mejoradas para brindar un servicio de calidad. Gutiérrez, (2010), “los espacios verdes embellecen las ciudades haciendo de ellas un viaje accesible y atractivo al disfrute del habitante urbano, que transita ya sea vía peatonal o vehicular”.<sup>20</sup>

- **Serenazgo:** El arbitrio de Serenazgo comprende el cobro de los servicios por el mantenimiento y mejora del servicio de vigilancia pública y atención de emergencias, en procura de la seguridad ciudadana.

¿Cómo se pagan los arbitrios?

Los Arbitrios de Limpieza Pública, Parques y Jardines Públicos, Serenazgo y Barrido de Calles son de periodicidad mensual y su recaudación es trimestral. El pago puede efectuarse por cuotas trimestrales o al contado. El servicio de organización, implementación, mantenimiento y mejora de la vigilancia pública con uso de tecnologías en las zonas críticas y de mayor riesgo, protección civil y atención de emergencias para procurar una mayor seguridad de la

---

<sup>20</sup> Idem

ciudadanía en el distrito, en colaboración con la Policía Nacional del Perú. ¿Quiénes se encuentran obligados al pago de los Arbitrios Municipales? Se encuentran obligadas al pago de los Arbitrios Municipales las personas naturales y jurídicas de los predios cuando los habiten, desarrollen actividades en ellos, se encuentren desocupados o cuando le den el uso bajo cualquier título. Adicionalmente cuando no sea posible identificar al propietario se dará la calidad de contribuyente al poseedor del predio.<sup>21</sup>

## **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

### **2.3.1. Arbitrios Municipales**

Los Arbitrios Municipales son las tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente.

Entre los arbitrios que comúnmente son establecidos por los municipios se encuentran el de limpieza pública (barrido de calles y plazas, recojo de basura y escombros), el de mantenimiento de parques y jardines públicos y el de seguridad ciudadana o serenazgo.

### **2.3.2 Servicio Municipal**

#### **SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES**

Según el Art. IV del Decreto Legislativo, (2003) “Los gobiernos locales tienen como finalidad, la promoción de una adecuada prestación de servicios públicos (...).”<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> [http://www.munisjm.gob.pe/transparencia/tributos\\_municipales/ARBITRIOS2018.pdf](http://www.munisjm.gob.pe/transparencia/tributos_municipales/ARBITRIOS2018.pdf)

<sup>22</sup> Art. IV del Decreto Legislativo

El Art. 32° del decreto Legislativo, (2003) señala que: “los servicios públicos locales pueden ser de dos tipos: de gestión directa y de gestión indirecta, siempre que sea permitido por ley y que se asegure el interés de los vecinos, la eficiencia y eficacia del servicio, así como el adecuado control municipal.”<sup>23</sup>

Concepto definición. De, (2013) Los servicios públicos son funciones ejercidas por las instituciones públicas adscritas o conformadas por el gobierno los cuales son realizados con el fin de generar una estabilidad y comodidad en la sociedad. Estos servicios de carácter obligatorio en las ciudades se fundamentan con los propósitos de relaciones públicas y evolución de la raza humana, el hombre, con la capacidad de razonar e idear planes para encontrar comodidad crea sus propios servicios a fin de sentirse a gusto.<sup>24</sup>

### **Servicio Directa**

Se desarrolla cuando la gestión de los servicios públicos se ejerce directamente por la municipalidad.

---

<sup>23</sup> Legislativo. (30 de Diciembre de 2003). Web del Congreso. Obtenido de La ley Organánica de Municipalidades Nº 27972:  
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/7846263162AE160305257E040076313C/\\$FILE/DecretoLegislativo\\_776\\_1993.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7846263162AE160305257E040076313C/$FILE/DecretoLegislativo_776_1993.pdf)/Recuperado/25/Diciembre/2016

<sup>24</sup> Concepto definición .De. (01 de Febrero de 2013). Concepto definición. De. Obtenido de Concepto definición. De: <http://conceptodefinicion.de/servicio/>Recuperado el 12/Noviembre/2016

## **Servicio Indirecta**

Art. 33, Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, Legislativo, Ley orgánica, (2007) “la gestión de los servicios públicos locales puede ser otorgada a personas jurídicas nacionales o extranjeras<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Legislativo. (20 de Diciembre de 2007). Ley orgánica. Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades. Lima, Perú.

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El nivel del presente trabajo de investigaciones es Descriptivo/Correlacional; porque se describió la relación que existe entre la variable independiente (arbitrios) y la variable dependiente (servicio municipal), de la municipalidad Provincial de Huánuco. Hernández, Fernández y Baptista (2013), menciona que “Será correlacional debido a que se busca encontrar una relación entre la variable arbitrios y el servicio municipal” (p. 81)

**3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.-** En el presente proyecto de investigación se caracteriza por estar inmerso en los siguientes tipos de investigación:

**3.2.1. Por su alcance temporal;** la investigación es sincrónica, porque su periodo de ejecución fue aproximadamente de 4 meses.

**3.2.2. Por su carácter;** es de carácter cuantitativo porque se recabo datos y luego se procesó en cuadros y gráficos estadísticos

**3.2.3. Por su marco;** el presente proyecto de investigación es macro, usuarios de la municipalidad de Huánuco.

**3.2.4. Por su fuente;** el presente proyecto de Investigación es de tipo mixta, porque se recogió los datos directamente de los

usuarios a través de la encuesta, aplicando el respectivo instrumento, que es el cuestionario, y se usaron las fuentes secundarias como son los antecedentes, libros, revistas, internet, etc.

**3.2.5. Por su objeto;** es disciplinar, porque se utilizaron disciplinas administrativas como las referidas a los arbitrios y al servicio público municipal.

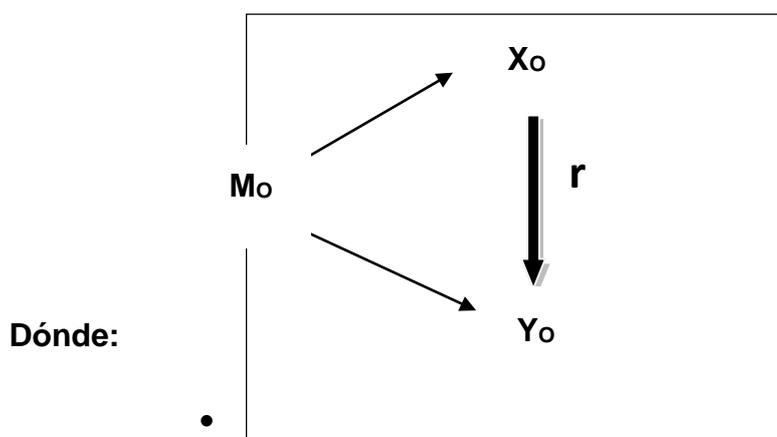
### **3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

Es cuantitativo porque busca datos de información haciendo uso de los instrumentos. Hernández, (2010, p.10), manifiestan que el método cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamientos y probar teorías en una población.

### **3.4. DISEÑO Y ESQUEMA**

**3.4.1. Diseño de la investigación.-** El diseño es no experimental con su variante transaccional o diacrónica, ya que se observó el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, y luego se analizó. En la investigación no experimental no se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente ni por el investigador, las variables independientes ya han ocurrido y no es posible manipularlas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

### 3.4.2. Esquema de la investigación. -



- Xo: Variable Independiente (arbitrios)

- R: Relación

- Yo: Variable dependiente (servicio)

### 3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para el presente trabajo de investigación, la población de estudio está conformado por los usuarios de la municipalidad provincial de Huánuco. Según refiere Fidas, A. (2006): La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (p. 81)<sup>26</sup>

#### Caracterización

---

<sup>26</sup> Arias, Fidas (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5<sup>o</sup>. ed.) Caracas – Venezuela: Episteme

Cuando se desconoce la población, en términos numéricos, se trabaja con el tipo de población infinita que “es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible” (Fidias, A., 2006, p. 82)<sup>27</sup>

### 3.5.1. Muestra

Según refiere Fidias, A. (2006), la muestra “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83).<sup>28</sup>

En el desarrollo del trabajo de campo, se aplicó el cuestionario durante un periodo de un mes y medio aproximadamente, teniendo como propósito recabar información de los elementos muestrales de cuatro por semana en diferentes días fijados por conveniencia de los investigadores.

$$Nc = 95\%$$

$$Zc = 3$$

$$E = +/- 5\% = +/- 5\% = 0,05$$

$$P = 0,5$$

$$Q = 0,5$$

$$n = (?)$$

$$n = \frac{Zc \times p \times q}{e^2}$$
$$n = \frac{3 \times 0.5 \times 0.5}{0.025^2}$$
$$n = 30$$

<sup>27</sup> Idem

<sup>28</sup> Idem

### **3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.6.1. TÉCNICAS**

Hernández Et.Al. (2010), refiere que las técnicas de recolección de datos son distintas formas de obtener información. Considerando este aporte se recogió la información con la técnica de la encuesta aplicando los cuestionarios a cada usuario de la municipalidad provincial de Huánuco.

#### **3.6.2. INSTRUMENTOS**

Hernández et. al. (2010), señala que los instrumentos son los medios que se emplean para recoger y almacenar información. Para nuestro caso se ha utilizado el cuestionario de encuesta.

### **3.7. PROCESAMIENTO DE DATOS**

Se analizó y proceso mediante la estadística descriptiva, e inferencial para determinar la relación entre las variables y la correspondiente probanza de la Hipótesis; determinándose los niveles de aceptación o de rechazo de las variables de estudio.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. RESULTADO DEL TRABAJO DE CAMPO

TABLA N°01

**NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA LIMPIEZA PÚBLICA**

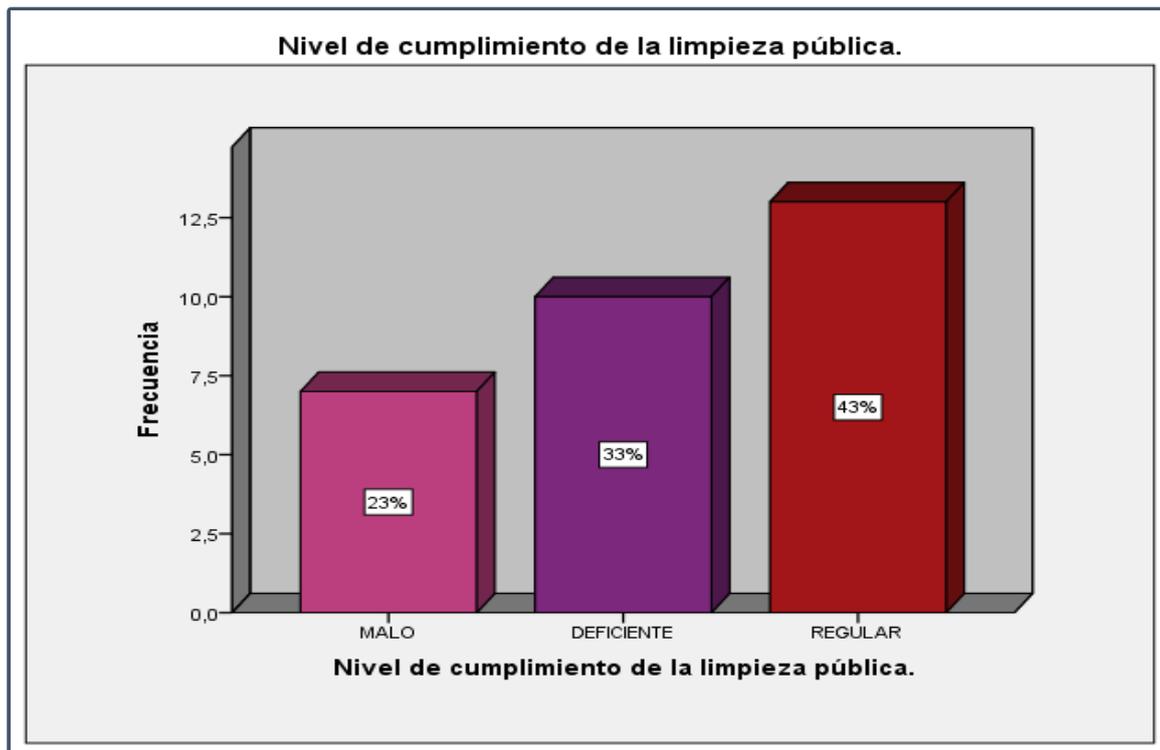
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	7	21,9	23,3	23,3
	DEFICIENTE	10	31,3	33,3	56,7
	REGULAR	13	40,6	43,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

Fuente : El cuestionario.  
Elaboración : Los tesistas

#### **ANÁLISIS EN INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios de la municipalidad provincial de Huánuco, se tiene que un 23.3% refieren que el nivel de cumplimiento de la limpieza es malo; el 33.3%, señalan un nivel que es deficiente, mientras que el 43.3% dicen que el nivel de cumplimiento de la limpieza es regular. **Se concluye** que, en la municipalidad provincial de Huánuco, el nivel de limpieza pública es regular.

**GRÁFICO N° 01**



Fuente : Cuadro N° 1.  
Elaboración : Los tesisistas.

**TABLA N°02**

**NIVEL DE BARRIDOS DE CALLES**

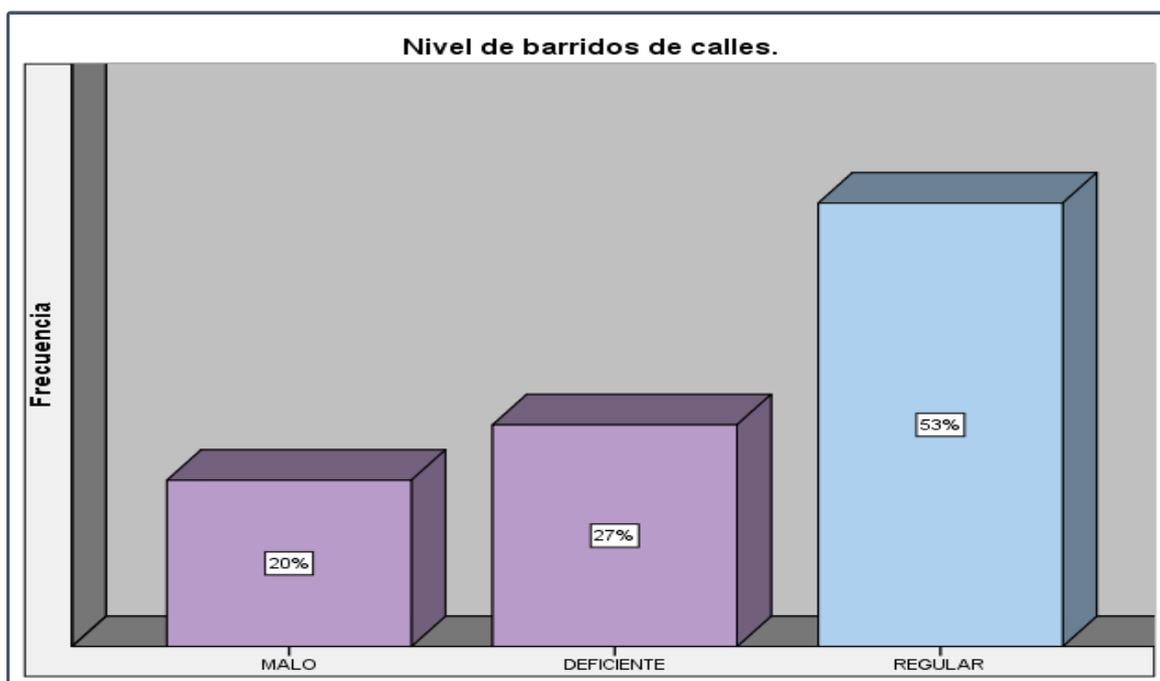
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	6	18,8	20,0	20,0
	DEFICIENTE	8	25,0	26,7	46,7
	REGULAR	16	50,0	53,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

Fuente : El cuestionario.  
Elaboración : Los tesisistas.

## ANÁLISIS EN INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios de la municipalidad provincial de Huánuco, se tiene que un 20% de los usuarios refieren que el nivel de barridos de calles es malo: el 26.7%, señalan es deficiente, mientras que el 53.3% dicen que el Nivel de barridos de calles es regular. **Se concluye** que en la municipalidad provincial de Huánuco, Nivel de barridos de calles, es decir regular.

GRÁFICO N° 02



FUENTE : Cuadro N° 02.

ELABORACIÓN : Los tesisistas.

**TABLA N°03**

**NIVEL DE RECOJO DE RESIDUOS SÓLIDOS**

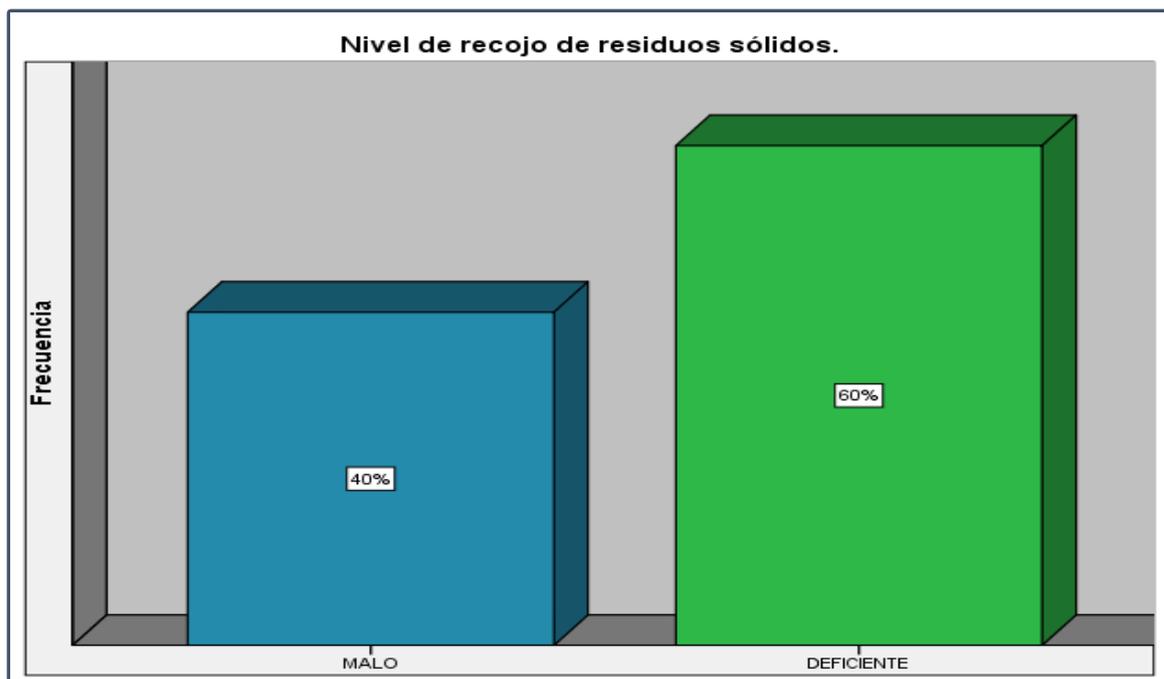
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	12	37,5	40,0	40,0
	DEFICIENTE	18	56,3	60,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

Fuente : El cuestionario.  
 Elaboración : Los tesisas.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios de la municipalidad provincial de Huánuco, se tiene que un 40% refieren que el nivel de Nivel de barridos de calles es malo; el 60%, señalan un nivel deficiente. **Se concluye** que, en la municipalidad provincial de Huánuco, Nivel de barridos de calles es deficiente.

**GRÁFICO N° 03**



FUENTE : Cuadro N° 03.  
 ELABORACIÓN : Los tesisas

**TABLA N°04****NIVEL DE PAGOS DE LOS ARBITRIOS POR LIMPIEZA PÚBLICA**

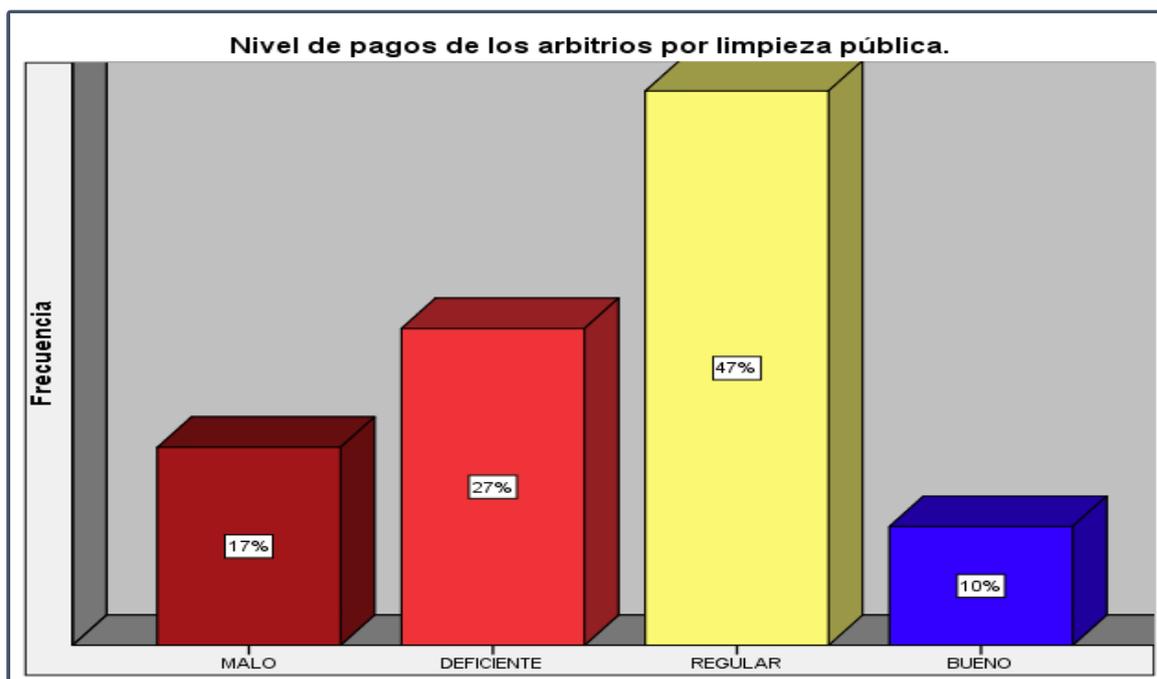
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	5	15,6	16,7	16,7
	DEFICIENTE	8	25,0	26,7	43,3
	REGULAR	14	43,8	46,7	90,0
	BUENO	3	9,4	10,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

Fuente : El cuestionario.  
 Elaboración : Los tesisistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios de la municipalidad provincial de Huánuco, se tiene que un 16.7% refieren que el nivel de pago de los arbitrios por limpieza pública es malo; el 26.7%, señalan un nivel deficiente, mientras que el 46.7% dicen que el nivel de pagos por arbitrios de limpieza pública es regular, el 10% dicen que es bueno. **Se concluye** que en la municipalidad provincial de Huánuco, nivel de pago de los arbitrios municipales por limpieza pública es regular.

**GRÁFICO N° 04**



**FUENTE** : Cuadro N° 04.

**ELABORACIÓN** : Los tesisistas

**TABLA N°05**

**NIVEL DE DESEMPEÑO POR LOS TRABAJADORES DE LIMPIEZA PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	12	37,5	40,0	40,0
	DEFICIENTE	15	46,9	50,0	90,0
	REGULAR	3	9,4	10,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

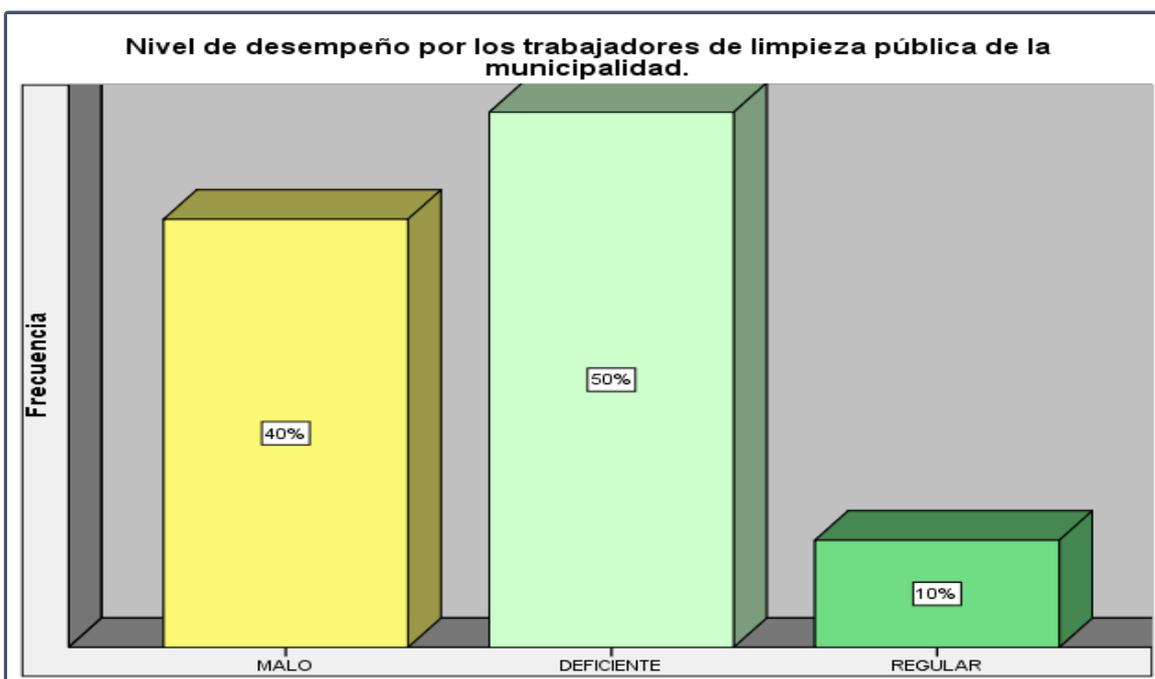
**Fuente** : El cuestionario.

**Elaboración** : Los tesisistas.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios de la municipalidad provincial de Huánuco, se tiene que un 40% refieren que el nivel de desempeño por los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad es malo; el 50%, señalan un nivel deficiente, mientras que el 10% dicen que el nivel de desempeño por los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad es regular. **Se concluye** que en la municipalidad provincial de Huánuco, nivel de desempeño por los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad es deficiente.

GRÁFICO N° 05



FUENTE : Cuadro N° 05

ELABORACIÓN : Los tesisistas

**TABLA N°06**

**NIVEL DE CONFIANZA DEL CIUDADANO CON LA MUNICIPALIDAD**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	20	62,5	66,7	66,7
	DEFICIENTE	10	31,3	33,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

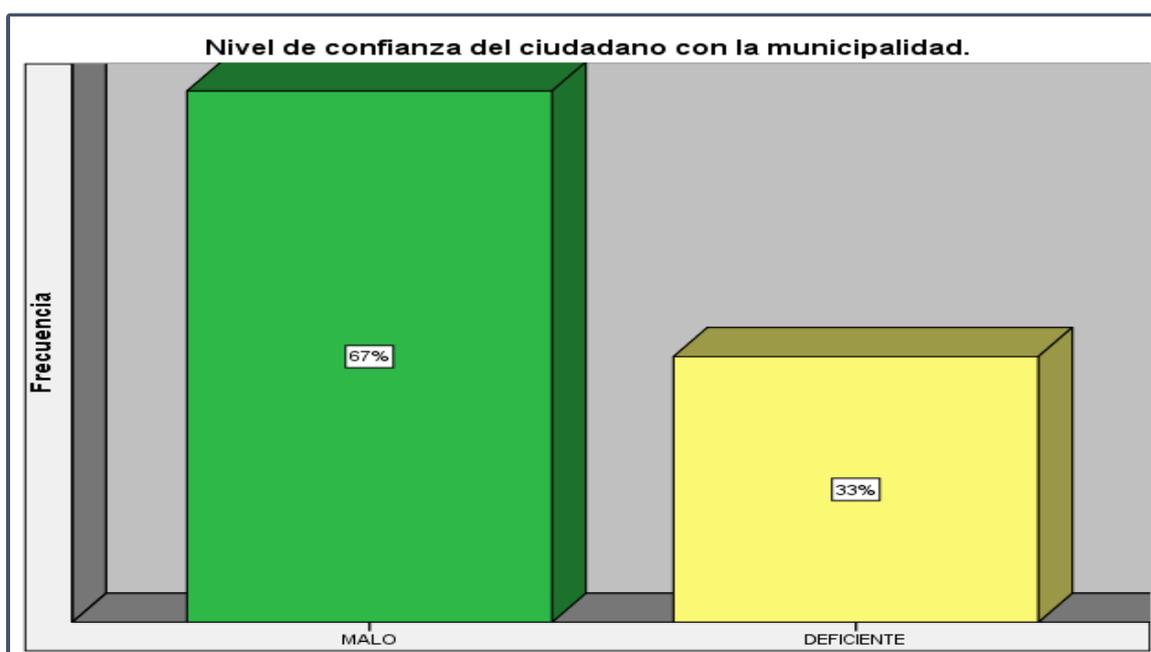
Fuente : El cuestionario.

Elaboración : Los tesisistas.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios de la municipalidad provincial de Huánuco, se tiene que un 66.7% refieren que el nivel de confianza del ciudadano con la municipalidad es malo; el 33.3%, señalan un nivel deficiente. **Se concluye** que en la municipalidad provincial de Huánuco, nivel de confianza del ciudadano con la municipalidad es malo.

**GRÁFICO N° 06**



FUENTE : Cuadro N° 06.

ELABORACIÓN : Los tesisistas

**TABLA N°07**

**NIVEL DE SEGURIDAD CIUDADANA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	16	50,0	53,3	53,3
	DEFICIENTE	14	43,8	46,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

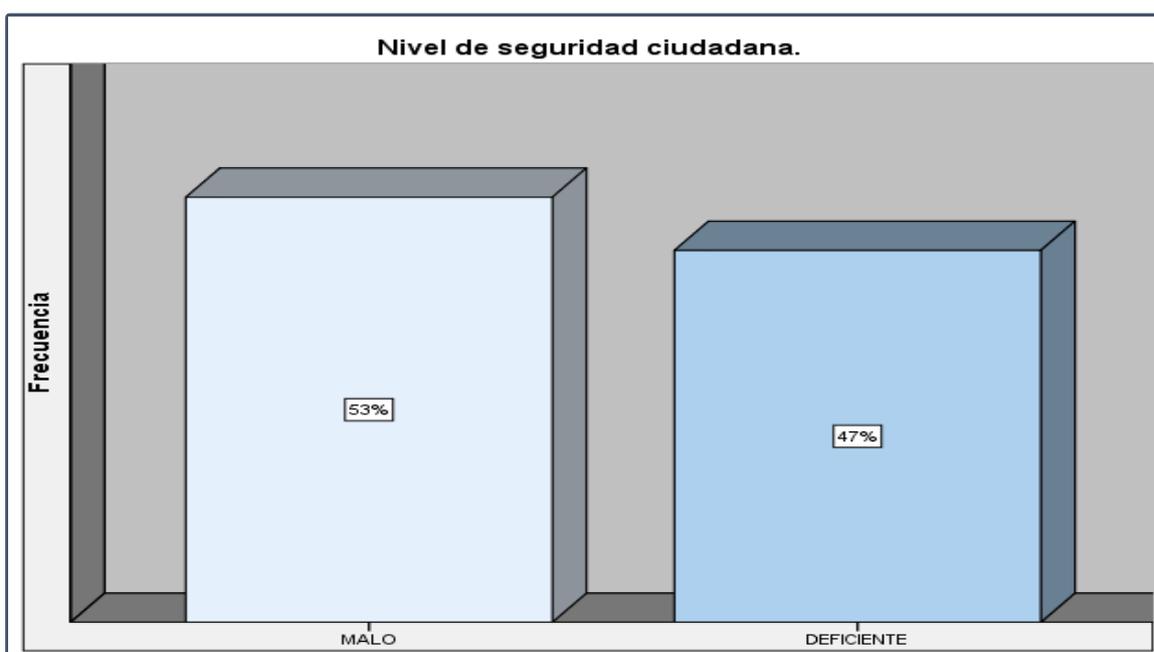
Fuente : El cuestionario.

Elaboración : Los tesisistas.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios de la municipalidad provincial de Huánuco, se tiene que un 53.7% refieren que el nivel de seguridad ciudadana es malo; el 46.7%, señalan un nivel deficiente. **Se concluye** que en la municipalidad provincial de Huánuco, nivel de seguridad ciudadana es es malo.

**GRÁFICO N° 07**



**FUENTE** : Cuadro N° 07

**ELABORACIÓN** : Los tesisistas

**TABLA N° 08**

**NIVEL DE OPORTUNIDAD DEL SERENAZGO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	10	31,3	33,3	33,3
	DEFICIENTE	18	56,3	60,0	93,3
	REGULAR	2	6,3	6,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

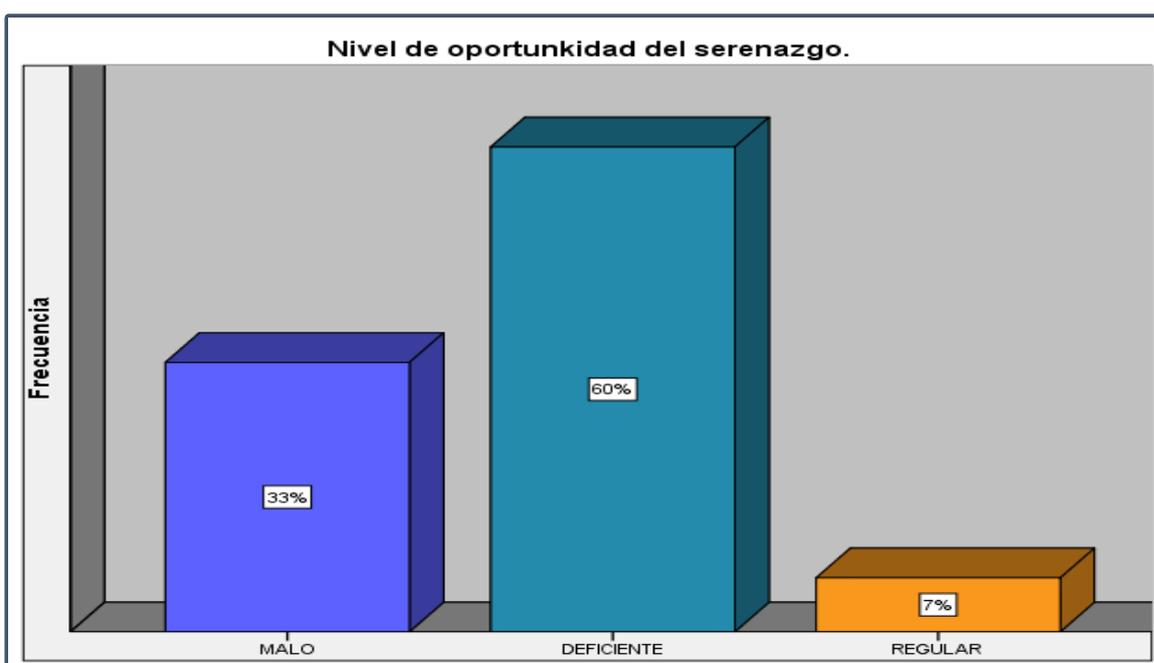
Fuente : El cuestionario.

Elaboración : Los tesistas.

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios de la municipalidad provincial de Huánuco, se tiene que un 33.3% refieren que el nivel de oportunidad del serenazgo es malo; el 60%, señalan un nivel deficiente, y el 6.7% dicen que es regular **Se concluye** que, en la municipalidad provincial de Huánuco, nivel de oportunidad del serenazgo es deficiente.

**GRÁFICO N° 08**



FUENTE : Cuadro N° 08.

ELABORACIÓN : Los tesista

**TABLA N°09**

**NIVEL DE RESPUESTA AL LLAMADO DE AUXILIO CIUDADANO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	16	50,0	53,3	53,3
	DEFICIENTE	14	43,8	46,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

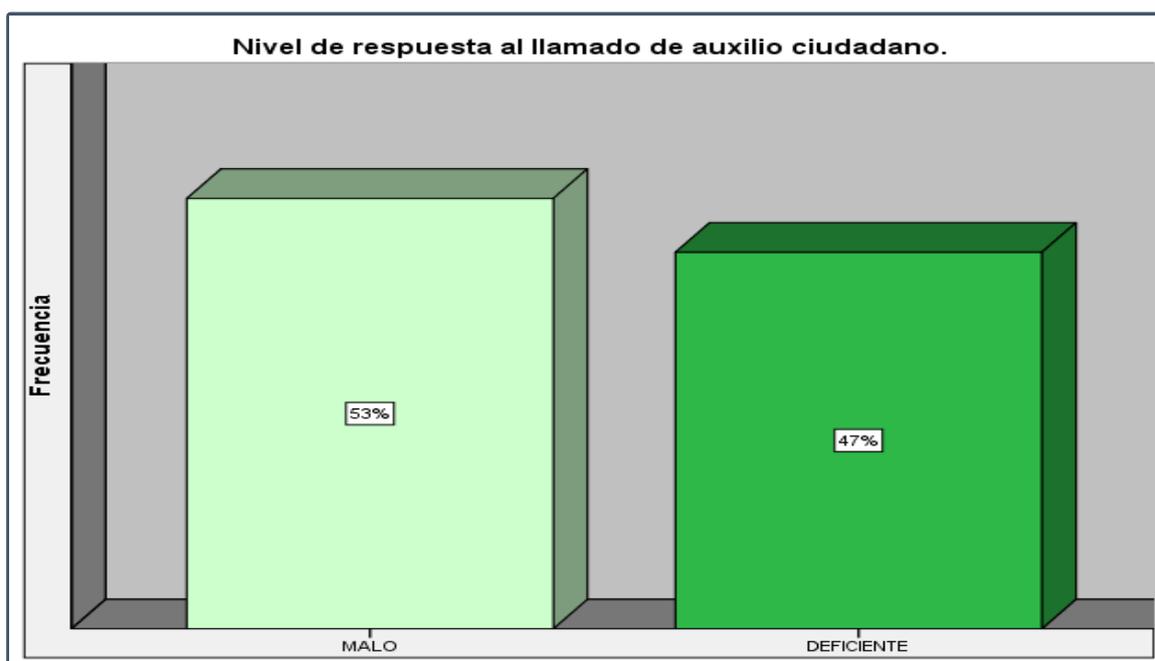
Fuente : El cuestionario.

Elaboración : Los tesisistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios de la municipalidad provincial de Huánuco, se tiene que un 53.3% refieren que el nivel de respuesta al llamado de auxilio del ciudadano es malo; el 46.7%, señalan un nivel deficiente. **Se concluye** que en la municipalidad provincial de Huánuco, nivel de llamado de auxilio ciudadano es malo.

**GRÁFICO N° 09**



FUENTE : Cuadro N° 09.

ELABORACIÓN : Los tesisistas

**TABLA N° 10**

**NIVEL DE EFICIENCIA DEL SERENAZGO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	7	21,9	23,3	23,3
	DEFICIENTE	18	56,3	60,0	83,3
	REGULAR	5	15,6	16,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

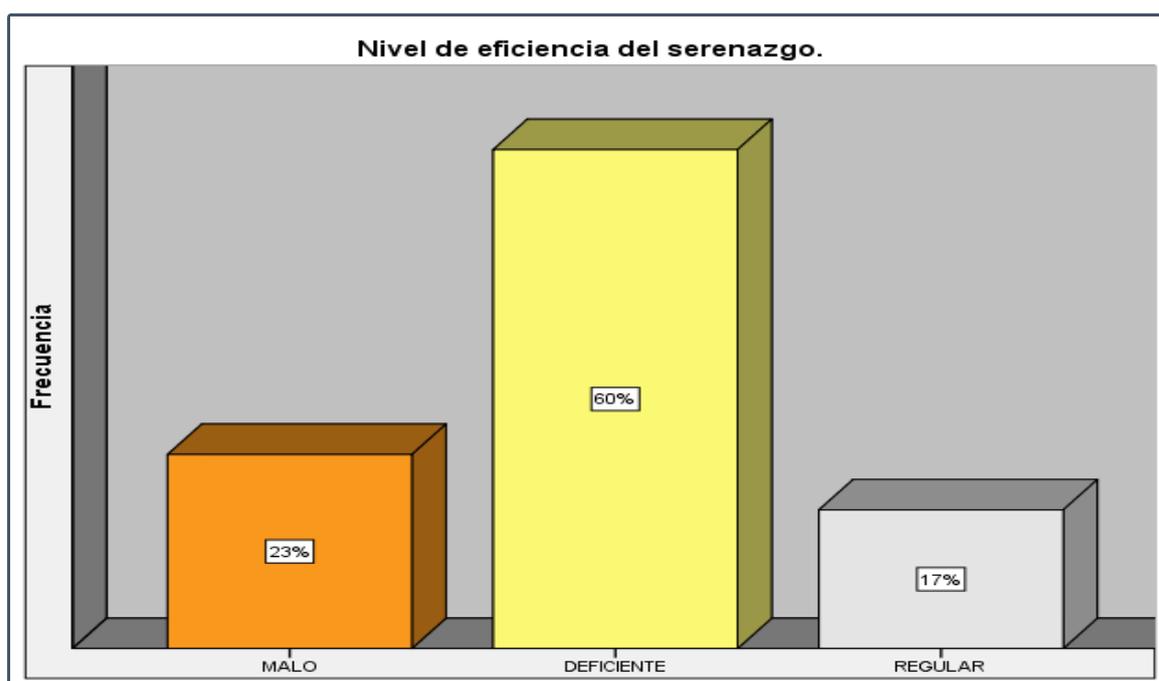
Fuente : El cuestionario.

Elaboración : Los tesistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios de la municipalidad provincial de Huánuco, se tiene que un 23.3% refieren que el nivel de eficiencia del serenazgo, es malo; el 60% señalan un nivel deficiente y el 16.7% dicen que es regular. **Se concluye** que en la municipalidad provincial de Huánuco, nivel de eficiencia del serenazgo deficiente.

**GRÁFICO N° 10**



FUENTE : Cuadro N° 10.

ELABORACIÓN : Los tesistas.

**TABLA N°11**

**NIVEL DE ATENCIÓN PRESENCIAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	15	46,9	50,0	50,0
	DEFICIENTE	12	37,5	40,0	90,0
	REGULAR	3	9,4	10,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

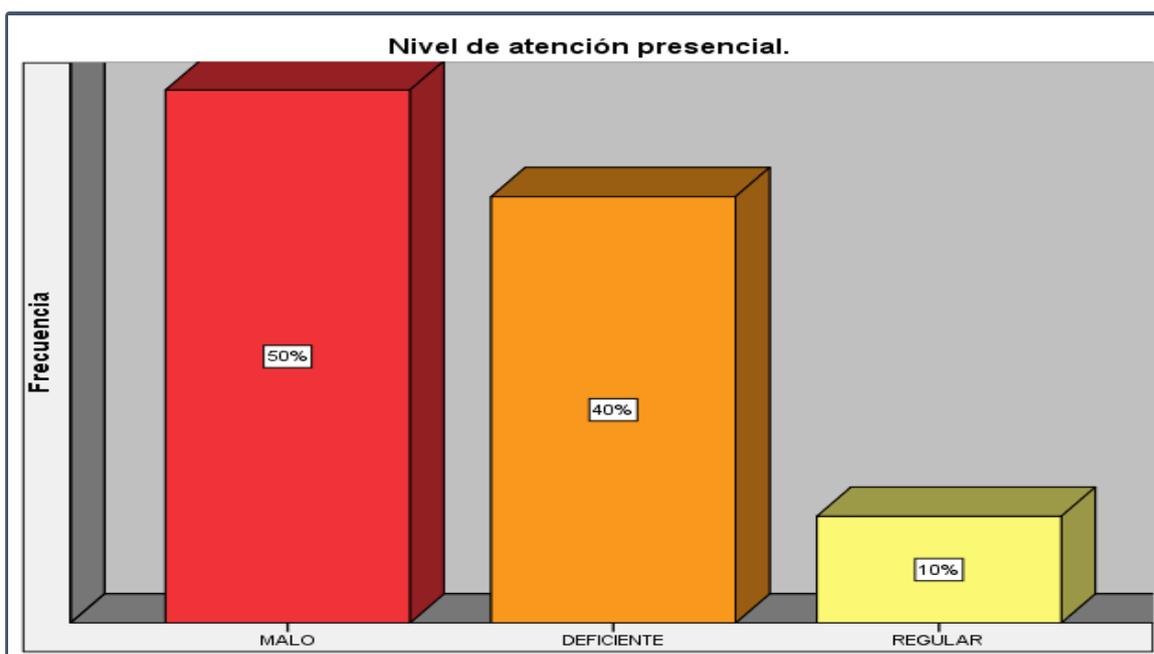
Fuente : El cuestionario.

Elaboración : Los tesistas.

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios de la municipalidad provincial de Huánuco, se tiene que un 50% refieren que el nivel de atención presencial, es malo; el 40% señalan un nivel deficiente y el 10% dicen que es regular. **Se concluye** que en la municipalidad provincial de Huánuco, nivel de atención presencial, es malo.

**GRÁFICO N° 11**



FUENTE : Cuadro N° 11.

ELABORACIÓN : Los tesistas

**TABLA N°12**

**NIVEL DE MANTENIMIENTO DE LOS PARQUES Y JARDINES**

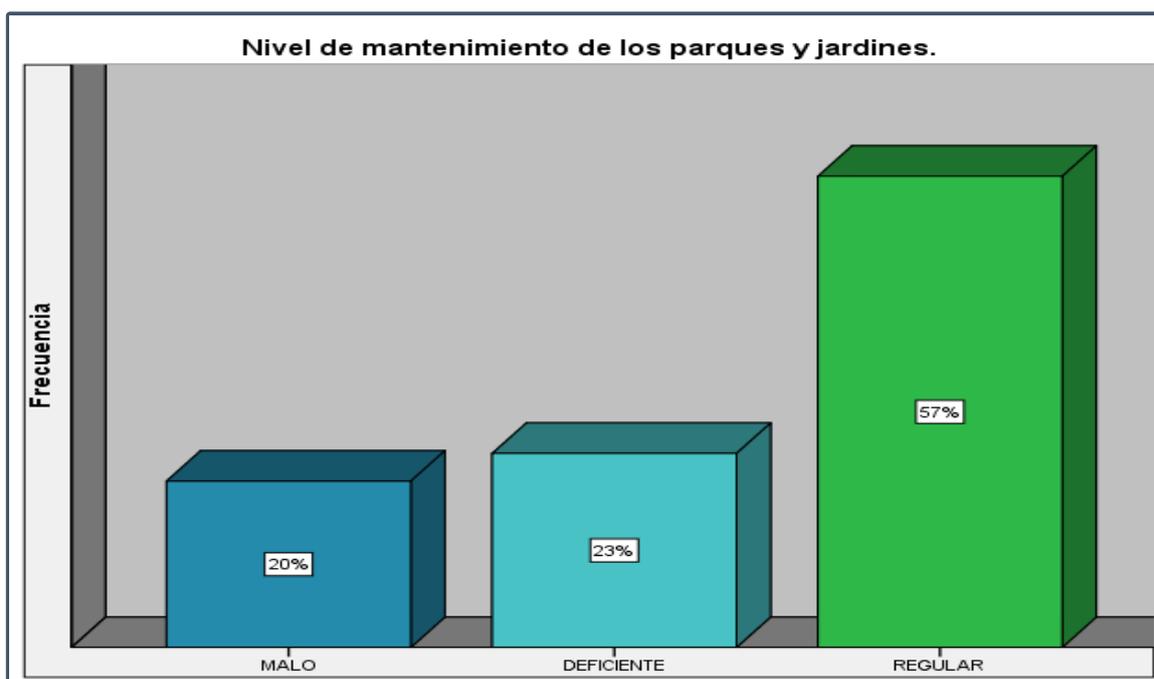
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	6	18,8	20,0	20,0
	DEFICIENTE	7	21,9	23,3	43,3
	REGULAR	17	53,1	56,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

Fuente : El cuestionario.  
 Elaboración : Los tesistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios de la municipalidad provincial de Huánuco, se tiene que un 20% refieren que el nivel de mantenimiento de parques y jardines, es malo; el 23.3% señalan un nivel deficiente y el 56.7% dicen que es regular. **Se concluye** que en la municipalidad provincial de Huánuco, nivel de mantenimiento de parques y jardines, es regular.

**GRÁFICO N° 12**



FUENTE : Cuadro N° 12.  
 ELABORACIÓN : Los tesistas.

**TABLA N°13**

**NIVEL DE RECOLECCIÓN DOMICILIARIA DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	6	18,8	20,0	20,0
	DEFICIENTE	4	12,5	13,3	33,3
	REGULAR	12	37,5	40,0	73,3
	BUENO	8	25,0	26,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

Fuente : El cuestionario.  
 Elaboración : Los tesisas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios de la municipalidad provincial de Huánuco, se tiene que un 20% refieren que el nivel de recolección domiciliaria de los residuos sólidos, es malo; el 13% señalan un nivel deficiente, el 40% dicen que es bueno y el 26.7% dicen que es bueno. **Se concluye** que en la municipalidad provincial de Huánuco, nivel recolección domiciliaria de los residuos sólidos, es regular.

**GRÁFICO N° 13**



Fuente : Cuadro N° 13.  
 Elaboración: Los Tesisas.

**TABLA N°14**

**NIVEL DE LOS SERVICIOS DE LOS BARRIDOS DE CALLES DEL VECINDARIO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	5	15,6	16,7	16,7
	DEFICIENTE	7	21,9	23,3	40,0
	REGULAR	9	28,1	30,0	70,0
	BUENO	9	28,1	30,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

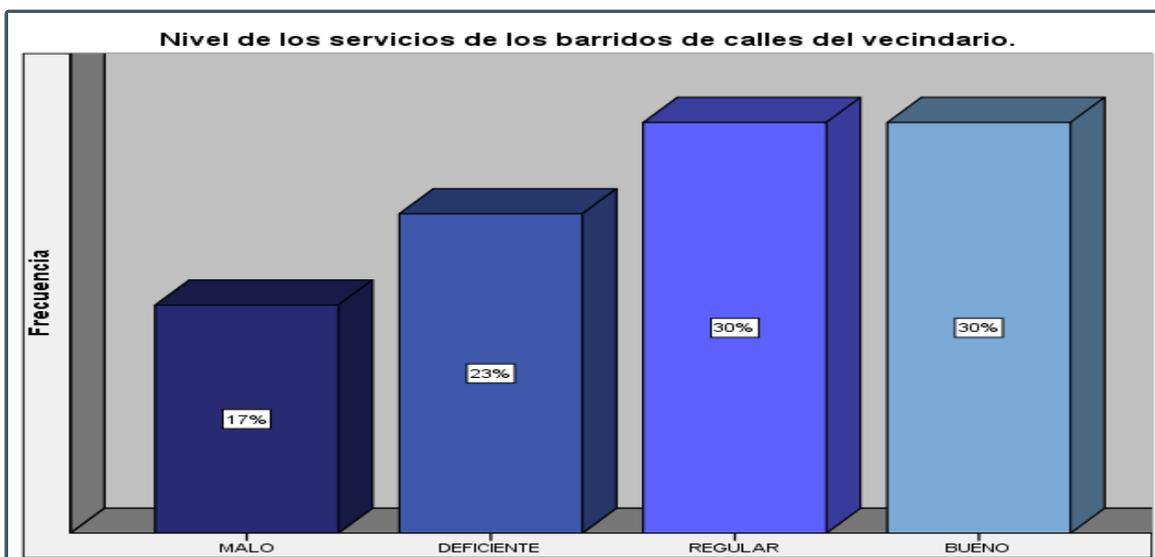
Fuente : El cuestionario.

Elaboración : Los tesisistas

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios de la municipalidad provincial de Huánuco, se tiene que un 16.7% refieren que el nivel de servicio de los barridos de las calles de los vecindarios, es malo; el 23.3% señalan un nivel deficiente, el 30% dicen que es regular y el 30% dicen que es bueno. **Se concluye** que en la municipalidad provincial de Huánuco, nivel servicio de los barridos de las calles de los vecindarios, es regular.

**GRÁFICO N° 14**



Fuente : Cuadro N° 14.

Elaboración : Los Tesisistas

**TABLA N°15**

**NIVEL DE RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LIMPIEZA PÚBLICA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	4	12,5	13,3	13,3
	DEFICIENTE	5	15,6	16,7	30,0
	REGULAR	8	25,0	26,7	56,7
	BUENO	13	40,6	43,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

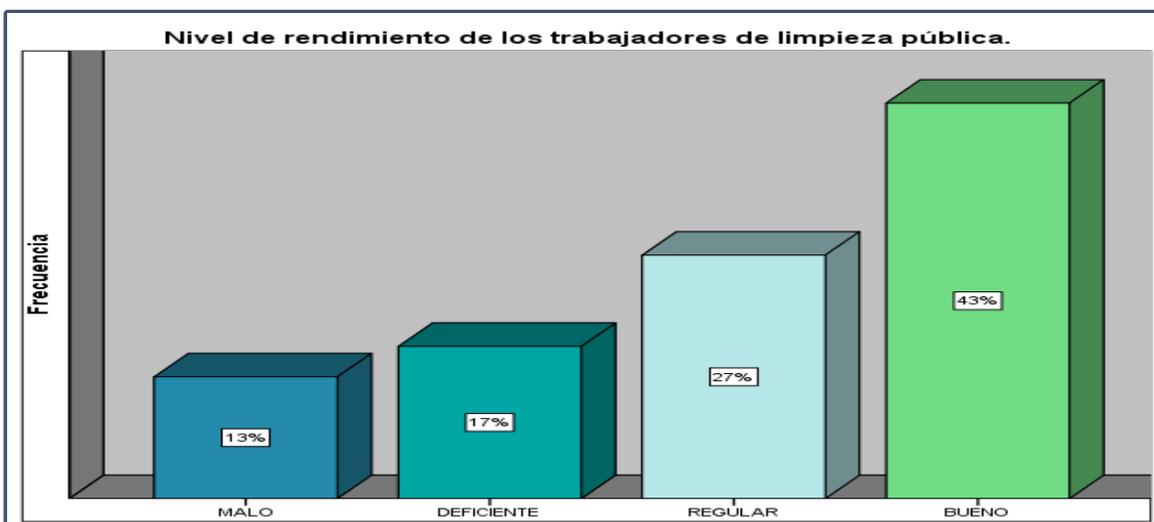
Fuente : El cuestionario.

Elaboración : Los tesisistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios de la municipalidad provincial de Huánuco, se tiene que un 13.3% refieren que el nivel de rendimiento de los trabajadores de limpieza pública, es malo; el 16.7% señalan un nivel deficiente, el 26.7% dicen que es regular y el 43.3% dicen que es bueno. **Se concluye** que en la municipalidad provincial de Huánuco, nivel rendimiento de los trabajadores de limpieza pública, es bueno.

**GRÁFICO N° 15**



Fuente : Cuadro N° 15.

Elaboración : Los tesisistas

**TABLA N°16**

**NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	6	18,8	20,0	20,0
	DEFICIENTE	18	56,3	60,0	80,0
	REGULAR	6	18,8	20,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

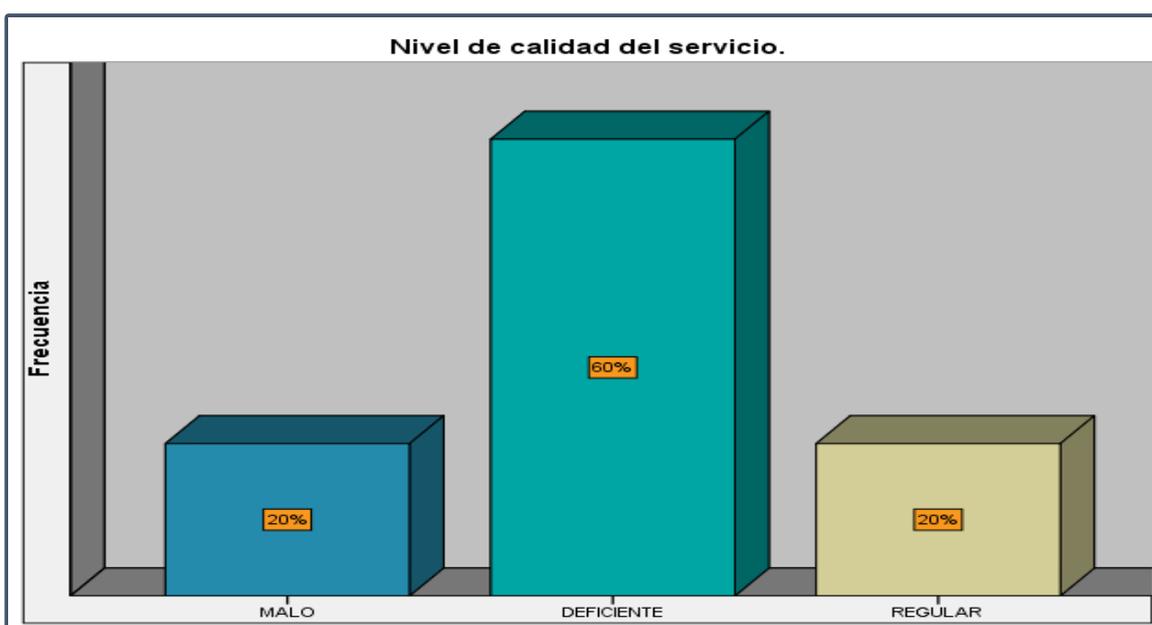
Fuente : El cuestionario.

Elaboración : Los tesistas.

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios de la municipalidad provincial de Huánuco, se tiene que un 20% refieren que el nivel calidad del servicio, es malo; el 60% señalan un nivel deficiente, el 20% dicen que es regular. **Se concluye** que en la municipalidad provincial de Huánuco, nivel calidad del servicio, es deficiente.

**GRÁFICO N° 16**



FUENTE : Cuadro N° 16.

ELABORACIÓN : Los tesistas.

**TABLA N°17**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA POR EL SERVICIO MUNICIPAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	18	56,3	60,0	60,0
	DEFICIENTE	12	37,5	40,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

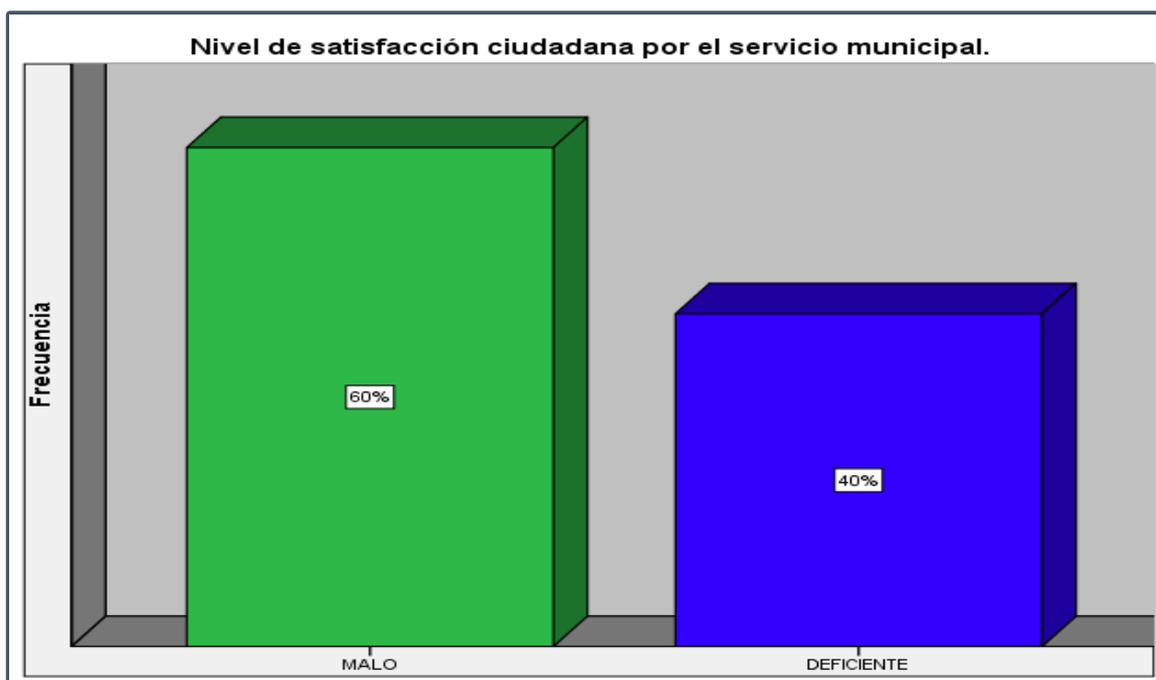
Fuente : El cuestionario.

Elaboración : Los tesistas.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios de la municipalidad provincial de Huánuco, se tiene que un 60% refieren que el nivel satisfacción ciudadana por el servicio municipal, es malo; el 40% señalan un nivel deficiente. **Se concluye** que en la municipalidad provincial de Huánuco, nivel satisfacción ciudadana por el servicio municipal, es deficiente.

**GRÁFICO N° 17**



Fuente : El Cuadro N° 17.

Elaboración : Los tesistas

**TABLA N°18**

**NIVEL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	18	56,3	60,0	60,0
	DEFICIENTE	11	34,4	36,7	96,7
	REGULAR	1	3,1	3,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

Fuente : El cuestionario.

Elaboración : Los tesisistas.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios de la municipalidad provincial de Huánuco, se tiene que un 60% refieren que el nivel de participación ciudadana, es malo; el 36.7% señalan un nivel deficiente y el 3.3% dicen que es bueno. **Se concluye** que en la municipalidad provincial de Huánuco, nivel de participación satisfacción ciudadana, es malo.

**GRÁFICO N° 18**



Fuente : El Cuadro N° 18.

Elaboración : Los tesisistas

**TABLA N°19**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO DE VIGILANCIA PUBLICA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	16	50,0	53,3	53,3
	DEFICIENTE	13	40,6	43,3	96,7
	REGULAR	1	3,1	3,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

Fuente : El cuestionario.

Elaboración : Los tesistas.

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios de la municipalidad provincial de Huánuco, se tiene que un 53.3% refieren que el nivel de satisfacción por el servicio de vigilancia publica, es malo; el 43.3% señalan un nivel deficiente y el 3.3% dicen que es regular. **Se concluye** que en la municipalidad provincial de Huánuco, nivel de satisfacción por el servicio de vigilancia publica, es malo.

**GRÁFICO N° 19**



Fuente : El Cuadro N° 19.

Elaboración : Los tesistas

**TABLA N°20**

**NIVEL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS CIUDADANAS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	16	50,0	53,3	53,3
	DEFICIENTE	14	43,8	46,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

Fuente : El cuestionario.

Elaboración : Los tesisistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios de la municipalidad provincial de Huánuco, se tiene que un 53.3% refieren que el nivel de atención de emergencias ciudadanas, es malo; el 46.7% señalan un nivel deficiente. **Se concluye** que en la municipalidad provincial de Huánuco, nivel de satisfacción por atención de emergencias ciudadanas, es malo

**GRÁFICO N° 20**



Fuente : El Cuadro N° 20.

Elaboración : Los tesisistas

**TABLA N° 21**

**NIVEL DEL SERVICIO DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS CALLES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	16	50,0	53,3	53,3
	DEFICIENTE	11	34,4	36,7	90,0
	REGULAR	3	9,4	10,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

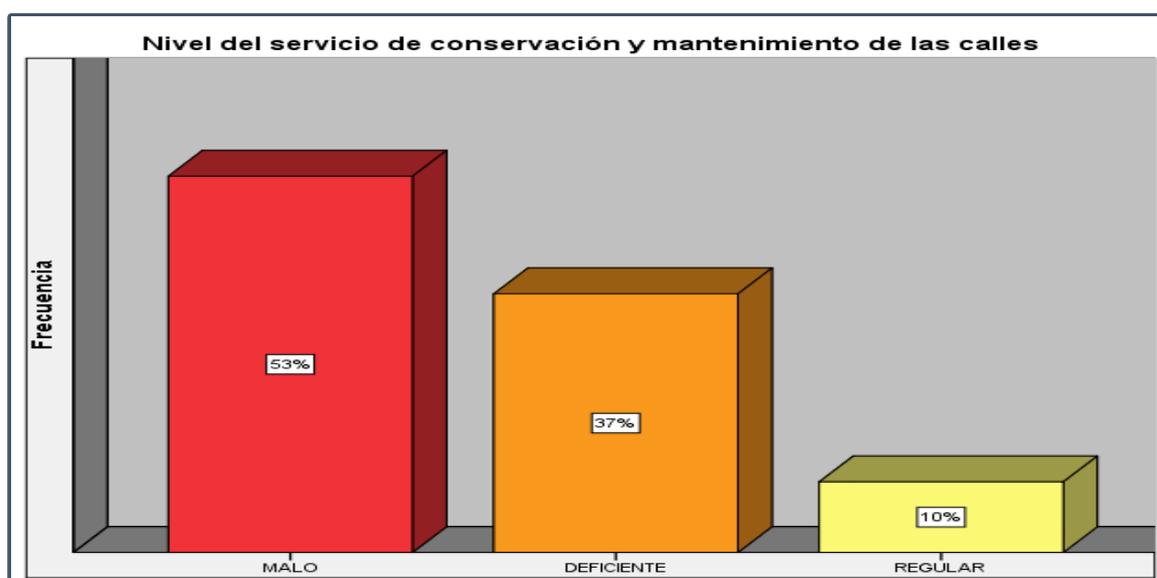
Fuente : El cuestionario.

Elaboración : Los tesisistas

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios de la municipalidad provincial de Huánuco, se tiene que un 53.3% refieren que el nivel de servicios de conservación y mantenimiento de calles, es malo; el 36.7% señalan un nivel deficiente y el 10 dicen que es regular. **Se concluye** que en la municipalidad provincial de Huánuco, nivel de servicios de conservación y mantenimiento de calles, es malo.

**GRÁFICO N° 21**



Fuente : El Cuadro N° 21.

Elaboración : Los tesisistas

## PRUEBA DE HIPÓTESIS

### PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

**TABLA Nº 22**

Correlaciones			ARBITRIOS MUNICIPALES	SERVICIO PÚBLICO
Rho de Spearman	ARBITRIOS MUNICIPALES	Coeficiente de correlación	1,000	,852**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	SERVICIO PÚBLICO	Coeficiente de correlación	,000	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Conclusión:** Se da la relación positiva entre los arbitrios con el servicio público en la municipalidad provincial de Huánuco 2019, de manera significativa en el nivel de 0,01. En consecuencia se rechaza la hipótesis es nula.

### PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA Nº 1

**TABLA Nº 23**

Correlaciones			Limpieza pública	Recolección domiciliaria de residuos sólidos y barrido de calles
Rho de Spearman	Limpieza pública	Coeficiente de correlación	1,000	,789**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Recolección domiciliaria de residuos sólidos y barrido de calles	Coeficiente de correlación	,000	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Conclusión:** Se da relación positiva del pago de la Limpieza pública con la recolección domiciliaria de residuos sólidos y barrido de calles en la municipalidad provincia de Huánuco 2019, de manera significativa en el nivel de 0,01. En consecuencia se rechaza la hipótesis es nula.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2

**TABLA N° 24**

Correlaciones			Serenazgo	Vigilancia pública y atención de emergencias
Rho de Spearman	Serenazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,932**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Vigilancia pública y atención de emergencias	Serenazgo	Coeficiente de correlación	,000	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Conclusión:** Se da la relación positiva del pago por servicio de serenazgo con la atención de vigilancia pública y atención de emergencia en la municipalidad provincial de Huánuco 2019, de manera significativa en el nivel de 0,01. En consecuencia se rechaza la hipótesis es nula.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA Nº 3

**TABLA Nº 25**

Correlaciones			Parques y Jardines	Conservación y mantenimiento
Rho de Spearman	Parques y Jardines	Coeficiente de correlación	1,000	,761**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Conservación y mantenimiento	Coeficiente de correlación	,000	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Conclusión:** Se da la relación positiva entre el pago del servicio de parques y jardines con el actividad de mantenimiento y conservación de los mismo, en la municipalidad provincial de Huánuco 2019, de manera significativa en el nivel de 0,01. En consecuencia se rechaza la hipótesis es nula.

### 4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con el presente documento, ha quedado estableció la relación existente entre los arbitrios y los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco, y a manera de comparación académica, vamos a discutir con los algunos de las trabajos de investigación señalados como antecedentes, siendo ase se tiene que Chuquimamani Hinojosa, Jesús Ulises (2017) determinó que no impacta la recaudación de los arbitrios municipales en la gestión del servicio de parques y jardines, en el distrito de Juliaca , al respecto decimos que los arbitrios si se relacionan con los servicios que brinda la municipalidad para fortalecer la preservación y mantenimiento de los parques y jardines de la ciudad de

Huánuco, así también refiere el autor en referencia que los contribuyentes tienen la sensación de que el servicio de Parques y Jardines es financiado con el Impuesto predial, Licencias o Alcabala, al respecto no se ha tenido la fuente o información de los ciudadanos para señalar las fuentes de financiamiento, consideramos que los arbitrios son las fuentes directas para poder dar el servicios de mantenimiento de los parques y jardines, al decir del autor en menciona, existe coincidencia con nuestro trabajo por cuanto, el mantenimiento de estos lugares públicos en la Municipalidad provincial de Huánuco es malo, de acuerdo al 53% de los ciudadanos. **Cáceres Paco, Juan Carlos Paolo (2012)**; dice que el pago que se realiza por limpieza pública y por el mantenimiento de los parques y jardines es altamente significativo sobre la recaudación tributación en los tres sectores que se estudiaron, y se comparamos con los resultados del nuestro trabajo, señalamos una contradicción, en tanto que el 43% de los ciudadanos señalan que el mantenimiento de los parques y jardines de Huánuco es mala o deficiente. Zea Zea, Katherinne Del Pilar(2016), podemos inferir que la municipalidad de Huánuco, no tiene una adecuada recaudación de los arbitrios, situación que se manifiesta en la mala o deficiente conservación de los parque y jardines municipales, cuantitativamente podemos señalar una coincidencia con lo que manifiesta el autor en discusión, al decir que el 58.7% no han cumplido con el pago oportuno del pago del arbitrio de serenazgo, y el 42% si cumplió con dicho pago lo cual se observa aproximadamente la mitad refleja un grado de morosidad, una de las características más importantes es la falta de cumplimiento de pago por concepto de arbitrios municipales, el monto recaudado no es suficiente, falta de cobranza coactiva por parte de la municipalidad.

## CONCLUSIONES

- Existe una fuerte relación entre los arbitrios con el servicio público en la municipalidad provincial de Huánuco 2019, ya que los arbitrios constituyen la fuente económica generadora de servicios como parques y jardines, serenazgo y barrido de calles.
- El mantenimiento y ornato de la ciudad corresponde no solo a administración edil, sino que también requiere la participación conjunta y decidida de la población por lo que urge la necesidad de implementar mecanismo orientados a hacer efectivo dicha responsabilidad.
- La seguridad ciudadana no depende exclusivamente de la PNP, sino también de una alianza conjunta y estratégica entre la institución policial, los vecinos organizados y las autoridades municipales ,por lo que la comisarias adquieren relevancia pues son las dependencias policiales de mayor contacto con la ciudadanía.
- El rol de la municipalidad en materia ambiental se da a través de la gerencia de sostenibilidad ambiental quien es el encargado de programar, organizar, dirigir y ejecutar las actividades relacionadas con el saneamiento ambiental; además de promover buenas prácticas que protejan al medio ambiente y a la salud pública.

## SUGERENCIAS

- ✓ Es necesario que la Municipalidad Provincia de Huánuco, establezca políticas tributarias respecto a los arbitrios, para mejorar el servicio en favor de la ciudadanía como por ejemplo, una mayor coordinación con la oficina de cobranza coactiva a fin de que se pueda identificar a los contribuyentes morosos y pueden realizar el fraccionamiento de su deuda.
- ✓ Igualmente la comuna Huanuqueña, debe de plantear mejores estrategias para la limpieza pública y la recolección domiciliaria de residuos sólidos, y barrido de calles, a fin de que los ciudadanos tenga una mejor calidad de vida; esto podría darse a través de la gerencia de sostenibilidad ambiental quien puede realizar programas de concientización ambiental enfocado a la forestación ,reforestación y cuidado de áreas verdes con ayuda de participación vecinal, comunidad educativa e instituciones publicas y privadas.
- ✓ Consideramos muy prudentemente que el servicio de serenazgo y la vigilancia pública, así como la atención de emergencia, debe estar en coordinación con la Policía Nacional, a fin de garantizar un buen servicio de seguridad ciudadana.
- ✓ Teniendo en cuenta que los de parques y jardines, son fuente de equilibrio natural para la contaminación y de recreación, es necesario que la Municipalidad de Huánuco, desarrolle un plan integral de mantenimiento y conservación de los mismos, como por ejemplo el programa del MINAM denominado: “Segregación fuente y recolección selectiva de residuos solidos a nivel de todas las viviendas “, con esto los residuos sólidos se conviertan en una fuente económica para amortizar o pagar tu arbitrios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Cáceres Paco, Juan Carlos Paolo (2012). En su tesis titulado: "Análisis de la Recaudación Tributaria del Impuesto Predial y Arbitrios en la Municipalidad provincial de Puno, Periodo 2004- 2009", el título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2012.
- ✓ Cueva, M. A. (2012). Manual del Código Tributario y la Ley Penal Tributario. Lima: Pacífico Editores.
- ✓ Díaz Montalvo, Jhon Alexis; Pereyra Salinas, Milagro Carmela y Romero López Fabiola Isabel (2016). tesis titulada: "Políticas tributarias y su incidencia en la recaudación de los arbitrios municipales en el distrito de Ventanilla periodo 2014", para optar el título profesional de Contador Público del 2016, en la Universidad Nacional del Callao.
- ✓ Ejecutivo. (30 de diciembre de 1993). Ley de Tributación Municipal Decreto Legislativo N° 776. Obtenido de Página Web: <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1999/descentralizacion/leymuni.htm/> Recuperado el 30/Agosto/2016/
- ✓ Gutiérrez, R. E. (s/f de s/f de 2010). 6.CIVMexicali. Obtenido de Espacios Verdes Públicos y Calidad de Vida: [https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/12860/07\\_Rendona.pdf/](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/12860/07_Rendona.pdf) Recuperado el14/Noviembre/2016
- ✓ Iglesias Gonzáles, Jessica Jimena y Ruiz Rengifo, Kiara (2017): La cultura tributaria y su relación con las obligaciones tributarias de los arbitrios municipales de la ciudad de Tarapoto año 2016.

- ✓ Jesús Ulices Chuquimamani Hinojosa (2017): Tesis “El Impacto De Los Arbitrios Municipales En La Gestión Del Servicio De Parques Y Jardines En El Distrito De Juliaca 2016”. Para Optar El Título Profesional De Contador Público Moquegua-Perú 2017.
- ✓ Zea Zea, Katherinne Del Pilar (2016) Tesis: “Recaudación Del Arbitrio De Serenazgo, Gastos y Costos De Inversión de Seguridad Ciudadana En La Municipalidad Distrital De Wanchaq Periodo 2015” Cusco- Perú 2016.
- ✓ Ojeda, 2015 , J. J. (s/f de s/f de 2015). Tesis de grado "Parque recreativo-Triangulo Ecológico". Obtenido de Repositorio de Tesis Universidad Católica de Santa María:  
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/2116/Recuperado/12> /  
 Noviembre/2016  
<http://www.munihuanuco.gob.pe/laciudad.php>  
<https://www.defensoria.gob.pe/blog/arbitrios-municipales-y-cobranzas-coactivas-conoce-tus-derechos-como-vecino/>  
<https://www.pqs.pe/finanzas-personales/que-pasa-si-no-pago-impuestos-municipales>  
<https://municipioaldia.com/accion-municipal/servicios-publicos/>  
<http://www.cgtch.gob.pe/informacionTribNoTrib/arbitriosMunicipales/>  
[http://www.munisjm.gob.pe/transparencia/tributos\\_municipales/ARBITRIOS2018.pdf](http://www.munisjm.gob.pe/transparencia/tributos_municipales/ARBITRIOS2018.pdf)

## **ANEXOS**

## ESCALA DE OPINIONES

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del servicio que brinda la Municipalidad Provincia de Huánuco. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que perciba como ciudadano. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N	CUESTIONARIO	MALO	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1	Nivel de cumplimiento de la limpieza pública.					
2	Nivel de barridos de calles.					
3	Nivel de recojo de residuos sólidos.					
4	Nivel de pagos de los arbitrios por limpieza pública.					
5	Nivel de desempeño por los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad.					
6	Nivel de confianza del ciudadano con la municipalidad.					
7	Nivel de seguridad ciudadana.					
8	Nivel de cumplimiento del serenazgo.					

9	Nivel de oportunidad al llamado de auxilio ciudadano.					
10	Nivel de eficiencia del serenazgo.					
11	Nivel de atención presencial.					
12	Nivel de mantenimiento de los parques y jardines.					
13	Nivel de recolección domiciliaria de los residuos sólidos.					
14	Nivel de los servicios de los barridos de calles del vecindario.					
15	Nivel de eficiencia de los trabajadores de limpieza pública.					
16	Nivel de calidad del servicio.					
17	Nivel de satisfacción ciudadana por el servicio municipal.					
18	Nivel de participación ciudadana.					
19	Nivel de satisfacción por servicio de vigilancia pública					
20	Nivel de atención de emergencias ciudadanas					
21	Nivel del servicio de conservación y mantenimiento de las calles.					
23	Nivel de cumplimiento de la limpieza pública.					
24	Nivel de barridos de calles.					

25	Nivel de recojo de residuos sólidos.					
26	Nivel de pagos de los arbitrios por limpieza pública.					
27	Nivel de desempeño por los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad.					
28	Nivel de confianza del ciudadano con la municipalidad.					
29	Nivel de seguridad ciudadana.					
30	Nivel de cumplimiento del serenazgo.					
31	Nivel de cumplimiento del serenazgo.					