



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**EL INCUMPLIMIENTO DEL PAGO DE LOS ARBITRIOS  
MUNICIPALES Y SU INCIDENCIA EN LA  
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE SANTA CRUZ, AÑO 2022**

**PRESENTADO POR  
KATHIA LEONOR BARTUREN TRUJILLANO  
TRACI CAROLLINE SEGURA ZUMAETA**

**ASESORA  
PRADO AYALA ARLENE**

**TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA**

**CHICLAYO – PERÚ  
2024**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**EL INCUMPLIMIENTO DEL PAGO DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES Y SU  
INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD**

**PROVINCIAL DE SANTA CRUZ, AÑO 2022**

**PARA OPTAR**

**EL TÍTULO DE CONTADORA PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:**

**KATHIA LEONOR BARTUREN TRUJILLANO**

**TRACI CAROLLINE SEGURA ZUMAETA**

**ASESORA:**

**MAG. PRADO AYALA ARLENE**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**TRIBUTACIÓN Y COMERCIO GLOBAL**

**CHICLAYO, PERÚ**

**2024**

**EL INCUMPLIMIENTO DEL PAGO DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES Y SU  
INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE SANTA CRUZ, AÑO 2022**

**ASESOR:**

MAG. PRADO AYALA ARLENE

**MIEMBROS DEL JURADO:**

**PRESIDENTE:**

DRA. CRUZADO PUENTE MARIA ROSA

**SECRETARIO:**

DRA. AREVALO ALTAMIRANO JHEMMY GRACE

**MIEMBRO DEL JURADO:**

MAG. ZEVALLOS AQUINO ROCIO LILIANA

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres por su amor y apoyo incondicional para cumplir con el desarrollo de esta investigación; por los valores y principios que nos inculcan cada día para ser buenos profesionales y mejores personas en el mundo.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad San Martín de Porres / Filial Norte por guiarnos en el camino de nuestra carrera profesional, a nuestros asesores que nos acompañaron el proceso de la investigación y a la municipalidad provincial de Santa Cruz - Cajamarca por facilitarnos la información necesaria para la elaboración de nuestra tesis.

PAPER NAME

TESIS FINAL 13.03 BARTUREN-SEGURA  
.docx

AUTHOR

KATHIA LEONOR BARTUREN TRUJILLAN O-  
SEGURA ZUMAETA TRACI CARONILLE

WORD COUNT

21933 Words

CHARACTER COUNT

122465 Characters

PAGE  
COUNT

137 Pages

FILE SIZE

1.3 MB

SUBMISSION DATE

Mar 18, 2024 4:00 PM GMT-5

REPORT DATE

Mar 18, 2024 4:16 PM GMT-5

● 20% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database. •

18% Internet database

• Crossref database

database • 11% Submitted

Works database

3% Publications database

Crossref Posted Content

● Excluded from Similarity Report

• Bibliographic material

• Cited material

• words) Manually excluded text

blocks

Quoted material

Small Matches (Less than 10

## INDICE

### TÍTULO

DEDICATORIA.....	IV
INDICE .....	VI
RESUMEN .....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>4</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	4
1.1.1. Delimitación de la Investigación .....	10
1.2. Formulación del problema.....	10
1.2.1. Problema General.....	10
1.2.2. Problemas Específicos .....	11
1.3. Objetivo de la Investigación.....	11
1.3.1. Objetivo Específicos .....	11
1.3.2. Objetivos Específicos .....	11
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación .....	12
1.4.1. Justificación .....	12
1.4.2. Importancia .....	12
1.5. Limitaciones.....	13
1.6. Viabilidad .....	13
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>14</b>
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	14
2.1.1. Antecedentes Nacionales .....	14
2.1.2. Antecedentes Internacionales .....	17
2.2. Bases teóricas .....	20
2.2.1. Marco Legal .....	20
2.2.2. Incumplimiento del pago de los arbitrios .....	23
2.2.3. Recaudación tributaria.....	34
2.3. Términos Técnicos.....	45
<b>CAPITULO III. PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS .....</b>	<b>47</b>
3.1. Hipótesis General .....	47
3.2. Hipótesis Específicos.....	47
3.3. Operacionalización de Variables .....	48

<b>CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA</b> .....	50
<b>4.1. Diseño Metodológico</b> .....	50
4.1.1. Tipo de investigación .....	50
4.1.2. Nivel de investigación .....	50
4.1.3. Método .....	51
4.1.4. Enfoque.....	51
<b>4.2. Población y Muestra</b> .....	51
4.2.1. Población .....	51
4.2.2. Muestra .....	52
<b>4.3. Técnicas de Recolección de Datos</b> .....	53
4.3.1. Descripción de los instrumentos.....	53
4.3.2. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.....	53
<b>4.4. Técnicas para el procesamiento de la información</b> .....	55
<b>4.5. Aspectos éticos</b> .....	56
<b>CAPÍTULO V. RESULTADOS</b> .....	57
<b>5.1. Presentación</b> .....	57
<b>5.2. Interpretación de los resultados</b> .....	58
<b>5.3. Contrastación de hipótesis</b> .....	77
5.3.1. Hipótesis General .....	77
5.3.2. Hipótesis específica (a).....	84
5.3.2. Hipótesis específica (b).....	90
5.3.3. Hipótesis específica (c).....	96
<b>CAPÍTULO VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	103
<b>6.1. Discusión</b> .....	103
<b>6.3. Recomendaciones</b> .....	108
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....	111
<b>ANEXOS</b> .....	115

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Suma de la morosidad y cantidad de contribuyentes de la Municipalidad de Santa Cruz	16
<b>Figura 2</b> Recaudación tributaria de arbitrios anual y mensual desde el año 2015-2022	18
<b>Figura 3</b> Resumen presupuestario y ejecución del gasto, periodo 2022	19
<b>Figura 4</b> Horario de recojo de basura de la MPSC	40
<b>Figura 5</b> El incumplimiento del pago de los arbitrios	66
<b>Figura 6</b> Identificación de los contribuyentes	67
<b>Figura 7</b> Seguimiento a los contribuyentes	68
<b>Figura 8</b> Criterios	70
<b>Figura 9</b> Tarifa	71
<b>Figura 10</b> Difundir	73
<b>Figura 11</b> Educación tributaria	74
<b>Figura 12</b> Recaudación tributaria	75
<b>Figura 13</b> Satisfacción del contribuyente	77
<b>Figura 14</b> Mejoras y Mantenimiento	78
<b>Figura 15</b> Presupuesto anual otorgado a los arbitrios	79
<b>Figura 16</b> Gastos	81
<b>Figura 17</b> Desinterés	82
<b>Figura 18</b> Desconfianza	83
<b>Figura 19</b> Distribución del Chi cuadrado de la hipótesis general	88
<b>Figura 20</b> El incumplimiento del pago de los arbitrios municipales incide en la recaudación tributaria de la municipalidad.	90
<b>Figura 21</b> Distribución del Chi cuadrado de la hipótesis específica 1	95
<b>Figura 22</b> La fiscalización hacia los contribuyentes si incide en la calidad de servicio que brinda la municipalidad.	96
<b>Figura 23</b> Distribución del Chi cuadrado de la hipótesis específica (b)	101
<b>Figura 24</b> La determinación de los arbitrios si incide en la demanda del gasto para el servicio de limpieza pública de la municipalidad	102
<b>Figura 25</b> Distribución del Chi cuadrado de la hipótesis específica (c)	107
<b>Figura 26</b> La promoción de campañas de orientación al contribuyente si incide en la cultura tributaria en la cultura tributaria del ciudadano.	108

## RESUMEN

La presente tesis, detalla la problemática que existe en la provincia de Santa Cruz en cuanto al incumplimiento del pago de los arbitrios municipales por parte de los contribuyentes, debido a la mala gestión que realizan los colaboradores de la municipalidad y por la falta de voluntad de contribuyentes obligados a cancelar sus arbitrios.

En este sentido, la tesis denominada “El incumplimiento del pago de los arbitrios municipales y su incidencia en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Santa Cruz, año 2022” tiene como objetivo principal establecer si el incumplimiento del pago de los arbitrios municipales incide en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Santa Cruz.

El diseño de la investigación es de tipo aplicada con un nivel descriptivo, correlacional, explicativo y un diseño no experimental. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, que han sido aplicados a una muestra de 85 contribuyentes de la provincia, permitiendo obtener datos y resultados, que fueron procesados mediante métodos estadísticos como el Alfa de Cronbach y Prueba Chi cuadrado, con lo cual se determinó la confiabilidad de la técnica de investigación y la relación entre las variables, los indicadores e índices de la tesis.

Como resultado se obtuvo en la hipótesis, de Alfa de Cronbach de 0.746 y en Chi Cuadrado sus valores teóricos fueron menores a sus valores calculados, concluyendo que existe relación entre el incumplimiento de pagos de los arbitrios y recaudación tributaria; aceptando las hipótesis planteadas.

**Palabras claves:** Arbitrios, recaudación tributaria

## **ABSTRACT**

This thesis details the problems that exist in the province of Santa Cruz regarding non-payment of municipal taxes by taxpayers, due to the poor management carried out by the municipality's collaborators and the lack of will of taxpayers forced to pay their taxes.

In this sense, the thesis called "Non-compliance with the payment of municipal taxes and its impact on the tax collection of the provincial municipality of Santa Cruz, year 2022" has as its main objective to establish whether the failure to pay municipal taxes affects tax collection of the provincial municipality of Santa Cruz.

The research design is of an applied type with a descriptive, correlational, explanatory level and a non-experimental design. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, which has been applied to a sample of 85 taxpayers from the province, allowing data and results to be obtained, which were processed using statistical methods such as Cronbach's Alpha and Chi Square Test, thereby which determined the reliability of the research technique and the relationship between the variables, indicators and indices of the thesis.

As a result, in the hypothesis, Cronbach's Alpha of 0.746 was obtained and in Chi Square its theoretical values were lower than their calculated values, concluding that there is a relationship between non-payment of taxes and tax collection; accepting the proposed hypotheses.

Keywords: Excise taxes, tax collection

## INTRODUCCIÓN

Los arbitrios municipales, como parte fundamental de la estructura tributaria local, desempeñan un papel crucial en la financiación de servicios y proyectos municipales que influyen directamente en la calidad de vida de los ciudadanos. En particular, en el caso de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz, estos arbitrios representan una fuente vital de ingresos para la provisión de servicios básicos y el desarrollo de la comunidad.

El presente se enfoca en analizar el fenómeno del incumplimiento del pago de los arbitrios municipales y su impacto en la recaudación tributaria, con el fin de comprender sus causas, consecuencias y posibles soluciones. Para ello, se examinará detalladamente el marco teórico relacionado con los arbitrios municipales y la recaudación tributaria, así como los factores que contribuyen al incumplimiento de pago por parte de los contribuyentes.

Mediante este análisis exhaustivo, se pretende contribuir al entendimiento y abordaje de un problema relevante para la gestión pública local en la Municipalidad Provincial de Santa Cruz, con el objetivo de promover el desarrollo económico y social de la provincia a través de una administración tributaria eficaz y transparente.

Esta investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera:

El capítulo I: Planteamiento del Problema, describe la situación problemática relacionada con la influencia de los arbitrios municipales en la recaudación fiscal XIV, así como la presentación de problemas y objetivos (tanto generales como específicos). Además, se aborda la justificación, importancia y limitaciones del estudio.

El capítulo II: Marco Teórico, se inicia con una revisión de antecedentes a nivel internacional y nacional, seguido por la presentación de las bases teóricas que permiten definir las variables de investigación y sus indicadores. Además, se incluyen las definiciones conceptuales de los principales términos utilizados.

El capítulo III: Planteamiento de hipótesis, aborda las posibles respuestas a los problemas planteados en el primer capítulo a través de la formulación de hipótesis. También se presenta la operacionalización de las variables, definiendo los indicadores correspondientes a cada una.

El capítulo IV: Metodología, se expone el diseño metodológico del estudio, se describe la población objeto de estudio y se define la muestra. Además, se presentan las técnicas de recolección de datos y el proceso de análisis de la información, junto con la consideración de aspectos éticos relevantes para la investigación.

El capítulo V: Resultados, se detalla el proceso de recolección de datos llevado a cabo en el trabajo de campo, donde se emplearon tablas y gráficos para representar la distribución de frecuencias. Estos elementos visuales permiten una interpretación más clara de los resultados obtenidos, facilitando la comparación y contrastación de las hipótesis planteadas en el estudio.

El capítulo VI: Discusión, Conclusiones y Recomendaciones, se procede a analizar y debatir los resultados obtenidos en relación con los estudios previos mencionados en los antecedentes. Luego de esta discusión, se presentan las conclusiones que reflejan el grado de cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación. Finalmente, se ofrecen recomendaciones orientadas a

futuras investigaciones que aborden de manera más exhaustiva la problemática identificada durante el desarrollo del estudio.

## **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

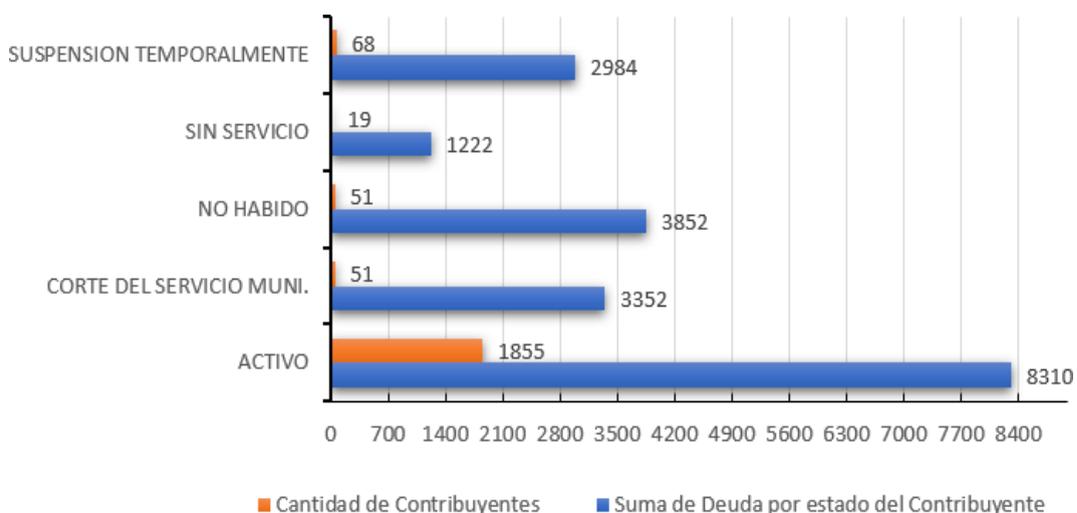
En la actualidad, la población sabe que el propósito de una municipalidad es garantizar el bienestar de sus habitantes, por ello, de acuerdo con el artículo 66 del Decreto Legislativo N° 776, se establece que cada municipalidad provincial y distrital cuenta con un Concejo Municipal elegido por votación y supervisado por el Jurado Nacional de Elecciones (JNE), compuesto por el alcalde y sus regidores. Ellos se encargan de llevar a cabo funciones normativas y de supervisión, como la creación, modificación o exoneración de tasas por arbitrios como la limpieza pública, el serenazgo, los parques y jardines. Estas tasas son pagadas por los ciudadanos como propietarios de sus predios, para la

prestación y mantenimiento de servicios públicos. El pago se realiza mensualmente y la tarifa a pagar se aprueba mediante una ordenanza municipal, con la expectativa de que el monto a pagar satisfaga y se ajuste a las necesidades de la población.

Por lo tanto, con el propósito de contribuir en la preservación y cuidado de las carreteras públicas, la Municipalidad Provincial de Santa Cruz no se queda al margen en la provisión de servicios públicos y se encarga exclusivamente de la recolección de residuos sólidos y el barrido de calles, debido a que, siendo una provincia pequeña la gestión municipal no ve conveniente brindar el servicio de serenazgo de manera continua y, el servicio por parques y jardines no es cobrado al poblador; dichos servicios son asumidos por el mismo municipio.

De manera que, al surgir la responsabilidad de pagar por el servicio de limpieza pública, se observa la base de datos que tiene el municipio como forma de registro y seguimiento a los pagos percibidos de forma mensual por el poblador, en dicha base están registrados varios contribuyentes morosos que han dejado de cancelar sus arbitrios e incluso algunos contribuyentes que nunca se acercaron a ponerse al día con sus pagos, sin obviar a los que cancelan fuera de los plazos establecidos. Para reforzar lo mencionado se realizó un gráfico explicativo con datos reales sobre el total de la suma de la deuda y la cantidad de contribuyentes clasificados según el estado de incumplimiento para el periodo 2022:

**Figura 1. Suma de la morosidad y cantidad de contribuyentes de la Municipalidad de Santa Cruz**



Fuente. Municipalidad Provincial de Santa Cruz (2022)

Se muestra de manera resumida la base de datos que cuenta la municipalidad para llevar un control de sus contribuyentes, de manera que, observamos que existió una cantidad total de 1,855 contribuyentes activos, es decir, contribuyentes que han sido reconocidos y detectados para el pago de sus arbitrios y suman una deuda de S/8,310.00 en todo el año 2022.

Así mismo, se observa que 51 contribuyentes fueron registrados como no habidos, es decir, contribuyentes deudores que no se encontraron en su predio al momento de confirmar su dirección para el cumplimiento de sus pagos y, que su deuda total es por S/3,852.00. Por otro lado, como sanción por el incumplimiento al pago por arbitrios la municipalidad ejecutó la suspensión temporal del servicio en el cual se observa que se realizó dicha suspensión a 68 contribuyentes y que el total de la suma de su deuda fue de S/2,984.00, en efecto, como consecuencia del incumplimiento también se les adjudicó el corte del servicio a 51 contribuyentes cuya deuda ascendió a S/3,352.00.

Debido a lo expuesto anteriormente, los funcionarios encargados del área de rentas del municipio indicaron que existen más de 10,000 habitantes y 2,044 predios registrados en su base de datos, monto que no ha sido actualizado desde el año 2010, dicha afirmación nos ayudó a corresponder que existe una falta de fiscalización en la provincia, por ende, la figura 1 mostrada con anterioridad es poco creíble y perjudica la recaudación de los arbitrios, puesto que, es posible que en el transcurso de los años haya existido un aumento en la cantidad de predios pero que por deficiencia de la gestión municipal no puedan ser identificados ni se les pueda realizar un continuo seguimiento.

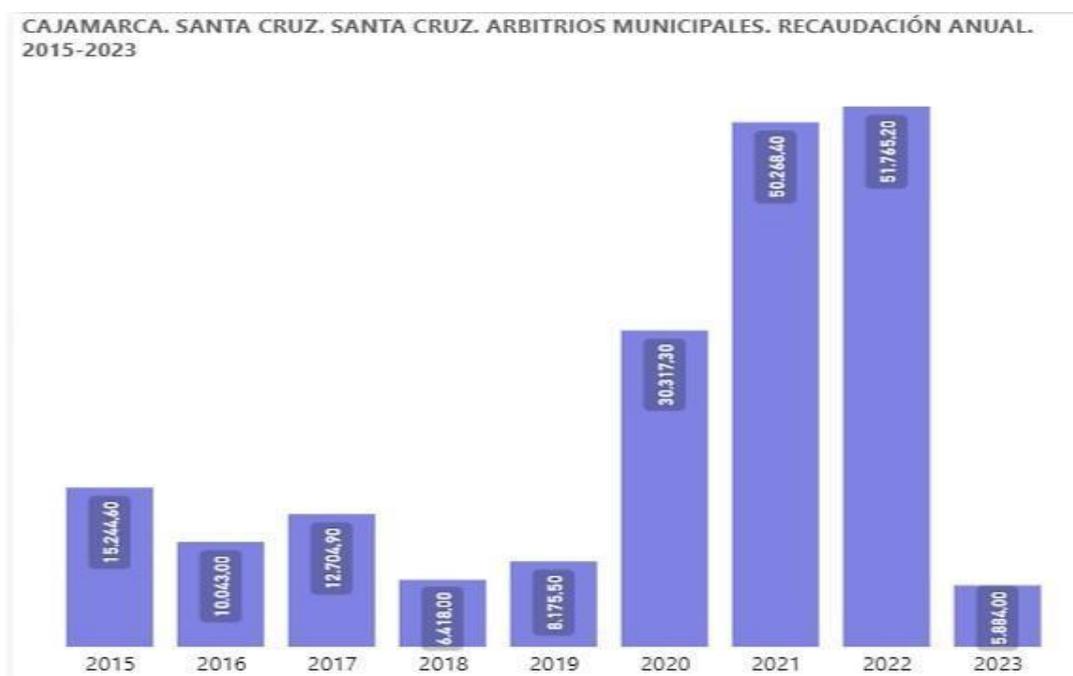
Los contribuyentes también señalaron que los funcionarios encargados de la determinación de los arbitrios no consideran lo dictaminado en el artículo 68° literal a) de la Ley de Tributación Municipal que especifican los criterios que se deben establecer para el cálculo de los arbitrios como; tipo de propiedad, tamaño de la propiedad, catastro y cuál es el uso de la casa habitación, del mismo modo, deben acatar el porcentaje de cambio del Índice de Precios al Consumidor fijado por el INEI, esto es manifestado como consecuencia del cobro estándar de S/4.00 soles que es impuesto para toda la población sin excepción.

Así mismo, el incumplimiento al pago del servicio público también se vio afectado porque el municipio en su gestión no implementó la promoción de campañas de orientación al contribuyente, debido a que, la falta de educación que posee la población en referencia a los arbitrios y su importancia ocasionan comportamientos negativos para cumplir voluntariamente con sus responsabilidades.

Por consiguiente, se entiende que las situaciones descritas con anterioridad afectaron la recaudación tributaria de los arbitrios, pues, los ingresos

anuales pueden aumentar si hay una mejora en los factores que contribuyen al incumplimiento de los pagos por el servicio público. A continuación, se presenta la recaudación de la municipalidad por concepto de arbitrios en el año 2022.

**Figura 2.** *Recaudación tributaria de arbitrios anual y mensual desde el año 2015-2022*



Fuente. Ministerio de Economía y Finanzas.

En la figura 2, se observa que la cantidad más alta de ingresos anuales recaudados por arbitrios fue en el año 2022 con S/. 51,765.20; por otro lado, el menor monto que se recaudó fue en el año 2018 con un total de S/. 6,418.00. Si bien es cierto, la recaudación ha mejorado en el transcurso de los años, no obstante, sigue siendo limitada en comparación a los ingresos que se pueden percibir si se actualiza el total de predios que existen en la provincia, ocasionando que la calidad del servicio afecte la satisfacción del contribuyente, el mantenimiento de las vías públicas, mejoras, el adecuado funcionamiento de las unidades de transporte que tienen como función el recojo de los residuos, y

la contratación de personal de limpieza encargada del barrido de calles tendría un desarrollo ineficiente.

Del mismo modo, si hay mayor morosidad y tarifas erróneas a cancelar, la demanda para el gasto del servicio por arbitrios fue desfavorable, debido a que, los ingresos recaudados disponibles fueron menores a los recursos que se necesitaron para financiar la limpieza pública, por ende, la tasa impuesta por arbitrios tuvo que ser elevada para cumplir con la demanda exigible, para eso el municipio se acogió del ajuste al presupuesto que se le asigna a cada municipalidad. Para proporcionar más detalles, a continuación, analizaremos el Presupuesto Inicial de Apertura (PIA) y el Presupuesto Institucional Modificado (PIM):

**Figura 3.** Resumen presupuestario y ejecución del gasto, periodo 2022

<b>RUBRO DE FINANCIAMIENTO</b>	<b>PIA</b>	<b>PIM</b>
<b>ALMACENAMIENTO, BARRIDO DE CALLES Y LIMPIEZA DE ESPACIOS PUBLICOS</b>		
GASTOS CORRIENTES	28,800	56,734
<b>RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS MUNICIPALES</b>		
GASTOS CORRIENTES	18,600	-

Fuente. Resumen del marco presupuestal, Municipalidad de Santa Cruz 2022

Según la figura 3, se indica que el Presupuesto Inicial de Apertura (PIA) estimó al final del año 2021 un monto de S/28,800 para el almacenamiento, barrido de calles y limpieza de espacios públicos para iniciar el período 2022. Este monto fue modificado durante el año 2022 dado que la programación proyectada no cumplió con las necesidades del área, y se requirió un Presupuesto Institucional Modificado (PIM) por un monto de S/56,734, con el cual se trabajó durante todo el período 2022. En cuanto a la meta de recolección

de residuos sólidos, se estimó un PIA de S/18,600, el cual no sufrió ninguna modificación.

De la misma manera, la cultura tributaria también se vio afectada por el desinterés y poca confianza que tiene el ciudadano de la Provincia de Santa Cruz hacia su municipalidad, a causa de, la no transparencia del uso de los fondos recaudados, deduciendo que los ingresos son usados a favor de los funcionarios o que no son gestionados adecuadamente y la falta de educación tributaria.

Por lo expuesto, consideramos que fue importante abordar esta investigación porque tuvo como finalidad analizar los factores que generan mayor incumplimiento en la recaudación de ingresos sobre los arbitrios y cómo afectaron la recaudación tributaria.

#### **1.1.1. Delimitación de la Investigación**

La delimitación de la investigación se realizó de la siguiente manera: en cuanto a lo espacial, se enfocó en los contribuyentes de la Provincia de Santa Cruz; en términos temporales, se llevó a cabo durante el año 2022; en el ámbito social, se basó en la aplicación de una encuesta dirigida a los contribuyentes; en lo conceptual, el incumplimiento por el pago de arbitrios, es decir, la morosidad, se define como la falta de pago por parte de un deudor, ya sea persona física o jurídica (**Diaz M. 2014**). Además, la recaudación tributaria se refiere a la facultad de la administración tributaria para recaudar los impuestos (**Effio F. 2008**).

### **1.2. Formulación del problema.**

#### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera el incumplimiento del pago de los arbitrios municipales incide en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Santa Cruz, periodo 2022?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- a) ¿En qué medida la fiscalización hacia los contribuyentes incide en la calidad de servicio que brinda la municipalidad provincial de Santa Cruz?
- b) ¿De qué forma la determinación de los arbitrios incide en la demanda del gasto para el servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz?
- c) ¿De qué manera la promoción de campañas de orientación al contribuyente incide en la cultura tributaria del ciudadano?

## **1.3. Objetivo de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo Específicos**

Establecer si el incumplimiento del pago de los arbitrios municipales incide en la recaudación tributaria de la municipalidad de la provincia Santa Cruz, periodo 2022.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a) Determinar si la fiscalización hacia los contribuyentes incide en la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Provincial de Santa Cruz.
- b) Demostrar si la determinación de los arbitrios incide en la demanda del gasto para el servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz.
- c) Descubrir si la promoción de campañas de orientación al contribuyente incide en la cultura tributaria del ciudadano.

## **1.4. Justificación e Importancia de la Investigación**

### **1.4.1. Justificación**

La presente investigación se justifica debido al alto índice de morosidad del pago de arbitrios municipales que existió en la provincia de Santa Cruz en el año 2022, se sabe que existen muchos factores que causan el incumplimiento, pero lo más resaltantes es la desconfianza y desinterés por parte de los contribuyentes; además que los contribuyentes presentan desconocimiento y una escasa cultura tributaria sobre la importancia de cumplir con sus obligaciones. Igualmente, los encargados de la municipalidad, no se encuentran capacitados para llevar un buen proceso de fiscalización para detectar a los contribuyentes que se encuentran en la obligación de pagar sus impuestos, por lo que se necesita tomar algunas medidas para contribuir a reducir el índice de incumplimiento.

### **1.4.2. Importancia**

El estudio es de suma importancia porque muestra a los lectores y a la población de la provincia información relevante sobre la obligación que tiene cada contribuyente referente al pago de los arbitrios municipales; a través de este trabajo de investigación, se evidenció información que servirá de guía para los gobiernos locales sobre las condiciones en que se encuentra el pago de los arbitrios y qué estrategias deben considerar para mejorar y obtener una eficiente recaudación tributaria.

## **1.5. Limitaciones**

Para la realización de dicha investigación, no existió ninguna limitación que implique detenerla en el proceso de su desarrollo.

## **1.6. Viabilidad**

Este estudio es factible por que cuenta con los recursos operativos, logísticos y el tiempo disponible para su elaboración; además se cuenta con el apoyo del asesor experto en la elaboración de trabajos de investigación y la accesibilidad a la municipalidad provincial de Santa Cruz, que permitió la recolección de información y los recursos necesarios para la elaboración del trabajo.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes Nacionales**

**Alata A. y Albitres E. (2019)**, en su investigación "Estrategia de cobranza para disminuir el índice de morosidad de arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019". Para optar el título profesional de Abogado, Universidad César Vallejo, Perú.

Abordaron la problemática de la morosidad en los arbitrios municipales del mencionado distrito. El propósito fue proponer tácticas de cobranza y sensibilizar a los contribuyentes acerca de temas tributarios. Se empleó un diseño descriptivo transversal, no experimental, con enfoque cuantitativo, aplicado a una población de

14,091 contribuyentes. Se determinó que el personal administrativo del distrito debería establecer un contacto más cercano con los residentes, a través de reuniones periódicas en distintos lugares del distrito, para fomentar una comunicación más efectiva y sensibilizar a los contribuyentes sobre la importancia del cumplimiento de sus obligaciones municipales. La investigación ofreció diversas estrategias de cobranza destinadas a reducir el índice de morosidad en las administraciones locales, haciendo hincapié en la relevancia de la interacción de los funcionarios municipales para educar a los ciudadanos sobre los beneficios de cumplir con sus deberes fiscales. Además, se propusieron métodos de cobranza que puedan aumentar la recaudación de impuestos y mejorar la prestación de servicios en función del pago de las obligaciones municipales.

**López J. (2022)**, en su tesis: “La gestión tributaria y la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de Moro, 2022.” para obtener el Grado de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo,

Examinó la relación entre la gestión tributaria y la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de Moro, en la Universidad César Vallejo, Perú. Los resultados revelaron que la gestión tributaria se considera deficiente según el 89.4% y el 10.6% de los trabajadores administrativos encuestados, mientras que la recaudación de arbitrios se percibe como regular por la gran mayoría (95.7%) de los encuestados. Esta situación se atribuye a una dirección tributaria ineficaz en la municipalidad. Para mejorar la recaudación de arbitrios, se

propuso un proceso de planificación que involucra una mejor organización en materia tributaria. Este enfoque resultó en una mayor adherencia voluntaria de los contribuyentes y una recaudación más eficiente para el gobierno local. En conclusión, una gestión tributaria efectiva permitió que el municipio se planificará y organizará adecuadamente en el proceso de recaudación de arbitrios, promoviendo así el cumplimiento por parte de los contribuyentes. Este estudio subraya la importancia de una gestión adecuada en los procesos de recaudación tributaria, instando a las entidades locales a analizar la situación de la población en relación con el pago de sus obligaciones fiscales y desarrollar planes de acción para reducir el incumplimiento por parte de los contribuyentes.

**Laban R. (2018)**, en su trabajo titulado "Evaluación De La Morosidad En Los Tributos Municipales, Municipalidad Provincial De Lambayeque. Propuesta De Mejora En La Recaudación Tributaria Períodos 2016-2017." en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú,

Se enfocó en examinar y proponer mejoras para la recaudación tributaria con el fin de mitigar la morosidad en la municipalidad. Además, su objetivo fue crear conciencia tributaria entre los contribuyentes y analizar las causas de la morosidad. Al analizar a los empleados del área de SAT como muestra, se observó que el impuesto predial tenía el mayor índice de morosidad, alcanzando un 70% en comparación con otras tasas y contribuciones. Asimismo, se identificó la falta de cultura tributaria entre los contribuyentes como un factor significativo. Como

resultado, se recomendó implementar estrategias para mejorar la comunicación con los contribuyentes y llevar a cabo una recaudación tributaria más efectiva, lo que podría contribuir al desarrollo económico local. Este estudio es relevante, ya que subraya la importancia de abordar la morosidad como un obstáculo para la recaudación fiscal municipal y destaca la necesidad de educar a los contribuyentes sobre sus obligaciones tributarias. Sin embargo, el acceso limitado a la información normativa y a los beneficios tributarios ofrecidos por la entidad obstaculizan estos esfuerzos. En resumen, los hallazgos de este estudio resaltan la urgencia nacional de implementar estrategias eficaces de recaudación tributaria y promover la educación tributaria para contrarrestar la falta de conocimiento y cultura tributaria entre la población, lo que también subraya la importancia de contar con personal capacitado para llevar a cabo estas iniciativas.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

**Cando, E. (2021)**, realizó un estudio titulado "El impacto de la emergencia sanitaria en la recaudación tributaria y el cumplimiento voluntario en la provincia de Tungurahua", en la Universidad Técnica de Ambato.

El propósito fue analizar cómo la emergencia sanitaria afectó la recaudación tributaria y el cumplimiento voluntario en dicha provincia. Utilizando datos recopilados en paneles y matrices con información mensual de contribuyentes inscritos durante 2019 y 2020, se encontró una reducción del -27.40% en la recaudación total entre marzo y diciembre. Sin embargo, también se observó un aumento del 6.37% en

el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, lo que se atribuye a las nuevas normativas y estrategias implementadas por la administración tributaria. Se concluyó que la emergencia sanitaria tuvo un impacto negativo en la recaudación de impuestos y que no se había establecido un plan estratégico para contrarrestar esta situación. El estudio resalta la falta de estrategias de contingencia en los municipios, lo que enfatiza la importancia de que las administraciones tributarias estén preparadas para restaurar los niveles de cumplimiento de los contribuyentes, mitigando así el riesgo de que el incumplimiento persista en el sistema tributario y sea difícil de revertir en el futuro.

Además, **Luzuriaga, C. (2019)**, realizó un estudio titulado "Factores determinantes en la recaudación de tasas del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Chaguarpamba, 2019" en la Universidad Técnica de Machala, Ecuador.

El objetivo principal fue analizar los factores que influyen en la recaudación de tasas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, específicamente relacionados con el incumplimiento tributario. Para ello, se realizaron encuestas a los contribuyentes, revelando que la educación tributaria del contribuyente fue identificada como el factor cultural más influyente, según el 65% de los encuestados. Además, el 88% consideró que sus ingresos económicos afectan su capacidad para cumplir con sus obligaciones tributarias. Se destacó que una gestión tributaria eficiente se logró mediante la implementación de estrategias sólidas y programas de educación tributaria para los contribuyentes. En resumen, el autor propuso la implementación de

nuevas formas de financiamiento exclusivamente destinadas al fortalecimiento de las competencias municipales para mejorar la gestión tributaria. Este estudio es relevante ya que identifica los factores sociales que inciden en el incumplimiento tributario y sugiere estrategias para abordarlos, lo que resulta fundamental para que los municipios mitiguen las consecuencias negativas del incumplimiento fiscal.

Además, **Maigua F. (2019)**, llevó a cabo un estudio "La Cultura Tributaria y su Incidencia en la Recaudación De Impuestos Municipales Del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Latacunga" Tesis para optar el título de Ingeniero en Contabilidad, Universidad Técnica de Cotopaxi en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

El objetivo principal fue examinar cómo la cultura tributaria afecta la recaudación de impuestos municipales. Se observó que el municipio de Latacunga está implementando diversas estrategias para educar a los contribuyentes, como programas radiales, notificaciones y colaboraciones con instituciones educativas, con el fin de fortalecer la cultura tributaria y mejorar la recaudación de impuestos municipales. En resumen, se concluyó que la falta de cultura tributaria entre los contribuyentes del GAD Municipal del cantón Latacunga influye significativamente en la recaudación de impuestos, ya que la mayoría de los contribuyentes desconocen sus obligaciones tributarias. Es crucial contar con personal administrativo capacitado para informar a los ciudadanos sobre sus obligaciones fiscales y fomentar el pago de impuestos. Estos hallazgos subrayan la importancia de una recaudación eficiente para la entidad. Además, evidencian que el problema de

incumplimiento tributario no es exclusivo de Perú, sino que también afecta a nivel internacional, lo que contribuye al aumento de la morosidad en los impuestos municipales y obstaculiza el desarrollo efectivo de la población.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Marco Legal**

#### **Principios constitucionales de la tributación**

La investigación se fundamenta en el marco legal, en consonancia con los principios constitucionales de la tributación, tal como establece la Constitución Política del Perú:

**Artículo 74°.** Estos principios constitucionales incluyen el de legalidad

Establece que los tributos deben ser creados, modificados o derogados exclusivamente por ley o decreto legislativo, y deben regularse por ley todos los elementos sustanciales del tributo, excepto los aranceles o tasas regulados por decreto supremo.

Asimismo, se menciona el principio de igualdad, que permite establecer tratamientos desiguales en materia tributaria siempre y cuando cuenten con causas objetivas y razonables.

Se destaca también el principio de no confiscatoriedad, que protege la propiedad y evita que una ley afecte gravemente el patrimonio de la persona, asegurando el modelo económico establecido en la Constitución. Este principio adquiere especial relevancia en el ámbito tributario para evitar que el Estado imponga tributos que absorban una parte sustancial del patrimonio de los contribuyentes.

Además, se hace referencia al principio de los derechos fundamentales, que establece que un tributo no puede ser válido si vulnera alguno de los derechos reconocidos a la persona en la Constitución. Estos principios se diseñaron con el propósito de garantizar una determinación y creación más justa de los arbitrios municipales, protegiendo a los contribuyentes contra posibles abusos estatales.

Por lo tanto, es fundamental enfatizar en los principios explícitos establecidos por la Constitución, respaldando los arbitrios mediante la Ley de Tributación Municipal y las Ordenanzas Municipales, y colocándolos en base a criterios justos y equitativos para establecer tarifas a cancelar. Se debe evitar la confiscatoriedad mediante tasas excesivas o irrazonables, y se deben respetar los derechos fundamentales de la persona.

#### **Ley de tributación municipal aprobado por D.L N°776**

**Artículo 66°** se establece que las tasas municipales son tributos creados por los Concejos Municipales, cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por la Municipalidad de un servicio público o administrativo, reservado a las Municipalidades de acuerdo con su Ley Orgánica y normas con rango de ley.

**Artículo 69°** se indica que las tarifas para los servicios públicos o los arbitrios serán calculadas durante el último trimestre de cada año fiscal anterior a su implementación, tomando en cuenta el costo real del servicio a proporcionar. Su determinación debe seguir criterios racionales que permitan establecer el cobro justo por el servicio ofrecido,

considerando el costo de su provisión y mantenimiento, así como el beneficio individual recibido, tanto actual como potencialmente. Para distribuir entre los contribuyentes de un municipio el costo de los servicios públicos o los arbitrios, se deben considerar criterios vinculados al servicio público en cuestión, como el uso, tamaño y ubicación de la propiedad del contribuyente, junto con otros criterios válidos para la distribución.

### **Ley N°27972: Ley Orgánica de Municipalidades**

**Artículo 40** se establece que las normativas tributarias establecidas por las municipalidades distritales deben recibir la aprobación de las municipalidades provinciales de su área para ser legalmente válidas. Con el fin de mantener la estabilidad de los impuestos municipales, las municipalidades pueden suscribir acuerdos de estabilidad tributaria dentro del marco temporal establecido por la legislación. Cualquier disputa derivada de la implementación de dichos acuerdos será resuelta mediante arbitraje.

**Artículo 46°**, referente a las sanciones, se determina que las regulaciones municipales son de carácter obligatorio, y el no cumplimiento de estas conlleva sanciones apropiadas, además de la posibilidad de emprender acciones legales por responsabilidades civiles o penales según sea pertinente. Las ordenanzas establecen el marco de sanciones administrativas por violaciones a sus disposiciones, definiendo escalas de multas según la gravedad de la infracción, así como la imposición de sanciones no monetarias.

## **Ley N° 28411, conocida como la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto**

**Artículo 8** se establece que el presupuesto representa el principal instrumento de gestión del Estado para lograr resultados en favor de la población, mediante la entrega de servicios y el cumplimiento de metas de manera eficaz y eficiente por parte de las entidades gubernamentales. Este documento, presentado de manera cuantificada, integrada y sistemática, detalla los gastos que se prevén cubrir durante el año fiscal por cada entidad que forma parte del sector público, así como los ingresos destinados a financiar dichos gastos. El presupuesto público desempeña un rol fundamental en la planificación y gestión gubernamental, garantizando una asignación adecuada de recursos, especialmente a nivel municipal.

### **2.2.2. Incumplimiento del pago de los arbitrios**

En términos de investigación, se considera como variable primordial el incumplimiento en el pago de arbitrios, partiendo de la percepción del contribuyente.

Según **Camarero L., Pino J., y Mañas B. (2015)**, la percepción del contribuyente es un factor determinante en el incumplimiento tributario, reflejando un cambio en el ciclo económico y político, así como una clara señal de rebeldía. Es esencial reconocer que los ciudadanos acuerdan ceder sus recursos al Estado a cambio de bienes públicos y servicios sociales. Desde una perspectiva analítica, la percepción fiscal se resume en un balance: si el contribuyente percibe que el pago de impuestos al Estado no se corresponde con los beneficios recibidos, es

decir, si considera que la asignación de gasto público no justifica las contribuciones tributarias realizadas, se interpreta que existe un desequilibrio en la relación. Este desequilibrio, ya sea positivo o negativo, implica un esfuerzo fiscal, representando un costo en forma de ingreso individual transferido desde el contribuyente.

El cumplimiento de las tasas municipales se describe como el nivel, la fuerza o la medida con la que el contribuyente va realizar un pago al estado a cambio de determinado servicio que se ofrece, el cual viene determinado actualmente por pago de conceptos de jardines, serenazgo y limpieza pública que incluye lo referido a reciclaje. Ahora bien, la percepción del ciudadano es de suma importancia, pues si percibe que dichos servicios que cubren determinadas necesidades no están cumpliendo con sus expectativas, y que sobre todo no guardan relación con el importe que pagan al estado por dichas tasas, va conllevar a que dejen de realizar sus pagos de forma voluntaria, es decir se va generar el incumplimiento de pago, convirtiéndose en un aspecto negativos, lo cual es perjudicial para los municipios e incómodo para los ciudadanos, quienes van a verse obligados a pagar de acuerdo a la ley pero encontrándose insatisfechos por el servicio que el estado les está ofreciendo, y de esta manera otros ciudadanos se van ir convirtiendo en contribuyentes con falta de pago en sus arbitrios municipales.

Por otro lado, se tomó en cuenta que el incumplimiento de pago, es hacer mención a los contribuyentes morosos, y a mayor número, mayor será el nivel de morosidad tributaria del estado, que viene determinado por los diferentes municipios, es entonces que **Werner A.**

y **Santos A. (2015)**, resaltan la existencia de niveles elevados de morosidad tributaria, atribuidos al monto acumulado de deudas tributarias de distintos contribuyentes. Subrayan que un nivel excesivo de morosidad fiscal puede socavar la credibilidad de la administración tributaria en su totalidad. Es crucial reducir el volumen de deuda, cancelando aquellas deudas muy antiguas que son imposibles de recuperar (por ejemplo, debido a la quiebra de la empresa o al fallecimiento del contribuyente). No obstante, los gobiernos, incluso con los mejores controles, serán eficaces sólo si los contribuyentes tienen la certeza de que, a largo plazo, no tendrán que pagar la totalidad del monto adeudado, o que podrán hacerlo después de muchos años.

De lo referido, se resalta que los altos niveles de morosidad tributaria claramente por el incumplimiento de pago, es muy perjudicial a nivel de estado, pues parte de la confianza que tiene el contribuyente con las diferentes administraciones de cada municipio, pues son quienes a la larga rinden cuentas a los ciudadanos y quienes determinan si existe un balance de sus pagos, y finalmente juzgan el trabajo que realiza la administración, viéndose entonces obligada a cumplir con el mencionado balance para que no existan déficit posteriormente. Sin embargo, existen muchos contribuyentes que registran deudas de hace muchos años y que deberían iniciar por ello, es decir, regularizar su deuda más antigua y así contribuir con un menor nivel de morosidad. Pero, también se sabe que actualmente los contribuyentes no llevan un control y dejan que el pago de sus tributos o arbitrios municipales se acumulen, pues a la larga los municipios ofrecerán ciertos beneficios donde dichos pagos antiguos

serán reducidos por ciertos descuentos, la cual es una estrategia de cada municipio para que los ciudadanos se pongan al día de sus deudas más antiguas.

Según el **Servicio de Administración Tributaria (SAT)**, en el año 2010, la falta de pago de los arbitrios municipales engloba diversos aspectos, siendo crucial iniciar una gestión de cobro que incentive al contribuyente a regularizar su situación tributaria. El incumplimiento de las obligaciones fiscales puede conllevar sanciones y poner en riesgo el patrimonio del contribuyente. Esta percepción dependerá en gran medida de que las iniciativas de recuperación de pagos deben ir acompañadas de información detallada que explique las consecuencias del incumplimiento. El procedimiento de cobro regular abarca desde la identificación de la obligación fiscal hasta la posible notificación del monto pendiente en caso de que el contribuyente no cumpla dentro del plazo establecido.

Realizando un análisis de lo que menciona el SAT, se sabe que el incumplimiento de pago no solo genera un retraso o alta morosidad, sino que también pone en riesgo de ser el caso el patrimonio. No obstante, la administración tributaria de cada municipio, parte por un sistema de cobranza coactiva, la cual se ha convertido en un medio para llevar a forzar la voluntad o la conducta de los ciudadanos para que cumpla con sus obligaciones ante la deuda por falta de pago de sus arbitrios.

#### **2.2.2.1. Fiscalización**

De acuerdo con el **Ministerio de Economía y Finanzas**

**(MEF) en el año 2015**, la fiscalización se define como el acto de examinar y comprobar el cumplimiento de los deberes fiscales por parte de los contribuyentes. La función principal del departamento de auditoría fiscal es, naturalmente, ejecutar de forma efectiva y eficiente el proceso de auditoría, que involucra una serie de tareas (desde la notificación del requerimiento hasta la emisión y notificación del monto pendiente) que deben ser llevadas a cabo por equipos especializados.

En línea con lo planteado, la fiscalización va a partir desde una administración tributaria correcta, que cumpla a cabalidad con sus propósitos establecidos en líneas de control, es así que va ser necesario que cada municipio seleccione personal apto y capacitado en índole de seguimiento, que permita fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones de pago de arbitrios de los contribuyentes. Por otro lado, contar con regímenes fiscales claros que permita desarrollar las actividades es vital, pues serán una guía al momento de establecer la liquidación y del pago de los arbitrios. Así mismo, se va creando una cultura tributaria con los contribuyentes que a largo plazo están orientados a realizar sus pagos de manera voluntaria, sin ser necesario la cobranza coactiva que conlleva a una desmotivación y mal interpretación en muchos de los casos.

Se reconoce que uno de los cambios más significativos en tiempos recientes afecta la manera en que las autoridades fiscales perciben su interacción con los contribuyentes para la

fiscalización del pago como son los arbitrios municipales, los cuales son materia de seguimiento de cada municipalidad, sin embargo, existen algunas administraciones que no brindan la información completa o correspondiente al contribuyente, generando una desconfianza y por ende la evasión de pago, dejándolo pasar sin tener en cuenta las consecuencias que esto acarrea. Es importante contar con un soporte que informe y eduque al contribuyente sobre los arbitrios que debe pagar y así puedan contar con el conocimiento básico y necesario del mismo.

#### **2.2.2.2. Determinación de los arbitrios**

Además, según los autores **Bogotá B. y Restrepo J. (2020)**, en la determinación de los arbitrios, se resume que el papel esencial de los gobiernos locales es proporcionar a los ciudadanos servicios públicos básicos de salud, trabajo, seguridad, justicia y educación. Para financiar estos servicios, se requieren recursos económicos generados por el Estado a través del ejercicio de ciertos monopolios, así como otras fuentes de ingresos como las regalías por la explotación de los recursos naturales del suelo y subsuelo. Estos recursos se complementan con la recaudación de las contribuciones de cada ciudadano.

Según el **SAT (2022)**, los arbitrios municipales son tasas que se abonan por el mantenimiento y/o la prestación de servicios públicos, lo que las convierte en tributos según el C.T. Para determinar el monto de los arbitrios, se distribuye el costo efectivo total del servicio prestado a los contribuyentes de la provincia o

distrito en función del beneficio o potencial.

En el contexto peruano, se establece que para que los ciudadanos tengan acceso a servicios públicos, estos se financian con los ingresos provenientes de los arbitrios, que son los pagos realizados por los contribuyentes. El cálculo de estos pagos se realiza de acuerdo con lo establecido por el municipio dentro del primer trimestre de cada año fiscal, en relación al costo efectivo del servicio prestado. Así mismo, se califican pagadores tributarios a los ciudadanos que cuenten con un predio, ya sea para que ellos lo habiten o no, para que se desarrollen actividades en ellos o para que un tercero use dicho predio bajo cualquier título.

Los arbitrios se clasifican en tres:

- a) **Limpieza pública:** Se trata de la recogida manual de residuos finales procedentes de las propiedades dentro de la jurisdicción correspondiente, así como del barrido y lavado de calles.
- b) **Mantenimiento de parques y jardines:** Consiste en la prestación de servicios para desarrollar y mejorar los parques y jardines de uso público.
- c) **Servicio de serenazgo:** comprende el servicio de vigilancia y la protección civil en garantizar la seguridad ciudadana.

Para calcular la tarifa de los arbitrios en el ámbito de las municipalidades, se lleva a cabo un análisis del coste asociado con la prestación de los servicios correspondientes. Además, es

crucial tener en cuenta la frecuencia de ciertas actividades, ya que esto guarda relación con la cantidad de residuos que se generan en las calles y en las propiedades, considerando también el tamaño y la ubicación de dichas propiedades.

Aunque cada distrito o municipio provincial tiene la facultad de regular los impuestos municipales según sus propias normativas legales, consideramos relevante tomar como referencia las prácticas de la municipalidad provincial de Santa Cruz, dado que en muchos casos en otros lugares estas se definen según las normativas y reglamentos locales. A través de la Subgerencia de Medio Ambiente de la municipalidad provincial de Santa Cruz, se establecen los horarios para llevar a cabo los servicios de limpieza pública:

Para el barrido de calles, la municipalidad cuenta con horario de 3:30 am a 7:30 am; y por la tarde de 2:30 pm a 6:30 pm. Por otro lado, para el recojo de residuos sólidos, lo vamos a visualizar en la siguiente figura:

**Figura 4.** *Horario de recojo de basura de la MPSC*

HORARIO DE LOS VEHÍCULOS RECOLECTORES			
Turno	Camión compactador	Moto furgón 1	Moto furgón 2
Mañana	6:00 am – 8:00 am Lun- Dom	6:00 am – 8:00 am Lun- Dom	6:00 am – 8:00 am Lun- Dom
Tarde	5:30 pm – 7:30 pm Lun- Dom	5:30 pm – 7:30 pm Lun- Dom	5:30 pm – 7:30 pm Lun- Dom

Fuente. Área de manejo de residuos sólidos - MPSC.

De acuerdo al gráfico, podemos evidenciar que la

municipalidad fija horarios los cuales permiten llevar un orden sistemático del recojo de residuos sólidos de cada contribuyente, logrando, además, mantener limpia la ciudad y un gran compromiso con la población.

En base a lo que mencionan los autores, en efecto, los criterios que se toman en cuenta para el cálculo de la tasa de los arbitrios son importantes, debido a que permite a las entidades determinar de forma equitativa según el servicio que se prestan a la población, puesto que, sería algo difícil que las municipalidades calculen el monto exacto que debe cancelar cada contribuyente.

En conclusión, llevar un correcto y adecuado cálculo de la tasa para el pago de arbitrios de las municipalidades, permitirá a la entidad obtener una efectiva recaudación tributaria y sobre todo los encargados no tendrán la necesidad de insistir a cada contribuyente que cumpla con sus obligaciones, dado que ellos mismos realizarán de manera voluntaria al estar seguros que los cálculos que se han realizado han sido de la manera justa y transparente.

Indecopi respalda la fijación de los montos de los arbitrios municipales debe reflejar con precisión tanto los costos totales de los servicios proporcionados como los ingresos totales recaudados por concepto específico. Esto requiere también una evaluación detallada de los criterios empleados para repartir los gastos entre los obligados tributarios.

### **2.2.2.3. Promoción de campañas de orientación al contribuyente**

De acuerdo con **Arias L. (2018)**, en el ámbito fiscal, los municipios requieren estrategias efectivas centradas en brindar proporcionar orientación adecuada a los contribuyentes. Este enfoque puede ser visto como el aspecto más esencial de su trabajo, con el objetivo de aumentar los niveles de recaudación y así obtener más recursos que no solo cubran los gastos operativos, sino que también posibiliten la inversión en diversos proyectos orientados a elevar la calidad de vida.

En ese sentido, las campañas de orientación a los contribuyentes son esenciales como parte de una iniciativa de las municipalidades para difundir la información sobre lo que abarca el tema de la recaudación y sus percepciones, teniendo como una de sus estrategias los canales de comunicación accesibles para los ciudadanos y de fácil entendimiento, ejemplo; las redes sociales, emisión de folletos informativos, y la exposición de charlas. Además, si no solo se fomenta la información sino también, la transparencia de los ingresos recaudados esto aumentará la confianza hacia el municipio.

Sin embargo, también es relevante que los funcionarios que están encargados de brindar la capacitación a la población estén lo suficientemente preparados para brindar un soporte de la información y un desenvolvimiento con respuestas claras que resuelvan las interrogantes de los usuarios.

**Silverio L. (2021)**, resalta la importancia de fortalecer la

educación en temas tributarios y fomentar una cultura de cumplimiento de deberes y obligaciones hacia el Estado. Luego, se aboga por que las autoridades se comprometan a atender las demandas de la población. Es fundamental que las instituciones encargadas de la educación y la formación preparen a niños, adolescentes y ciudadanos responsables, para que comprendan que parte de sus recursos se destina como tributo, lo cual contribuye a retribuir a la sociedad mediante la ejecución de obras y mejoras en diversas áreas urbanas.

La concienciación sobre las obligaciones fiscales se logra principalmente a través de la educación tributaria, si el Perú posee ciudadanos con mayor poder educativo e informativo, se podrá debatir con coherencia la exigencia del cumplimiento de los servicios públicos, y el cumplimiento voluntario se vería reforzado ya que los deudores entenderían el proceso a seguir por el pago de sus obligaciones.

Indudablemente, la instrucción en materia tributaria es crucial para el avance de una sociedad que persigue principios democráticos y equitativos porque no solo se mejora el cumplimiento tributario, sino que, también se fomenta la involucrada de la ciudadanía, la transparencia del estado y sus funcionarios, y, la construcción de una sociedad que trabaja en equipo para lograr el bienestar común por medio de una contribución que respete los principios de recaudación.

### 2.2.3. Recaudación tributaria

También, conforme a la segunda variable la recaudación tributaria, según **Fernández J. (2012)**, define que la recaudación de impuestos se rige por un sistema tributario que tiene como objetivo conseguir los medios económicos para financiar el desarrollo del país y poder sobrellevar los gastos de la nación, el órgano encargado del procedimiento para la recaudación del tributo es la Administración Tributaria, teniendo el deber de hacer cumplir las obligaciones a los contribuyentes, quienes deben respetar plazos, cauces y derechos que sean aplicados.

En ese sentido, la recaudación tributaria implica la cobranza de las obligaciones fiscales mediante la imposición y establecimiento de los impuestos, tasas y contribuciones del estado hacia los ciudadanos, empresas y otras entidades a nivel nacional, en el caso de excepciones estas están consideradas en la ley de la materia. Los fondos obtenidos mediante este pago se utilizan para cubrir los gastos y servicios públicos requeridos para el progreso y bienestar del país.

Cuando nos referimos a la recaudación tributaria por arbitrios, nos damos cuenta de que se trata simplemente de la tarifa que debe pagar la Municipalidad de cada provincia y distrito, y es importante señalar que la recaudación depende tanto de la ubicación de la propiedad como del contribuyente.

Por ello, las municipalidades tienen la autonomía de establecer dichas tasas para financiar el mantenimiento del

servicio público, como es el barrido de calles, recojo de basura y alumbrado público, por ende, la importancia que tiene la recaudación de los arbitrios es importante para el desarrollo de las actividades.

Conforme a lo expresado por **Ríos G. (2002)**, el proceso de recaudación se desarrolla mediante dos modalidades: la voluntaria y la ejecutiva. Los sujetos activos de esta función recaudatoria son aquellos que, por disposición legal, están facultados para llevarla a cabo, como por ejemplo los agentes retenedores de impuestos.

A estos sujetos activos de la recaudación se suman aquellos que tienen la obligación de colaborar, tales como empleadores, notarios, corredores, los agentes retenedores del impuesto al valor agregado, los accionistas, y las entidades colaboradoras que proporcionan servicios de ventanilla (como bancos) y casas de bolsa. Estas personas no ejercen autoridad administrativa, sino que colaboran en la recaudación y retención de impuestos.

Con el fin de optimizar la gestión tributaria, desde el primero de julio de 1997, el gobierno introdujo el SAT que comprende cuatro áreas esenciales de la gestión fiscal: aduanas, auditoría, interpretación legal y recaudación. Asimismo, se instauró el servicio civil de carrera para los empleados de la administración tributaria. No obstante, los intentos de mejorar la recaudación de impuestos mediante la creación del SAT y el

servicio civil de carrera han sido inadecuados.

En base a lo mencionado, una vez determinada la deuda por el pago de impuestos, tasas y contribuciones, la retención es de periodicidad mensual o trimestral según sea el caso, y, los sujetos activos a la retención no deben reprimir la conducta de recaudación, sino, promocionarla a través de bonificaciones e incentivos consiguiendo las promesas de pago por parte de los pobladores, así también, promover la competencia transparente de las licitaciones para brindar concesiones administrativas, que fomenten la inversión privada.

La búsqueda de mayores ingresos para el Estado mejoraría la colaboración con la administración pública. En el Perú, hay dos entidades responsables de la recaudación, control y seguimiento de impuestos. Por un lado, está la **Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT)**, encargada de la administración de todos los tributos en el país. Por otro lado, el SAT tiene la función de recaudar, fiscalizar, recaudar, administrar y organizar todos los ingresos tributarios y no tributarios de una municipalidad.

Según la Ley del fortalecimiento de los SAT es un órgano descentralizado del estado, porque posee autonomía fiscal, presupuestal, y administrativa.

Según **Smith A. (1776)**, menciona la existencia de 4 principios básicos que deben ser tomadas en cuenta por las normas jurídicas y tributarias:

- a. **Igualdad:** Todos los habitantes de una nación deben contribuir al apoyo del gobierno según sus capacidades y en proporción a sus ingresos obtenidos bajo la tutela del Estado.
- b. **Certeza:** El impuesto que cada persona está obligada a abonar debe ser establecido de manera precisa y no arbitraria. El momento, la modalidad y la cantidad a abonar deben ser transparentes y fáciles de entender tanto para el contribuyente como para cualquier otra persona. La incertidumbre en materia tributaria fomenta la insolencia y favorece la corrupción en un grupo de personas que, naturalmente, son impopulares, incluso cuando no son insolentes ni corruptas.
- c. **Comodidad:** Cada tributo debería ser recaudado en el instante o de la manera que sea más apropiada para el contribuyente (retención en la fuente o al consumo).
- d. **Eficiencia:** Cada tributo debería ser diseñado de manera que recaude de las personas la menor cantidad posible, al mismo tiempo que garantice que el Estado reciba lo que le corresponde (los costos mínimos del sistema y los costos de cumplimiento).

En síntesis, se afirma que el principio de igualdad permanece aún vigente tras el paso del tiempo porque genera controversias y debates, debido a que, algunos coinciden con el pensamiento de crear privilegios en la recaudación para pagar menos impuestos de lo correspondido, la equidad en la

recaudación se percibe diferente según las diversas culturas y pensamientos, ya que, algunos creen que las personas que se desempeñan mejor en el desarrollo de sus actividades, deben conservar la mayor parte de sus ganancias por su capacidad de trabajo, a su vez, existen pensamientos que buscan la “igualdad” en las clases sociales, mencionando que se debe quitar al que mayor capacidad de ingresos posee para beneficiar a los sectores de menor capacidad económica.

Sin embargo, en la mayoría de países lo que buscan es equilibrar la igualdad para todos los contribuyentes, optando por un sistema fiscal justo y evitando las cargas fiscales excesivas solo a un sector de la población, para ello, la recaudación tributaria debe estar sustentada bajo los principios mencionados, para evitar actos administrativos discrecionales.

#### **2.2.3.1. Objetivos de la recaudación de impuestos**

Además de lo mencionado anteriormente, los objetivos de la recaudación de impuestos, según **Resabala S. y León K. (2019)**, incluyen los siguientes:

- a. Contribuir al financiamiento de obras y proyectos gestionados por el gobierno.
- b. Colaborar para elevar la calidad de vida de cada uno de los residentes.
- c. Fomentar el crecimiento económico y la estabilidad de precios para lograr el bienestar económico, social y cultural de la población.

- d. Promover la repartición justa de los recursos económicos, así como la inclusión y cohesión social.

Considerando todo lo expuesto, podemos afirmar que la recaudación de impuestos, en conjunto con la financiación de proyectos y obras, no solo contribuye a atender las demandas de la población y llevar a cabo sus expectativas, sino que también desempeña un rol fundamental en la preservación de la estabilidad económica. En períodos de desaceleración económica, la reducción de impuestos puede estimular la inversión y el gasto, mientras que, en momentos de bonanza económica, el aumento de impuestos puede ayudar a controlar la inflación.

En resumen, la recaudación tributaria es vital para el desarrollo y la regulación económica de un país. Por ende, es esencial establecer procesos que faciliten a los contribuyentes comprender mejor su importancia y ejecución. En virtud de esto, la administración pública debe ser eficiente, colaborativa, estable y estar debidamente preparada.

Sin embargo, el problema de la recaudación tributaria y las brechas que sobrellevan las entidades públicas pueden depender de cada país, o, en el caso de la recaudación municipal varían dependiendo de la provincia o distrito, porque se perciben los problemas de; la evasión que no es más que la no declaración de los activos para reducir la carga fiscal, también, los sectores informales que no declaran ni pagan por el desarrollo de sus

actividades, la corrupción por parte de las grandes empresas y contribuyentes que buscan incumplir sus obligaciones, así como, la elusión entre los funcionarios públicos y contribuyentes para otorgar privilegios en el pago o exoneración de impuestos, y la falta de implementación de las políticas fiscales para promocionar el cumplimiento voluntario de pago.

De acuerdo con **Varo J. (1994)**, el concepto de calidad abarca una variedad de aspectos relacionados con la actividad de una organización, que pueden incluir el producto o servicio, el proceso de producción o la manera en que se presta el servicio. Se destaca además que la noción de calidad ha experimentado cambios a lo largo del tiempo, tanto en su función como en su alcance y objetivo de control, evolucionando hasta la configuración actual como un modelo de gestión y un enfoque directivo adoptado por las empresas líderes.

En relación con el objetivo central de la excelencia, se argumenta que, como enfoque empresarial, aspira a cumplir con las demandas del cliente, un concepto que puede originar debate y que puede ser examinado desde diversas perspectivas, como la teoría económica, el mercadeo, la psicología y la economía de la salud, los cuales no siempre coinciden entre sí.

En cuanto a lo mencionado en la cita anterior, si comparamos la calidad del servicio que es brindado por las entidades privadas y públicas, concluimos que la medición en las expectativas y percepción que tienen los clientes y contribuyentes

son similares, por ejemplo; en el sector privado los clientes tienen expectativas frente a productos o servicios que brinda una empresa como un restaurante o bebida energética, y su perspectiva al recibir el producto o servicio pueden guardar un equilibrio a lo que imaginaron recibir, lo mismo sucede en el caso de los contribuyentes ellos también tienen expectativas frente a los servicios que brindan las entidades públicas, ambos sujetos buscan que exista una relación favorable por la cancelación de su dinero y la valoración del servicio.

Asimismo, si nos enfocamos aún más en la calidad del servicio en el sector público las entidades del estado deben desempeñar una eficiente gestión de calidad, en donde se desarrollen expectativas positivas para el cliente, para ello, los horarios de atención deben ser accesibles al usuario, y los funcionarios encargados del cobro de los impuestos deben estar capacitados para la resolución de problemas y ser personas empáticas y amables para que pueda existir una relación positiva entre el contribuyente y la entidad.

A su vez, en el caso del servicio de los arbitrios es necesario e importante que exista mejoras en el mantenimiento del barrido de calles, recojo de residuos sólidos, y serenazgo, de ser el caso las entidades deben brindar más personal para que se encargue de cada función, en tanto los equipos usados para el desarrollo de las actividades deben estar en óptimas condiciones y ser reemplazados por otro activo si es necesario, esto sería el

resultado de una buena calidad de servicio.

Por otra parte, si lo que se busca es una buena recaudación de impuestos, se deben emplear encuestas de manera continua para evaluar la satisfacción del contribuyente, corregir y prevenir errores, aumentando la confianza en el sistema tributario y el estado.

#### **2.2.3.2. Presupuesto**

Conforme a lo expuesto por **Ortega A. (2010)**, se sostiene que el presupuesto juega un papel esencial en la economía pública, equiparando al mercado en el ámbito privado. Es a través del presupuesto que se establecen las bases para evaluar la eficiencia del gasto público.

En síntesis, tal como indica el autor el presupuesto es la herramienta principal en la gestión pública, debido a que, en dicho documento se plasman estimaciones sobre los ingresos que espera recibir la entidad por la recaudación de impuestos, tasas, aranceles, contribuciones, y otras fuentes de financiación en el periodo fiscal, también, se detalla cómo serán gastados los fondos públicos otorgadas a las diferentes áreas como; educación, salud, seguridad, infraestructura, servicios públicos, entre otros. Por lo tanto, el presupuesto se encuentra dentro del proceso de planeación que se ejecuta sobre las actividades a realizar en el futuro.

En la misma línea, en el Perú todas las entidades del estado sean su naturaleza cuentan con el favorecimiento de

recursos, y, en el contexto del presupuesto público otorgado a las municipalidades para la realización de las actividades por arbitrios se cuenta con dos tipos de presupuestos el Presupuesto Inicial de Apertura, en donde se reflejan las estimaciones anuales de cuánto dinero será recaudado a través del cobro de las tarifas y tasas establecidas y como esos ingresos serán destinados al financiamiento de los servicios y programas de la localidad, y el Presupuesto Institucional Modificado, es la revisión o ajuste al PIA, debido a que, en el transcurso del año fiscal, pueden encontrarse variaciones en los ingresos y en la resignación de recursos, para subsanar las necesidades y prioridades locales.

Por tanto, los recursos que necesite la municipalidad para cubrir los costos relacionados a la prestación de servicios locales como son los arbitrios, puede variar dependiendo el municipio, los servicios que se otorguen y las necesidades que necesite cubrir la comunidad.

#### **2.2.3.3. Gasto público**

**Ortega A. (2010)**, señala que el desembolso gubernamental implica la asignación de los ingresos de las entidades públicas con el fin de satisfacer las colectivas necesidades. En síntesis, es crucial que el gasto se emplee de manera eficaz para abordar las necesidades de la población. Asimismo, no basta con la aprobación del gasto por parte del congreso para su ejecución; también se requiere una asignación adecuada en el presupuesto. Solo cuando se cumple este último

requisito, el gobierno puede llevar a cabo las medidas administrativas necesarias para ejecutar el gasto.

En síntesis, el gasto público nace para satisfacer los servicios de educación, atención médica, seguridad pública, infraestructura, servicios sociales y otros, además, es importante que el gasto público se gestione de manera correcta y eficiente para prevenir el déficit presupuestal, que sucede cuando los impuestos que se recaudan en un determinado periodo fiscal son menores al gasto público.

#### **2.2.3.4. Cultura tributaria**

Según **Méndez M. (2004)**, es fundamental para la sociedad fomentar una cultura tributaria que permita a los contribuyentes ya la población en general comprender las obligaciones tributarias como un deber esencial. Es por ello, que es importante reconocer que la investigación en materia de cultura tributaria involucra a un sistema completo, del cual también debe alcanzar a otros agentes relevantes de este campo social, teniendo en cuenta la institucionalidad impositiva, siendo importante ahondar en sus prácticas, convicciones, costumbres y valores. Pues depende mucho de la información que va tener al alcance cada ciudadano que le permite tener un sentido de concientización hacia sus pagos que si bien es cierto son una retribución y no un gasto a cambio de nada. Generar cultura tributaria a nivel del país depende mucho de la interacción que se genere en cada gobierno, partiendo de cada municipio.

Se expone que la cultura tributaria tiene sus propias complejidades, partiendo de la relación que vincula a contribuyentes y recaudadores y más específicamente en la promoción de la moral tributaria que eleva la recaudación voluntaria, también se afirma con toda certeza, que son las actitudes y hábitos de los múltiples agentes sociales que intervienen el campo de la tributación, así como sus diferentes relaciones que se forman entre ellos, respecto al pago de impuestos y cómo cumplir con este deber, que a su vez son cuestiones relevantes en la cultura tributaria.

### 2.3. Términos Técnicos

**Carga tributaria:** Aquella variable definida por el monto de recursos monetarios que un determinado país logra captar a partir de la aplicación de un conjunto de diferentes impuestos y otros instrumentos similares, los cuales, constituyen la base fundamental de financiamiento del estado (**Rojas A. & Morán D. 2019**).

**Incentivo fiscal:** Es aquella característica de índole la política fiscal de determinado gobierno, creado exclusivamente para incentivar y lograr una la fomentación de una actividad económica en específico, por medio de la reducción de los pagos de impuestos. Los incentivos fiscales pueden conllevar a resultados tanto positivos como negativos en una economía (**López M. 2020**).

**Ingresos fiscales:** Se determina a los ingresos que va recaudar el estado para lograr el financiamiento de las actividades del sector público, siendo tales como impuestos, derechos, productos y aprovechamientos.

**Obligación tributaria:** La obligación tributaria, 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.

**Moral tributaria:** Es el conjunto de valores que establecen y demuestran el comportamiento adecuado que van a tener los ciudadanos en referente a sus diferentes obligaciones con el Estado.

### **CAPITULO III. PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis General**

El incumplimiento del pago de los arbitrios municipales incide en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Santa Cruz, periodo 2022.

#### **3.2. Hipótesis Específicos**

- a. La fiscalización hacia los contribuyentes incide en la calidad de servicio que brinda la municipalidad provincial de Santa Cruz.
- b. La determinación de los arbitrios incide en la demanda del gasto para el servicio de limpieza pública de la municipalidad provincial de Santa Cruz
- c. La promoción de campañas de orientación al contribuyente incide en la cultura tributaria del ciudadano.

### 3.3. Operacionalización de Variables

#### 3.3.1. Variable Independiente

**Tabla 1.** *Operacionalización de la variable Independiente:  
Incumplimiento del pago de los arbitrios*

<b>Definición Conceptual</b>	Según Díaz (2014), la morosidad hace referencia a la situación en la que un deudor, ya sea una persona física o jurídica, no cumple con el pago total o parcial de alguna de sus obligaciones financieras. La determinación de la morosidad se realiza conforme a las tasas establecidas por cada entidad, ya sea del ámbito público, privado, financiero, bancario, entre otros, abarcando tanto a individuos como a negocios locales.	
	<b>Indicadores</b>	<b>Índices</b>
	X1. Fiscalización	X1.1. Identificar a los contribuyentes
<b>Definición Operacional</b>		X1.2. Seguimiento a los contribuyentes
	X2. Determinación de los Arbitrios	X2.1. Criterios
		X2.2. Tarifa
	X3. Promoción de campañas de orientación al contribuyente	X3.1. Difundir
		X3.2. Educación Tributaria
<b>Escala Valorativa</b>	Ordinal	

Fuente. Elaboración propia

### 3.3.2. Variable Dependiente

**Tabla 2.** Operacionalización de la variable dependiente: Recaudación

*Tributaria*

<b>Definición Conceptual</b>	Según Effio (2008), la recaudación tributaria constituye una facultad de la administración tributaria que implica la percepción de los impuestos. En este sentido, la administración tributaria puede recurrir directamente a los servicios de entidades del sistema bancario y financiero, así como de otras organizaciones, para cobrar las deudas relacionadas con los impuestos que administra (p. 16).	
<b>Definición Operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Índices</b>
	Y1. Calidad de Servicio	Y1.1. Satisfacción del Contribuyente
	Y2. Demanda del gasto para el servicio de limpieza pública	Y1.2. Mejoras/ Mantenimiento  Y2.1. Presupuesto anual otorgado a los arbitrios  Y2.2. Gastos
Y3. Cultura Tributaria	Y 3.1. Desinterés  Y3.2. Desconfianza	
<b>Escala Valorativa</b>	Ordinal	

Fuente. Elaboración propia

## **CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño Metodológico**

#### **4.1.1. Tipo de investigación**

El estudio satisface los criterios necesarios para ser clasificado como una investigación aplicada con un enfoque cuantitativo no experimental.

#### **4.1.2. Nivel de investigación**

El estudio actual es de nivel descriptiva-correlacional, ya que describe las variables que se midieron de manera independiente, y también evalúa el grado de relación entre los indicadores y esas

mismas variables. Además, el diseño se seleccionó una muestra donde se satisface la conexión

$$M = O_x \text{ r } O_y$$

**M** = Muestra

**O** = Observación

**X** = Incumplimiento del pago de los arbitrios

**Y** = Recaudación tributaria

**r** = Relación de variables

#### 4.1.3. Método

El estudio actual utiliza una variedad de enfoques, incluyendo el analítico, estadístico, descriptivo y de síntesis, entre otros.

#### 4.1.4. Enfoque

El estudio adopta un enfoque cuantitativo, ya que emplea la estadística como herramienta de análisis.

### 4.2. Población y Muestra

#### 4.2.1. Población

El estudio está abarcado por una subpoblación de 200 contribuyentes que se han tomado aleatoriamente en la municipalidad del estudio.

**Tabla 3.** *Población*

N°	Provincia de Santa Cruz	Cantidad de Contribuyentes
1	Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz	200

#### 4.2.2. Muestra

De acuerdo con la definición proporcionada por Hernández (2014), la muestra consiste en un conjunto de individuos seleccionados de una población específica en función de ciertas características.

En este estudio, la muestra se compone de 85 contribuyentes de la municipalidad provincial de Santa Cruz, determinados mediante el cálculo realizado mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{pqz^2N}{E^2(N - 1) + pqz^2N}$$

Donde:

n= muestra

N= 200 contribuyentes

p= 0.5

q= 0.5

Z= 95%. Se tiene un valor de Z=1.96

E= 8%

Reemplazando:

$$n = \frac{(0.5 * 0.5) * 1.96^2 * 200}{(0.08)^2(200 - 1) + (0.5 * 0.5) 1.96^2}$$
$$n = \frac{192.08}{2.234}$$

*n = 85 contribuyentes*

**Tabla 4. Muestra**

<b>Provincia de Santa Cruz</b>	<b>Muestra</b>
Contribuyentes	85 contribuyentes

Fuente. Elaboración propia

Después de aplicar la fórmula, la muestra para este estudio de investigación consiste en un total de 85 personas, que incluye a los contribuyentes de la municipalidad provincial de Santa Cruz.

### **4.3. Técnicas de Recolección de Datos**

#### **4.3.1. Descripción de los instrumentos**

La técnica utilizada en la investigación se centra en el empleo de encuestas, las cuales, de acuerdo con **Arias F. (2012)**, están diseñadas para recabar información de grupos de individuos sobre sí mismos o en relación con un tema específico.

Se ha considerado la encuesta como una técnica fundamental en este estudio. Con este fin, se han elaborado catorce preguntas con cinco opciones vinculadas con las variables e indicadores de la investigación.

Este instrumento facilitará la evaluación del nivel de comprensión de los aportantes respecto a la problemática del incumplimiento del pago de los arbitrios municipales, así como proporcionará la información necesaria para llevar a cabo futuras investigaciones sobre el tema.

#### **4.3.2. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos**

## Validez

De acuerdo con **Hernández R., Fernandez, C. y Baptista P. (2014)**, el concepto de validez se relaciona con la medida en que un instrumento efectivamente examina la variable que se busca medir. El objetivo primordial del proceso de validación consiste en asegurar que los instrumentos empleados en futuras investigaciones sean efectivos y eficientes. Asimismo, para garantizar la validez del contenido, se procurará contar con la asesoría de expertos en el campo.

**Tabla 5.** *Validez del instrumento por juicio de expertos*

<b>N°</b>	<b>Expertos</b>	<b>Calificación</b>	<b>Firma</b>
<b>01</b>	Arlene Prado Ayala	Aprobado	APA
<b>02</b>	Josué Giraldo Centeno Cárdenas	Aprobado	JGCC
<b>03</b>	Javier Marcelo Huarca Ochoa	Aprobado	JMHO

Fuente. Elaboración propia

## Confiabilidad

La confiabilidad hace referencia a la coherencia de los datos obtenidos mediante los instrumentos empleados. Con el fin de determinar y asegurar el nivel de confiabilidad en la próxima investigación, se llevará a cabo una prueba piloto encuestando al 100% de la muestra seleccionada en este estudio, compuesta por 85 contribuyentes encuestados. Los datos obtenidos serán examinados utilizando el software SPSS versión 21 para calcular el indicador de confiabilidad conocido como Alfa de Cronbach. Para obtener más detalles al respecto, se puede consultar el Anexo 5.

### Rango de variación

$$0 \leq \alpha \leq 1$$

Si el coeficiente  $\alpha$  iguala o excede el umbral de 0.7, se puede afirmar que los resultados derivados de las encuestas son fiables y coherentes. En esta investigación, se empleó el método de varianzas y se determinó el coeficiente utilizando la fórmula correspondiente a través del software estadístico SPSS.

Siendo:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_T^2} \right]$$

**K** = número d

**Si<sup>2</sup>** = Varianza

**St<sup>2</sup>** = Varianza total de los valores observados.

Se aplicó la metodología de Alfa de Cronbach a la totalidad de la muestra, que incluye a 85 contribuyentes encuestados, y se procesó utilizando el programa SPSS Analytic Statistics IBM, lo que arrojó el siguiente resultado:

**Tabla 6.** Alfa de Cronbach con el SPSS 21

Alfa de Cronbach	N de elementos
,746	14

Fuente: Elaboración propia.

Según el análisis de confiabilidad, se nota que el coeficiente Alfa de Cronbach (calculado para el total de la muestra) es de 0.746. En resumen, el valor estadístico derivado del alfa de Cronbach sugiere una confiabilidad aceptable.

#### 4.4. Técnicas para el procesamiento de la información

En el próximo proyecto de investigación, se empleó Microsoft Excel como herramienta principal debido a su utilidad y relevancia en la obtención de datos

estadísticos y se elaboraron gráficos para facilitar la comprensión de los resultados. Además, se analizaron las hipótesis del estudio utilizando el modelo estadístico de Chi-cuadrado, utilizando el software SPSS.

#### **4.5. Aspectos éticos**

Durante la ejecución, nos adherimos estrictamente a los principios éticos establecidos en el código de conducta de la Universidad de San Martín de Porres. En consecuencia, el desarrollo del estudio se llevó a cabo de manera legítima y precisa, cumpliendo con los valores éticos fundamentales como la integridad, la responsabilidad, la objetividad y la confiabilidad. En resumen, se otorgó prioridad a los valores éticos en todo el proceso de investigación, con el objetivo de buscar la verdad y contribuir al progreso del campo contable mediante la adquisición de nuevos conocimientos.

## **CAPÍTULO V. RESULTADOS**

### **5.1. Presentación**

En este capítulo, se expone el procedimiento que implica la comprobación de la hipótesis establecida en la sección 3.1 de la investigación.

Los resultados rescatados abarcan el logro de los siguientes objetivos específicos:

- a) Se determinó si la fiscalización hacia los contribuyentes incide en la calidad de servicio que brinda la municipalidad.
- b) Se demostró si la determinación de los arbitrios incide en la demanda del gasto para el servicio de limpieza pública brindado por la municipalidad provincial de Santa Cruz

- c) Se descubrió si la promoción de campañas de orientación al contribuyente incide en la cultura tributaria del ciudadano.

## 5.2. Interpretación de los resultados

A través de la utilización de una encuesta dirigida a 85 contribuyentes, quienes tienen la obligación de pagar por el servicio de arbitrios, se llevó a cabo un proceso de recolección de datos y obtención de resultados, los cuales posteriormente fueron presentados, interpretados y analizados de forma descriptiva.

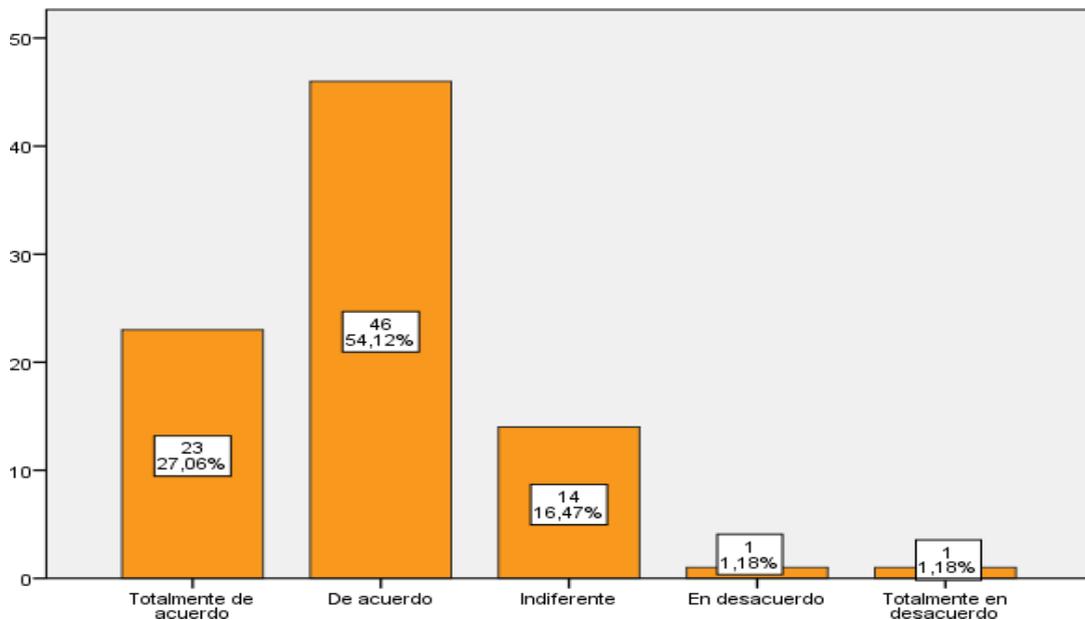
**Variable Independiente:** El incumplimiento del pago de los arbitrios

**Tabla 7.** *El incumplimiento del pago de los arbitrios*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De acuerdo	46	54,1
Indiferente	14	16,5
En desacuerdo	1	1,2
Totalmente en desacuerdo	1	1,2
Total	85	100,0

Fuente. Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz 2022

**Figura 5** El incumplimiento del pago de los arbitrios



Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

Se obtuvo como resultado que el 81.2% de los contribuyentes se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo en que el incumplimiento en el pago de los arbitrios perjudica al servicio de limpieza pública. Mientras que, el 16.47% de los contribuyentes encuestados se muestran indiferentes con respecto al tema. Por otro lado, el 1.18% expresan estar en desacuerdo con lo interrogado.

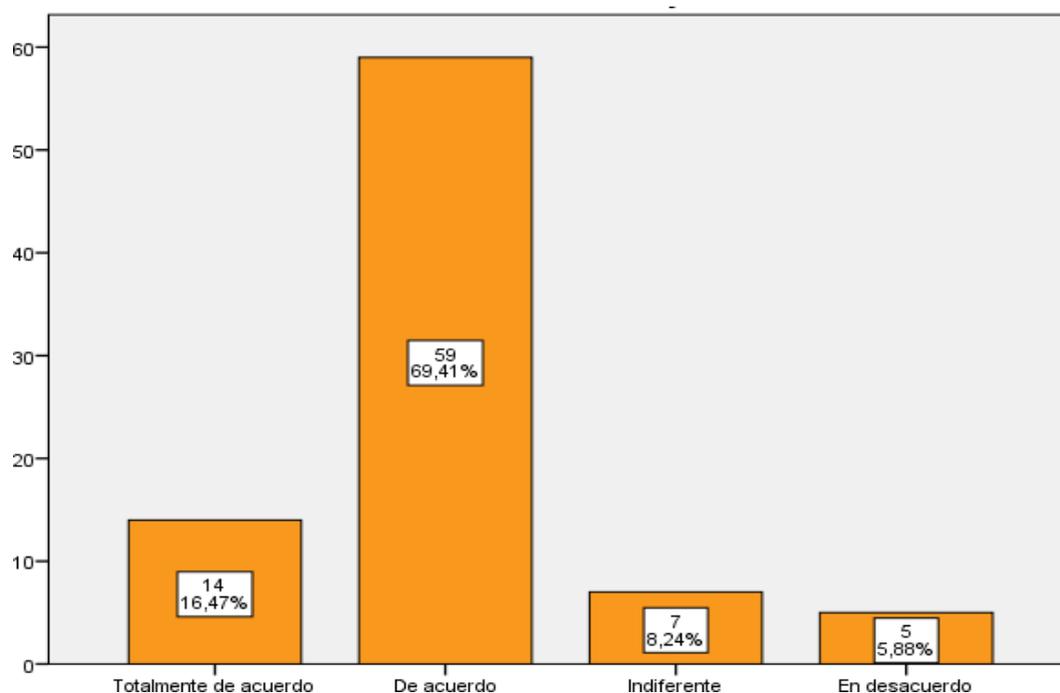
En base a los resultados, podemos definir que los contribuyentes si consideran que el incumplimiento en los pagos por limpieza pública ocasiona que la población obtenga un servicio deficiente, debido a que, si los recursos son escasos se limitaría la capacidad para mantener la infraestructura de la provincia en buen estado y preservar la calidad de vida de los pobladores, por ello, los contribuyentes son conscientes y están de acuerdo en que si se cumplen los pagos se obtendría un servicio eficiente del barrido de calles y recojo de residuos sólidos.

**Tabla 8** Identificación de los contribuyentes

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	16,5
De acuerdo	59	69,4
Indiferente	7	8,2
En desacuerdo	5	5,9
Total	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

**Figura 6.** Identificación de los contribuyentes



Fuente. Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

Con relación a la interrogante 2, se obtuvo que el 85.88% del total de contribuyentes encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con que la fiscalización permite una actualización en la base de datos para identificar que se encuentran obligados a pagar los arbitrios municipales generando un incremento en la recaudación municipal. Mientras que, el 8.24% de los encuestados se muestran indiferentes y, el 5.88% está en desacuerdo en que la

fiscalización y la identificación de contribuyentes genere un incremento en la recaudación.

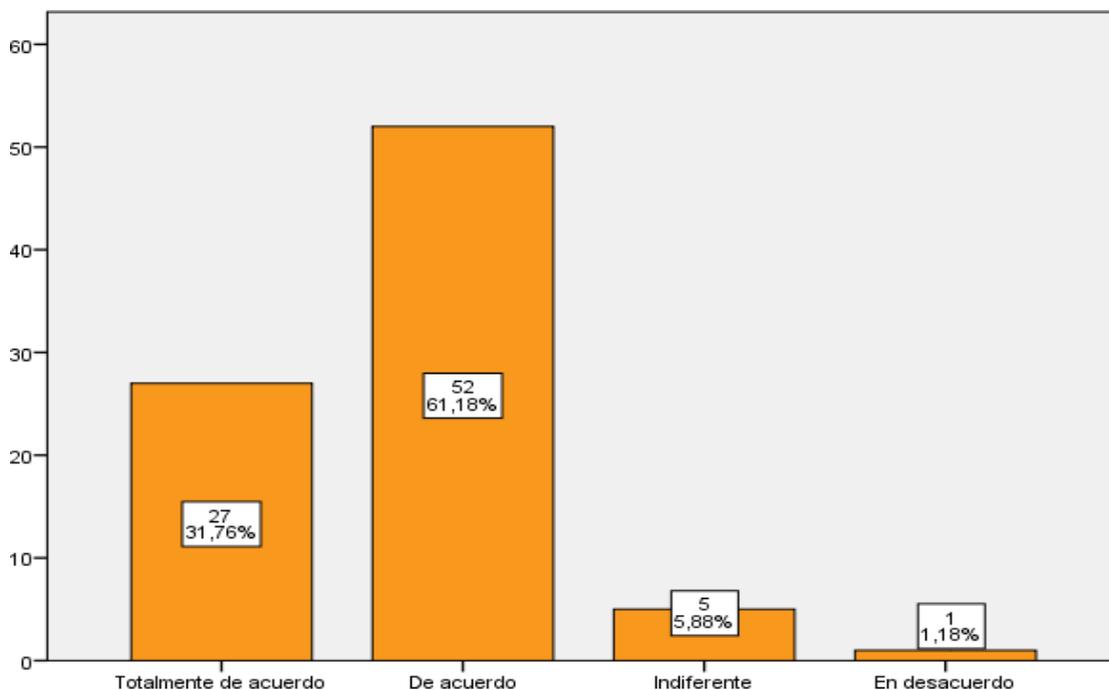
Con relación a los resultados, podemos afirmar que los contribuyentes están de acuerdo y encuentran relevante el desarrollo de un proceso de fiscalización porque va a permitir la identificación absoluta y completa identificando a todos los contribuyentes de la provincia sin excepciones que se encuentran bajo la responsabilidad del pago de esta tasa, así el área encargada de percibir los ingresos maneja una base de datos actualizada que guarde coherencia y tenga relación con la cantidad total de predios habitados, se entiende que esto generará de manera provechosa una mayor recaudación.

**Tabla 9** *Seguimiento a los contribuyentes*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	27	31,8
De acuerdo	52	61,2
Indiferente	5	5,9
En desacuerdo	1	1,2
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

**Figura 7. Seguimiento a los contribuyentes**



Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

En cuanto a la tercera pregunta, los hallazgos obtenidos muestran que el 92.94% de los encuestados están de acuerdo en que el seguimiento a los contribuyentes debe llevarse de manera justa y legal para asegurar la recaudación. Por otro lado, 5.88% responde estar indiferente ante lo planteado y, el 1.18% respondió estar en desacuerdo con lo planteado.

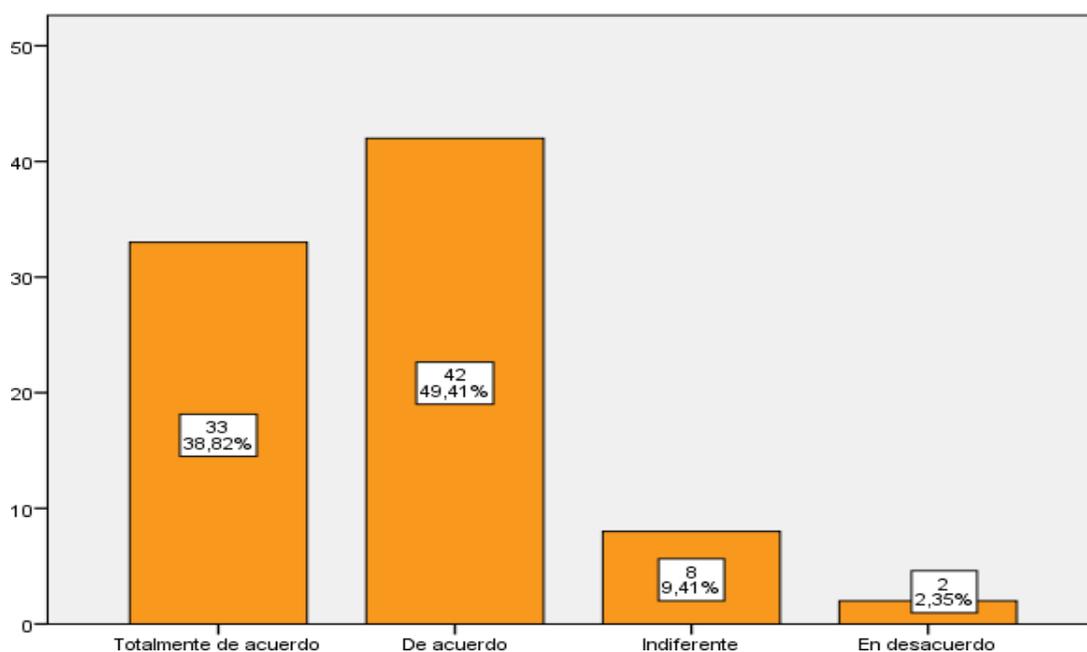
Teniendo en cuenta los resultados, podemos definir que están de acuerdo en que la entidad local realice un seguimiento a sus contribuyentes para asegurarse de que cada uno cumpla de manera voluntaria el pago por sus arbitrios. El objetivo de realizar esta acción es evitar la evasión del impuesto y garantizar que la recaudación de arbitrios sea realizada de manera justa y legal respetando los parámetros que indica la ley y evitándose las imposiciones injustas que respeten los derechos individuales de los ciudadanos.

**Tabla 10** *Criterios*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	33	38,8
De acuerdo	42	49,4
Indiferente	8	9,4
En desacuerdo	2	2,4
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

**Figura 8** *Criterios*



Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

En lo que respecta a esta interrogativa, se obtuvo como resultado que el 88.23% de contribuyentes están de acuerdo en que la municipalidad difunda cuales son los criterios que toma en cuenta para determinar la tarifa a pagar por el servicio de arbitrios, de la misma manera, 5.88% de los encuestados se encuentran indiferentes al tema, y el 1.1% se encuentra en desacuerdo con lo interrogado.

En base a los resultados, podemos decir que se considera relevante según los contribuyentes que se les informe sobre qué criterios maneja la municipalidad provincial para calcular la tarifa a cancelar por arbitrios, visto que,

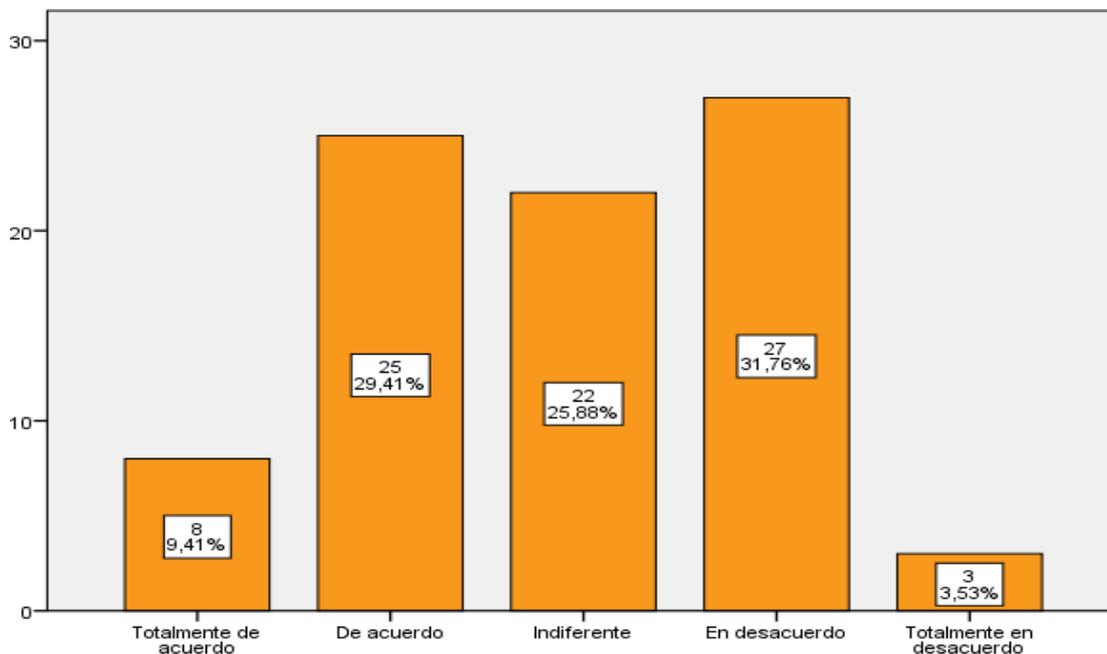
deben estar ajustados a la racionalidad del costo que demanda llevar a cabo el servicio, también, deben estar sujetos a la ubicación de los predios, uso y tamaño, teniendo en cuenta que existen personas que están exoneradas al pago cuando su predio es únicamente una área sin construir y no está habitada.

**Tabla 11. Tarifa**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	9,4
De acuerdo	25	29,4
Indiferente	22	25,9
En desacuerdo	27	31,8
Totalmente en desacuerdo	3	3,5
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

**Figura 9. Tarifa**



Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

Según en la quinta pregunta, se refleja que el 38.82% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con la tarifa establecida para el pago de los arbitrios.

mientras que, el 25.88% se encuentra indiferente a lo encuestado y, 35.29% manifiestan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con lo que se menciona.

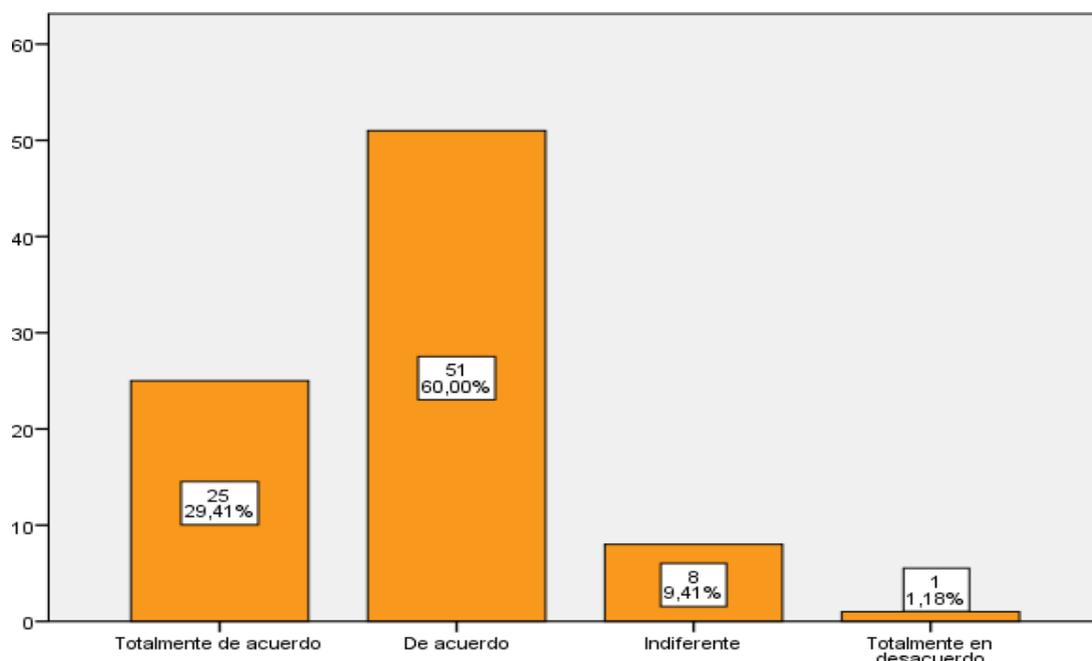
En base a lo obtenido mediante el desarrollo de la encuesta, podemos definir que el porcentaje que divide a los contribuyentes que se encuentran de acuerdo y en desacuerdo con la tarifa que se estableció por parte de la Municipalidad para el pago del servicio de arbitrios no es muy significativa, por ende, podemos decir que tenemos a una población dividida expresando que este sentimiento hacia el precio fijado repercute en el comportamiento del contribuyente siendo el mismo quien decide o no participar de manera voluntaria a su obligación.

**Tabla 12. Difundir**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	25	29,4
De acuerdo	51	60,0
Indiferente	8	9,4
Totalmente en desacuerdo	1	1,2
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

**Figura 10. Difundir**



Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

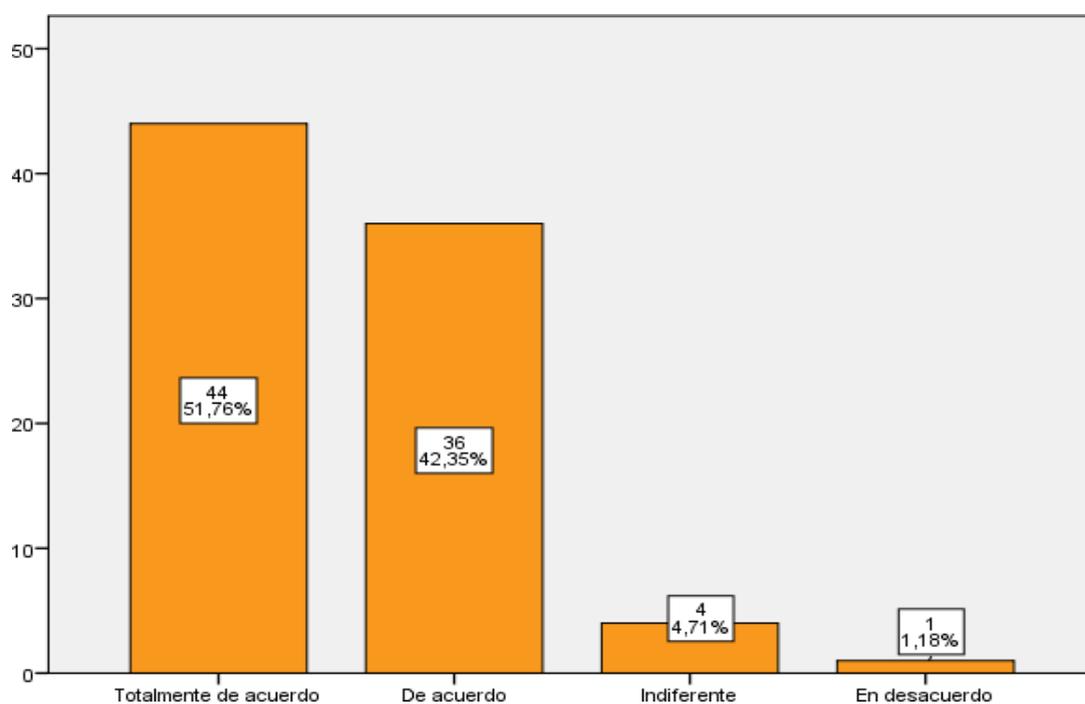
Respecto a la doceava pregunta, se indicó que el 89.41% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo en que difundir la importancia del servicio público de los arbitrios incrementa la responsabilidad fiscal de los contribuyentes. Mientras que, el 9.41% de los encuestados muestra su indiferencia al respecto y, el 1.18% expresa estar totalmente en desacuerdo en que la difusión de la importancia afecte la responsabilidad del contribuyente. Se evidencia que la mayor parte están de acuerdo y encuentran relevante en que la población entienda que el pago de los arbitrios permite el financiamiento del servicio porque genera un impacto directo en la comunidad y la relación entre el pago y los servicios que reciben, por ello, para incrementar la responsabilidad fiscal los ciudadanos entienden que es importante explicar cómo estas tasas contribuyen de manera directa en la calidad de vida.

**Tabla 13. Educación tributaria**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	44	51,8
De acuerdo	36	42,4
Indiferente	4	4,7
En desacuerdo	1	1,2
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

**Figura 11. Educación tributaria**



Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

Con respecto a la catorceava pregunta, se obtuvo que el 94.11% está totalmente de acuerdo y de acuerdo en que la educación tributaria permite contribuir al cumplimiento voluntario del pago de arbitrios. Así mismo, el 4.71% de los encuestados respondieron encontrarse indiferentes al respecto y, el 1.18% indica estar en desacuerdo. Por otro lado, el programa SPSS no considero la última alternativa por lo que no fue considerada en la Tabla 22.

Los hallazgos obtenidos de la encuesta indican que para obtener el cumplimiento voluntario del pago de arbitrios es importante que se eduque a los ciudadanos generando concientización, entendimiento de sus obligaciones inclinando a cumplir de manera voluntaria con sus obligaciones en base a los arbitrios municipales.

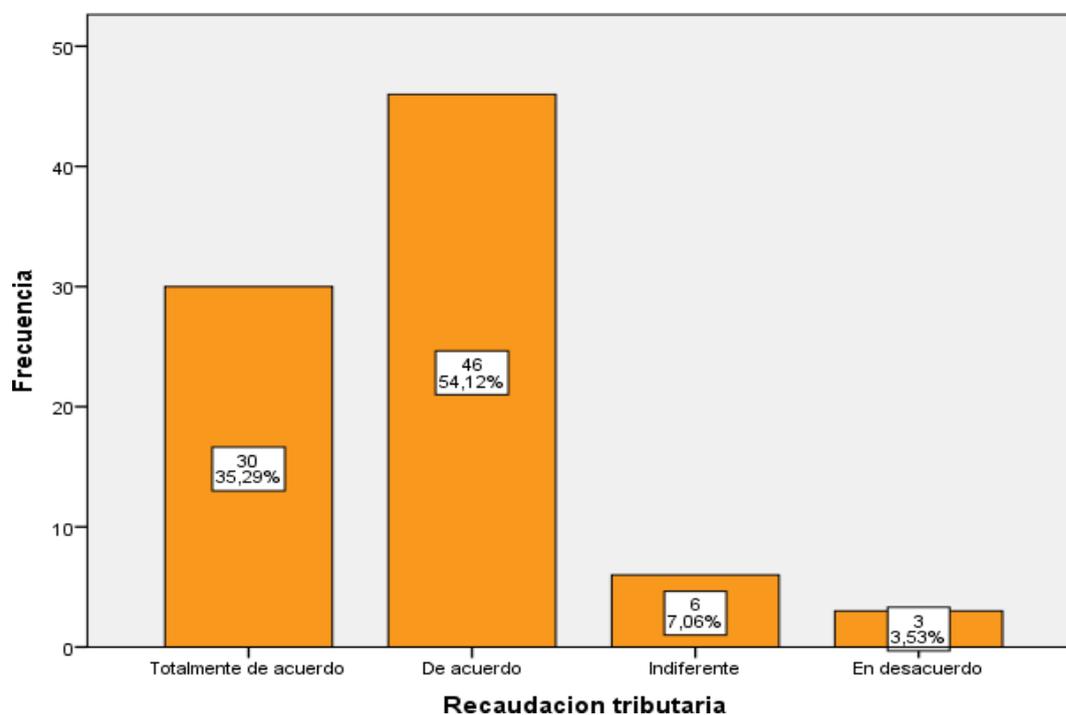
**Variable Dependiente (Y): Recaudación tributaria**

**Tabla 14. Recaudación tributaria**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	30	35,3
De acuerdo	46	54,1
Indiferente	6	7,1
En desacuerdo	3	3,5
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

**Figura 12. Recaudación tributaria**



Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

Con relación a la octava pregunta, se obtuvo que el 89.41% se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la recaudación tributaria se ve afectada por la falta de campañas de orientación de cultura tributaria. También el 7.06% se encuentra indiferente frente a los interrogados y, el 3.53% manifiesta estar en desacuerdo con que la falta de campañas de orientación sean motivo que influya en la recaudación.

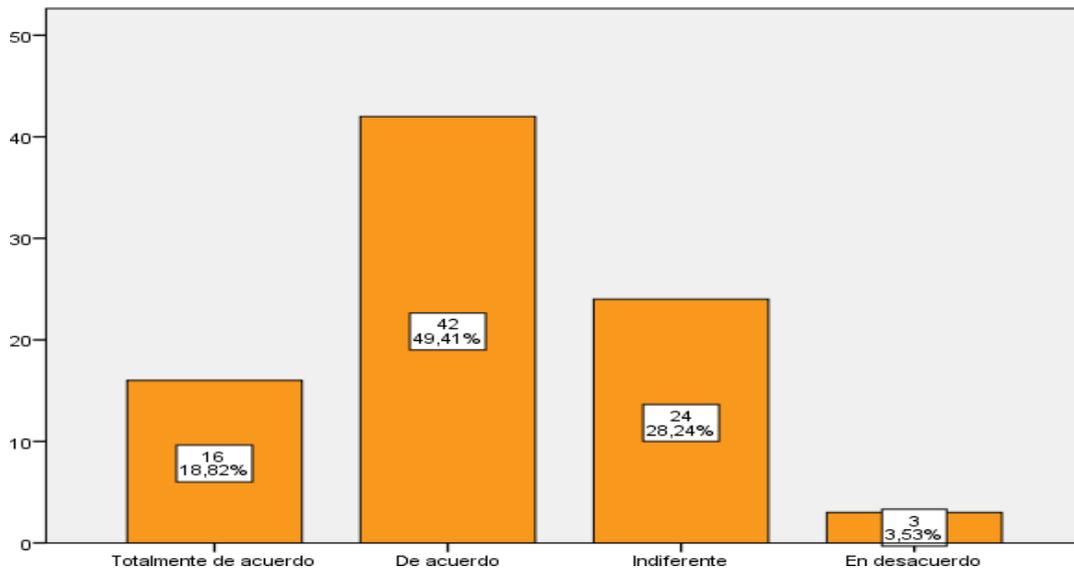
Teniendo en cuenta los resultados que se obtuvieron, podemos afirmar que la falta de campañas de orientación afectan la conciencia tributaria del contribuyente, debido a que, desconocen cuáles son sus obligaciones tributarias y la importancia que tiene contribuir al sistema tributario, también , perjudica a la falta de comprensión sobre cómo funcionan los arbitrios, para que se utilizan, y cómo beneficia no solo a la población sino también de manera individual a cada contribuyente, por ello, los contribuyentes están de acuerdo que la falta de promoción de campañas de orientación sobre la cultura tributaria desempeñan un papel importante en la recaudación tributaria de los arbitrios.

**Tabla 15.** *Satisfacción del contribuyente*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	16	18,8
De acuerdo	42	49,4
Indiferente	24	28,2
En desacuerdo	3	3,5
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

**Figura 13. Satisfacción del contribuyente**



Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

En la novena pregunta, el 68.23% se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la satisfacción del contribuyente se da por los beneficios del servicio de calidad que brinda la municipalidad al ciudadano. Así mismo, el 28.24% expone su indiferencia al respecto. Por otro lado, el 3.53% respondió estar en desacuerdo con lo planteado en la interrogante.

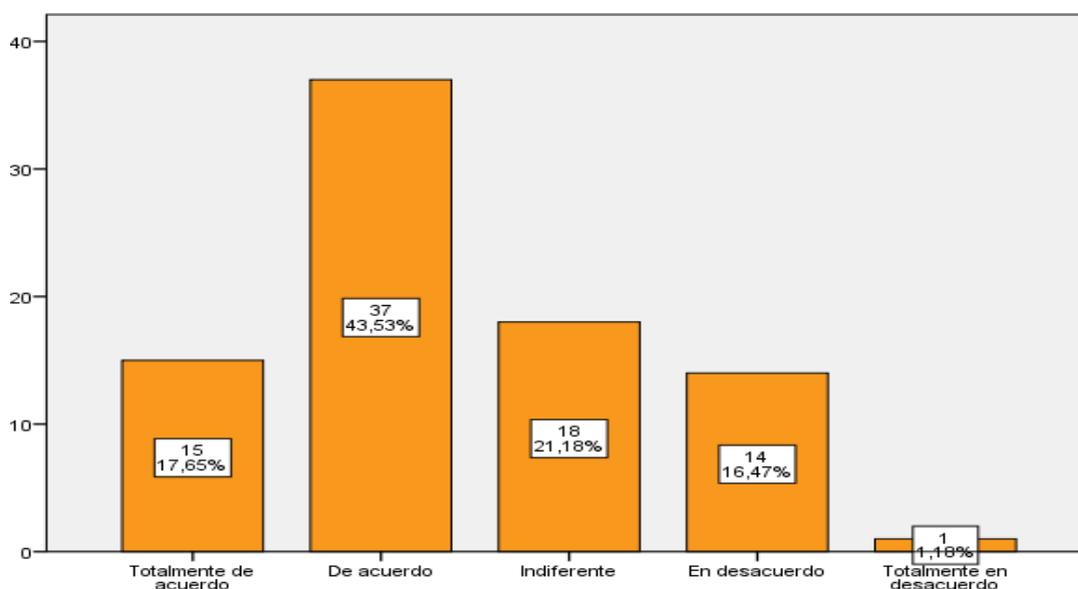
Además, se indica que la satisfacción si está relacionada con la calidad del servicio que brinda el municipio en base al barrido de calles y el recojo de residuos sólidos, por tanto, el 68.23% de los contribuyentes afirman que un buen servicio no solo se engloba en recibir calidad sino también, influye la atención al cliente que tienen los funcionarios que están encargados del cobro de esta tasa sumándole importancia a la capacidad que tengan para resolver sus quejas e inquietudes y brindarles una experiencia positiva, aspectos que claramente influyen en la satisfacción del poblador.

**Tabla 16. Mejoras y Mantenimiento**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	15	17,6
De acuerdo	37	43,5
Indiferente	18	21,2
En desacuerdo	14	16,5
Totalmente en desacuerdo	1	1,2
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

**Figura 14. Mejoras y Mantenimiento**



Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

Con relación a la décima pregunta, indicó que el 61.38% están de acuerdo y totalmente de acuerdo con las mejoras y el mantenimiento que realiza la municipalidad en el ámbito del barrido de calles y recojo de basura, el 21.18% responde encontrarse indiferente con lo interrogado y, el 17.63% respondió estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con lo formulado en la pregunta. Entonces, podemos definir que la gran mayoría se encuentra a favor de como el municipio está desempeñando y desarrollando las actividades para

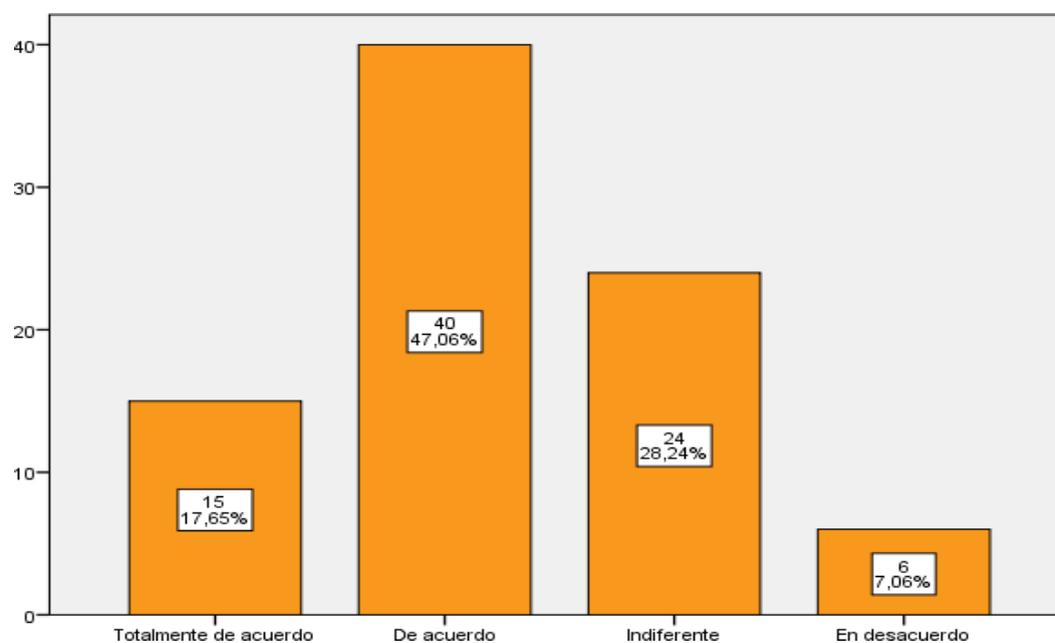
cumplir con el servicio, siendo una minoría la que se encuentra en contra de cómo están gestionando las mejoras y el mantenimiento del desarrollo de arbitrios, pregunta que tomamos como relevante para el desarrollo de esta investigación, porque, nos permite evaluar qué tan satisfechos se encuentran los ciudadanos con el servicio.

**Tabla 17.** *Presupuesto anual otorgado a los arbitrios*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	17,6
De acuerdo	40	47,1
Indiferente	24	28,2
En desacuerdo	6	7,1
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

**Figura 15.** *Presupuesto anual otorgado a los arbitrios*



Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

Según los resultados obtenidos, el 64.71% están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que el presupuesto anual otorgado a los arbitrios permite cumplir

eficientemente el cumplimiento del servicio. También, el 28.24% respondió estar indiferente con lo encuestado y el 7.06% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en que el presupuesto otorgado a los arbitrios afecte el desarrollo del servicio.

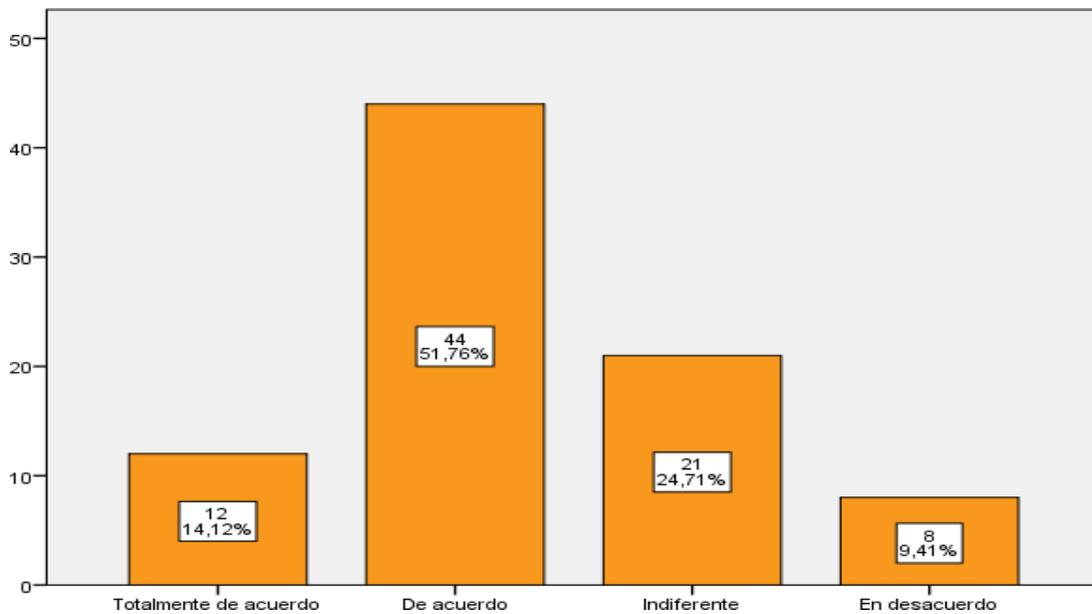
Se deduce que los contribuyentes consideran importante el presupuesto que se le otorga al municipio para que desarrolle sus actividades, si un presupuesto es insuficiente va a perjudicar el cumplimiento efectivo del mismo, por ello, los municipios elaboran su presupuesto anual y de la misma forma lo modifican mediante el Presupuesto Modificado.

**Tabla 18. Gastos**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	12	14,1
De acuerdo	44	51,8
Indiferente	21	24,7
En desacuerdo	8	9,4
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

**Figura 16. Gastos**



Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

Según los hallazgos obtenidos en la doceava pregunta, se muestra que el 65.88% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo con que un gasto excesivo en el servicio de arbitrios demanda mayores recursos generando déficit en el presupuesto municipal. Mientras que el 24.71% del total de encuestados expresan su indiferencia con lo interrogado y, el 9.41% indica estar en desacuerdo con lo cuestionado ya que no consideran importante que el gasto excesivo en los arbitrios perjudique el presupuesto municipal.

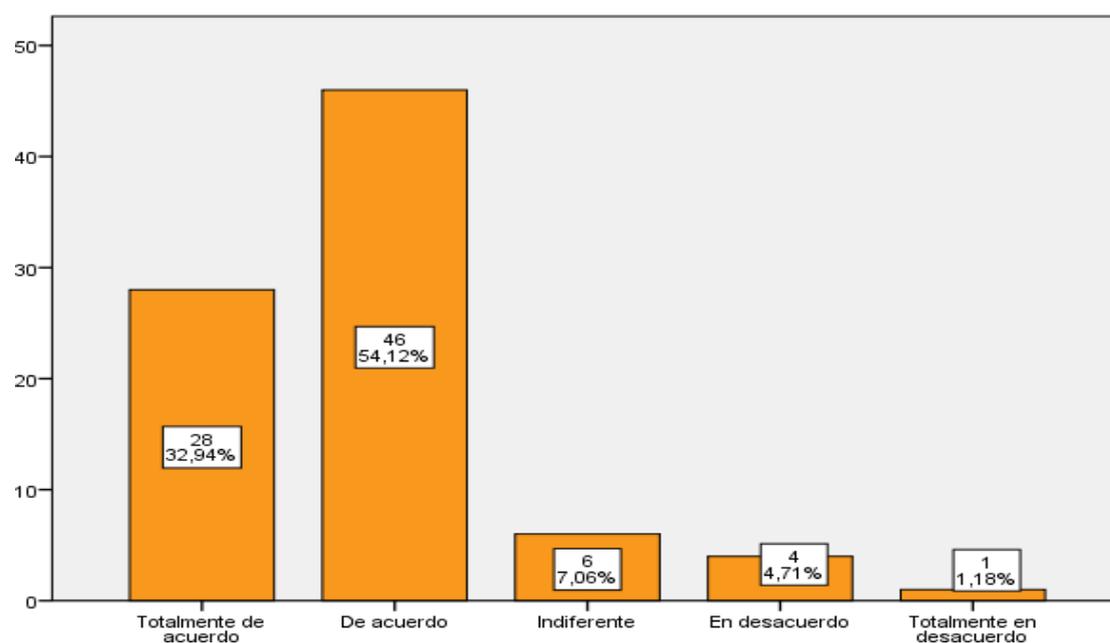
Se concluyó, que es importante que los municipios equilibren sus presupuestos y se aseguren que los ingresos sean suficientes para cubrir los gastos, ya que, un gasto excesivo puede provocar aumentos en la tarifa de la tasa del pago de limpieza pública, lo que a su vez podría generar resistencia por parte de la comunidad, por ello, los contribuyentes encuestados están conformes en que los gastos generan un déficit en el presupuesto.

**Tabla 19. Desinterés**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	28	32,9
De acuerdo	46	54,1
Indiferente	6	7,1
En desacuerdo	4	4,7
Totalmente en desacuerdo	1	1,2
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

**Figura 17. Desinterés**



Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

Se obtuvo en la pregunta seis que el 87.06% se encuentran de acuerdo con que el desinterés que tiene la población para cumplir con sus obligaciones son efecto de la baja cultura tributaria que se tiene en la provincia. Así mismo, el 7.06% se encuentra indiferente y, el 5.89% expresa estar en desacuerdo en que sea la cultura tributaria lo que genera desinterés para cancelar por sus arbitrios.

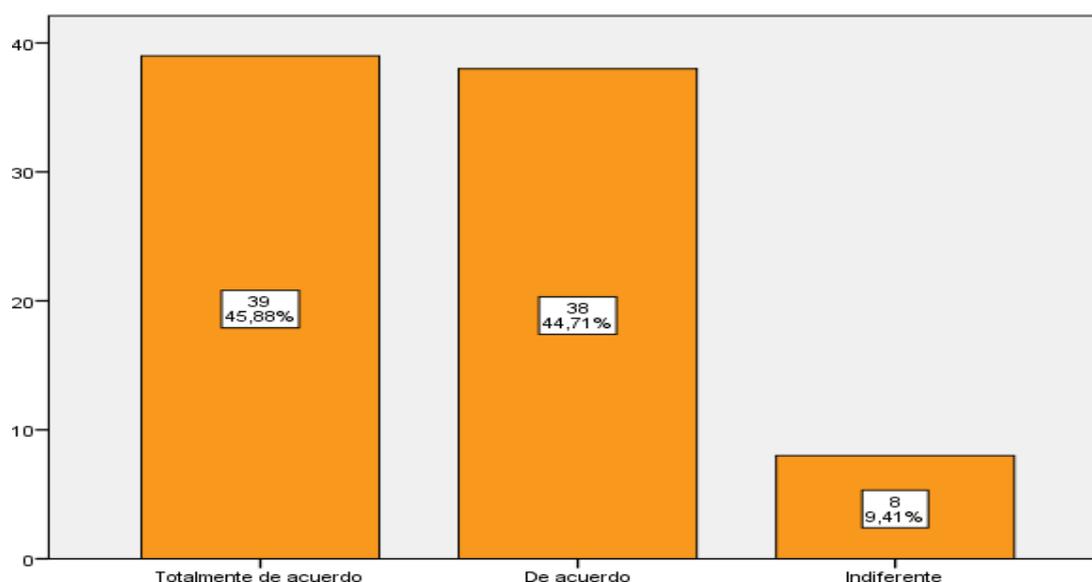
En base a los resultados, estos indican que existe una mayor parte de los contribuyentes que consideran que la escasa cultura tributaria afecta el interés de los ciudadanos para cumplir su obligación, dicho comportamiento es copiado por el resto de los ciudadanos, por ello, la municipalidad tiene la labor de comunicar de manera efectiva cómo se beneficia la provincia por el cumplimiento al pago voluntario de los arbitrios, punto que los contribuyentes respaldan y aceptan.

**Tabla 20.** *Desconfianza*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	39	45,9
De acuerdo	38	44,7
Indiferente	8	9,4
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

**Figura 18.** *Desconfianza*



Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

Con relación a la séptima pregunta, se obtuvo que 90.59% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la desconfianza que posee los contribuyentes se ve afectada por la poca transparencia de la Municipalidad en la gestión de los ingresos. A su vez, el 9.41% de los contribuyentes encuestados se encuentran indiferentes a lo interrogado.

Podemos definir que gran parte están de acuerdo en que la falta de transparencia que tiene el municipio aumenta la desconfianza hacia la institución, porque es posible que se perciba mayor corrupción en el manejo de los fondos por parte de los trabajadores encargados de la administración de esta tasa, por ello, si se toma en cuenta lo respondido por los contribuyentes es posible que se aumente la recaudación a través de informes que especifiquen cómo se destinan los ingresos para el barrido de calles y recojo de residuos sólidos.

### **5.3. Contrastación de hipótesis**

Para contrastar las hipótesis planteadas en nuestro trabajo de investigación en la sección (3.1), se aplicó la distribución de Chi cuadrado de Pearson. En resumen, la  $H_0$  sostiene que no existe asociación de dependencia entre las variables estudiadas, mientras que la  $H_1$  afirma que sí existe asociación de dependencia entre las variables.

#### **5.3.1. Hipótesis General**

**Paso 1:** Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

**$H_0$ :** El incumplimiento del pago de los arbitrios municipales no incide en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Santa Cruz, periodo 2022.

**H<sub>1</sub>:** El incumplimiento del pago de los arbitrios municipales si incide en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Santa Cruz, periodo 2022.

**Paso 2:** Elegimos el nivel de confianza  $\alpha = 0.05$  y el estadístico de prueba

Chi cuadrado donde  $r=5$  número de filas y  $c=5$  número de columnas en la Tabla de contingencia, formada por las alternativas de respuestas de las variables, que en este caso resultan  $5 \times 5 = 25$  celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

$$\chi^2(\text{calculado}) = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

**Paso 3:** Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrado calculado

La base de datos utilizada para realizar el análisis estadístico de la prueba de hipótesis se compone de la información recopilada mediante la encuesta, cuyas respuestas han sido organizadas en tablas.

**Tabla 21.** *Tabla de contingencia el incumplimiento del pago de los arbitrios \* recaudación tributaria*

			Recaudación tributaria			Total
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	
El incumplimiento del pago de los arbitrios	Totalmente de acuerdo	Recuento	4	5	0	9
		Frecuencia esperada	,7	6,1	2,1	9,0
	De acuerdo	Recuento	3	46	16	65
		Frecuencia esperada	5,4	44,4	15,3	65,0
	Indiferente	Recuento	0	7	4	11
		Frecuencia esperada	,9	7,5	2,6	11,0
Total		Recuento	7	58	20	85
		Frecuencia esperada	7,0	58,0	20,0	85,0

Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

Se puede apreciar que hay 65 contribuyentes que concuerdan en que el incumplimiento en el pago de los arbitrios municipales afecta la recaudación tributaria, podría ser por varios factores que dificultan el pago voluntario por parte de los contribuyentes. Además, 20 contribuyentes señalan que son neutrales ante estas afirmaciones. Sin embargo, estamos interesados en encontrar un indicador numérico que exprese el nivel de asociación en esta relación. Este indicador se conoce como el valor de Chi-cuadrado de Pearson, el cual se emplea para la evaluación de esta prueba de hipótesis.

Observamos que en esta tabla de contingencia hay dos filas y dos columnas que presentan cero respuestas. Por lo tanto, procedemos a excluir estos cálculos aquí y en los análisis subsiguientes. En otras palabras, en este escenario, la tabla se disminuye a una distribución de Chi-cuadrado con  $(3-1) \times (3-1) = 4$  grados de libertad para un nivel de significancia de  $\alpha=0.05$ . Para

obtener el valor teórico, consultamos la tabla de Chi-cuadrado es

$$\chi^2_{(4,0.05)} = 9.49 (*)$$

Posteriormente seguimos con el cálculo de la

$$\chi^2_{(calculado)} = 19.49 \text{ utilizando las frecuencias de la tabla 22}$$

se construye la tabla 23 y en él se muestran las frecuencias esperadas

$$e_{ij} \text{ por ejemplo, } e_{11} = \frac{9 \times 7}{85} = 0.7 \text{ y } e_{12} = \frac{65 \times 7}{85} = 5.4 \dots$$

**Tabla 22.** Valores esperados calculados a partir de los datos observados de la tabla 21.

Incumplimiento del pago de los arbitrios (X)	Recaudación tributaria (Y)					Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Totalmente de acuerdo	0.7	6.1	2.1	0	0	9
De acuerdo	5.4	44.4	15.3	0	0	65
Indiferente	0.9	7.5	2.6	0	0	11
En desacuerdo	0	0	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0
Total	7	58	20	0	0	85

Fuente: Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz.

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^2 \sum_{j=1}^4 \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = \frac{(4 - 0.7)^2}{0.7} + \frac{(5 - 6.1)^2}{6.1} +$$

$$\frac{(0 - 2.1)^2}{2.1} + \dots + \frac{(4 - 2.6)^2}{2.6} = 19.496$$

Reemplazando la fórmula del estadístico de prueba

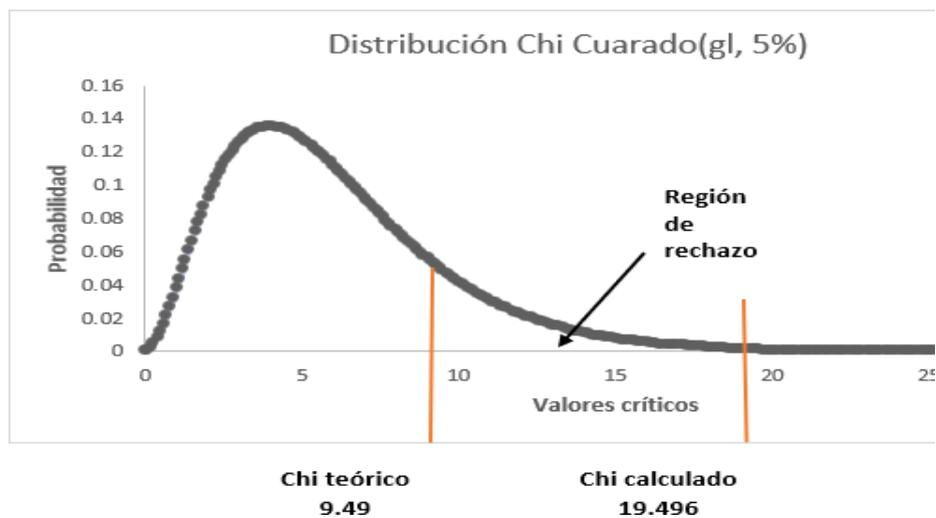
#### Paso 4: Decisión

Teniendo en cuenta las reglas de decisión establecidas se observa que (\*) el valor teórico de la Chi cuadrado es menor que su

valor calculado  $\chi^2_{(calculado)} = 19.49 > \chi^2_{(4,0.05)} = 9.49$  Por lo tanto,

procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Esta conclusión se corrobora con la regla de decisión planteada en el paso 3, dado que la significación asintótica bilateral 0.001 es menor que el nivel de significancia, 0.05

**Figura 19.** *Distribución del Chi cuadrado de la hipótesis general*



Estas operaciones resultan laboriosas, pero pueden simplificarse y confirmarse con facilidad, a través de un software estadístico, para nuestro trabajo de investigación utilizamos SPSS versión 21, y se obtuvo'

**Tabla 23.** Pruebas de chi-cuadrado del objetivo general

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,496 <sup>a</sup>	4	,001
Razón de verosimilitudes	15,261	4	,004
Asociación lineal por lineal	9,964	1	,002
N de casos válidos	85		

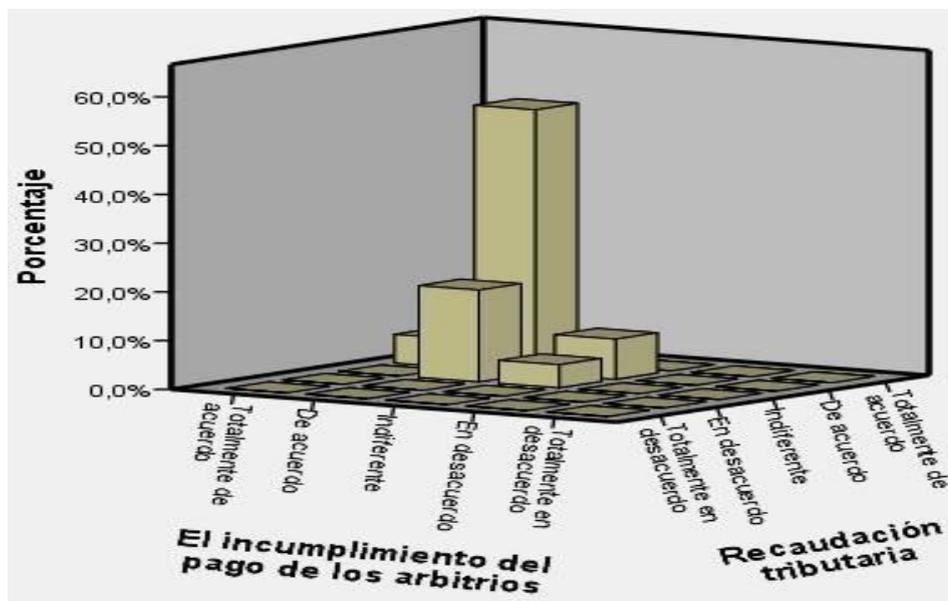
a. 4 casillas (44,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.  
La frecuencia mínima esperada es 74.

*Fuente.* SPSS 21

### **Paso 5:** Conclusión e interpretación

Obteniendo los resultados en el paso 4, se demuestra estadísticamente que la H0 se rechaza y se acepta la H1. En otras palabras, hay pruebas que respaldan la afirmación de que el incumplimiento del pago de los arbitrios municipales sí incide en la recaudación tributaria de la municipalidad. Adicionalmente se presenta la descripción de las variables Incumplimiento del pago de los arbitrios y recaudación tributaria.

**Figura 20** El incumplimiento del pago de los arbitrios municipales incide en la recaudación tributaria de la municipalidad.



Fuente. Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz

Se puede evidenciar que el 60% de aportantes de la provincia de Santa Cruz, está de acuerdo en que el incumplimiento del pago de los arbitrios municipales incide en la recaudación tributaria de la municipalidad, puesto que, si los contribuyentes incumplen con el pago de sus obligaciones, esto genera que la recaudación tributaria no se desarrolle de manera efectiva, y perjudique el servicio prestado por la entidad. Y un 20 % que es indiferente a las afirmaciones.

Entonces, en base a esos resultados como el valor de Chi teórico = 9,49 es menor que el valor calculado = 19,496, se procedió aceptar la H1 el cual indica que el incumplimiento del pago de los arbitrios municipales influye en la recaudación tributaria de la municipalidad. Asimismo, analizando el valor de significación asintótica bilateral 0,001 es menor que el nivel de significancia 0,05. lo que señala

que existe incidencia entre las variables de investigación incumplimiento del pago de los arbitrios y recaudación tributaria.

### 5.3.2. Hipótesis específica (a)

**Paso 1:** Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

**H0:** La fiscalización hacia los contribuyentes no incide en la calidad de servicio que brinda la municipalidad provincial de Santa Cruz.

**H1:** La fiscalización hacia los contribuyentes si incide en la calidad de servicio que brinda la municipalidad provincial de Santa Cruz.

**Paso 2:** Elegimos el nivel de confianza  $\alpha = 0.05$  y el estadístico de

prueba Chi cuadrado 
$$\chi^2(\text{calculado}) = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$
 donde  $r = 5$

número de filas y  $c = 5$  número de columnas en la Tabla de contingencia, abarcada por las alternativas de respuestas de los indicadores, que en este caso resultan  $5 \times 5 = 25$  celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

**Paso 3:** Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrado calculado

La base sobre la cual se realiza el cálculo estadístico para llevar a cabo la prueba de hipótesis es la información obtenida a través de la encuesta, la cual ha sido organizada y registrada en tablas.

**Tabla 24. Tabla de contingencia Fiscalización \* Calidad de servicio**

	Calidad de servicio				Total	
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo		
Fiscalización	Totalmente de acuerdo	3	3	6	0	12
		,8	4,8	5,5	,8	12,0
	De acuerdo	3	24	28	4	59
		4,2	23,6	27,1	4,2	59,0
	Indiferente	0	7	5	1	13
		,9	5,2	6,0	,9	13,0
En desacuerdo	0	0	0	1	1	
	,1	,4	,5	,1	1,0	
Total	6	34	39	6	85	
	6,0	34,0	39,0	6,0	85,0	

Fuente. Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz

La tabla 25 nos muestra que existe 59 contribuyentes que están de acuerdo en que la fiscalización permite brindar una mejor calidad de servicios públicos (limpieza pública, recojo de residuos sólidos) a la población de la provincia; esta nueva implementación ha incrementado a detectar a más contribuyentes los cuales se encuentran en la obligación de pagar sus tributos logrando recaudar mayores ingresos para ofrecer una mejor calidad de vida a la población. Sin embargo, existen 39 contribuyentes que opinan que es indiferente a estas afirmaciones, porque creen que la calidad de servicio no proviene de realizar una buena fiscalización. Sin embargo, se está explorando un número que muestre el grado de asociación en relación con dicha conexión. Este resultado proporcionará el valor de la Chi-cuadrado de

Pearson, que se utiliza para alcanzar una deducción en este ensayo de hipótesis.

Se procede a dejar sin efecto en la tabla de contingencia a una fila y una columna de la misma categoría con respuestas cero; es decir, en este caso la tabla disminuye a una distribución Chi cuadrado con  $(4-1) \times (4-1) = 9$  grados de libertad para un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  damos lectura en la tabla Chi cuadrado cuyo valor teórico es  $\chi^2_{(9,0.05)} = 16.9$  (anexo 5) (\*)

Continuamos, con el cálculo de la  $\chi^2_{(calculado)} =$

22,280a empleando las frecuencias de la Tabla 25 se construye la

Tabla 26 y en él se visualizan las frecuencias esperadas  $e_{ij}$  Por

ejemplo,  $e_{11} = \frac{12 \times 6}{85} = 0.84$  y  $e_{12} = \frac{12 \times 34}{85} = 4.8, \dots$

**Tabla 25. Valores esperados calculados a partir de los datos observados**

Fiscalización (X)	Calidad de servicio (Y)					Total en desacuerdo	Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo		
Totalmente de acuerdo	0.8	4.8	5.5	0.8	0	12	
	4.2	23.6	27.1	4.2	0	59	
De acuerdo	0.9	5.2	6.0	0.9	0	13	
	0.1	0.4	0.5	0.1	0	1	
Indiferente	0	0	0	0	0	0	
En desacuerdo	0	0	0	0	0	0	
Totalmente en desacuerdo							
Total	6	34	39	6	0	85	

Fuente. Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz

Reemplazando en la fórmula del estadístico de prueba

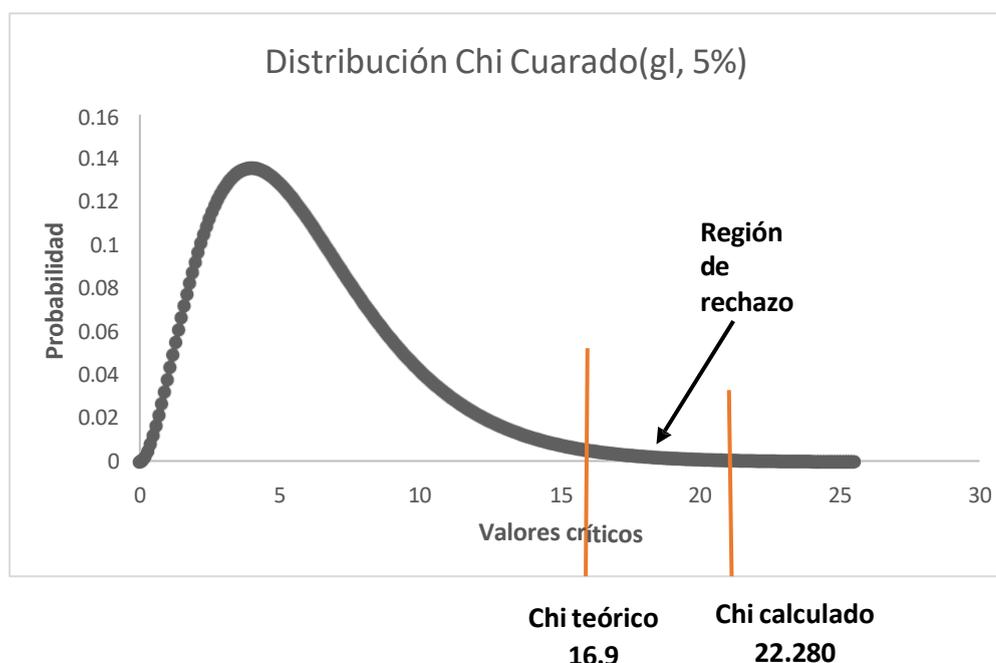
$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^4 \sum_{j=1}^4 \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

$$= \frac{(3 - 0.8)^2}{0.8} + \frac{(3 - 4.8)^2}{4.8} + \frac{(6 - 5.5)^2}{5.5} + \dots + \frac{(1 - 0.1)^2}{0.1} = 22.28$$

#### Paso 4. Decisión

Teniendo en cuenta las reglas de decisión establecidas se observa que (\*) el valor teórico de la Chi cuadrado es menor que su valor calculado  $\chi^2_{(calculado)} = 22.280 > \chi^2_{(9,0.05)} = 16.9$  Por lo tanto, procedemos a aceptar la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa. Esta conclusión se corrobora con la regla de decisión planteada en el paso N° 3, dado que la significación asintótica bilateral 0.008 es mayor que el nivel de significancia, 0.05.

**Figura 21.** Distribución del Chi cuadrado de la hipótesis específica 1



Todas estas operaciones son laboriosas, pero se pueden simplificar y comprobar con facilidad, a través de un software estadístico, para nuestro trabajo de investigación utilizamos SPSS versión 21, y se obtuvo:

**Tabla 26.** Prueba de chi-cuadrado de la hipótesis específica 1

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,280 <sup>a</sup>	9	,008
Razón de verosimilitudes	14,076	9	,120
Asociación lineal por lineal	2,646	1	,104
N de casos válidos	85		

a. 11 casillas (68,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,7.

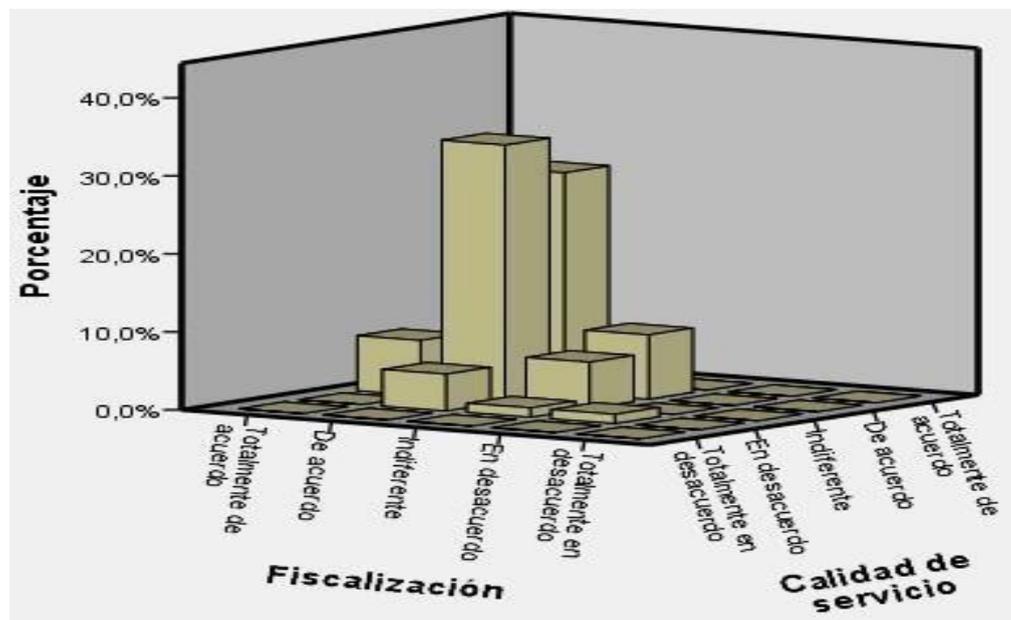
Fuente. SPSS 21

### **Paso 5:** Conclusión e interpretación

Obteniendo los resultados en el paso 4, se demuestra estadísticamente que la H0 se rechaza y se procede a aceptar la H1. Entonces, hay pruebas que respaldan que, la fiscalización hacia los contribuyentes sí incide en la calidad de servicio que brinda la municipalidad provincial de Santa Cruz.

Adicionalmente se presenta la descripción de los indicadores de fiscalización y calidad de servicio.

**Figura 22.** La fiscalización hacia los contribuyentes si incide en la calidad de servicio que brinda la municipalidad.



Fuente. Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz

De acuerdo con la tabla 25 y figura 22, nos muestra que existe un monto igual o mayor al 30 % de los contribuyentes que están de acuerdo en que la fiscalización permite a la entidad proporcionar una buena calidad de servicios, además ayudará a identificar a los contribuyentes que se encuentran en estado omiso y proceder a registrarlos correctamente.

Entonces, el valor de Chi teórico =16.9 es menor que el valor calculado = 22.280, se procedió aceptar la H1 el cual indica que la fiscalización hacia los contribuyentes si incide en la calidad de servicio que ofrece la municipalidad. Asimismo, analizando el valor de significación asintótica bilateral 0.008 es menor que el nivel de significancia 0.05. lo que señala que existe incidencia entre los indicadores de investigación fiscalización y calidad de servicio.

### 5.3.2. Hipótesis específica (b)

**Paso 1:** Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

**H0:** La determinación de los arbitrios no incide en la demanda del gasto para el servicio de limpieza pública de la municipalidad provincial de Santa Cruz.

**H1:** La determinación de los arbitrios si incide en la demanda del gasto para el servicio de limpieza pública de la municipalidad provincial de Santa Cruz.

**Paso 2:** Elegimos el nivel de confianza  $\alpha = 0.05$  y el estadístico de

prueba Chi cuadrado 
$$\chi^2_{\text{calculado}} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \quad \text{donde } r=5$$

número de filas y  $c=5$  El número de columnas en la Tabla de contingencia, formada por las alternativas de respuestas de los indicadores, derivan  $5 \times 5 = 25$  celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

**Paso 3:** Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrado calculado

La base sobre la cual se realiza el cálculo estadístico para llevar a cabo la prueba de hipótesis es la información obtenida a través de la encuesta, la cual ha sido organizada y registrada en tablas.

**Tabla 27.** *Tabla de contingencia Determinación de los arbitrios \* demanda del gasto para el servicio de limpieza pública de la municipalidad*

Demanda del gasto para el servicio de limpieza pública						Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	
Determinación de los arbitrios	Totalmente de acuerdo	3	7	2	0	12
		1,6	5,2	4,8	,4	12,0
	De acuerdo	3	15	16	1	35
		4,5	15,2	14,0	1,2	35,0
	Indiferente	4	15	14	1	34
		4,4	14,8	13,6	1,2	34,0
	En desacuerdo	0	0	2	1	3
		,4	1,3	1,2	,1	3,0
	Totalmente en desacuerdo	1	0	0	0	1
		,1	,4	,4	,0	1,0
Total	11	37	34	3	85	
	11,0	37,0	34,0	3,0	85,0	

Fuente. Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz

En la tabla de contingencia siguiente, se visualiza que hay 47 contribuyentes que están de acuerdo o totalmente de acuerdo con la idea de que se realice una determinación adecuada para el pago de los arbitrios municipales, mientras que 48 contribuyentes están a favor de que el costo del servicio prestado por la municipalidad sea proporcional al servicio ofrecido. Además, algunos contribuyentes muestran indiferencia hacia estas afirmaciones. No obstante, estamos interesados en obtener un indicador numérico que refleje el grado de asociación entre estas variables.

Procedemos a eliminar una fila de la misma categoría con respuesta cero en la tabla de contingencia; por lo tanto, en esta situación, la tabla se simplifica a una disposición Chi cuadrado con  $(4-1) \times (5-1) = 12$  grados de libertad para un nivel de significancia  $\alpha=0.05$ .

Consultamos la tabla de Chi cuadrado para obtener el valor teórico

$$\chi^2_{(12,0.05)} = 21.026 \text{ (ver anexo 5) (*)}$$

Continuamos con el cálculo de la  $\chi^2_{(calculado)} =$

21.449a empleando las frecuencias de la Tabla 27 se construye la

Tabla 28; en él se muestran las frecuencias esperadas  $e_{ij}$  Por ejemplo,  
 $e_{11} = \frac{12 \times 11}{85} = 1.6$  y  $e_{12} = \frac{12 \times 37}{85} = 5.2, \dots$

**Tabla 28.** Valores esperados calculados a partir de los datos observados

Determinación de los arbitrios (X)	Demanda del gasto para el servicio de limpieza pública (Y)					Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Totalmente de acuerdo	1.6	5.2	4.8	0.4	0	12
De acuerdo	4.5	15.2	14	1.2	0	35
Indiferente	4.4	14.8	13.6	1.2	0	34
En desacuerdo	0.4	1.3	1.2	0.1	0	3
Totalmente en desacuerdo	0.1	0.4	0.4	0	0	1
Total	11	37	34	3	0	85

Fuente. Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz

Reemplazando en la fórmula del estadístico de prueba

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^4 \sum_{j=1}^4 \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

$$= \frac{(3 - 1.6)^2}{1.6} + \frac{(7 - 5.2)^2}{5.2} + \frac{(2 - 4.8)^2}{4.8} + \dots + \frac{(0 - 0.4)^2}{0.4} = 21.449$$

#### Paso 4. Decisión

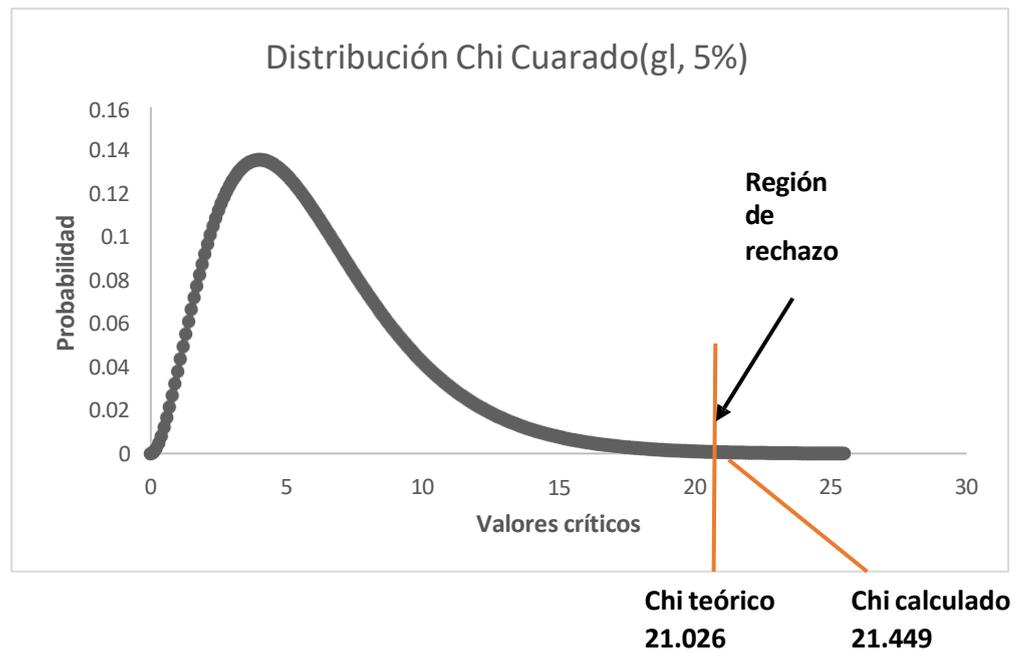
Teniendo en cuenta las directrices de elección definidas, se nota que (\*) el valor teórico de la Chi cuadrado es menor que su valor

calculado  $\chi^2_{(calculado)} = 21.449 > \chi^2_{(12,0.05)} = 21.026$  Por ello,

procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Esta conclusión se corrobora con la regla de decisión planteada en el paso N° 3, dado que la significación asintótica bilateral 0.044 es menor que el nivel de significancia 0.05.

### Figura 23

*Distribución del Chi cuadrado de la hipótesis específica (b)*



Todas estas operaciones resultan engorrosas, pero se pueden simplificar y comprobar con facilidad a través de un software estadístico, para nuestro trabajo de investigación utilizamos SPSS versión 21, y se obtuvo:

**Tabla 29. Prueba de chi-cuadrado**

	Valor	g	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,449 <sup>a</sup>	1	,044
Razón de verosimilitudes	16,170	2	,184
Asociación lineal por lineal	1,764	1	,184
N de casos válidos	85		

a. 15 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

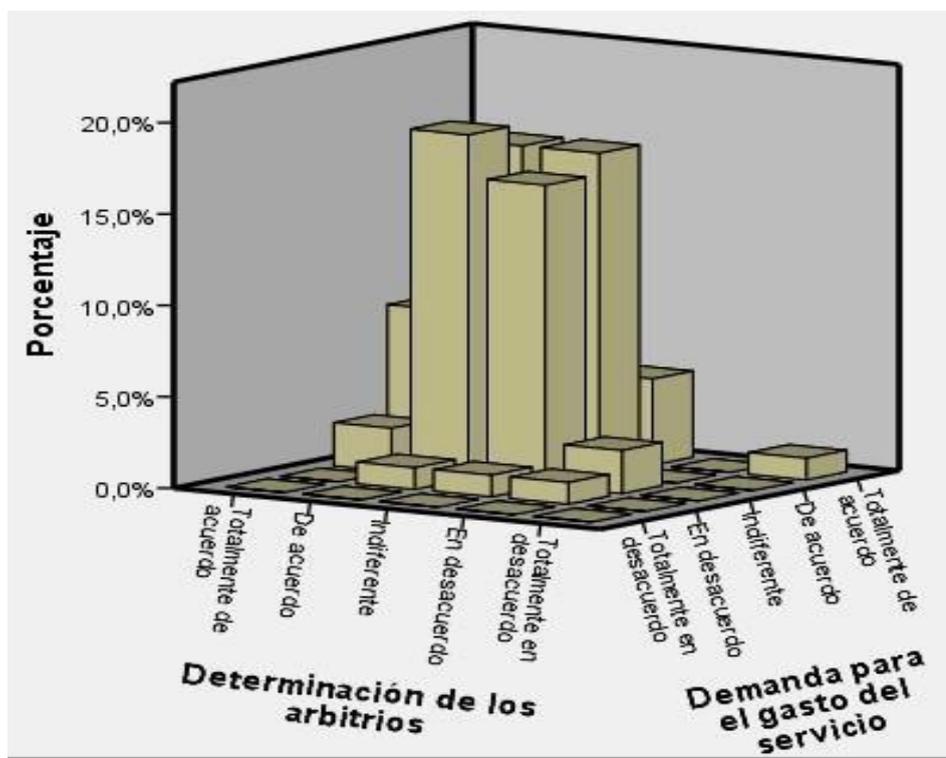
Fuente. SPSS 21

### **Paso 5: Conclusión e interpretación**

Obteniendo los resultados en el paso 4, se demuestra estadísticamente que la hipótesis nula se rechaza y se procede a aceptar la hipótesis alternativa. Se refiere, a la determinación de los arbitrios si incide en la demanda del gasto para el servicio de limpieza pública.

Adicionalmente se presenta la descripción de los indicadores determinación de arbitrios y demanda del gasto para la labor de higiene urbana de la municipalidad.

**Figura 24.** La determinación de los arbitrios si incide en la demanda del gasto para el servicio de limpieza pública de la municipalidad



Fuente. Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz

Nos muestra que el 20% de los contribuyentes está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la determinación de los arbitrios municipales se debe realizar de manera adecuada incide en la demanda para el gasto de la prestación ofrecida por la municipalidad provincial de Santa Cruz. Como también existen un aproximado de 18% de contribuyentes que piensan indiferente a las afirmaciones.

Entonces, el valor de Chi teórico = 21,026 es mayor que el valor calculado = 21.449, se procedió aceptar H1 el cual indica que la determinación de los arbitrios si incide en la demanda del gasto para la gestión de la higiene urbana por parte de la municipalidad.

Asimismo, analizando el valor de significación asintótica bilateral 0.044 es menor que el nivel de significancia 0.05. lo que señala que si existe incidencia entre los indicadores de investigación en determinación de los arbitrios y la demanda del gasto destinado al mantenimiento de la higiene urbana por parte del municipio

### 5.3.3. Hipótesis específica (c)

**Paso 1:** Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

**H<sub>0</sub>:** La promoción de campañas de orientación al contribuyente no inciden en la cultura tributaria ni en la cultura tributaria del ciudadano.

**H<sub>1</sub>:** La promoción de campañas de orientación al contribuyente si inciden en la cultura tributaria en la cultura tributaria del ciudadano.

**Paso 2:** Elegimos el nivel de confianza  $\alpha = 0.05$  y el estadístico de

prueba Chi cuadrado  $\chi^{2(\text{calculado})} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$  donde  $r=5$

número de filas y  $c=5$  número de columnas en la Tabla de contingencia, compuesta por las opciones de respuesta de los indicadores, que en esta situación se manifiesta  $5 \times 5 = 25$  celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

**Paso 3:** Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrado calculado

La base sobre la cual se realiza el cálculo estadístico para llevar a cabo la prueba de hipótesis es la información obtenida a través de la encuesta, la cual ha sido organizada y registrada en tablas.

**Tabla 30.** *Tabla de contingencia Promoción de campañas de orientación al contribuyente \* Cultura tributaria*

		Cultura tributaria			Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	
Promoción de campañas de orientación al contribuyente	Totalmente de acuerdo	11 4,7	7 11,9	0 1,5	18 18,0
	De acuerdo	10 13,7	39 34,9	4 4,4	53 53,0
	Indiferente	1 3,1	8 7,9	3 1,0	12 12,0
	En desacuerdo	0 ,5	2 1,3	0 ,2	2 2,0
	Total	22 22,0	56 56,0	7 7,0	85 85,0

Fuente. Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz

En la presente tabla nos muestra que hay 71 contribuyentes que están totalmente de acuerdo y de acuerdo, que realizar la promoción de campañas de orientación al contribuyente les permitirá fortalecer la cultura tributaria de la población, ayudará a concientizar a cada contribuyente de la relevancia que posee realizar el pago voluntario de sus obligaciones asegurando así la recaudación tributaria; por otro lado, existen 12 contribuyentes que se muestra indiferente ante las afirmaciones.

Se procede a dejar sin efecto en la tabla de contingencia a una fila y dos columnas de la misma categoría con respuesta cero; es decir, en este caso la tabla disminuye a una distribución Chi cuadrado con  $(3-1) \times (4-1) = 6$  grados de libertad para un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  damos lectura en la tabla Chi cuadrado cuyo valor teórico es  $\chi^2_{(6,0.05)} = 12.592$  (ver anexo 5) (\*)

Continuamos con la computación de la  $\chi^2_{(calculado)} =$

20.180a empleando las frecuencias de la tabla 29 se construye la tabla

30; en él se muestran las frecuencias esperadas  $e_{ij}$  Por ejemplo,  $e_{11} = \frac{18 \times 22}{85} = 4.7$  y  $e_{12} = \frac{18 \times 56}{85} = 11.9...$

**Tabla 31.** Valores esperados calculados a partir de los datos observados de la tabla 30

Promoción de campañas de orientación al contribuyente (X)	Cultura tributaria (Y)				Totalmente en desacuerdo	Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo		
Totalmente de acuerdo	4.7	11.9	1.5	0	0	18
De acuerdo	13.7	34.9	4.4	0	0	53
Indiferente	3.1	7.9	1	0	0	12
En desacuerdo	0.5	1.3	0.2	0	0	3
Totalmente en desacuerdo	0.1	0.4	0.4	0	0	2
Total	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
	22	56	7	0	0	85

Fuente. Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz

Reemplazando en la fórmula del estadístico de prueba

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^4 \sum_{j=1}^4 \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

$$= \frac{(11 - 4.7)^2}{4.7} + \frac{(7 - 11.9)^2}{11.9} + \frac{(0 - 1.5)^2}{1.5} + \dots + \frac{(0 - 0.2)^2}{0.2} = 20,180$$

#### Paso 4. Decisión

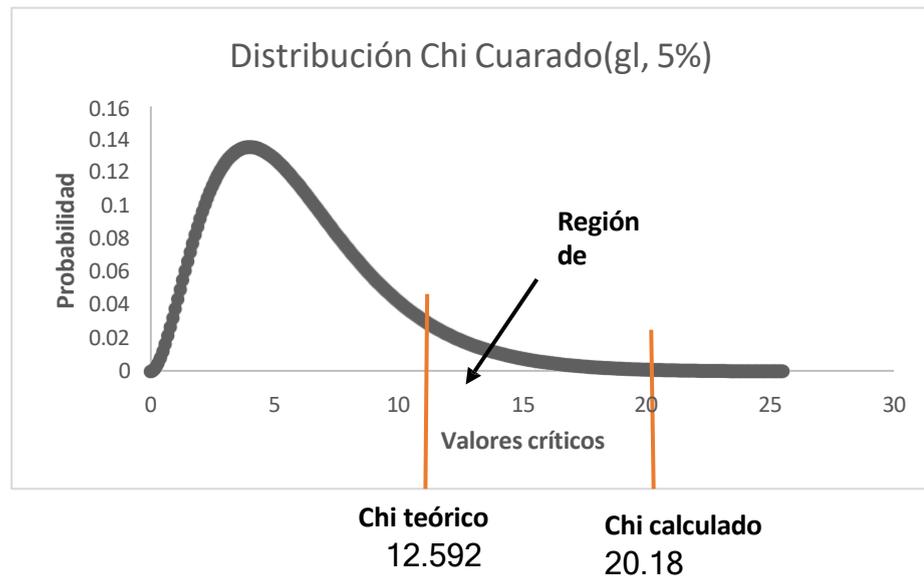
Teniendo en cuenta al analizar las pautas de elección definidas, se nota que (\*) el valor teórico de la Chi cuadrado es menor que su

valor calculado  $\chi^2_{(calculado)} = 20.180 > \chi^2_{(6,0.05)} = 12.592$  Por lo tanto,

procedemos a rechazar la H0 y a aceptar la H1. Esta conclusión se

corroborar con la regla de decisión planteada en el paso N° 3, dado que la significación asintótica bilateral 0.003 es menor que el nivel de significancia 0.05.

**Figura 25.** *Distribución del Chi cuadrado de la hipótesis específica (c)*



Estos cálculos resultan laboriosos, pero es posible simplificarlos y confirmar su precisión de manera sencilla a través de un software estadístico, para nuestro trabajo de investigación utilizamos SPSS versión 21, y se obtuvo:

**Tabla 32.** Pruebas de chi-cuadrado hipótesis 2

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,180 <sup>a</sup>	6	,003
Razón de verosimilitudes	19,380	6	,004
Asociación lineal por lineal	13,433	1	,000
N de casos válidos	85		

a. 8 casillas (66,7%) frecuencia estimada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 16.

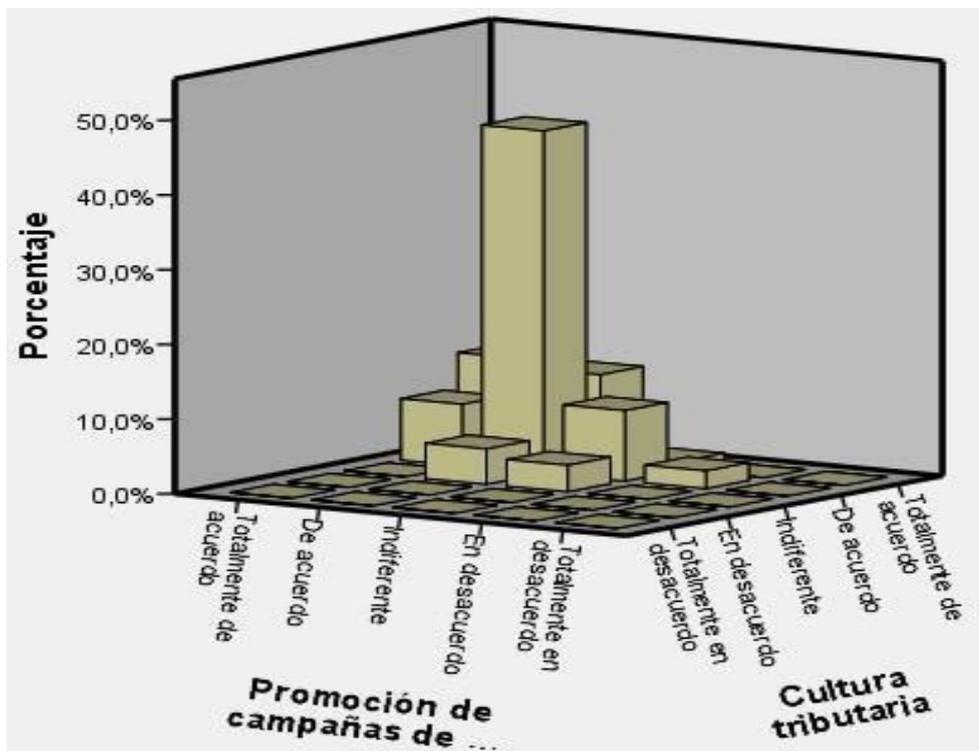
Fuente. SPSS 21

#### **Paso 5:** Conclusión e interpretación

Obteniendo los resultados en el paso 4, se demuestra estadísticamente que la H0 se rechaza y se procede a aceptar la H1. Es decir, la promoción de campañas de orientación al contribuyente si incide en la cultura tributaria en la cultura tributaria del ciudadano.

Adicionalmente se presenta la descripción de los indicadores de promoción de campañas de orientación al contribuyente y cultura tributaria.

**Figura 26** La promoción de campañas de orientación al contribuyente si incide en la cultura tributaria en la cultura tributaria del ciudadano.



Fuente. Contribuyentes de la provincia de Santa Cruz

Se evidencia que el 50% de los contribuyentes indica que están de acuerdo que realizar una promoción de campañas de orientación al contribuyente se logrará fortalecer la cultura tributaria de la población y, esto se realizará por intermedio de la municipalidad con el propósito de garantizar la cancelación y recaudación de los arbitrios municipales, es por ello, que para obtener un cumplimiento voluntario del pago de los arbitrios, se debe promover campañas de orientación para concientizar a la población y que ellos cumplan con sus obligaciones.

Entonces, en base a los resultados obtenidos el valor de Chi teórico = 12,592 es menor que el valor calculado = 20,180, se procedió aceptar la H1 el cual indica que la promoción de campañas de

orientación al contribuyente incide en la cultura tributaria en la cultura tributaria del ciudadano.

Asimismo, analizando el valor de significación asintótica bilateral 0.003 es menor que el nivel de significancia 0.05. lo que señala que si existe incidencia entre los indicadores de la investigación promoción de campañas de orientación al contribuyente y cultura tributaria del ciudadano.

## **CAPÍTULO VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. Discusión**

Después de haber utilizado los instrumentos de recolección de datos para llevar a cabo la investigación, es relevante destacar que los conceptos abarcados por los arbitrios municipales, según la percepción del contribuyente, están relacionados con el barrido de calles y la recolección de residuos sólidos. Sin embargo, estos no engloban labores como el cuidado de áreas verdes y espacios ajardinados, además del servicio de serenazgo, los cuales son responsabilidad directa del municipio.

A continuación, se presentan los descubrimientos identificados: Según la opinión recogida de los encuestados, más del 81% de las personas consultadas

sostienen que el incumplimiento de la cancelación de los arbitrios municipales afecta negativamente el servicio de limpieza pública proporcionado. Esto sugiere que el incumplimiento en el pago de estos arbitrios conlleva a una prestación deficiente del servicio, ya que, en ausencia de los pagos correspondientes y el acatamiento de los deberes fiscales y considerando los recursos limitados del municipio, se verá afectado el cuidado y preservación de las calles y carreteras en la provincia, lo que incidirá negativamente en la calidad del servicio para los contribuyentes.

Más del 93% de los encuestados que son contribuyentes expresaron la opinión de que la entidad debería garantizar la recaudación tributaria mediante un seguimiento regular a sus contribuyentes, el cual debe ser llevado a cabo de manera efectiva. Esta medida permitiría que la municipalidad asegure que la población cumpla con sus obligaciones de manera voluntaria, además de contribuir a prevenir la evasión del pago de arbitrios por parte de cada contribuyente. Los participantes enfatizaron que una fiscalización adecuada por parte de la entidad local posibilitará la obtención de una base de datos actualizada con todos los aportantes responsables de pagar sus impuestos, lo que facilita la identificación y ubicación de cada contribuyente y, en consecuencia, mejoraría el proceso de recaudación de los arbitrios municipales.

En este contexto, nuestra investigación está relacionada con el estudio nacional llevado a cabo por **López J. (2022)**, el cual sostiene que una gestión tributaria efectiva permitiría a las entidades locales fortalecer el proceso de recaudación. La estrategia de implementar un área de fiscalización posibilitará obtener información clara, segura y actualizada sobre cada contribuyente obligado a pagar por el servicio de arbitrios que ofrece la municipalidad.

Asimismo, más del 88% de la percepción de aquellos que tomaron parte en el sondeo, indican que la municipalidad debería especificar los criterios utilizados para establecer la tarifa del servicio de arbitrios ofrecido en la municipalidad. Es decir, consideran importante que se informe a los contribuyentes sobre qué criterios maneja la municipalidad para calcular y determinar el monto a pagar.

Además, más del 90% de los encuestados considera que la desconfianza y desinterés por parte de los contribuyentes se ve afectada debido a la poca transparencia que tiene la municipalidad con respecto al destino de sus ingresos aportados. Se asume que el dinero recaudado es para el beneficio del personal administrativo, lo que provoca inseguridades en los contribuyentes y no optan por cumplir con sus obligaciones. Por ello, los encuestados resaltan que promover campañas de orientación al contribuyente provocaría un fortalecimiento y concientización en la población con respecto al cumplimiento del pago de sus arbitrios.

Además, a nivel internacional resaltan la importancia de implementar iniciativas para instruir y guiar a los contribuyentes, mediante programas radiofónicos y notificaciones, con el fin de fortalecer la conciencia tributaria, este punto es destacado por **Maigua F. (2019)**, que según el 94% de los encuestados, la educación tributaria influye en el pago voluntario de los arbitrios municipales por parte de la población. La instrucción de los ciudadanos conducirá a un incremento en la recaudación y promoverá una relación positiva entre los contribuyentes y los funcionarios encargados de la recaudación de impuestos. Además, el propósito de la educación tributaria es sensibilizar e inducir a la población a la realización de sus obligaciones tributarias.

Además, **Alata A. y Albitres E. (2019)**, sugirieron tácticas de cobranza y medios para educar a los contribuyentes en temas tributarios. Destacaron que el acercamiento a la población generó una comunicación más efectiva con las personas, perdiéndose sobre los beneficios e importancia de satisfacer la obligación de ejecutar el pago correspondiente de sus impuestos.

## **6.2. Conclusiones**

- a. La fiscalización a los contribuyentes incide favorablemente en la excelencia del servicio proporcionado por el municipio, puesto que, la fiscalización es una herramienta eficiente para asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias si tomamos la información de la base de datos que maneja el área de rentas del municipio se tiene que existen solo 2,044 contribuyentes activos monto que no ha sido actualizado desde el año 2010, por lo cual, se define que la consecuencia de la falta de seguimiento a los contribuyentes y nuevos contribuyentes no registrados en el paso de los años sí afectó los ingresos del municipio, puesto que, es evidente que es prueba de la existencia de muchos contribuyentes que evadieron el pago de su obligación perjudicando al financiamiento del servicio público.
- b. Concluimos que, la determinación de los arbitrios incide en la demanda del desembolso destinado al mantenimiento de la higiene urbana, esto se refiere a que, en primer lugar, el municipio ignora los criterios establecidos por La Ley de Tributación Municipal y aplicaron un monto similar para toda la población que en el 2022 tuvo un valor de S/4.00 por predio, en segundo lugar, el monto aplicado fue perjudicial con relación al financiamiento del servicio público, es decir, que el costo que necesitó para brindar el servicio no fue el adecuado para solventar los gastos y satisfacer las necesidades

de la población, por ello, como el servicio por arbitrios no pudo ser financiado con los ingresos que pagaron los contribuyentes el municipio financió dicho gasto con asignación del presupuesto del gobierno central, que para el periodo 2022 solicitó una demanda adicional de presupuesto de S/56,734 para cubrir los gastos por limpieza pública.

- c. Se concluye que, la promoción de campañas de orientación al contribuyente si incide de manera favorable a la cultura tributaria, dado que, el municipio tiene la gran labor de hacer comprender y crear una alta conciencia tributaria en relación a la relevancia de cumplir con las responsabilidades financieras porque mediante la difusión de información que reciben por parte de la entidad pública los contribuyentes adquieren una mentalidad tributaria positiva, en donde entienden que su mismo pago financia el servicio que se les brinda, viéndose a ellos mismos como ciudadanos que aportan al bienestar común y al rechazo de la evasión fiscal, este buen comportamiento producto de una buena orientación va a disminuir la desconfianza que tienen hacia los funcionarios y el desinterés a pagar, fortaleciendo la cultura tributaria y fomentado la participación activa y el cumplimiento voluntario.

Como conclusión general se puede indicar que el incumplimiento del pago de los arbitrios municipales influye desfavorablemente en la recaudación tributaria, ya que, la falta de pago ocasiona una serie de factores que no solo afecta de forma individual a los contribuyentes morosos sino también a los contribuyentes que cumplen sus pagos en los plazos establecidos porque aparte de traer insatisfacción en la calidad de servicio de la provincia también, impacta en el turismo al visualizar una comunidad con poca limpieza, por ende, afecta al

desarrollo económico, puesto que, la percepción de los visitantes podría afectar a las inversiones que el mismo poblador decida emprender.

### **6.3. Recomendaciones**

- a. Se sugiere realizar una fiscalización anual a todos los predios que se encuentren dentro del catastro de la provincia, con la finalidad de identificar a todos los contribuyentes y nuevos contribuyentes obligados al pago de esta obligación.

Se plantea utilizar la teledetección e imágenes Satelitales para detectar la construcción de nuevos predios, esto permitirá que futuros habitantes evadan la declaración y pago de sus arbitrios, en el caso de existir error en la delectación satelital contar con personal encargado de fiscalizar de manera presencial a todos los predios.

Se recomienda desarrollar un aplicativo móvil gratuito que permita a los contribuyentes acceder fácilmente a la información de sus obligaciones en general que tenga con el municipio y en el cual se visualice el TUPA, los plazos establecidos para cada pago y que el mismo aplicativo les brinde la facilidad de hacer sus declaraciones y pagos desde el móvil, para ello, la municipalidad debe crear una cuenta que maneje la mayoría de los pobladores tales como; BCP, YAPE, PLIN, BANCO DE LA NACIÓN.

Se sugiere realizar encuestas de forma anual para examinar la excelencia del servicio que están brindando por el concepto de limpieza pública (recojo de residuos sólidos y barrido de calles), y conocer cuál es la satisfacción del cliente, del mismo modo esto les permitirá remediar posibles errores.

- b. A la municipalidad se le recomienda aumentar la confianza de los contribuyentes a través de la transparencia de los ingresos recaudados por

los arbitrios y como han sido gestionados durante todo el año, de igual modo, brindar la información sobre el presupuesto que se le asigna al municipio para el beneficio de los contribuyentes, esta información debe estar publicada en la página web de la municipalidad en el sector de transparencia.

Se recomienda tomar en cuenta los criterios expuestos por la Ley de Tributación Municipal para determinar la tarifa por arbitrios, pues se considera que el monto de S/4.00 aplicado para todos los contribuyentes sin considerar su tipo de propiedad, tamaño, ubicación, catastro y uso del bien es injusto porque las características de cada propiedad son diferentes.

- c. Realizar de manera continua y de forma presencial charlas informativas en el centro de la provincia para que todos los contribuyentes tengan la accesibilidad de informarse, en estas charlas se debe informar sobre la relevancia de realizar con el pago de los arbitrios, las repercusiones asociadas de la evasión fiscal. Asimismo, el municipio debe implementar en las plataformas de redes sociales tales como Facebook, medios radiales, la difusión sobre educación tributaria municipal y sus obligaciones del contribuyente de manera amigable para educar y de rápida comprensión a la comunidad de los pobladores de Santa Cruz.

Mantener informados mediante capacitaciones no solo a los contribuyentes sino también a los encargados del área de recaudación de arbitrios, para que logren brindar charlas de forma coherente y tengan la capacidad de resolver las dudas, además, los mismos funcionarios tendrán que poseer la capacidad para tratar y mantener una relación saludable y positiva con cada contribuyente.

Finalmente se recomienda que la municipalidad provincial de Santa Cruz identifique cuáles son los motivos y razones del incumplimiento del pago de los contribuyentes por arbitrios; con la finalidad de aumentar la recaudación tributaria, por ello, se sugiere que la municipalidad opte por brindar mecanismos que optimicen la recaudación, otorguen amnistías tributarias que permitan fraccionar deudas, condonen intereses y multas de años anteriores, de igual forma es recomendable que incentiven a los buenos pagadores a través de descuentos y sorteos.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica (6ta ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Arias, L. (2018). *El Perú hacia la OCDE*. (1ra. Ed) Lima, Perú: Editorial Grupo de Justicia Fiscal - Oxfam.  
<https://cooperacion.org.pe/wp-content/uploads/2018/09/17071-EI-Peru-hacia-la-OCDE-CORR-web.pdf>
- Bogotá, B. & Restrepo, J. (2020) La participación en la plusvalía: cobro imperativo en los municipios, distritos y áreas metropolitanas. Colombia. Editorial Los Libertadores.  
[https://books.google.com.pe/books?id=YdQ7EAAAQBAJ&newbks=1&newbks\\_redir=0&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=YdQ7EAAAQBAJ&newbks=1&newbks_redir=0&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Camarero, L., Pino, J. & Mañas, B. (2015). Evolución de la Cultura Tributaria, Coyuntura Económica y Expectativas Vitales: Un Estudio Longitudinal. Editor CIS- Centro de Investigaciones Sociológicas.  
[https://books.google.com.pe/books?id=eOccCgAAQBAJ&newbks=1&newbks\\_redir=0&hl=es&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books?id=eOccCgAAQBAJ&newbks=1&newbks_redir=0&hl=es&redir_esc=y)
- Díaz, M. (2014) La morosidad, cobro y prevención. España: Formación Alcalá
- Effio, F. (2008). Fundamentos de Derecho Tributario. Lima, Perú: Editorial Palestra.
- Fernández, J. (2012). *Guía del Contribuyente ante la Recaudación Tributaria*. Madrid, España: Editorial Wolters Kluwer.  
<https://www-digitaliapublishing-com.usat.lookproxy.com/viewepub/?id=49188>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P., (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill.  
<https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Ley N° 28411 de 2004. Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. 8 diciembre del 2004 (Perú).

- Lozano, E. (2022). Estudios interdisciplinarios de la tributación. Colombia. Editorial Universidad de los Andes.  
[https://books.google.com.pe/books?id=mfN9EAAAQBAJ&hl=es&source=gbs\\_book\\_others\\_versions](https://books.google.com.pe/books?id=mfN9EAAAQBAJ&hl=es&source=gbs_book_others_versions)
- López, M. J. (2020). Estudio comparado de la tributación empresarial en la Unión Europea en época de crisis. Madrid: ESIC Editorial.
- Méndez Peña, María. (2004). Cultura Tributaria, Deberes y Derechos. 13ª Edición: Espacio Abierto. Venezuela
- Ministerio de Economía y Finanzas, M. (2015). Manuales para la mejora de la recaudación del Impuesto Predial. Lima: Neva Studio SAC.
- OECD (2021). Fomentando la cultura tributaria, el cumplimiento fiscal y la ciudadanía Guía sobre educación tributaria en el mundo segunda edición  
[https://books.google.com.pe/books?id=I7JVEAAAQBAJ&newbks=1&newbks\\_redir=0&printsec=frontcover&pg=PP1&dq=CULTURA+TRIBUTARIA&hl=es&redir\\_esc=y#v=onepage&q=CULTURA%20TRIBUTARIA&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=I7JVEAAAQBAJ&newbks=1&newbks_redir=0&printsec=frontcover&pg=PP1&dq=CULTURA+TRIBUTARIA&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q=CULTURA%20TRIBUTARIA&f=false)
- Ortega, A. (2010). *Hacienda Pública: Las finanzas del estado*. (4ta Ed.) Medellín, Colombia: Editorial ECOE. <https://vlex.com.co/source/hacienda-publica-6864>
- Ríos, G. (2002). *Conceptos de Reforma Fiscal*. México: Universidad Autónoma de México.  
[http://biblioteca.juridicas.unam.mx:8991/F/9ITK5LDL52VN6L727H2YAUEKVNVL8GGXFTURQDCJUTD96Q6S4U-17702?func=direct&doc\\_number=001871940&format=037](http://biblioteca.juridicas.unam.mx:8991/F/9ITK5LDL52VN6L727H2YAUEKVNVL8GGXFTURQDCJUTD96Q6S4U-17702?func=direct&doc_number=001871940&format=037)
- Rojas, A., & Morán, D. (2019). La presión fiscal equivalente en América Latina y el Caribe. Inter-American Development Bank
- SAT (2010). Manual para la mejora de la Cobranza Ordinaria de los Tributos Municipales. Editorial SAT Lima Escuela SAT - Centro de Formación en Gestión Pública y Tributación Local.  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_public/migl/manuales/manual\\_cobranza\\_tributos.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/migl/manuales/manual_cobranza_tributos.pdf)
- Sistema de Administración tributaria (2022). Arbitrios Municipales. Obtenido de <https://www.sat.gob.pe/WebSiteV9/TributosMultas/PredialyArbitrios/Informacion/informacion>

- Smith, A. (1776). *La Riqueza de las naciones*. Madrid, España: Alianza Editorial.  
[http://www.iunma.edu.ar/doc/MB/lic\\_historia\\_mat\\_bibliografico/Fundamentos%20de%20Econom%C3%ADa%20Pol%C3%ADtica/194-Smith,%20Adam%20-%20La%20riqueza%20de%20las%20naciones%20\(Alianza\).pdf](http://www.iunma.edu.ar/doc/MB/lic_historia_mat_bibliografico/Fundamentos%20de%20Econom%C3%ADa%20Pol%C3%ADtica/194-Smith,%20Adam%20-%20La%20riqueza%20de%20las%20naciones%20(Alianza).pdf)
- Siverio, L. (2021). *La Educación Cívico Tributaria: Una Asignatura pendiente y un Instrumento Necesario contra el Fraude Fiscal*. Universidad de la Laguna.  
<https://doi.org/10.25145/j.anfade.2021.38.07>
- Varo, J. (1994). *Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.  
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=gtvXJ\\_yogIYC&oi=fnd&pg=Page#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=gtvXJ_yogIYC&oi=fnd&pg=Page#v=onepage&q&f=true)
- Werner, A. M., Santos, A. (2015). Perú: Manteniéndose en el camino del éxito económico. Estados Unidos: INTERNATIONAL MONETARY FUND.  
[https://www.google.com.pe/books/edition/\\_/Va0aEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/_/Va0aEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0)
- Tesis:**
- Alata Flores, C. A., & Albitres Galindo, C. E. (2020). Estrategia de cobranza para reducir el índice de morosidad de arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de Bellavista-Callao 2019. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52526/Alata\\_FCA-Albitres\\_GCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52526/Alata_FCA-Albitres_GCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cando, E. (2021). La recaudación tributaria y el cumplimiento voluntario durante la emergencia sanitaria en la provincia de Tungurahua Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33928/1/T5165i.pdf>
- Maigua Tiglla, J. F. (2019). La Cultura Tributaria y su Incidencia en la Recaudación De Impuestos Municipales Del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Latacunga. Ingeniero en Contabilidad, Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador.  
<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7543>
- Laban Amasifuen, R. G. (2018). Evaluación De La Morosidad En Los Tributos Municipales, Municipalidad Provincial De Lambayeque. Propuesta De Mejora

En La Recaudación Tributaria Períodos 2016. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1422/1/TL\\_LabanAmasifuenRosa.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1422/1/TL_LabanAmasifuenRosa.pdf)

López Yparraguirre, R. J. (2022). La gestión tributaria y la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de Moro, 2022. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100944/L%c3%b3pez\\_YRJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100944/L%c3%b3pez_YRJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Luzuriaga, C. (2019). Factores determinantes en la recaudación de tasas del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Chaguarpamba, 2019. Universidad Técnica de Machala, Ecuador.

[http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/16530/1/Claudia%20Luzuriaga%20Paladines\\_Maestria%20en%20Contabilidad%20y%20Auditoria%20Mencion%20Gestion%20Tributaria.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/16530/1/Claudia%20Luzuriaga%20Paladines_Maestria%20en%20Contabilidad%20y%20Auditoria%20Mencion%20Gestion%20Tributaria.pdf)

## **ANEXOS**

**ANEXO N° 1.: Matriz de consistencia**

<b>TÍTULO: “EL INCUMPLIMIENTO DEL PAGO DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ, AÑO 2022”</b>					
<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>CLASIFICACIÓN DE VARIABLES Y DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>		<b>METODOLOGÍA</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable Independiente</b>		<b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada
¿De qué manera el incumplimiento del pago de los arbitrios municipales incide en la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz, periodo 2022?	Establecer si el incumplimiento del pago de los arbitrios municipales incide en la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz, periodo 2022.	El incumplimiento del pago de los arbitrios municipales incide en la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz, periodo 2022.	<b>X. Incumplimiento por el pago de Arbitrios</b>	x1.- Fiscalización	<b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo-Correlacional y Explicativo
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>		x2.- Determinación de los arbitrios	<b>Diseño de investigación:</b> No experimental
a. ¿En qué medida la fiscalización a los contribuyentes incide en la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Provincial de Santa Cruz?	a. Determinar si la fiscalización a los contribuyentes incide en la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Provincial de Santa Cruz.	a. La fiscalización a los contribuyentes incide en la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Provincial de Santa Cruz.		3.- Promoción de campañas de orientación al contribuyente.	<b>Población:</b> 200 contribuyentes
			<b>Variable Dependiente</b>		<b>Muestra:</b> 85 contribuyentes
b. ¿De qué forma la determinación de los arbitrios incide en la demanda del gasto para el servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz?	b. Demostrar si la determinación de los arbitrios incide en la demanda del gasto para el servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz.	b. La determinación de los arbitrios incide en la demanda del gasto para el servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz.	<b>Y. Recaudación Tributaria</b>	y1.- Calidad de servicio	<b>Técnica:</b> Encuesta
c. ¿De qué manera la promoción de campañas de orientación al contribuyente incide en la cultura tributaria del ciudadano?	c. Descubrir si la promoción de campañas de orientación al contribuyente incide en la cultura tributaria del ciudadano.	c. La promoción de campañas de orientación al contribuyente incide en la cultura tributaria del ciudadano.		y2.- Demanda del gasto para el servicio de limpieza pública	<b>Instrumento:</b> Cuestionario
				y3.- Cultura tributaria	

## **ANEXO N° 2: Encuesta**

Este instrumento compuesto por 14 preguntas tiene como objetivo determinar el grado de influencia de los indicadores del Incumplimiento del pago de los arbitrios y de la Recaudación tributaria titulada: " **EL INCUMPLIMIENTO DEL PAGO DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ, AÑO 2022**". Al respecto, en las preguntas que se encuentran a continuación, se le pide su participación de manera **ANÓNIMA** y que seleccione la alternativa que concuerde con su conocimiento o experiencia, la información recopilada por sus respuestas nos servirá para complementar nuestro tema de investigación, se le agradece su colaboración y tiempo brindado.

1. ¿Está usted de acuerdo, que el incumplimiento por el pago de los arbitrios perjudica a la población de Santa Cruz con un servicio deficiente en limpieza pública?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

2. ¿Está usted de acuerdo, que la fiscalización permite actualizar la base de datos en la identificación de los contribuyentes obligados a pagar los arbitrios municipales, genere un incremento en recaudación del municipio?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )

- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

3. ¿Está usted de acuerdo, que el seguimiento a los contribuyentes debe llevarse de manera justa y legal en la fiscalización para asegurar la recaudación?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

4. ¿Está usted de acuerdo, que es importante que el municipio difunde los criterios que se establece para determinar el cálculo de la tarifa de arbitrios?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

5. ¿Está usted de acuerdo, con la tarifa establecida para el pago arbitrios de su predio?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

6. ¿Está usted de acuerdo, que el desinterés que tiene la población para cumplir con sus obligaciones son efecto de la escasa cultura tributaria que tiene la provincia?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

7. ¿Está usted de acuerdo, que la desconfianza de los contribuyentes se ve afectada por la poca transparencia de la Municipalidad en la gestión de los ingresos recaudados?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en desacuerdo ( )

8. ¿Está usted de acuerdo, que la recaudación tributaria se ve afectada negativamente por falta de campañas de orientación de cultura tributaria?

a) Totalmente de acuerdo ( )

b) De acuerdo ( )

c) Indiferente ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en desacuerdo ( )

9. ¿Está usted de acuerdo, que la satisfacción del contribuyente se da por los beneficios del servicio de calidad que brinda el municipio al ciudadano?

a) Totalmente de acuerdo ( )

b) De acuerdo ( )

c) Indiferente ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en desacuerdo ( )

10. ¿Está usted de acuerdo, con las mejoras y el mantenimiento que realiza la municipalidad en el ámbito del barrido de calles y recojo de basura?

a) Totalmente de acuerdo ( )

- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

11. ¿Está usted de acuerdo, que el presupuesto anual otorgado a los arbitrios permite cumplir de manera eficiente el cumplimiento del servicio?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

12. ¿Está usted de acuerdo, que un gasto excesivo en el servicio de arbitrios demanda mayores recursos generando déficit en el presupuesto municipal?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

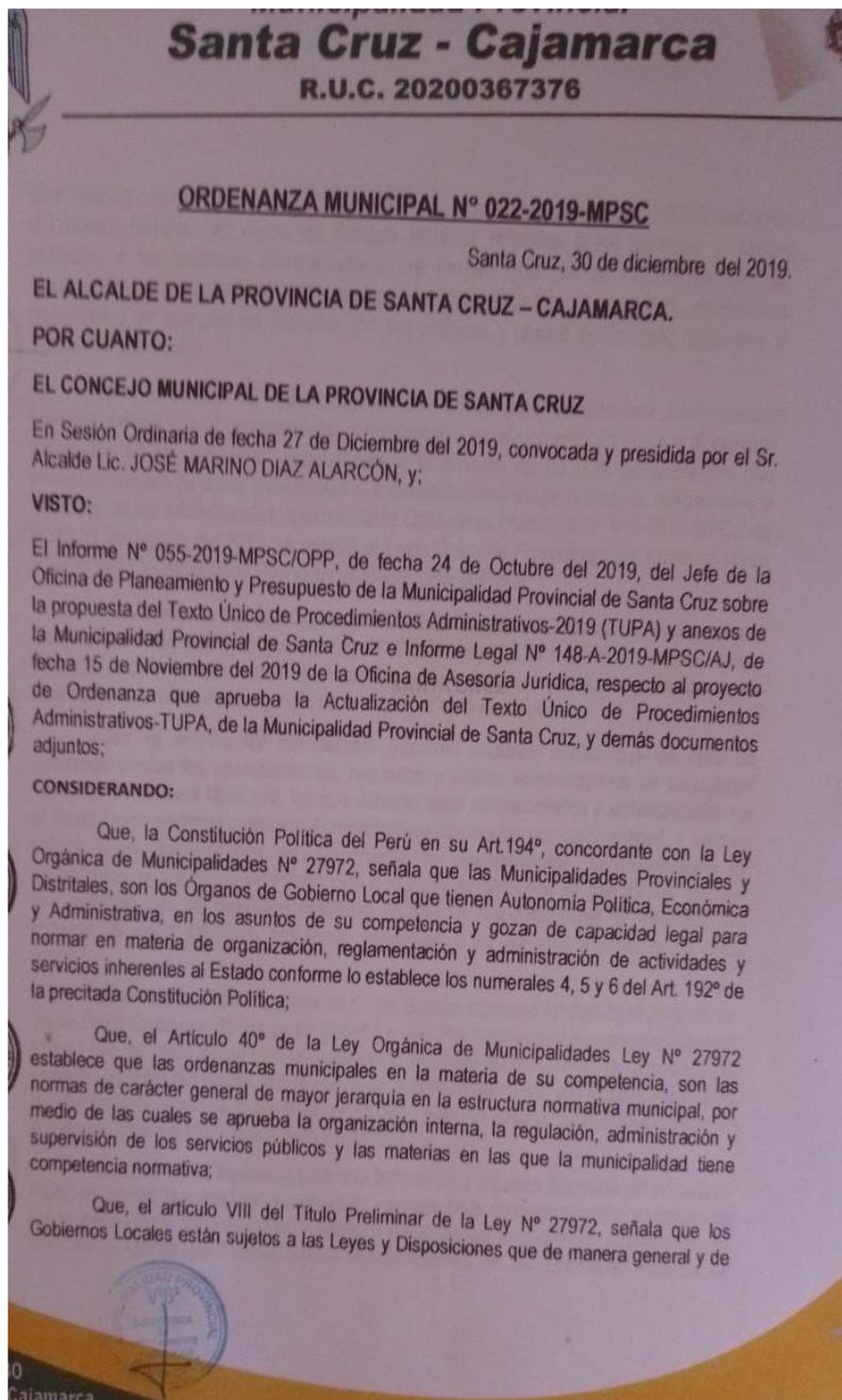
13. ¿Está usted de acuerdo, que difundir la importancia del servicio público de los arbitrios incrementa la responsabilidad fiscal de los contribuyentes?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

14. ¿Está usted de acuerdo, que la educación tributaria permite contribuir al cumplimiento voluntario del pago de arbitrios?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

### ANEXO N° 3: Ordenanza municipal



Fuente. Ordenanza municipal de Santa Cruz - Cajamarca

**Municipalidad Provincial**  
**Santa Cruz - Cajamarca**  
R.U.C. 20200367376

conformidad con la Constitución Política del Perú, regulan las actividades y funcionamiento del Sector Público, así como las normas técnicas referidas a los servicios y bienes públicos, a los sistemas administrativos del Estado que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio. Las competencias y funciones específicas municipales se cumplen en armonía con las políticas y planes nacionales, regionales y locales de desarrollo;

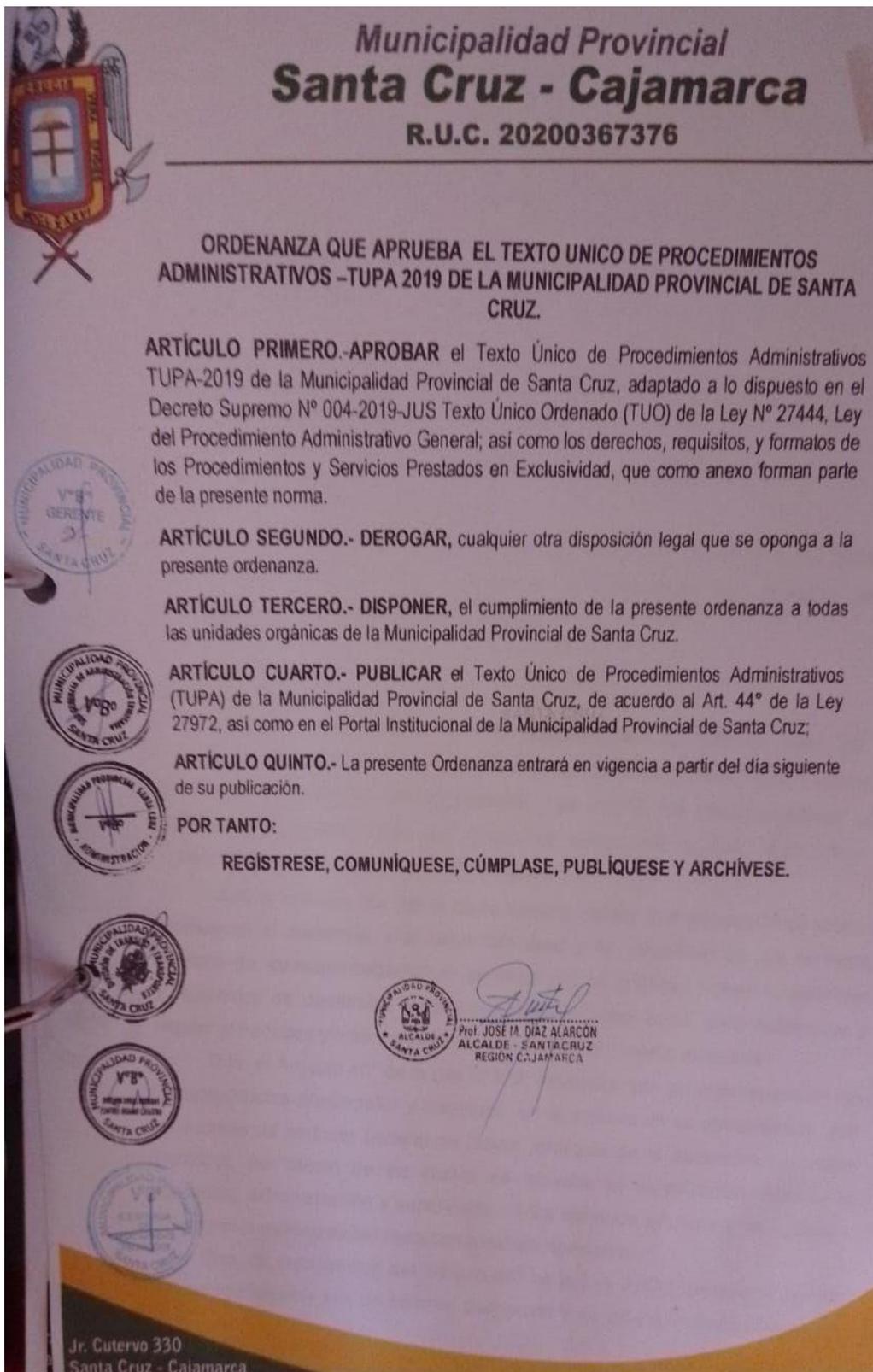
Que, el artículo 29° de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, señala que el procedimiento administrativo es el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados; que mediante Ordenanza Municipal N° 018-2015-MPSC de fecha 31 de Agosto del 2015, se aprobó el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz (MPSC).

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, del 25/01/2019, se aprueba el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, el cual recopila todas las modificaciones, esto es ampliaciones y derogaciones registradas a lo largo de la vigencia de la Ley N° 27444 mencionada,

Que, el artículo 40° del Decreto Supremo acotado, señala que en caso de gobiernos locales los procedimientos, requisitos y costos administrativos se establecen mediante Ordenanza Municipal, los que deberán estar compendiados y sistematizados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos aprobados por cada entidad, y solo se exigirá a los administrados el cumplimiento de procedimientos, la presentación de documentos, el suministro de información o el pago de derechos de tramitación, siempre que cumplan con los requisitos previstos. Incurre en responsabilidad la autoridad que procede de modo diferente, realizando exigencias a los administrados fuera de estos casos;

Que, el artículo 44°, numeral 44.1. del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, TUO - Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) es aprobado por Decreto Supremo del Sector, por la norma de máximo nivel de las autoridades regionales, por Ordenanza Municipal o por Resolución del Titular de organismo constitucionalmente autónomo, según el nivel de gobierno respectivo;

Que, mediante Resolución N° 003-2010-PCM y Decreto Supremo N° 064-2010-PCM, se aprobó la estructura desagregada y metodología de determinación de costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad comprendidos en los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos de las Entidades Públicas en



Fuente. Ordenanza municipal de Santa Cruz - Cajamarca

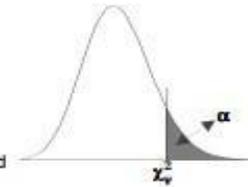
**ANEXO N° 04: Resumen del marco presupuestal y la ejecución del gasto 2022**

**PROCESO PRESUPUESTARIO DEL AÑO 2022  
RESUMEN DEL MARCO PRESUPUESTAL Y LA EJECUCIÓN DEL GASTO  
DEL MES DE ENERO A DICIEMBRE  
(EN SOLES)**

DEPARTAMENTO: 06 - CAJAMARCA  
PROVINCIA : 13 - SANTA CRUZ  
PLIEGO : 01 - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ [300666]

RUBRO DE FINANCIAMIENTO SEC.FUNC PROD/PRY ACT/ANOB/ FN DVF GRPF Cat Gto / Gn SubGn SubGnDet Esp EspDet	(PIA)	PIM (a)	CERTIFICACIÓN (b)	COMPROMISO ANUAL (c)	DEVENGADO (d)	SALDO PIM - CERTIFICACIÓN (e = a - b)	SALDO PIM - COMPROMISO (f = a - c)	SALDO PIM - DEVENGADO (g = a - d)	% Avance (h = d / a)	
<b>TOTAL META 0006</b>		9,000	13,263	13,262.50	13,262.50	13,262.50	0.50	0.50	0.50	100.00 %
0007 0036 3000848 5006158 ALMACENAMIENTO, BARRIDO DE CALLES Y LIMPIEZA DE ESPACIOS PUBLICOS 17 055 0124										
Meta: 00001 - 0236233 ALMACENAMIENTO, BARRIDO DE CALLES Y LIMPIEZA DE ESPACIOS PUBLICOS; KILOMETRO: 233.400.000; CAJAMARCA, SANTA CRUZ, SANTA CRUZ										
5 GASTOS CORRIENTES		28,800	56,734	56,374.00	56,374.00	56,374.00	360.00	360.00	360.00	99.37 %
2.3.2 7.11 99 SERVICIOS DIVERSOS		28,800	56,734	56,374.00	56,374.00	56,374.00	360.00	360.00	360.00	99.37 %
<b>TOTAL META 0007</b>		28,800	56,734	56,374.00	56,374.00	56,374.00	360.00	360.00	360.00	99.37 %
0008 0036 3000848 5006159 RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS MUNICIPALES 17 055 0124										
Meta: 00001 - 0236234 RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS MUNICIPALES; TONELADA: 138.999.000; CAJAMARCA, SANTA CRUZ, SANTA CRUZ										
5 GASTOS CORRIENTES		18,600								0.00 %
2.3.2 7.11 99 SERVICIOS DIVERSOS		18,600								0.00 %

## ANEXO 5



**Distribución Chi Cuadrado  $\chi^2$**  Contiene los valores de  $\chi^2$  tales que  $\alpha = P(\chi_v^2 \geq x)$ , donde  $v$  son los Grados de Libertad

$v/\alpha$	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,25	0,5	0,75	0,9	0,95	0,975	0,99	0,995
1	7,879	6,635	5,024	3,842	2,706	1,323	0,455	0,102	0,016	0,004	0,001	0,000	0,000
2	10,597	9,210	7,378	5,992	4,605	2,773	1,386	0,575	0,211	0,103	0,051	0,020	0,010
3	12,838	11,345	9,348	7,815	6,251	4,108	2,366	1,213	0,584	0,352	0,216	0,115	0,072
4	14,860	13,277	11,143	9,488	7,779	5,385	3,357	1,923	1,064	0,711	0,484	0,297	0,207
5	16,750	15,086	12,833	11,071	9,236	6,626	4,352	2,675	1,610	1,146	0,831	0,554	0,412
6	18,548	16,812	14,449	12,592	10,645	7,841	5,348	3,455	2,204	1,635	1,237	0,872	0,676
7	20,278	18,475	16,013	14,067	12,017	9,037	6,346	4,255	2,833	2,167	1,690	1,239	0,989
8	21,955	20,090	17,535	15,507	13,362	10,219	7,344	5,071	3,490	2,733	2,180	1,647	1,344
9	23,589	21,666	19,023	16,919	14,684	11,389	8,343	5,899	4,168	3,325	2,700	2,088	1,735
10	25,188	23,209	20,483	18,307	15,987	12,549	9,342	6,737	4,865	3,940	3,247	2,558	2,156
11	26,757	24,725	21,920	19,675	17,275	13,701	10,341	7,584	5,578	4,575	3,816	3,054	2,603
12	28,300	26,217	23,337	21,026	18,549	14,845	11,340	8,438	6,304	5,226	4,404	3,571	3,074
13	29,819	27,688	24,736	22,362	19,812	15,984	12,340	9,299	7,042	5,892	5,009	4,107	3,565
14	31,319	29,141	26,119	23,685	21,064	17,117	13,339	10,165	7,790	6,571	5,629	4,660	4,075
15	32,802	30,578	27,488	24,996	22,307	18,245	14,339	11,037	8,547	7,261	6,262	5,229	4,601
16	34,267	32,000	28,845	26,296	23,542	19,369	15,339	11,912	9,312	7,962	6,908	5,812	5,142
17	35,718	33,409	30,191	27,587	24,769	20,489	16,338	12,792	10,085	8,672	7,564	6,408	5,697
18	37,156	34,805	31,526	28,869	25,989	21,605	17,338	13,675	10,865	9,390	8,231	7,015	6,265
19	38,582	36,191	32,852	30,144	27,204	22,718	18,338	14,562	11,651	10,117	8,907	7,633	6,844
20	39,997	37,566	34,170	31,410	28,412	23,828	19,337	15,452	12,443	10,851	9,591	8,260	7,434
21	41,401	38,932	35,479	32,671	29,615	24,935	20,337	16,344	13,240	11,591	10,283	8,897	8,034
22	42,796	40,289	36,781	33,925	30,813	26,039	21,337	17,240	14,042	12,338	10,982	9,543	8,643
23	44,181	41,638	38,076	35,173	32,007	27,141	22,337	18,137	14,848	13,091	11,689	10,196	9,260
24	45,558	42,980	39,364	36,415	33,196	28,241	23,337	19,037	15,659	13,848	12,401	10,856	9,886
25	46,928	44,314	40,647	37,653	34,382	29,339	24,337	19,939	16,473	14,611	13,120	11,524	10,520
26	48,290	45,642	41,923	38,885	35,563	30,435	25,337	20,843	17,292	15,379	13,844	12,198	11,160
27	49,645	46,963	43,195	40,113	36,741	31,528	26,336	21,749	18,114	16,151	14,573	12,879	11,808
28	50,994	48,278	44,461	41,337	37,916	32,621	27,336	22,657	18,939	16,928	15,308	13,565	12,461
29	52,336	49,588	45,722	42,557	39,088	33,711	28,336	23,567	19,768	17,708	16,047	14,256	13,121