

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

**Los Servicios Municipales y La Evasión Tributaria de los
Arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, Periodo 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y
GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTORES:

**CABANILLAS BARRIGA, MARVIN EDGAR
VILLASECA CORDOVA, JHON CLEVER**

ASESOR:

**JAVIER GASPAR CHARAJA GAMERO
LÍNEA DE INVESTIGACION: ADMINISTRACIÓN**

DICIEMBRE 2019

LIMA – PERÚ

Dedicatoria

Dedicamos la presente investigación a Dios y a nuestros padres quienes, en los momentos requeridos, estuvieron a nuestro lado brindándonos todo su apoyo a lo realizado; y a todas aquellas personas que siempre nos motivaron y confiaron en nosotros desde un inicio en la culminación de nuestra carrera profesional, esperando ser un ejemplo profesional para el desarrollo de nuestras familias, de la sociedad y del país entero.

Agradecimientos

Agradecemos a Dios Todopoderoso porque siempre sentimos que nos brinda la fortaleza y voluntad necesaria en cumplir los retos que aparecen en el día a día y en todos aquellos días de nuestra vida universitaria que hoy lo vemos culminar con mucho esfuerzo y dedicación que pusimos para ser ejemplos de profesionales exitosos.

Agradecemos de manera especial a nuestros padres, esposas e hijos; quienes han sido fieles compañeros para lograr este objetivo, considerando las horas de apoyo y compromiso con nuestro futuro, buscando en tener que llegar a ser profesionales competentes en la sociedad.

Agradecemos también a todos los directivos y profesores de la Universidad Peruana de las Américas por nuestra formación académica como profesionales sobresalientes para el orgullo de nuestras familias, de nuestra sociedad y orientado en el desarrollo de nuestro país.

Resumen

La presente investigación titulada “Servicios Municipales y su relación con la Evasión Tributaria de los Arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018; tiene como problema principal la evasión tributaria de los arbitrios relacionados a los servicios de limpieza pública, serenazgo y mantenimiento de parques jardines, siendo el objetivo general establecer la relación de los servicios municipales en la evasión tributaria de los arbitrios. La metodología empleada fue de una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo y correlacional, de diseño no experimental de corte transversal; cuyo método de estudio fue el hipotético deductivo, cuya población fue de 271,814 habitantes, con una muestra de 384 personas, utilizando el instrumento cedula de cuestionario con la técnica de la encuesta con entrevistas personales sin guía para la recolección de los datos de los encuestados, para luego estos datos ser procesados estadísticamente; siendo los resultados favorables mediante la aplicación del Coeficiente Alfa de Cronbach para validar el instrumento con un $r=0.989$ considerado una validez excelente; así como aplicando el Coeficiente de Pearson para la confiabilidad de la prueba de hipótesis de las variables con un $r=0.582$ considerado una correlación moderada para las variables independiente y dependiente como son Servicios municipales y la Evasión tributaria de los arbitrios; un $r=0.722$ para la correlación de Limpieza pública y Evasión tributaria, considerado una correlación alta; un $r=0.792$ para la correlación de Serenazgo y Evasión tributaria, considerado una correlación alta y un $r=0.799$ para Mantenimiento de parques y jardines y la Evasión tributaria, considerado una correlación alta. Concluyendo que existe relación significativa en el procesamiento de las variables; es decir que debe disminuir la evasión tributaria con un nivel de confianza del 95% y un 5% de margen de error; por tanto, el estudio es viable y significativo.

Palabras clave: Servicios municipales, evasión tributaria, arbitrios

Abstract

The present investigation titled “Municipal Services and its relationship with Excise Tax Evasion in the Cercado de Lima District, period 2018; Its main problem is the tax evasion of taxes related to public cleaning services, serenazgo and maintenance of park gardens, being the general objective to establish the relationship of municipal services in tax evasion of taxes. The methodology used was a research with a quantitative approach, of a basic type, of a descriptive and correlational level, of a non-experimental cross-sectional design; whose study method was the hypothetical deductive one, whose population was 271,814 inhabitants, with a sample of 384 people, using the questionnaire ID instrument with the survey technique with personal interviews without a guide for the collection of data from the respondents, and then these data will be processed statistically; the results being favorable through the application of Cronbach's Alpha Coefficient to validate the instrument with an $r = 0.989$ considered an excellent validity; as well as applying the Pearson Coefficient for the reliability of the hypothesis test of the variables with an $r = 0.797$ considered a high correlation for the independent and dependent variables such as Municipal Services and Tax Evasion; an $r = 0.787$ for the correlation of Public Cleaning and Tax Evasion, considered a high correlation; an $r = 0.787$ for the correlation of Serenade and Tax Evasion, considered a high correlation and an $r = 0.787$ for Parks and gardens and Tax Evasion, considered a high correlation. Concluding that there is an acceptable and significant relationship in the processing of the variables; In other words, tax evasion must be reduced with a 95% confidence level and a 5% margin of error; therefore, the study is feasible and meaningful.

Keywords: Municipal services, tax evasion, excise duties

Tabla de contenido

Dedicatoria	i
Agradecimientos.....	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Tabla de contenido	vi
Lista de tablas.....	viii
Lista de figuras	x
Introducción	xii
CAPITULO I: Problema de la investigación	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2 Planteamiento del problema	2
1.2.1 Problema general.....	2
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4 Justificación e importancia.....	4
1.5. Limitaciones	6
CAPITULO II: Marco Teórico.....	7
2.1 Antecedentes	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	10
2.2 Bases teóricas	13
2.2.1. Servicios municipales.....	13
2.2.2 Gestión tributaria de los arbitrios	21
CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.1 Enfoque de la investigación	32
3.2 Variables.....	32
3.2.1 Operacionalización de las variables	34
3.3 Hipótesis.....	35
3.3.1 Hipótesis general	35
3.3.2 Hipótesis específicas	35

3.4 Tipo de investigación	35
3.5 Diseño de investigación	35
3.6 Población y muestra	36
3.6.1 Población	36
3.6.2 Muestra.....	37
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
CAPITULO IV RESULTADOS	42
4.1 Análisis de los resultados	42
4.2 Discusión.....	68
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS	74
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	76
ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	77

Lista de tablas

Tabla 1	Resumen de procesamiento de casos de prueba piloto Liquidez	41
Tabla 2	Estadísticas de fiabilidad de la variable dependiente Liquidez.....	41
Tabla 3	Correlación de la hipótesis general	43
Tabla 4	Correlación de la hipótesis específica 1	44
Tabla 5	Correlación de la hipótesis específica 2	45
Tabla 6	Correlación de la hipótesis específica 3	46
Tabla 7	¿Considera usted que los sistemas de reciclaje es una acertada medida para evitar la contaminación ambiental en el Distrito del Cercado de Lima?.....	48
Tabla 8	¿Es cierto que los sistemas de reciclaje están recomendados por los especialistas en los servicios de limpieza pública?.....	49
Tabla 9	¿Considera usted que los servicios de recolección de residuos sólidos es parte de la cultura ambiental del ciudadano?	50
Tabla 10	¿Es verdad que la recolección de residuos sólidos es parte del ornato y la imagen del Distrito de Cercado de Lima?.....	51
Tabla 11	¿Está de acuerdo que el servicio de patrullaje permanente ayuda a prevenir los asaltos y crímenes que se cometen en la ciudad?.....	52
Tabla 12	¿Es cierto que es necesario combatir a la delincuencia en todos sus niveles por medio del patrullaje permanente en el Distrito del Cercado de Lima?	53
Tabla 13	¿Considera usted que es necesario el sembrado de plantas y flores para mejorar el ambiente natural de los parques y jardines?.....	54
Tabla 14	55
Tabla 15	¿Está de acuerdo con organizarse ferias y eventos dentro del Distrito del Cercado de Lima para atraer a turistas nacionales y extranjeros?.....	56
Tabla 16	¿Es cierto que la organización de ferias y eventos genera ingresos económicos para la caja del Distrito de Cercado de Lima?	57
Tabla 17	¿Considera usted que las canchas deportivas son para apoyar el deporte de los niños y jóvenes de la ciudad y evitar la delincuencia?	58
Tabla 18	¿Está de acuerdo con ampliar la construcción de canchas deportivas para alquilar y generar ingresos económicos para la municipalidad del Distrito del Cercado de Lima?.....	59
Tabla 19	¿Es cierto que el nivel de ingresos tributarios genera la estabilidad económica de la Municipalidad del Distrito del Cercado de Lima?	60

Tabla 20 ¿Está usted de acuerdo que el nivel de ingresos económicos sirve para proyectar las obras públicas para los contribuyentes?	61
Tabla 21 ¿Considera usted que el cumplimiento voluntario de las obligaciones de los pagos es un acto de conciencia tributaria?.....	62
Tabla 22 ¿Los ciudadanos deben tener la cultura del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias para ser mejor servidos?	63
Tabla 23 ¿Considera usted que la educación y la responsabilidad del ciudadano es parte de una formación educativa significativa?.....	64
Tabla 24 ¿La educación y la responsabilidad del ciudadano se logran con una formación educativa desde la edad de la infancia y la juventud?.....	65
Tabla 25 ¿Es verdad que la ética y la moral tributaria se forma desde el hogar como parte de una costumbre y un hábito para pagar los tributos en el Distrito de Cercado de Lima?	66
Tabla 26 ¿Considera usted que la ética y la moral tributaria es propio de cada persona y de cada familia para contribuir con las obligaciones que también cumple los directivos de la Municipalidad del Distrito del Cercado de Lima?	67

Lista de figuras

Figura 1 ¿Considera usted que los sistemas de reciclaje es una acertada medida para evitar la contaminación ambiental en el Distrito del Cercado de Lima?.....	48
Figura 2 ¿Es cierto que los sistemas de reciclaje están recomendados por los especialistas en los servicios de limpieza pública?	49
Figura 3 ¿Considera usted que los servicios de recolección de residuos sólidos es parte de la cultura ambiental del ciudadano?.....	50
Figura 4 ¿Es verdad que la recolección de residuos sólidos es parte del ornato y la imagen del Distrito de Cercado de Lima?.....	51
Figura 5 ¿Está de acuerdo que el servicio de patrullaje permanente ayuda a prevenir los asaltos y crímenes que se cometen en la ciudad?.....	52
Figura 6 ¿Es cierto que es necesario combatir a la delincuencia en todos sus niveles por medio del patrullaje permanente en el Distrito del Cercado de Lima?	53
Figura 7 ¿Considera usted que es necesario el sembrado de plantas y flores para mejorar el ambiente natural de los parques y jardines?.....	54
Figura 8 ¿Es cierto que el sembrado de plantas y flores es considerado el pulmón de la ciudad por el oxígeno que emite diariamente?.....	55
Figura 9 ¿Está de acuerdo con organizarse ferias y eventos dentro del Distrito del Cercado de Lima para atraer a turistas nacionales y extranjeros?.....	56
Figura 10 ¿Es cierto que la organización de ferias y eventos genera ingresos económicos para la caja del Distrito de Cercado de Lima?	57
Figura 11 ¿Considera usted que las canchas deportivas son para apoyar el deporte de los niños y jóvenes de la ciudad y evitar la delincuencia?.....	58
Figura 12 ¿Está de acuerdo con ampliar la construcción de canchas deportivas para alquilar y generar ingresos económicos para la municipalidad del Distrito del Cercado de Lima?.....	59
Figura 13 ¿Es cierto que el nivel de ingresos tributarios genera la estabilidad económica de la Municipalidad del Distrito del Cercado de Lima?	60
Figura 14 ¿Está usted de acuerdo que el nivel de ingresos económicos sirve para proyectar las obras públicas para los contribuyentes?	61
Figura 15 ¿Considera usted que el cumplimiento voluntario de las obligaciones de los pagos es un acto de conciencia tributaria?.....	62
Figura 16 ¿Los ciudadanos deben tener la cultura del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias para ser mejor servidos?	63

Figura 17 ¿Considera usted que la educación y la responsabilidad del ciudadano es parte de una formación educativa significativa?.....	64
Figura 18 ¿La educación y la responsabilidad del ciudadano se logran con una formación educativa desde la edad de la infancia y la juventud?	65
Figura 19 ¿Es verdad que la ética y la moral tributaria se forma desde el hogar como parte de una costumbre y un hábito para pagar los tributos en el Distrito de Cercado de Lima?	66
Figura 20 ¿Considera usted que la ética y la moral tributaria es propio de cada persona y de cada familia para contribuir con las obligaciones que también cumple los directivos de la Municipalidad del Distrito del Cercado de Lima?	67

Introducción

La presente tesis titulada “Servicios municipales y su relación con la Evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018”, tiene como problemática la evasión tributaria en el pago de los arbitrios por concepto de los servicios de limpieza pública, serenazgo y parques y jardines; cuyo objetivo principal es determinar la relación entre estas dos variables, considerando a los servicios municipales como la variable independiente y a la evasión tributaria de los arbitrios como la variable dependiente. En tal sentido, se ha encontrado en el estudio que muchos de los contribuyentes no pagan dichos arbitrios, aduciendo factores de falta de ingresos económicos, situación de pobreza, situación de personas de la tercera edad, personas solas sin pensión ni ingresos, viviendo de donaciones y limosnas, entre otros factores. En el estudio se presenta detalles de los servicios que se desarrolla en el Distrito del Cercado de Lima, como son la limpieza pública, las cuales son desarrolladas por empresas que laboran bajo contratos de concesión por determinados periodos de tiempo o años; así también, los servicios de serenazgo son desempeñadas por otras empresas concesionarias y algún otro contingente por trabajadores de la misma municipalidad; así también, los servicios del mantenimiento de los parques y jardines, son una sección de los trabajadores de limpieza pública; las cuales son desarrolladas en base a las normas legales como es la Ley de Municipalidades Ley N° 27972. Dicha norma en su artículo 69° establece las rentas municipales, las cuales son los tributos creados por ley y en su inciso 2) comprende a las contribuciones, tasas, arbitrios, licencias, multas y derechos creados por su concejo municipal, los que constituyen sus ingresos propios; así también, dentro de estas rentas se encuentran los recursos del Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN), las asignaciones y transferencias presupuestales del gobierno nacional, los recursos asignados por concepto de canon y renta de aduana, conforme a ley, las asignaciones y transferencias específicas establecidas en la Ley Anual de Presupuesto para atender los servicios descentralizados de su jurisdicción; también las rentas provienen de las operaciones de

endeudamiento, concertadas con cargo a su patrimonio propio, y con aval o garantía del Estado y la aprobación del Ministerio de Economía y Finanzas, los endeudamientos externos conforme a ley; también se encuentran los recursos provenientes de la concesión de sus bienes inmuebles, obras o servicios entregados con contratos de concesión, los derechos por la extracción de materiales de construcción ubicados en los álveos o cauces de los ríos y canteras bajo su jurisdicción, el integro de la privatización de las empresas municipales, el peaje, los dividendos provenientes de sus acciones y otras rentas que se determine por ley. En el artículo 70° se establece el sistema tributario municipal, el cual comprende desde el Capítulo IV cuyo título es El Sistema Tributario Municipal; y en este artículo se establece que el sistema tributario se rige por la ley especial y el Código Tributario en la parte pertinente; pudiendo las municipalidades suscribir convenios con la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), orientados a optimizar la fiscalización y recaudación de sus tributos, tasas, arbitrios, licencias y derechos, considerando que el costo que representa el cobro de estos tributos, no deberá ser cargado a los contribuyentes. Los recursos provenientes de estas rentas, incluidos los arbitrios municipales, se destinan conforme lo que establece el artículo 96° de la ley, a confrontar las causas de necesidad pública; en ese sentido, las necesidades públicas son: 1) La ejecución de obras públicas municipales. 2) La instalación y funcionamiento de servicios públicos locales. 3) La salvaguarda, restauración y conservación de inmuebles que fueron incorporados al patrimonio cultural de la Nación o de la humanidad, cuyo valor arquitectónico, artístico, histórico o técnico, sea declarado como tal por el Instituto Nacional de Cultura. 3) El saneamiento físico legal de espacios urbanizados que hayan sido ocupados de hecho por la municipalidad. 4) El mejoramiento y renovación de la calidad habitacional a través del programa de destugurización; la reubicación de poblaciones afectadas por catástrofes o peligros inminentes, entre otros casos en donde destinan los

recursos de los arbitrios recaudados por la SUNAT, bajo convenio contractual para dichos fines. En estudio fue desarrollado bajo el siguiente esquema:

En el Capítulo I, se desarrolla el problema de la investigación, considerándose el problema general y los problemas específicos, así como establecer el objetivo general y los objetivos específicos, la justificación del estudio, la importancia de la investigación y las limitaciones.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico con los alcances de los antecedentes internacionales y los antecedentes nacionales. Asimismo, en este capítulo se analiza las bases teóricas con las definiciones y conceptos de las variables tanto independiente como dependiente, las características de las variables, cuadros, comparaciones, enfoques y otros alcances de las literaturas universales, internacionales y nacionales; también se considera la definición de términos básicos propios de la investigación.

En el capítulo III, se analiza la metodología de la investigación, considerando el enfoque de la investigación, las variables, la operacionalización de las variables, las hipótesis tanto general como específicas, el tipo de investigación, el diseño de investigación, la población, la muestra, y las técnicas e instrumentos de la recolección de datos.

En el capítulo IV, se presenta los resultados de la investigación, considerando el análisis de los resultados, mediante tablas y figuras estadísticas, llegándose a obtener favorables resultados que dan cuenta que el estudio ha sido realizado en forma eficiente y eficaz.

Finalmente se presenta las conclusiones y las recomendaciones pertinentes, considerando que las conclusiones son el resultado de los objetivos propuestos y las recomendaciones son en base a las conclusiones establecidas en el estudio. También, se presenta las referencias, los apéndices, la matriz de consistencia, los instrumentos y otros elementos de la investigación.

CAPITULO I: Problema de la investigación

1.1 Descripción de la realidad problemática.

A nivel internacional, la situación de la evasión tributaria es elocuente, por las continuas faltas en la declaración de los impuestos por parte de los contribuyentes y a ello se suma la confabulación con los delincuentes que favorecen la informalidad y el contrabando; tal es el caso de Colombia.

López (2019), declaró que:

Las personas que esconden sus ingresos, que no declaran sus propiedades, o aquellos que están promoviendo el contrabando, son los que le hacen un daño enorme a la Nación”. Esto dijo el entonces candidato y hoy presidente Iván Duque, quien desde épocas de campaña prometió perseguir a los evasores. Y es que, según el Marco Fiscal de Mediano Plazo de este año, este problema se estima en niveles cercanos a 30% del recaudo total, por lo que sigue siendo una tarea pendiente en la administración tributaria. (p3)

A nivel nacional, la evasión tributaria sigue siendo un enorme problema de nunca acabar, pues ahora se están utilizando planeamientos tributarios para sacarle la vuelta a las normas legales tributarias y no pagar o pagar menos impuestos, Códova (2019) refiere que la evasión tributaria en el Perú incluido los arbitrios, alcanza el 36% en el Impuesto General a las Ventas (IGV) y el 57% en el Impuesto a la Renta, por lo que existen una gran cantidad de personas naturales y jurídicas que no están pagando los impuestos tal como corresponde, muchos evasores esconden sus mercaderías y esconden la cantidad de productos que venden para no declarar dichos impuesto. Asimismo, dentro de los impuestos municipales también pasa casi lo mismo, muchas personas cuando son notificadas para pagar los arbitrios por servicios de

limpieza pública, serenazgo y mantenimiento de parques y jardines, simplemente no atienden a los fiscalizadores y declaran no tener dinero para pagar los tributos.

A nivel local, en el Distrito del Cercado de Lima, Sotomayor (2019) refiere que la limpieza pública o el barrido de calles, el recojo de residuos sólidos, el cuidado de parques y jardines, así como el servicio de serenazgo o la seguridad ciudadana, son servicios que brinda la Municipalidad de Lima Metropolitana a los vecinos del Distrito del Cercado de Lima, considerando que deben cumplir con el pago en las fechas establecidas; sin embargo, por razones desconocidas, los vecinos no cumplen con estos pagos y la administración municipal procede a la emisión de cuponerías o recibos mecanizados para exigir el pago de dichos tributos; asimismo, el problema es cuando existen negligencias para no pagar dichos impuestos y ello se debe a que consideran abusivo y erróneo el monto que cobran por servicios que según dicen, nunca reciben y declara que deben pagarlo el alcalde y sus regidores que malversan mucho dinero en otros asuntos que no favorece al distrito, pues comentan que sigue la delincuencia, sigue los ambulantes, sigue el cobro de cupos; en el distrito del Cercado de Lima son muy pocas las áreas verdes y por ello, no se debe pagar por parques y jardines. Asimismo, continúa la cobranza por medio de medidas cautelares y cobranza coactiva.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera los servicios municipales se relacionan con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018?

1.2.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿De qué manera el servicio de limpieza pública se relaciona con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018?

Problema específico 2

¿De qué manera el servicio de serenazgo se relaciona con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018?

Problema específico 3

¿De qué manera el mantenimiento de parques y jardines se relaciona con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación de los servicios municipales con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018

1.3.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación del servicio de limpieza pública con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018

Objetivo específico 2

Mejorar el servicio de serenazgo con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018

Objetivo específico 3

Considerar la relación del mantenimiento de parques y jardines con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018

1.4 Justificación e importancia**Justificación**

La investigación fue justificado porque los servicios municipales que brinda la municipalidad del Distrito del Cercado de Lima, deben ser pagados por los vecinos que reciben dichos servicios; en ese sentido, se entiende que los beneficiarios son los vecinos y son ellos los obligados al pago de dicho tributo; asimismo, para que exista dicho pago, se brinda los servicios de limpieza pública, el servicio de serenazgo, el servicio de mantenimiento de los parques y jardines y otros servicios en favor de dichos vecinos.

Justificación social

Obviamente, la sociedad del Distrito del Cercado de Lima son los beneficiarios y estos servicios se brindan, para proteger y amparar a la sociedad limeña contra las enfermedades, epidemias, contra la contaminación ambiental y otros factores relacionados, por ello se justifica socialmente, para proteger a la sociedad; así también para brindar bienestar a la población donde existen padres de familia, mujeres, jóvenes, niños y público en general.

Justificación práctica

Los servicios municipales se brindan para el bienestar de la población limeña y para desarrollar sus actividades prácticas diarias como son las actividades laborales de las distintas empresas y negocios que existen en el distrito; así también, para el desarrollo de otras actividades como las actividades deportivas, de espectáculos, de actividades de turismo, entre otros, de los cuales se utilizan las calles públicas, parques y jardines, museos, y otros afines; la justificación práctica también está relacionado a la relación de entrega de servicios municipales y pago de los arbitrios indicado, principalmente lo de limpieza pública.

Justificación económica

Es necesario considerar la parte económica, pues se sabe que el pago de tributos justifica la investigación, pues si no pagan los tributos, no se deberían brindar los servicios de limpieza pública, el servicio de serenazgo y los servicios del mantenimiento de los parques y jardines; asimismo, estos pagos son direccionados al servicio de administración tributaria para cumplir dichos servicios.

Importancia

La investigación es importante porque se aborda un problema social que está relacionada principalmente al aspecto económico, considerando que si no pagan los vecinos los arbitrios, se tendría que dejar de brindar dichos servicios; sin embargo, el estudio, propone soluciones y alternativas de solución como la puesta en práctica de subsidios para las personas de la tercera edad y en caso de situación vulnerable; también, se considera a personas que estando en una situación de pobreza, las personas tendrían rebajas y exoneraciones, acogiendo estas personas a la Beneficencia Pública de Lima; también, las empresas públicas y otras empresas

privadas, debidamente registradas deben pagar dichos tributos; aun cuando las mismas normas establecen exoneraciones e inafectaciones en el pago de dichos arbitrios.

1.5. Limitaciones

Existen limitaciones que se pueden considerar como importantes para no tener una buena investigación, pues una de las limitaciones es la falta de información sobre los ingresos económicos de las familias y personas que habitan en el Distrito del Cercado de Lima; por ejemplo, el censo del 2017 no ha permitido tener una visión clara de los ingresos económicos de las familias, pues se ha considerado generalmente a las personas de la tercera edad con carga familiar que habitan en el lugar denominado Barrios Altos; también, no existe voluntad de pago de los vecinos, pues se nota la falta de conciencia tributaria, falta de cultura tributaria, falta de conocimiento de los arbitrios, falta de comunicación de las autoridades municipales, falta de discernimiento en la complejidad del monto asignado, determinación del monto del pago, fechas de pago sin considerar fraccionamientos o facilidades y otros.

CAPITULO II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Llanos (2015), realizó una investigación de título: “Propuesta de procesos para la gestión tributaria de los impuestos de matriculas y patentes e impuesto de 1.5 mil sobre los activos totales en el Municipio de Cuenca para el caso de omisos o no declarantes, en el 2015”, Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.

La problemática planteada se refiere a la negligencia de los pagos de los tributos en el caso de omisos o no declarantes, cuyo objetivo principal fue determinar la propuesta de procesos para la gestión tributaria de los impuestos. La metodología utilizada fue de una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo y correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, pues el estudio se realizó el año 2015, siendo el método de estudio el hipotético deductivo; cuya población fue de 34 trabajadores de la municipalidad y una muestra de 32 personas; utilizando el instrumento cédula de cuestionario y la técnica de la encuesta para la recolección de datos; asimismo, estos datos fueron procesados estadísticamente, teniendo como resultado una correlación moderada de $r=0,436$ considerado una relación favorable entre las variables; concluyendo que existe relación positiva con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Comentario. El antecedente guarda relación con la presente investigación, pues se trató de establecer determinados procesos y procedimientos para la cumplir con la gestión del pago de los tributos donde se incluyen impuestos municipales para omisos a pago o no declarantes.

Godoy (2015), elaboró una tesis de maestría de título: “Desarrollo de la cultura tributaria en el Ecuador y su impacto en la Recaudación tributaria”, para optar el grado de Maestro en Administración, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

La problemática planteada se refiere a “las deficiencias en la recaudación tributaria, cuyo objetivo principal fue determinar el impacto de la cultura tributaria en la recaudación tributaria. La metodología utilizada fue de una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo y correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, pues el estudio se realizó el año 2015, siendo el método de estudio el hipotético deductivo; cuya población fue de 182 trabajadores públicos y una muestra de 124 personas; utilizando el instrumento cédula de cuestionario y la técnica de la encuesta para la recolección de datos; asimismo, estos datos fueron procesados estadísticamente, teniendo como resultado una correlación moderada de $r=0,522$ considerado una relación favorable entre las variables; concluyendo que existe relación positiva con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula”.

Comentario. El antecedente guarda relación con la presente investigación, considerando que se trató de mejorar la recaudación tributaria en el Ecuador, estableciendo nuevas políticas, procesos y procedimientos para aumentar la recaudación tributaria.

Díaz (2015), realizó una tesis de título “El control interno en la gestión tributaria para el cumplimiento de las obligaciones en materia del impuesto al valor agregado de la empresa Promapal S.A. en el 2015” de la Universidad de Carabobo. Venezuela,

La problemática planteada se refiere al “incumplimiento de las obligaciones tributarias, cuyo objetivo principal fue establecer la relación del control interno para el cumplimiento de las obligaciones tributarias. La metodología utilizada fue de una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo y correlacional, de diseño no experimental y

de corte transversal, pues el estudio se realizó el año 2015, siendo el método de estudio el hipotético deductivo; cuya población fue de 44 trabajadores de la empresa Promapal S.A. y una muestra de 40 personas; utilizando el instrumento cédula de cuestionario y la técnica de la encuesta para la recolección de datos; asimismo, estos datos fueron procesados estadísticamente, teniendo como resultado una correlación moderada de $r=0,511$ considerado una relación aceptable entre las variables; concluyendo que existe relación positiva con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula”.

Comentario. El antecedente interpretado tiene relación con la presente investigación, pues se trató de superar los problemas para cumplir en forma puntual el pago de las obligaciones tributarias y no afectar a la empresa Promapal S.A. en el impuesto al valor agregado.

Serra (2015), realizó una tesis cuyo título fue: “Análisis de la oficina de gestión tributaria y recaudación del Ayuntamiento del Alcúdia y propuesta de mejora de la atención al contribuyente mediante la implementación de la e-administración, en el 2015”, Universidad Politecnica de Valencia, España.

La problemática planteada en el estudio se refiere a “las deficiencias en la recaudación tributaria, cuyo objetivo principal fue determinar el análisis de la oficina de la gestión tributaria y la recaudación en el Ayuntamiento del Alcúdia. La metodología utilizada fue de una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo y correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, pues el estudio se realizó el año 2015, siendo el método de estudio el hipotético deductivo; cuya población fue de 56 trabajadores del ayuntamiento y una muestra de 49 personas; utilizando el instrumento cédula de cuestionario y la técnica de la encuesta para la recolección de datos; asimismo, estos datos

fueron procesados estadísticamente, teniendo como resultado una correlación moderada considerada como favorable entre las variables; concluyendo que existe relación positiva con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, así como las pruebas de normalidad y la binomial”.

Comentario. El antecedente de la investigación analizado tiene relación significativa con la presente investigación, pues se trató de mejorar la recaudación mediante el e-administración, atendiendo a los contribuyentes del ayuntamiento en cuestión.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Gamarra (2017), realizó una tesis cuyo título es: “Planeamiento tributario y gestión tributaria en las empresas constructoras de la provincia de Huancayo, del 2017”, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Junín, Perú.

La problemática planteada se refiere a las “deficiencias en la gestión tributaria, cuyo objetivo general fue determinar la relación del planeamiento tributario y la gestión tributaria. La metodología utilizada fue de una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo y correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, pues el estudio se realizó el año 2017, siendo el método de estudio el hipotético deductivo; cuya población fue de 28 trabajadores de la empresa constructora y una muestra de 27 personas; utilizando el instrumento cédula de cuestionario y la técnica de la encuesta para la recolección de datos; asimismo, estos datos fueron procesados estadísticamente, teniendo como resultado una correlación moderada de $r=0,555$ considerado una relación aceptable entre las variables; concluyendo que existe relación positiva con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula”.

Comentario. El antecedente analizado tiene relación con la presente investigación, pues se trató de mejorar la gestión tributaria en la empresa constructora de Huancayo para no ser perjudicada con multas o con otras infracciones que pueda perjudicar a la empresa.

Díaz, Pereyra, & Romero, (2016), elaboraron una tesis, cuyo título fue “Políticas tributarias y su incidencia en la recaudación de los arbitrios municipales en el Distrito de Ventanilla, periodo 2014”, para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad Nacional del Callao, Callao, Lima, Perú.

La problemática planteada se refiere a las “deficiencias en la recaudación de los arbitrios municipales, cuyo objetivo principal fue determinar la influencia de las políticas tributarias y su incidencia en la recaudación tributaria de los arbitrios municipales. La metodología utilizada fue de una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo y correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, pues el estudio se realizó el año 2016, siendo el método de estudio el hipotético deductivo; cuya población fue de 22 trabajadores de la municipalidad y una muestra de 21 personas; utilizando el instrumento cédula de cuestionario y la técnica de la encuesta para la recolección de datos; asimismo, estos datos fueron procesados estadísticamente, teniendo como resultado una correlación alta de $r=0,741$ considerado una relación favorable entre las variables; concluyendo que existe relación positiva con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula”.

Comentario. El antecedente interpretado y analizado guarda relación con la presente investigación, pues se trató de establecer determinados procesos para mejorar la recaudación tributaria de los arbitrios en la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

Yucra (2015), realizó una investigación: “La Gestión tributaria municipal y propuesta para el mejoramiento de la recaudación del Impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Cayma 2015”, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.

La problemática planteada se refiere al bajo nivel de recaudación del impuesto predial, cuyo objetivo principal fue establecer la relación de la gestión tributaria municipal y la propuesta para el mejoramiento de la recaudación del impuesto predial. La metodología utilizada fue de una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo y correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, pues el estudio se realizó el año 2015, siendo el método de estudio el hipotético deductivo; cuya población fue de 26 trabajadores de la municipalidad y una muestra de 25 personas; utilizando el instrumento cédula de cuestionario y la técnica de la encuesta para la recolección de datos; asimismo, estos datos fueron procesados estadísticamente, teniendo como resultado una correlación alta de $r=0,722$ considerado una relación favorable entre las variables; concluyendo que existe relación positiva con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula”.

Comentario. El antecedente tiene relación con la presente investigación, pues se trató de establecer un mejoramiento en la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Cayma, siendo el impuesto predial el impuesto cuyo objetivo es dicha recaudación.

Lagos (2017), elaboró una tesis de título: “Gestión tributaria para incrementar la Recaudación del impuesto predial en la Municipalidad San Martín de Porres, 2017”, Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú.

La problemática planteada se refiere al “bajo nivel de recaudación tributaria del impuesto predial, cuyo objetivo principal fue determinar la influencia de la gestión tributaria para

incrementar la recaudación del impuesto predial. La metodología utilizada fue de una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo y correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, pues el estudio se realizó el año 2017, siendo el método de estudio el hipotético deductivo; cuya población fue de 27 trabajadores de la municipalidad y una muestra de 26 personas; utilizando el instrumento cédula de cuestionario y la técnica de la encuesta para la recolección de datos; asimismo, estos datos fueron procesados estadísticamente, teniendo como resultado una correlación moderada de $r=0,555$ considerado una relación favorable entre las variables; concluyendo que existe relación positiva con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula”.

Comentario. El antecedente analizado e interpretado tiene relación con la presente investigación, pues se trató de influenciar la gestión tributaria con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de san Martín de Porres.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Servicios municipales

(X): Definición de servicios municipales

Los servicios municipales son recursos diferenciados tanto tangibles como intangibles que brinda las municipalidades como el registro civil, la limpieza pública, la seguridad ciudadana y otros. Gonzales (2019), aseveró que:

La eficacia de los servicios municipales brindados por los gobiernos locales tales como: agua potable y alcantarillado, área de recaudación, registro civil, seguridad ciudadana y limpieza pública; tienen una relación directa con la calidad de vida de las personas y el entorno en el que viven. Los servicios municipales antes mencionados

dependen de la administración municipal enmarcadas dentro de las competencias que les atribuye la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972; siendo uno de los elementos centrales de su razón de ser y es por ello que, reciben muchas coacciones y la forma de cómo se dan estos servicios municipales influyen en la apreciación y percepción que las personas hacen de la gestión de sus autoridades municipales (p.14).

En tal sentido, los servicios municipales aun no han cumplido y no cumplen con satisfacer plenamente las necesidades de los usuarios, toda vez que se mantiene una relación de dependencia de las autoridades provinciales con el poder ejecutivo; así también, las autoridades distritales dependen de las autoridades provinciales para que puedan tomar las decisiones correspondientes y en base a los presupuestos que utilizan para la gestión de sus comunas. Otro de los motivos de las limitaciones en los servicios municipales es la falta de capacidad administrativa de los alcaldes para generar recursos propios y solo esperan las transferencias del Estado peruano para cumplir con sus funciones administrativas en el municipio.

(X.1) Servicio de limpieza pública

Es un servicio que se encuentra tipificado en la Ley N° 27972, Artículo 73° Materias de competencia municipal, Inciso 2) Servicios públicos locales, acorde con el saneamiento ambiental, la salubridad y la salud de la población, acorde con el Inciso 3) Protección y conservación del ambiente, proponiendo áreas de conservación ambiental.

Las tasas por servicios públicos o arbitrios, son las tasas que se paga por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente.

SAT (2017), mediante el Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal determina que:

Artículo 69. Las tasas por servicios públicos o arbitrios, se calcularán dentro del último trimestre de cada ejercicio fiscal anterior al de su aplicación, en función del costo efectivo del

servicio a prestar. La determinación de las obligaciones referidas en el párrafo anterior deberá sujetarse a los criterios de racionalidad que permitan determinar el cobro exigido por el servicio prestado, basado en el costo que demanda el servicio y su mantenimiento, así como el beneficio individual prestado de manera real y/o potencial. Para la distribución entre los contribuyentes de una municipalidad, del costo de las tasas por servicios públicos o arbitrios, se deberá utilizar de manera vinculada y dependiendo del servicio público involucrado, entre otros criterios que resulten válidos para la distribución: el uso, tamaño y ubicación del predio del contribuyente. Los reajustes que incrementen las tasas por servicios públicos o arbitrios, durante el ejercicio fiscal, debido a variaciones de costo, en ningún caso pueden exceder el porcentaje de variación del Índice de Precios al Consumidor que al efecto precise el Instituto Nacional de Estadística e Informática, aplicándose de la siguiente manera: a) El Índice de Precios al Consumidor de Lima Metropolitana se aplica a las tasas por servicios públicos o arbitrios, para el departamento de Lima, Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao. b) El Índice de Precios al Consumidor de las ciudades capitales de departamento del país, se aplica a las tasas por servicios públicos o arbitrios, para cada Departamento, según corresponda. Los pagos en exceso de las tasas por servicios públicos o arbitrios reajustadas en contravención a lo establecido en el presente artículo, se consideran como pagos a cuenta, o a solicitud del contribuyente, deben ser devueltos conforme al procedimiento establecido en el Código Tributario. Artículo 69-A.- Las Ordenanzas que aprueben el monto de las tasas por arbitrios, explicando los costos efectivos que demanda el servicio según el número de contribuyentes de la localidad beneficiada, así como los criterios que justifiquen incrementos, de ser el caso, deberán ser publicadas a más tardar el 31 de diciembre del ejercicio fiscal anterior al de su aplicación. La difusión de las Ordenanzas antes mencionadas se realizará conforme a lo dispuesto por la Ley Orgánica de Municipalidades. Artículo 69-B.- En caso que las Municipalidades no cumplan con lo dispuesto en el Artículo 69-A, en el plazo establecido por dicha norma, sólo podrán determinar el importe de las tasas por servicios públicos o arbitrios, tomando como base el monto de las tasas cobradas por servicios públicos o arbitrios al 1 de enero del año fiscal anterior reajustado con la aplicación de la variación acumulada del

Índice de Precios al Consumidor, vigente en la Capital del Departamento o en la Provincia Constitucional del Callao, correspondiente a dicho ejercicio fiscal.

Con estas normas se deja fijado las obligaciones de los contribuyentes para el pago de los arbitrios, de acuerdo a lo estipulado en las normas precedentes y por las cuales las explicaciones e interpretaciones de dichas normas se podrán encontrar en las oficinas del servicio de administración tributaria.

Barrido de calles

Comprende la limpieza de las calles del distrito por medio de concesiones, las cuales, en el caso del Distrito del Cercado de Lima, se encuentra concesionado a la empresa Relima y otros grupos económicos que ganaron una licitación pública en el año 2004 y que se ha venido trabajando mediante contratos de concesión en favor de estas empresas. Las empresas concesionarias contratan su propio personal y los trabajadores no tienen vínculo laboral con la municipalidad distrital.

Ambiental (2019), Barrido y limpieza de vías aéreas públicas: es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el conjunto de acciones tendientes a dejar las áreas y las vías públicas libres de todo residuo sólido, esparcido o acumulado, de manera que dichas áreas queden libres de papeles, hojas, arenilla y similares y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente o mediante el uso de equipos mecánicos (p. 2).

Servicio de reciclaje.

En cuanto al servicio de reciclaje, se encuentra trabajándose mediante convenios y acuerdos concertados mediante contrato con las empresas concesionarias. El servicio de reciclaje se conoce como la retroalimentación de los residuos sólidos como plásticos, cartones, papeles y

otros materiales que pueden volver a ser procesados para obtener una nueva materia prima para la industria y la gestión comercial que realiza la municipalidad con estos productos.

Energía (2019), sostiene que el reciclaje toma los residuos de bienes que ya se han utilizado y en lugar de terminar su vida útil abandonados en un vertedero, los utilizan como materias primas para producir bienes y así de forma constante. La vida útil tradicional y lineal de los productos se rompe a favor de un ciclo infinito de producción, uso y producción a partir del desecho.

Preservación ambiental.

Coincidiendo con las normas de la Ley Orgánica de Municipalidades Artículo 73°, la preservación ambiental se reconoce como la protección y conservación del medio ambiente, considerado en el Inciso 3) Protección y conservación del ambiente y donde el sub inciso 3.1) describe que se debe formular, aprobar, ejecutar y monitorear los planes y políticas locales en materia ambiental, en concordancia con las políticas, normas y planes regionales, sectoriales y nacionales; proponer la creación de áreas de conservación ambiental, proponer la educación e investigación ambiental en la localidad e incentivar la participación ciudadana en todos sus niveles, apoyar a las comisiones ambientales regionales en el marco del sistema, coordinar con los diversos niveles de los gobiernos regionales y el gobierno nacional en la correcta aplicación de los instrumentos de planeamiento nacional y regional de gestión ambiental.

(X.2) Servicio de serenazgo

Comprendido en el Inciso 2.5 del artículo 73 de la norma. Los arbitrios de limpieza pública, Parques y Jardines Públicos y Serenazgo son de periodicidad mensual y su recaudación es trimestral. El pago puede efectuarse por cuotas trimestrales o al contado; si se efectúa el pago

al contado del total de los arbitrios a pagar antes del vencimiento del 1º trimestre, tendrá un descuento del 5%. Los descuentos no incluyen el derecho de emisión.

Gonzales J.C. (2019), sostiene que la seguridad ciudadana lo garantiza el Estado peruano en colaboración con la ciudadanía, destinada a asegurar la convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos y contribuir a la prevención de la comisión de delitos; asimismo, el Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (CONASEC), es el organismo máximo a nivel nacional, presidida por el Ministro del Interior que depende del Presidente de la República, es el órgano encargado que establece la función de la seguridad ciudadana; también, la CONASEC debe diseñar los planes, programas, proyectos y directivas sobre la seguridad ciudadana; así como, en coordinación con la Policía Nacional del Perú (PNP), ejecutan las acciones de prevención y defensa civil, así como garantizar la seguridad en situaciones de emergencia nacional y en situaciones de crisis y violencia.

Patrullaje permanente

Comprende actividades de seguridad ciudadana, considerando que la policía vecinal o serenazgo, deben patrullar las calles, avenidas, manzanas, parques y todo lugar donde presuntamente se presentan asociación o se juntan personas de mal vivir coludidos con delincuentes juveniles, drogadictos, asaltantes, comercializadores de drogas y otros enemigos de la ley para hacer daños a los vecinos; ante ello, la organización vecinal deben ser implacables ante tales hechos y ser denunciados ante el Ministerio Público y que estos deben considerar la aplicación de la ley en todo su rigor legal. También, se precisa que se deben crear otros mecanismos de castigo como los trabajos forzados en el mantenimiento de las calles, carreteras, puentes y otros.

Detención de infractores

Significa que se deben capturar a los infractores de las normas legales, tratándose de quienes sean o no delincuentes, caen en las redes de los delitos como el hurto, el robo, los asaltos, los asesinatos, la delincuencia generalizada, el feminicidio, parricidio, homicidio y otros delitos graves cometidos por organizaciones criminales. También, comprende a funcionarios públicos en los delitos de corrupción de funcionarios mediante la concusión, el cohecho, la colusión, el lavado de activos, delitos de terrorismo y otros delitos graves que atenta contra la localidad.

Denuncia policial.

La denuncia policial es un mecanismo de defensa, para poner en conocimiento de la autoridad policial las infracciones a las normas legales municipales y otras normas de orden jurídico constituido por los documentos administrativos como en el manual de organización y funciones, el manual de procedimientos, el manual de ética, entre otros documentos normativos que controlan la gestión municipal.

(X.3) Mantenimiento de parques y jardines

Se encuentra establecido en el artículo 73° Inciso 2.9) Establecimiento, conservación, y administración de parques zonales, parques zoológicos, jardines botánicos, bosques naturales, directamente o a través de concesiones. El servicio de parques y jardines, es un servicio de mantenimiento de las plantas y flores que se cultivan en los diversos parques y jardines del Distrito del Cercado de Lima.

Sembrado de plantas.

El sembrado de plantas tiene como objeto, continuar con la arborización y mantenimiento de las áreas verdes de la comuna, teniendo en cuenta que dichas actividades son el pulmón de la

ciudad que brindan el oxígeno a la población para su supervivencia. El sembrado de plantas sigue un proceso que se inicia con el sembrado de las semillas, cultivo de las plantas en un vivero que en estos casos se realiza en el vivero municipal para luego los almácigos ser trasladados a los lugares de plantaciones que pueden ser las avenidas grandes o los parques y jardines.

Sembrado de flores.

La otra actividad también muy importante es el sembrado de flores como parte de la gestión municipal de hermostrar la ciudad con las flores en los parques y en los jardines de la ciudad, las cuales son sembradas en los parques zoológicos, en los viveros municipales y en los lugares de asistencia de público como las avenidas grandes de doble sentido, entre otros. El sembrado de flores es una actividad que se realiza en los viveros municipales y en otros lugares destinados para dicha actividad y se inicia con preparar el terreno, seleccionar las plantas, sembrar las semillas, regar periódicamente, deshierbar y seguir todo el proceso que puede ser dirigido por ingenieros forestales u otros especialistas.

Mantenimiento de jardines.

El mantenimiento de jardines comprende el sembrado, cultivo, deshierbar, regado, limpieza, desinfección y otras actividades para mantener en buen estado la permanencia de las flores y plantas como los arbustos y árboles en las distintas reparticiones de la municipalidad. Si bien las plantas, flores, arbustos y árboles son el pulmón de la ciudad, requieren de atención y mantenimiento para su permanencia en el tiempo, siguiendo las técnicas de regado, deshierbar, limpieza y mantenimiento de dichas flores.

2.2.2 Evasión tributaria de los arbitrios

(Y): Definición de gestión tributaria de los arbitrios

Los arbitrios municipales son los pagos que realizan los contribuyentes para mantener en buen estado y gestión la limpieza pública, el barrido de calles, el reciclaje, el recojo de desperdicios, la desinfección de las calles como en esta etapa de pandemia; así como también el servicio de serenazgo, el patrullaje permanente, la seguridad ciudadana, el servicio de mantenimiento y administración de los parques y jardines, entre otros servicios, por las cuales los contribuyentes deben pagar el monto establecido por la municipalidad y dar cuenta a los vecinos mediante una rendición de cuentas de estos pagos. También, debemos manifestar que estos servicios de la limpieza pública son realizados por empresas concesionarias autorizadas por la ley orgánica de municipalidades, para ser brindados por terceros mediante contratos de concesión entre la municipalidad y las empresas concesionarias.

(Y.1) Nivel de recaudación

El nivel de recaudación tributaria está dado por la cantidad de recursos que se recaudan por el pago de los arbitrios, tal es así que mediante un informe del SAT = Servicio de Administración Tributaria, los ingresos por arbitrios en la Municipalidad de Lima, comprende montos que no cubren satisfactoriamente el pago a los concesionarios.

Esteba, (2018) aseveró que:

La administración tributaria tiene como objetivo procurar el máximo de recaudación de tributos al mínimo costo dentro de las normas jurídicas establecidas. La evasión representa el obstáculo fundamental que la administración tributaria debe enfrentar para cumplir con su objetivo esencial. **Estructura de la recaudación tributaria en el Perú;** De acuerdo al análisis de las estadísticas de Recaudación de SUNAT podemos concluir que muestra un alto grado de concentración; es decir pocos contribuyentes aportan a la

mayor parte del monto recaudado por concepto de impuestos. **Características del sistema de recaudación vigente;** Como consecuencia del alto grado de concentración en la recaudación, la SUNAT ha planteado como estrategia general de recaudación, otorgar un tratamiento diferenciado a un grupo reducido de contribuyentes, en función de la importancia de su recaudación en el proceso de recaudación y un tratamiento general para atender al resto de contribuyentes. Para ello se establecieron directorios que se actualizan periódicamente. En relación a la estructura de la recaudación descrita se han establecido dos grandes sistemas y proceso de recaudación: 1) Sistema de Principales contribuyentes. 2) Sistema de medianos y pequeños contribuyentes. **Factores que inciden en la recaudación tributaria;** Los factores que inciden en la recaudación tributaria son de diferente naturaleza y configuran una realidad bastante compleja, pues concurren simultáneamente en el fenómeno tributario. **La recaudación tributaria y las variables macroeconómicas;** El Impuesto a la Renta, tanto de las Personas Jurídicas como de las Personas Naturales, depende directamente de la magnitud de las utilidades obtenidas en el ejercicio fiscal. La recaudación por tributos a las importaciones está relacionada al valor total de las importaciones, principalmente del sector privado y del tipo de cambio. La recaudación tributaria guarda mucha relación con el crecimiento de la actividad productiva. Por lo tanto, es necesario fomentar el desarrollo de las actividades productivas (p. 30-32).

En estas circunstancias, la recaudación de los tributos pasa a ser un tema de grandes debates y de formulación de políticas para el aumento de la recaudación, considerando que mediante los tributos se equilibra la formulación del presupuesto público; es por ello, que la recaudación de los impuestos y de los arbitrios, tiene relación directa con la eficiente gestión administrativa pública que deben cumplir los funcionarios públicos.

Ingresos por arbitrios.

En el sentido de la recaudación, el ingreso por los arbitrios constituye los pagos recibidos por el SAT = Servicio de Administración Tributaria, para derivar al pago a los concesionarios, de las cuales, el monto recaudado pasa a ser transferido para el pago de planillas de los trabajadores, adquisición de materiales como las bolsas de basura, desinfectantes, insecticidas, fungicidas, abonos, herramientas, vehículos y otros servicios que se necesitan para cumplir con los objetivos de los servicios municipales.

Según Esteba (2018), “Arbitrios: son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público, por ejemplo, el arbitrio municipal de limpieza pública, parques y jardines y seguridad ciudadana” (p. 34).

En estas circunstancias los arbitrios siguen siendo una capacidad de ingresos económicos para cubrir los pagos de estos tres servicios principales que son la limpieza pública, la seguridad ciudadana mediante el serenazgo y el mantenimiento de los parques y jardines.

Gestión de cobranza.

La cobranza de los arbitrios, es una gestión municipal que pasa por el área de cobranzas, considerando en primer lugar el cronograma de pagos, en segundo lugar, se debe considerar el monto del pago, pues muchos de los contribuyentes son declarados exonerados o inafectos al pago por las distintas situaciones en las que se encuentran dichos contribuyentes como la avanzada edad, la situación económica, la calidad de habitante que no tiene ingresos económicos, los pensionistas, los encargados, entre otros. También, la cobranza comprende las notificaciones, las inspecciones, las solicitudes de fraccionamientos, las condonaciones y otros mecanismos otorgados y autorizados por las normas legales municipales; pasando a los niveles de facilidades de pago como las amnistías que son perdones o condonaciones de las

deudas y finalmente el proceso de cobranza coactiva que debe llegar hasta el embargo de bienes en los bancos y financieras y otros mecanismos de coacción aplicados.

Vásquez y Vega (2016), citado por Saavedra & Amaya (2018), analizaron una tesis sobre la “Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco, año 2016”. (Tesis de pregrado) Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo- Perú”. El objetivo de su investigación fue determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016, es por ello que optaron por la guía de observación y la guía de análisis documental como instrumento de su investigación, lo cual llegaron a concluir que el nivel de ventas al crédito influye en el riesgo de liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C. Esto conlleva, a que la empresa no disponga de liquidez para afrontar sus obligaciones en el corto plazo además se estableció que las políticas de crédito influyen en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., porque obedecen a que no se utilizaron métodos de análisis, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar (p. 6).

Proyectos de inversión pública.

Consiste en proyectar obras civiles, eléctricas, de saneamiento, entre otros, considerado necesarios y urgentes para la ciudad.

Ayala, (2019) sostiene que:

El impacto del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones (Invierte.pe) en la Inversión pública del Gobierno Regional de Arequipa en el periodo 2017-2018; es un nuevo sistema que entra en vigencia derogando al SNIP que tuvo vigencia por más de 16 años. En este sentido, se desea conocer los impactos preliminares después de su implementación en el Gobierno Regional de Arequipa. La investigación es de tipo explicativo, se emplea el método deductivo, de diseño no experimental de corte transversal; asimismo, se

utilizó las encuestas y entrevistas como técnicas de la investigación. El nuevo sistema de administración de inversión pública - Invierte.pe tiene impactos positivos en la inversión pública del Gobierno Regional de Arequipa en eficiencia, transparencia y articulación. Por otro lado, los cambios del Invierte.pe son sustanciales respecto al SNIP y su implementación refleja de forma considerable en la fase de formulación siendo más eficiente y dinámico en la inversión pública dentro del Gobierno Regional de Arequipa. La importancia de los efectos radica en conocer los resultados de su implementación en la inversión pública del Gobierno Regional de Arequipa para luego tomar decisiones a favor de la calidad y pertinencia para la mejora continua (p. 4).

No deja de tener importancia el texto mencionado, considerando que existen situaciones de un mejoramiento en la gestión de las inversiones públicas derogando al SNIP, el cual era un sistema obsoleto, burocrático y poca vigencia, que alentaba la corrupción y la impunidad.

(Y.2) Cumplimiento voluntario de pago

Se entiende como la conducta apropiada y positiva que deben tener los contribuyentes del pago de los impuestos y arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, por ello existen diversos autores que plantean diversas soluciones para aumentar la recaudación y el cumplimiento voluntario de los tributos.

Huamani y Ñaupari (2019) (como se citó en Sarduy y Gancedo 2016, p. 127) afirman: que “se requiere la presencia de la cultura tributaria que facilite el cumplimiento de sus obligaciones formales de los contribuyentes, de esta manera lograr el aporte voluntario de los ciudadanos a los ingresos del Estado” (p. 13).

Bonilla (2014) (pp. 22-35) (como se citó en Huamani y Ñaupari 2019), Otro aspecto importante referente al cumplimiento de las obligaciones tributarios por parte de los

contribuyentes es: La necesidad de las administraciones de diseñar un sistema tributario que respete la capacidad de pago del contribuyente y que lo invite a cumplir sus obligaciones, pero que también controle y sancione, (...). No es posible una democracia activa sin el pago oportuno y veraz de los impuestos por parte de sus ciudadanos (p. 13).

En ambos autores, la premisa de la cultura tributaria está presente y debemos reconocer los esfuerzos del Estado para buscar mecanismos de gestión pública para hacer llegar propuestas y mejoras en la recaudación tributaria y todo va encaminado a proponer soluciones mediante el aprendizaje significativo desde niños y con un alto grado de voluntad y razonamiento para aumentar el pago de arbitrios e impuestos.

Conciencia tributaria.

Es la conducta de los contribuyentes para el pago voluntario de los arbitrios. En el Ecuador,

Plaza y Salina (2017) citado por Huamani & Ñaupari (2019), realizaron un estudio donde tuvo como objetivo de investigación: Determinar las causas de la limitada cultura tributaria mediante encuestas a los comerciantes informales del Recreo del Cantón Durán y como este intervienen en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Lo que se busca es fortalecer la cultura tributaria para así encaminar a la formalidad de sus negocios a los comerciantes informales asimilando con responsabilidad las obligaciones tributarias que cada contribuyente tenga e incrementar los niveles recaudatorios de la Administración Fiscal. Para el efecto, se han realizado encuestas a los comerciantes informales. Finalmente se ha determinado como alternativa de solución la elaboración de una guía tributaria dirigida a los

comerciantes informales para el correcto procedimiento de sus actividades económicas en la Primera Etapa del Recreo del Cantón Durán (p. 20).

El antecedente indica lo importante que es la cultura tributaria para determinar el pago de los tributos incluidos los arbitrios en los negocios del vecino país del Ecuador y en sus provincias, considerando que, siendo países como nosotros en vías de desarrollo, se necesita una cultura tributaria de pagos voluntarios para pagar estas obligaciones.

Nivel de aprendizaje

Consiste en educar y formar a los niños, adolescentes, jóvenes y personas adultas en tener en claro la obligación de pagar los arbitrios para que la administración municipal pueda a la vez cumplir con la cadena de pagos de la municipalidad.

Solidaridad vecinal.

Implica conocer la reciprocidad de los vecinos para cumplir con la tributación de sus obligaciones y la administración municipal a la vez transferir dichos pagos a las otras instancias que brindan los servicios municipales.

(Y.3) Cultura tributaria

La cultura tributaria en el Perú y en el mundo está definida con diversas teorías que datan desde la antigüedad, pues la cultura griega, fenicia, romana y otras culturas como la inca, ya se desarrollaba la cultura tributaria de diferentes maneras y procesos; es por ello, que en los avances de la evolución mundial, la tributación ha tomado aspectos de obligatoriedad y sanción para quienes las incumplen.

En ese sentido, según Alfaro (2017), manifiesta que la presencia de instituciones gubernamentales no pueden ser ajenas a la gestión tributaria y por el contrario, deben ser asequibles a las normas legales internas y externas de las empresas y del Estado, considerando cumplir los lineamientos de política establecidos en las normas indicadas, incidiendo en la recaudación de los impuesto y en la recaudación de los arbitrios del gobierno local. También se dice que alo largo del tiempo se ha cuestionado la política fiscal de los gobiernos locales, gobiernos regionales y del gobierno central, pues a la vista de las autoridades se restringen las normas y se apoya la informalidad traducido en el contrabando y en otros factores políticos. Afortunadamente, la cultura tributaria va creciendo en las instancias gubernamentales, pero aun falta mucho por reformar y avanzar para llegar a una meta que ayude a sostener los presupuesto públicos y no seguir en un déficit del 25% aproximadamente para equilibrar el presupuesto con los ingresos recaudados.

Educación y formación.

Es la instrucción que reciben los vecinos y sus familiares para realizar los pagos voluntarios y formarse las ideas y las costumbres de cumplir con estas obligaciones.

Calle (2019), sostiene que:

En el desempeño de la función pública, se ha logrado percibir los bajos o casi nulos conocimientos que posee el contribuyente sobre las normas, leyes y obligaciones tributarias a las que se encuentra sujeto, por lo que se considera necesario realizar la presente investigación. La investigación sobre cultura tributaria es necesaria no solo para determinar si existe o no, dentro de nuestra sociedad Piurana, sino también para tratar de explicar cómo es que finalmente puede ser un factor que conlleve al contribuyente a evadir impuestos. Así mismo la escasa información y carente

investigación sobre los niveles de evasión dentro de nuestro país, motivan a realizar el presente estudio sobre la problemática del deficiente nivel de cultura tributaria y evasión tributaria enfocándose en los perceptores de renta de trabajo del departamento de Piura, durante el ejercicio 2016. De esta manera, la siguiente investigación se constituye en un documento teórico que sirve como aporte y una valiosa contribución al conocimiento y difusión del tema estudiado y como fundamento para futuras investigaciones, a partir de la cual, otros investigadores puedan continuar profundizando el tema (p. 3).

Es de público conocimiento que la cultura tributaria y dentro de ella la educación y formación en materia tributaria, es un proceso de educación y formación continua que debe iniciarse desde la educación inicial, pasar por la educación primaria, luego la educación secundaria, luego la educación superior, para ser tratado luego con más investigación en la educación universitaria y en los estudios de posgrado.

Estrategias de cobranzas

Carhuatanta & Vásquez (2019), sostiene que:

En el período de estudio surgieron problemas con el Sistema de Información Tributaria que afectaron la economía de la comuna distrital de José Leonardo Ortiz y en consecuencia el servicio que brinda al contribuyente. Estos problemas estuvieron relacionados principalmente con la falta de seguimiento a las Órdenes de Pago, falta de capacitación al personal, debilidades en los procesos de cobranza, ineficiente labor de la gerencia de la administración tributaria. Asimismo, es necesario señalar que existen predios que no están registrados en la municipalidad leonardina; y, generan confusión en los pobladores que no reciben la prestación de los servicios públicos. La cámara de Comercio de Lima en el 2013, manifestó que no cancelar los tributos municipales eleva

la ejecución de cobros coactivos y a su vez genera embargo de bienes o congelamiento de cuentas bancarias del deudor o dueño del predio (p. 10).

Ello indica que la determinación de las estrategias de cobranza debe mejorar la recaudación de los arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz del Departamento de Lambayeque, Provincia de Chiclayo y Puerto de Pimentel; considerando que los ingresos por arbitrios, son considerados una fuente importante para el pago de las obligaciones ordinarias mensuales

Ética y moral tributaria

Toda gestión municipal en la administración pública está sujeto a ser cuestionada por las diversas manifestaciones de corrupción que se presentan en la gestión de las demandas de los contratantes, es decir, en toda contratación pública se presenta las suspicacias de arreglos bajo la mesa para otorgar beneficios a los allegados u otros sean personas o empresas designadas con parcialidad y amistad. Ante ellos, la Ley Orgánica de Municipalidades sanciona estas conductas con las denuncias pertinentes y el procesamiento debido para la sanción correspondiente.

Lipe (2019), afirma que, el tema de ética profesional contable se puede definir como la disciplina que se encarga de regular las actividades que se realizan dentro de la profesión contable. Debido a que la profesión contable tiene mucho que ver con números, cifras que se tiene que mostrar con precisión y exactitud es por ello que el profesional contable debe tener una actitud honesta y real para que dichas cifras y resultados económicos puedan verdaderamente reflejar la realidad de la empresa. En la actualidad la profesión contable tiene muchos problemas éticos en el aspecto laboral y en relación con la evasión de impuestos, contabilidades dobles o maquilladas, contabilidades falsas, etc. Para analizar esta problemática es necesario mencionar las

causas que conllevan a estos problemas éticos. Una de ellas y la más aceptada es que no hay una cultura de pago de impuestos en el país, esto significa que no existe el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes si no es con una presión interpuesta por parte de los organismos de control imponiéndoles sanciones, debido a que no hay conciencia en los contribuyentes de que es un deber aportar al estado y que la razón fundamental del pago de impuestos es darle al estado los recursos para que este haga sus funciones para el bien del mismo país (p. 12).

Ante estos hechos, la gestión de los contadores es una responsabilidad de alto riesgo y una actividad que involucra una alta dosis de ética y moral en las gestiones tributarias, no solamente en la Ciudad de Juliaca sino en todo el país, pues la ciencia contable es fundamental para conocer y describir el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas que asesoran y que se encuentran en una situación de desventaja porque la Sunat no es tan clara en la administración tributaria por los constantes cambios y modificaciones de las normas tributarias y ello perjudica en forma permanente a los contribuyentes.

CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de la investigación

La investigación responde a un enfoque cuantitativo, porque mide a las variables en un determinado contexto; a su vez se analizan las mediciones obtenidas, las cuales dan como resultado métodos estadísticos y se establece una serie de conclusiones respecto de las hipótesis, como también se responde y derivan a los objetivos y preguntas de investigación.

Esto significa que el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015, p.4)

3.2 Variables

Variable independiente (X): Servicios municipales

Los servicios municipales sirven para satisfacer las necesidades básicas y elevar las condiciones de vida de la población del Distrito del Cercado de Lima y para llevar a cabo ésta función de gobierno local, el municipio realiza las tareas de administración, organización, funcionamiento y construcción de relaciones con el usuario del servicio, es decir, los vecinos.

Los servicios municipales son en gran parte, recaudar y administrar los recursos provenientes del pago de multas por infracciones de tránsito, construir, rehabilitar, mantener o mejorar la infraestructura vial de su jurisdicción. Organizar la señalización y nomenclatura de vías, en coordinación con las municipalidades distritales. (Día, 2019 p.1)

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES
X: SERVICIOS MUNICIPALES	X1: Servicio de limpieza pública X2: Servicio de serenazgo X3: Mantenimiento de parques y jardines

Fuente: Elaboración propia

Variable dependiente (Y): Evasión tributaria de los arbitrios

La gestión tributaria de los arbitrios se define como la función de recaudación y administración de recursos directamente recaudados – RDR.

Cabe mencionar que los gobiernos locales disponen de dichos recursos para gestionar y brindar el mantenimiento o prestación de un servicio público, dentro de la jurisdicción de la municipalidad, acorde con el T.U.O. del Código Tributario del 2018. (Alfaro, 2017, p.18)

La gestión abarca en un sentido amplio a la planificación, organización, dirección y control de los arbitrios, para aumentar la recaudación tributaria, cumpliendo con ello con el Código Tributario y la Ley de Municipalidades Ley N° 27972.

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES
Y: GESTIÓN TRIBUTARIA DE LOS ARBITRIOS	Y1: Nivel de recaudación Y2: Cumplimiento voluntario Y3: Cultura tributaria

Fuente: Elaboración propia.

3.2.1 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
X:SERVICIOS MUNICIPALES	Los servicios municipales son en gran parte, recaudar y administrar los recursos provenientes del pago de multas por infracciones de tránsito, construir, rehabilitar, mantener o mejorar la infraestructura vial de su jurisdicción. Organizar la señalización y nomenclatura de vías, en coordinación con las municipalidades distritales. (Día, 2019 p.1)	X.1 Servicio de limpieza pública	X.1.1 Barrido de calles X.1.2 Servicio de reciclaje X.1.3 Preservación ambiental
		X.2 Servicio de serenazgo	X.2.1 Patrullaje permanente X.2.2 Detención de infractores X.2.3 Denuncia policial
		X.3 Mantenimiento de parques y jardines	X.3.1 Sembrado de plantas X.3.2 Sembrado de flores X.3.3 Mantenimiento de jardines
Y:EVASIÓN TRIBUTARIA DE LOS ARBITRIOS	Cabe mencionar que los gobiernos locales disponen de dichos recursos para gestionar y brindar el mantenimiento o prestación de un servicio público, dentro de la jurisdicción de la municipalidad, acorde con el T.U.O. del Código Tributario del 2018. (Alfaro, 2017, p.18)	Y.1 Nivel de recaudación	Y.1.1 Ingresos por arbitrios Y.1.2 Gestión de cobranza Y.1.3 Proyectos de inversión pública
		Y.2 Cumplimiento de las normas	Y.2.1 Conciencia legal Y.2.2 Responsabilidad del ciudadano Y.2.2 Ética y moral tributaria
		Y.3 Cultura tributaria	Y.3.1 Educación y formación Y.3.2 Conciencia tributaria Y.3.3 Solidaridad vecinal

Fuente: Elaboración propia.

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general

Los servicios municipales se relacionan significativamente con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018

3.3.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

El servicio de limpieza pública se relaciona significativamente con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018

Hipótesis específica 2

El servicio de serenazgo se relaciona significativamente con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018

Hipótesis específica 3

El mantenimiento de parques y jardines se relaciona significativamente con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018

3.4 Tipo de investigación

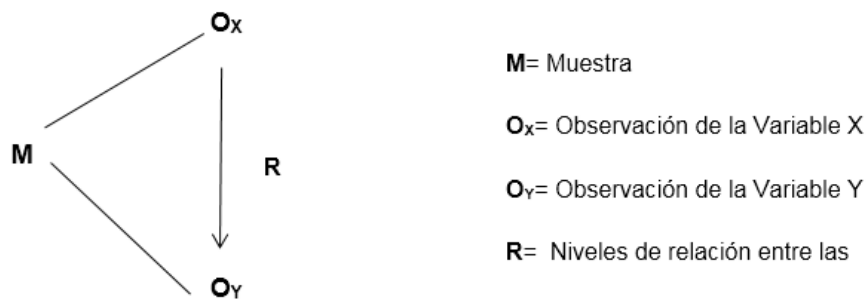
El tipo de investigación es considerado como básico, puro o fundamental, pues se buscó establecer una serie de proposiciones teóricas coherentes sobre el fenómeno en estudio.

3.5 Diseño de investigación

El diseño de la investigación respondió a un diseño no experimental de corte transversal, pues no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio. “Es no experimental, porque la investigación que se realiza es sin manipular deliberadamente las variables, para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), lo que indica que las variables no se sometieron a un laboratorio o a otras pruebas para experimentar algunos cambios o transformaciones que pudieran darse.

Asimismo, se indica que “la investigación es de corte transversal o transeccional, pues su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2016), ello refiere, que el estudio se llevó a cabo en un periodo de tiempo determinado; es decir, la investigación se llevó a cabo en el año 2018, considerando que se ha tomado ese corte de tiempo de un año para analizar las incidencias de las variables, sus dimensiones y los indicadores.

Gráficamente se denota de la siguiente manera:



3.6 Población y muestra

3.6.1 Población

La población estuvo conformada por 282,800 habitantes del Distrito de Cercado de Lima en el año 2018, información presentada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), órgano rector del Sistema Estadístico Nacional, el cual pone a disposición de las instituciones públicas, privadas, usuarios y público en general, el documento “Compendio Estadístico Provincia de Lima 2018”, que tiene como propósito contribuir a los

requerimientos de información estadística que sirvan de apoyo a la gestión nacional, regional, provincial y distrital.

3.6.2 Muestra

Según Hernández et al. (2014), la muestra es una parte o subconjunto de una población normalmente seleccionada de tal modo que ponga de manifiesto las propiedades de la población. Su característica más importante es la representatividad, es decir, que sea una parte típica de la población en la o las características que son relevantes para la investigación. En tal sentido, la muestra es el subconjunto de la población, cuya selección dependerá de cuán representativo se pretende que sea el grupo al que representan.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple para estimar proporciones cuya fórmula se describe a continuación:

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

Donde:

Z : Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.

P : Se asume P = 0.5

Q : Se asume Q = 0.5

E : Margen de error 5%

N : Población

n : Tamaño de muestra.

A un nivel de confianza de 95% y 5% como margen de error la muestra a seleccionar fue:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (282800)}{(0.05)^2 (282800-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 384 personas

De tal modo que la respuesta muestra fue de 384 habitantes del Distrito del Cercado de Lima en el año 2018, que están de acuerdo para proceder con los siguientes procedimientos de la investigación sobre los servicios municipales y la gestión tributaria de los arbitrios.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Las técnicas que se utilizaron en la investigación fueron las siguientes:

- 1) **Encuestas.** Se aplicó al personal que trabaja en la Municipalidad del Distrito del Cercado de Lima, con el fin de recabar información sobre la investigación.
- 2) **Análisis documental.** Se utilizaron para analizar las normas legales, información bibliográfica y otros aspectos relacionados con la investigación.

Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron los siguientes:

1. **Cédula de cuestionario.** Este instrumento se aplicó para llevar a cabo la encuesta.
2. **Teléfonos celulares.** Dichos instrumentos se utilizaron para grabar las entrevistas sin guía y realizar las preguntas del cuestionario.

3. Validez del instrumento cédula de cuestionario

Se realizó por medio del juicio de expertos, acreditado por profesores con el grado de magister o doctor, que validaron el instrumento.

4. Confiabilidad del instrumento cédula de cuestionario

Se realizó por medio del Coeficiente Alfa de Cronbach, cuyos resultados fueron favorables.

Confiabilidad del instrumento de la variable (X) Servicios municipales

Para validar el presente instrumento se utilizó el Alpha de Cronbach, la cual permite determinar la media ponderada de las correlaciones entre las variables que forman parte de la encuesta.

Fórmula:

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

Donde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- “k” es el número de preguntas o ítems.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	20	100.0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad de la variable independiente

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,914	10

El instrumento validado estuvo compuesto por 10 ítems y el tamaño de la muestra fue de 30 encuestados como muestra piloto. El nivel de confiabilidad fue del 95% con un margen de error del 5%. Para determinar el nivel de confiabilidad con el Alfa de Cronbach se hizo uso del software estadístico SPSS versión 25.

Interpretación:

La fiabilidad de la escala del instrumento aumentará conforme el valor del Alfa de Cronbach más se aproxime a su valor máximo 1. Por acuerdo, se consideró que para garantizar la fiabilidad de la escala, el valor del Alfa de Cronbach fuese mayor o igual a 0,8. Realizado el cálculo del Alfa de Cronbach, se obtuvo para el instrumento en cuestión un valor de 0,914; por lo cual se concluyó que el instrumento es altamente confiable.

Confiabilidad del instrumento de la variable (Y) Evasión tributaria de los arbitrios

Para validar el instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, el cual ha permitido determinar la media ponderada de las correlaciones entre las variables que forman parte de la encuesta.

Fórmula:

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

Donde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- “k” es el número de preguntas o ítems.

El instrumento validado estuvo compuesto por 10 ítems y el tamaño de la muestra fue de 30 encuestados como muestra piloto. El nivel de confiabilidad fue del 95% con un margen de

error del 5%. Para determinar el nivel de confiabilidad con el Alpha de Cronbach se hizo uso del software estadístico SPSS versión 25.

Tabla 1

Resumen de procesamiento de casos de prueba piloto

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad de la variable dependiente

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,921	10

Interpretación:

La fiabilidad de la escala del instrumento aumentará conforme el valor del Alfa de Cronbach más se aproxime a su valor máximo 1. Por acuerdo, se consideró que, para garantizar la fiabilidad de la escala, el valor del Alfa de Cronbach fuese mayor o igual a 0,8. Realizado el cálculo del Alpha de Cronbach, se obtuvo para el instrumento en cuestión un valor de 0,921; por lo cual se concluyó que el instrumento es altamente confiable.

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

Prueba de hipótesis

Prueba de la hipótesis general

Hipótesis nula (H_0)

Los servicios municipales no se relacionan significativamente con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018

Hipótesis alterna (H_1)

Los servicios municipales se relacionan significativamente con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018

Criterio: Regla de decisión

P valor $> 0,05$: Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

P valor $< 0,05$: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Por tanto:

(H_0): No existe relación entre los servicios municipales y la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018

(H_1): Existe relación entre los servicios municipales y la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018

Tabla 3
Correlación de la hipótesis general

		Servicios Municipales	Evasión tributaria de los arbitrios
Servicios Municipales	Correlación de Pearson	1	,582*
	Sig. (unilateral)		,000
	N	384	384
Evasión tributaria de los arbitrios	Correlación de Pearson	,582**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Interpretación: En la tabla 3, la estadística no paramétrica de la Correlación de Pearson nos demuestra que el nivel de Correlación es moderado con un $r=0,582$ y el nivel de Significancia es de $0,000 < 0,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; así como se determina que existe relación significativa entre los Servicios municipales y la Evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018.

Prueba de la hipótesis específica 1

Hipótesis nula (H_0)

El servicio de limpieza pública no se relaciona significativamente con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018

Hipótesis alterna (H_1)

El servicio de limpieza pública se relaciona significativamente con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018

Criterio: Regla de decisión

P valor $> 0,05$: Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

P valor $< 0,05$: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Por tanto:

(H₀): No existe relación entre el servicio de limpieza pública y la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018

(H₁): Existe relación entre el servicio de limpieza pública y la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018

Tabla 4
Correlación de la hipótesis específica 1

		Servicio de limpieza pública	de Evasión tributaria de los arbitrios
Servicios de limpieza pública	Correlación de Pearson	1	,722**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	384	384
Evasión de los arbitrios	Correlación de Pearson	,722**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Interpretación: En la tabla 4, la estadística no paramétrica de la Correlación de Pearson nos demuestra que el nivel de Correlación es alto con un $r=0,722$ y el nivel de Significancia es de $0,000 < 0,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; así como se determina que existe relación significativa entre el Servicio de limpieza pública y la Evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018.

Prueba de la hipótesis específica 2

Hipótesis nula (H₀)

El servicio de serenazgo no se relaciona significativamente con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018

Hipótesis alterna (H₁)

El servicio de serenazgo se relaciona significativamente con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018

Criterio: Regla de decisión

P valor > 0,05: Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

P valor < 0,05: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Por tanto:

(H₀): No existe relación entre el servicio de serenazgo y la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018

(H₁): Existe relación entre el servicio de serenazgo y la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018

Tabla 5

Correlación de la hipótesis específica 2

		Servicio de serenazgo	Evasión de tributaria de los arbitrios
Servicio de serenazgo	Correlación de Pearson	1	,792**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	384	384
Evasión tributaria de los arbitrios	Correlación de Pearson	,792**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Interpretación: En la tabla 5, la estadística no paramétrica de la Correlación de Pearson nos demuestra que el nivel de Correlación es alto con un $r=0,792$ y el nivel de Significancia es de $0,000 < 0,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; así como se determina que existe relación significativa entre los Servicios municipales y la Evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018.

Prueba de la hipótesis específica 3

Hipótesis nula (H_0)

El mantenimiento de parques y jardines no se relacionan significativamente con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018

Hipótesis alterna (H_1)

El mantenimiento de parques y jardines se relacionan significativamente con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018

Criterio: Regla de decisión

P valor $> 0,05$: Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

P valor $< 0,05$: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Por tanto:

(H_0): No existe relación entre el mantenimiento de parques y jardines y la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018

(H_1): Existe relación entre el mantenimiento de parques y jardines y la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018

Tabla 6

Correlación de la hipótesis específica 3

		Mantenimiento de parques y jardines	Evasión tributaria de los arbitrios
Mantenimiento de parques y jardines	de	1	,799**
	Correlación Pearson		,000
	Sig. (unilateral)		
	N	384	384
Evasión tributaria de los arbitrios	de	,799**	1
	Correlación Pearson		,000
	Sig. (unilateral)		
	N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Interpretación: En la tabla 6, la estadística no paramétrica de la Correlación de Pearson nos demuestra que el nivel de Correlación es alto con un $r=0,799$ y el nivel de Significancia es de $0,000 < 0,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; así como se determina que existe relación significativa entre los Servicios municipales y la Evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018.

Tablas de frecuencias

Tabla 7

¿Considera usted que los sistemas de reciclaje es una acertada medida para evitar la contaminación ambiental en el Distrito del Cercado de Lima?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	38	9,9	9,9	9,9
	Casi siempre	119	31,0	31,0	40,9
	A veces	177	46,1	46,1	87,0
	Nunca	50	13,0	13,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Vs. 25

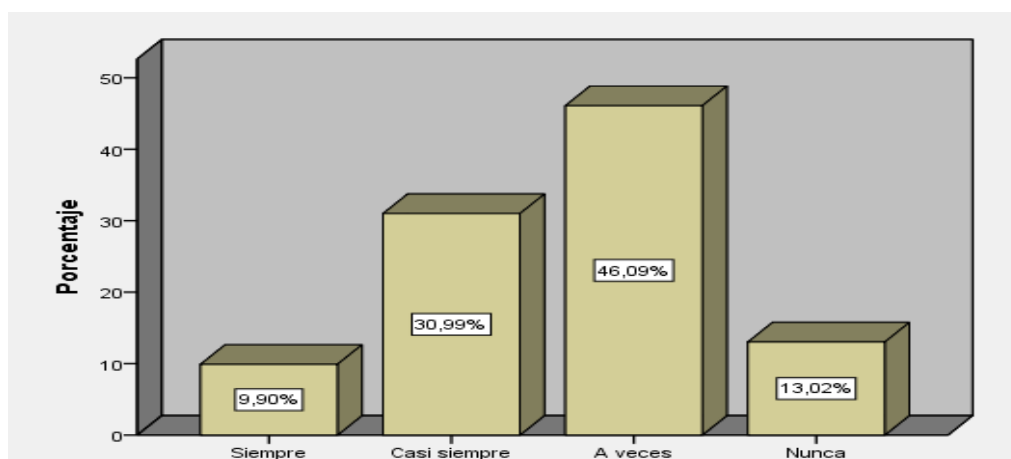


Figura 1 *¿Considera usted que los sistemas de reciclaje es una acertada medida para evitar la contaminación ambiental en el Distrito del Cercado de Lima?*

Fuente: SPSS Vs. 25

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 1, podemos observar que los trabajadores encuestados contestaron el cuestionario de preguntas como sigue: el 9,90% respondió Siempre, el 30,99% respondió Casi siempre, el 46,09 % respondió A veces y el 13,02% respondió Nunca; por los cuales, el mayor porcentaje de respuestas es favorable, por lo que se acepta la investigación realizada.

Tabla 8

¿Es cierto que los sistemas de reciclaje están recomendados por los especialistas en los servicios de limpieza pública?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	32	8,3	8,3	8,3
	Casi siempre	183	47,7	47,7	56,0
	A veces	95	24,7	24,7	80,7
	Casi nunca	33	8,6	8,6	89,3
	Nunca	41	10,7	10,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Vs. 25

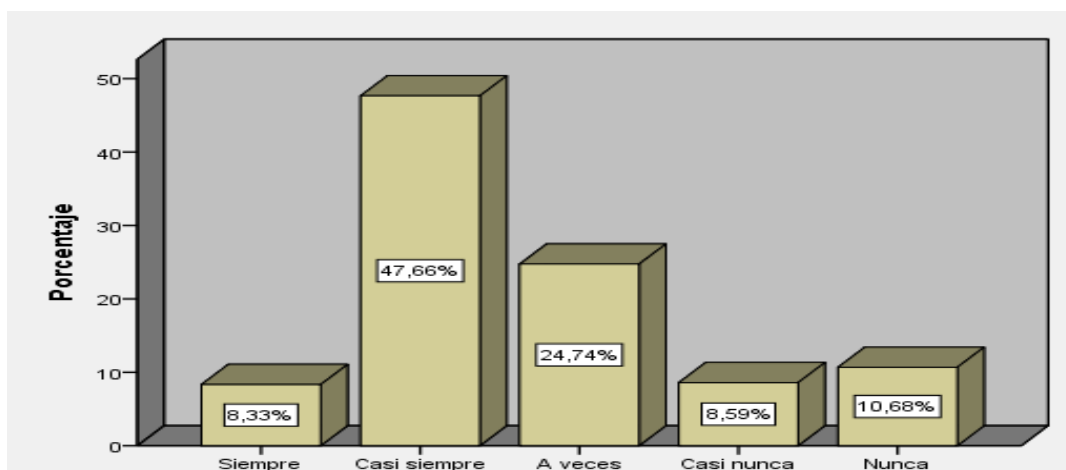


Figura 2 *¿Es cierto que los sistemas de reciclaje están recomendados por los especialistas en los servicios de limpieza pública?*

Fuente: SPSS Vs. 25

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 2, podemos observar que los trabajadores encuestados contestaron el cuestionario de preguntas como sigue: el 8.33% respondió Siempre, el 47.66% respondió Casi siempre, el 24,74 % respondió A veces, el 8,59% respondió Casi nunca y el 10,68% respondió Nunca; por los cuales, el mayor porcentaje de respuestas es favorable, por lo que se acepta la investigación realizada.

Tabla 9

¿Considera usted que los servicios de recolección de residuos sólidos es parte de la cultura ambiental del ciudadano?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	117	30,5	30,5	30,5
	Casi siempre	137	35,7	35,7	66,1
	A veces	73	19,0	19,0	85,2
	Casi nunca	16	4,2	4,2	89,3
	Nunca	41	10,7	10,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Vs. 25

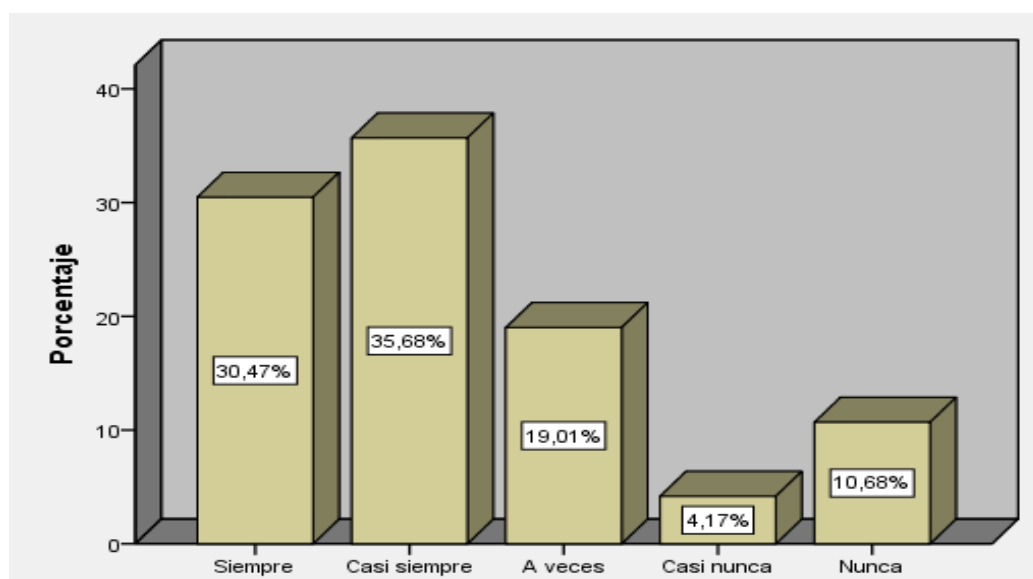


Figura 3 *¿Considera usted que los servicios de recolección de residuos sólidos es parte de la cultura ambiental del ciudadano?*

Fuente: SPSS Vs. 25

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 3, podemos observar que los trabajadores encuestados contestaron el cuestionario de preguntas como sigue: el 30,47% respondió Siempre, el 35,68% respondió Casi siempre, el 19,01% respondió A veces, el 4,17% respondió Casi nunca y el 10,68% respondió Nunca; por los cuales, el mayor porcentaje de respuestas es favorable, por lo que se acepta la investigación realizada.

Tabla 10

¿Es verdad que la recolección de residuos sólidos es parte del ornato y la imagen del Distrito de Cercado de Lima?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	28	7,3	7,3	7,3
	Casi siempre	89	23,2	23,2	30,5
	A veces	127	33,1	33,1	63,5
	Casi nunca	99	25,8	25,8	89,3
	Nunca	41	10,7	10,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Vs. 25

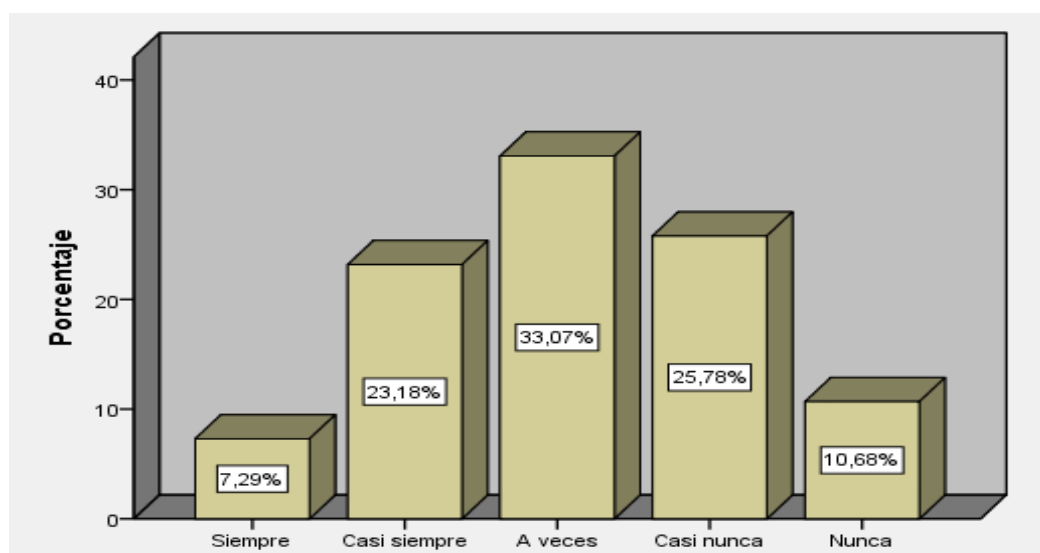


Figura 4 *¿Es verdad que la recolección de residuos sólidos es parte del ornato y la imagen del Distrito de Cercado de Lima?*

Fuente: SPSS Vs. 25

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 4, podemos observar que los trabajadores encuestados contestaron el cuestionario de preguntas como sigue: el 7,29% respondió Siempre, el 23,18% respondió Casi siempre, el 33,07% respondió A veces, el 25,78% respondió Casi nunca y el 10,68% respondió Nunca; por los cuales, el mayor porcentaje de respuestas es favorable, por lo que se acepta la investigación realizada.

Tabla 11

¿Está de acuerdo que el servicio de patrullaje permanente ayuda a prevenir los asaltos y crímenes que se cometen en la ciudad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	12	3,1	3,1	3,1
	Casi siempre	125	32,6	32,6	35,7
	A veces	165	43,0	43,0	78,6
	Casi nunca	41	10,7	10,7	89,3
	Nunca	41	10,7	10,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Vs. 25

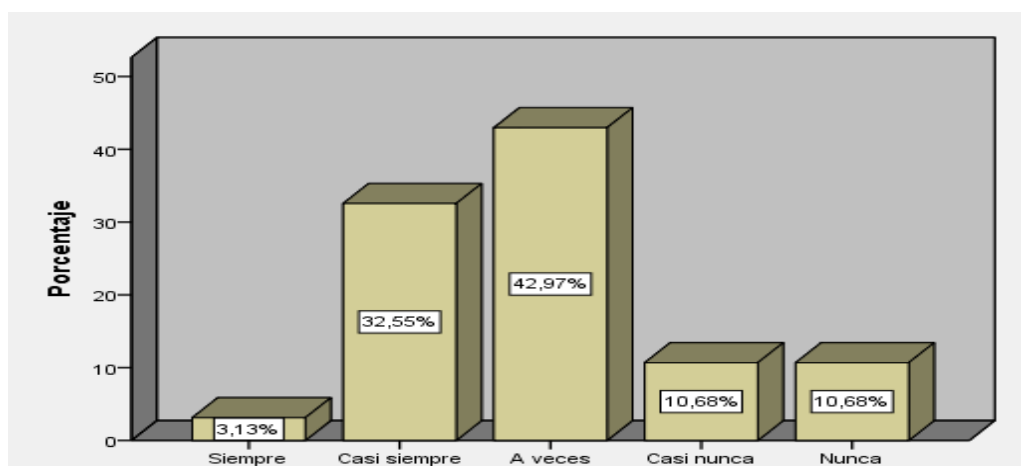


Figura 5 *¿Está de acuerdo que el servicio de patrullaje permanente ayuda a prevenir los asaltos y crímenes que se cometen en la ciudad?*

Fuente: SPSS Vs. 25

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 5, podemos observar que los trabajadores encuestados contestaron el cuestionario de preguntas como sigue: el 3,13% respondió Siempre, el 32,55% respondió Casi siempre, el 42,97% respondió A veces, el 10,68% respondió Casi nunca y el 10,68% respondió Nunca; por los cuales, el mayor porcentaje de respuestas es favorable, por lo que se acepta la investigación realizada.

Tabla 12

¿Es cierto que es necesario combatir a la delincuencia en todos sus niveles por medio del patrullaje permanente en el Distrito del Cercado de Lima?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	32	8,3	8,3	8,3
	Casi siempre	134	34,9	34,9	43,2
	A veces	159	41,4	41,4	84,6
	Casi nunca	18	4,7	4,7	89,3
	Nunca	41	10,7	10,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Vs. 25

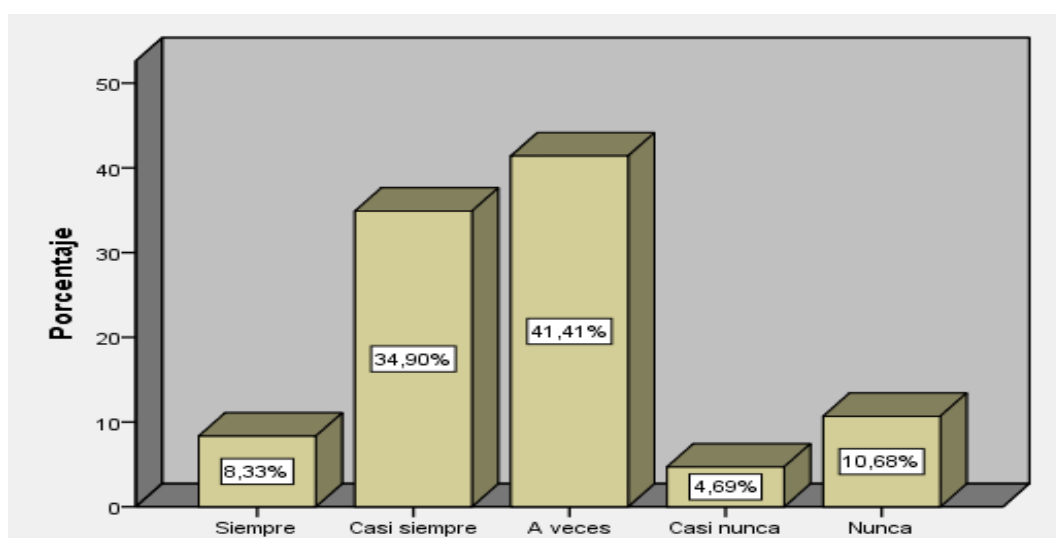


Figura 6 *¿Es cierto que es necesario combatir a la delincuencia en todos sus niveles por medio del patrullaje permanente en el Distrito del Cercado de Lima?*

Fuente: SPSS Vs. 25

Interpretación:

En la tabla 12 y figura 6, podemos observar que los trabajadores encuestados contestaron el cuestionario de preguntas como sigue: el 8,33% respondió Siempre, el 34,90% respondió Casi siempre, el 41,41% respondió A veces, el 4,69% respondió Casi nunca y el 10,68% respondió Nunca; por los cuales, el mayor porcentaje de respuestas es favorable, por lo que se acepta la investigación realizada.

Tabla 13

¿Considera usted que es necesario el sembrado de plantas y flores para mejorar el ambiente natural de los parques y jardines?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	75	19,5	19,5	19,5
	Casi siempre	138	35,9	35,9	55,5
	A veces	85	22,1	22,1	77,6
	Casi nunca	45	11,7	11,7	89,3
	Nunca	41	10,7	10,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Vs. 25

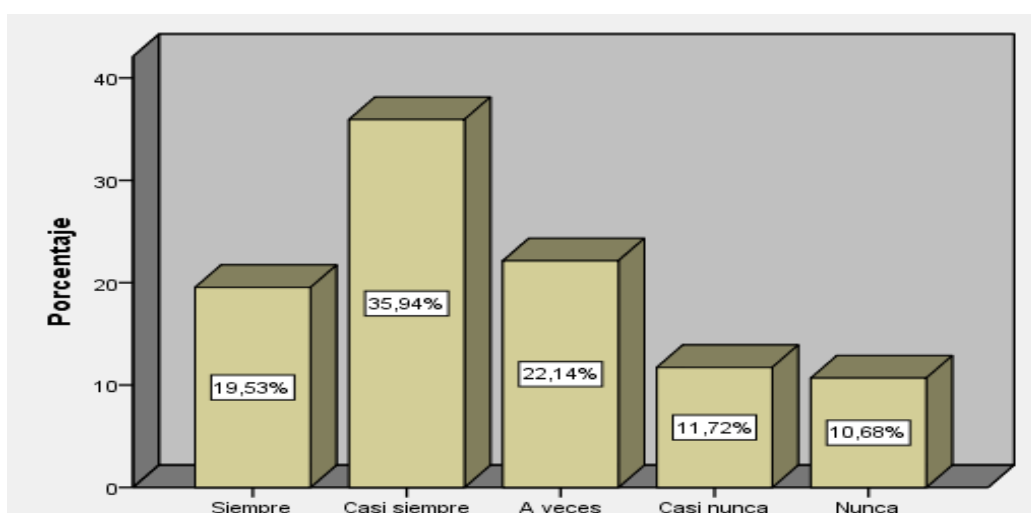


Figura 7 *¿Considera usted que es necesario el sembrado de plantas y flores para mejorar el ambiente natural de los parques y jardines?*

Fuente: SPSS Vs. 25

Interpretación:

En la tabla 13 y figura 7, podemos observar que los trabajadores encuestados contestaron el cuestionario de preguntas como sigue: el 19,53% respondió Siempre, el 35,94% respondió Casi siempre, el 22,14% respondió A veces, el 11,72% respondió Casi nunca y el 10,68% respondió Nunca; por los cuales, el mayor porcentaje de respuestas es favorable, por lo que se acepta la investigación realizada.

Tabla 14

¿Es cierto que el sembrado de plantas y flores es considerado el pulmón de la ciudad por el oxígeno que emite diariamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	60	15,6	15,6	15,6
	Casi siempre	105	27,3	27,3	43,0
	A veces	101	26,3	26,3	69,3
	Casi nunca	77	20,1	20,1	89,3
	Nunca	41	10,7	10,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Vs. 25

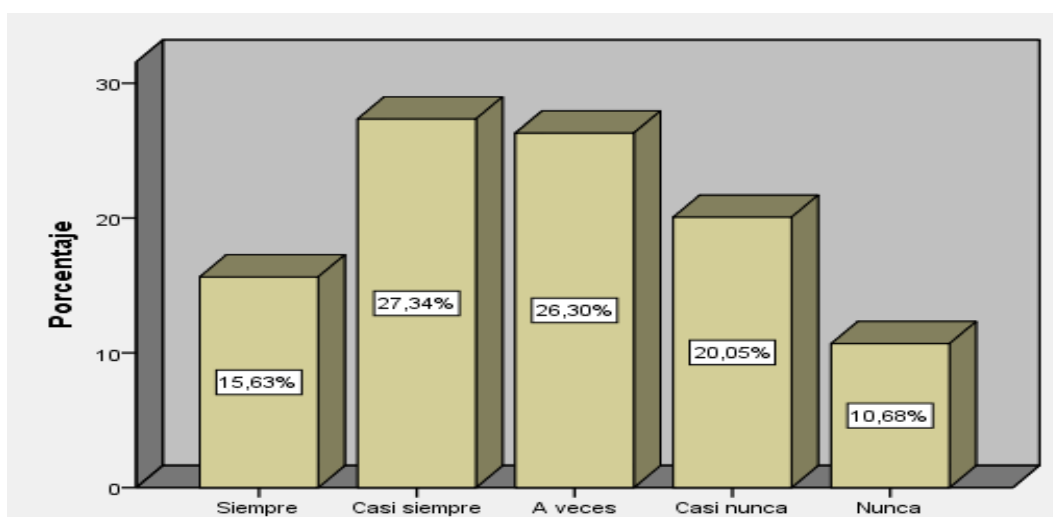


Figura 8 *¿Es cierto que el sembrado de plantas y flores es considerado el pulmón de la ciudad por el oxígeno que emite diariamente?*

Fuente: SPSS Vs. 25

Interpretación:

En la tabla 14 y figura 8, podemos observar que los trabajadores encuestados contestaron el cuestionario de preguntas como sigue: el 15,63% respondió Siempre, el 27,34% respondió Casi siempre, el 26,30% respondió A veces, el 20,05% respondió Casi nunca y el 10,68% respondió Nunca; por los cuales, el mayor porcentaje de respuestas es favorable, por lo que se acepta la investigación realizada.

Tabla 15

¿Está de acuerdo con organizarse ferias y eventos dentro del Distrito del Cercado de Lima para atraer a turistas nacionales y extranjeros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	57	14,8	14,8	14,8
	Casi siempre	79	20,6	20,6	35,4
	A veces	126	32,8	32,8	68,2
	Casi nunca	81	21,1	21,1	89,3
	Nunca	41	10,7	10,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Vs. 25

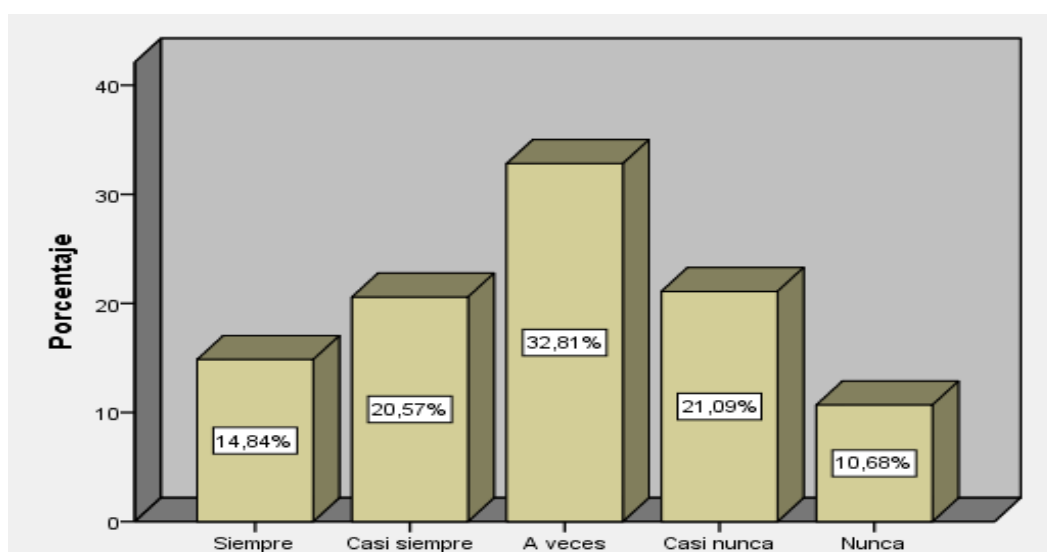


Figura 9 *¿Está de acuerdo con organizarse ferias y eventos dentro del Distrito del Cercado de Lima para atraer a turistas nacionales y extranjeros?*

Fuente: SPSS Vs. 25

Interpretación:

En la tabla 15 y figura 9, podemos observar que los trabajadores encuestados contestaron el cuestionario de preguntas como sigue: el 14,84% respondió Siempre, el 20,57% respondió Casi siempre, el 32,81% respondió A veces, el 21,09% respondió Casi nunca y el 10,68% respondió Nunca; por los cuales, el mayor porcentaje de respuestas es favorable, por lo que se acepta la investigación realizada.

Tabla 16

¿Es cierto que la organización de ferias y eventos genera ingresos económicos para la caja del Distrito de Cercado de Lima?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	26	6,8	6,8	6,8
	Casi siempre	129	33,6	33,6	40,4
	A veces	138	35,9	35,9	76,3
	Casi nunca	50	13,0	13,0	89,3
	Nunca	41	10,7	10,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Vs. 25

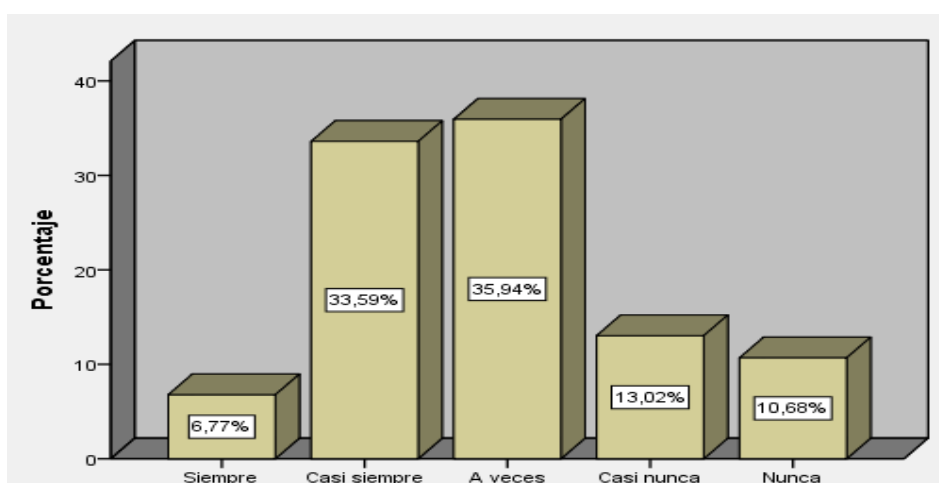


Figura 10 *¿Es cierto que la organización de ferias y eventos genera ingresos económicos para la caja del Distrito de Cercado de Lima?*

Fuente: SPSS Vs. 25

Interpretación:

En la tabla 16 y figura 10, podemos observar que los trabajadores encuestados contestaron el cuestionario de preguntas como sigue: el 6,77% respondió Siempre, el 33,59% respondió Casi siempre, el 35,94% respondió A veces, el 13,02% respondió Casi nunca y el 10,68% respondió Nunca; por los cuales, el mayor porcentaje de respuestas es favorable, por lo que se acepta la investigación realizada.

Tabla 17

¿Considera usted que las canchas deportivas son para apoyar el deporte de los niños y jóvenes de la ciudad y evitar la delincuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	25	6,5	6,5	6,5
	Casi siempre	120	31,3	31,3	37,8
	A veces	177	46,1	46,1	83,9
	Casi nunca	21	5,5	5,5	89,3
	Nunca	41	10,7	10,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Vs. 25

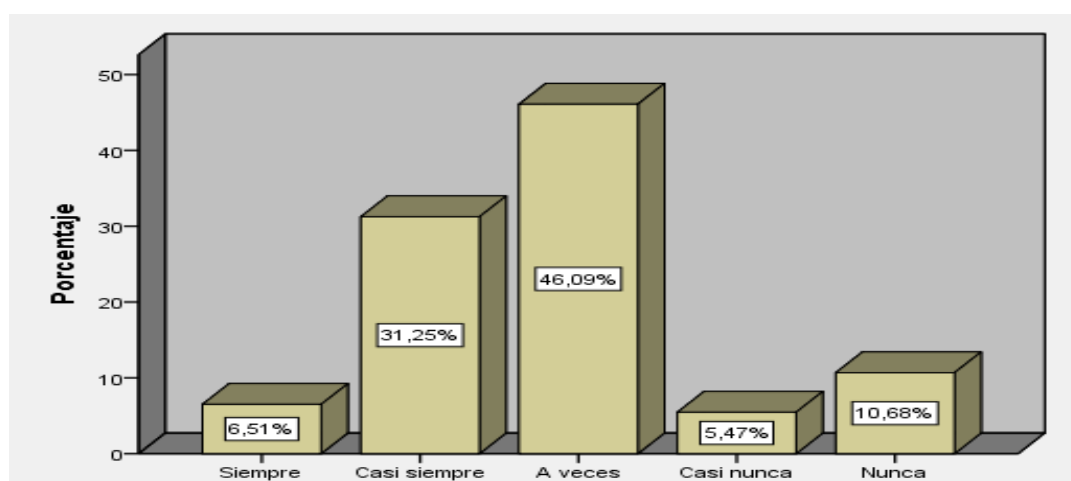


Figura 11 *¿Considera usted que las canchas deportivas son para apoyar el deporte de los niños y jóvenes de la ciudad y evitar la delincuencia?*

Fuente: SPSS Vs. 25

Interpretación:

En la tabla 17 y figura 11, podemos observar que los trabajadores encuestados contestaron el cuestionario de preguntas como sigue: el 6,51% respondió Siempre, el 31,25% respondió Casi siempre, el 46,09 % respondió A veces, el 5,47% respondió Casi nunca y el 10,68% respondió Nunca; por los cuales, el mayor porcentaje de respuestas es favorable, por lo que se acepta la investigación realizada.

Tabla 18

¿Está de acuerdo con ampliar la construcción de canchas deportivas para alquilar y generar ingresos económicos para la municipalidad del Distrito del Cercado de Lima?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	60	15,6	15,6	15,6
	Casi siempre	133	34,6	34,6	50,3
	A veces	113	29,4	29,4	79,7
	Casi nunca	37	9,6	9,6	89,3
	Nunca	41	10,7	10,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Vs. 25

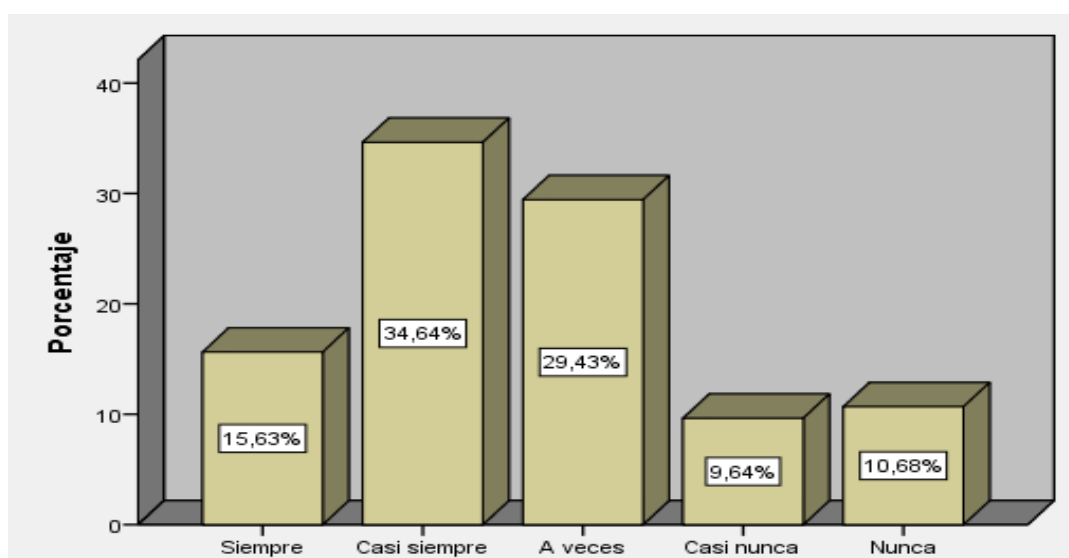


Figura 12 *¿Está de acuerdo con ampliar la construcción de canchas deportivas para alquilar y generar ingresos económicos para la municipalidad del Distrito del Cercado de Lima?*

Fuente: SPSS Vs. 25

Interpretación:

En la tabla 18 y figura 12, podemos observar que los trabajadores encuestados contestaron el cuestionario de preguntas como sigue: el 15,63% respondió Siempre, el 34,64% respondió Casi siempre, el 29,43% respondió A veces, el 9,64% respondió Casi nunca y el 10,68% respondió Nunca; por lo cuales, el mayor porcentaje de respuestas es favorable, por lo que se acepta la investigación realizada.

Tabla 19

¿Es cierto que el nivel de ingresos tributarios genera la estabilidad económica de la Municipalidad del Distrito del Cercado de Lima?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	74	19,3	19,3	19,3
	Casi siempre	74	19,3	19,3	38,5
	A veces	143	37,2	37,2	75,8
	Casi nunca	52	13,5	13,5	89,3
	Nunca	41	10,7	10,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Vs. 25

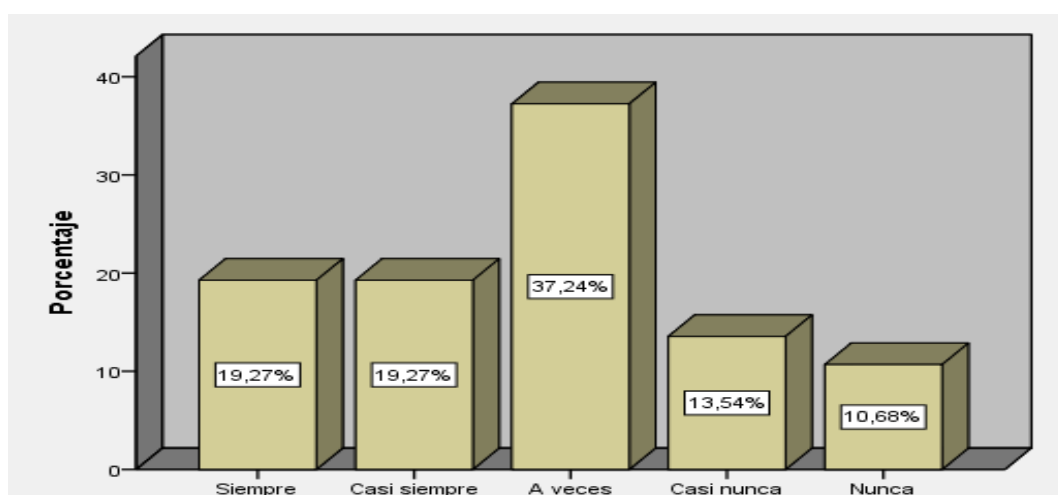


Figura 13 *¿Es cierto que el nivel de ingresos tributarios genera la estabilidad económica de la Municipalidad del Distrito del Cercado de Lima?*

Fuente: SPSS Vs. 25

Interpretación:

En la tabla 19 y figura 13, podemos observar que los trabajadores encuestados contestaron el cuestionario de preguntas como sigue: el 19,27% respondió Siempre, el 19,27% respondió Casi siempre, el 37,24% respondió A veces, el 13,54% respondió Casi nunca y el 10,68% respondió Nunca; por lo cuales, el mayor porcentaje de respuestas es favorable, por lo que se acepta la investigación realizada.

Tabla 20

¿Está usted de acuerdo que el nivel de ingresos económicos sirve para proyectar las obras públicas para los contribuyentes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	69	18,0	18,0	18,0
	Casi siempre	107	27,9	27,9	45,8
	A veces	124	32,3	32,3	78,1
	Casi nunca	43	11,2	11,2	89,3
	Nunca	41	10,7	10,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Vs. 25

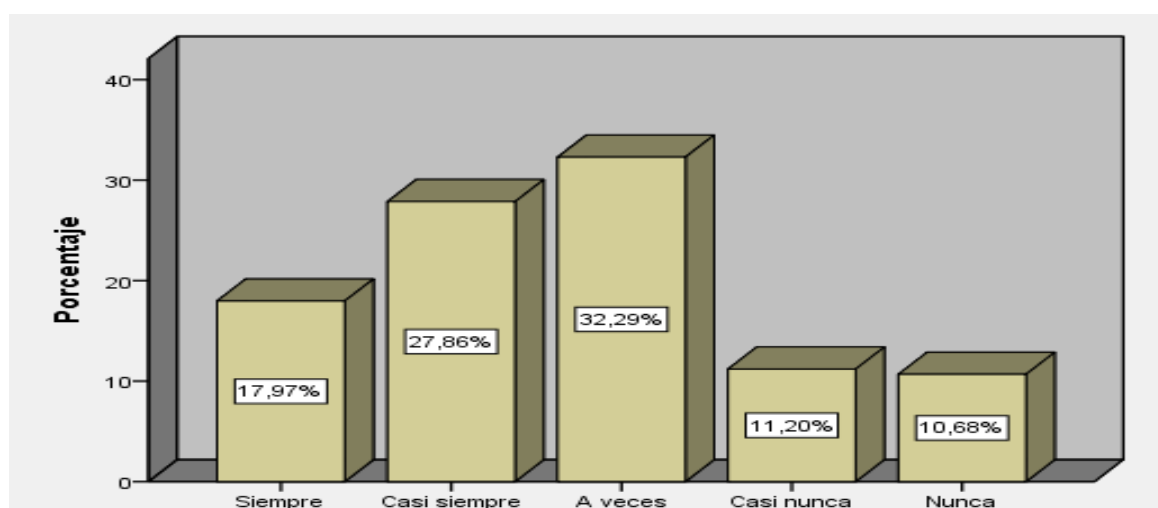


Figura 14 *¿Está usted de acuerdo que el nivel de ingresos económicos sirve para proyectar las obras públicas para los contribuyentes?*

Fuente: SPSS Vs. 25

Interpretación:

En la tabla 20 y figura 14, podemos observar que los trabajadores encuestados contestaron el cuestionario de preguntas como sigue: el 17,97% respondió Siempre, el 27,86% respondió Casi siempre, el 32,29% respondió A veces, el 11,20% respondió Casi nunca y el 10,68% respondió Nunca; por los cuales, el mayor porcentaje de respuestas es favorable, por lo que se acepta la investigación realizada.

Tabla 21

¿Considera usted que el cumplimiento voluntario de las obligaciones de los pagos es un acto de conciencia tributaria?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	25	6,5	6,5	6,5
	Casi siempre	87	22,7	22,7	29,2
	A veces	168	43,8	43,8	72,9
	Casi nunca	63	16,4	16,4	89,3
	Nunca	41	10,7	10,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Vs. 25

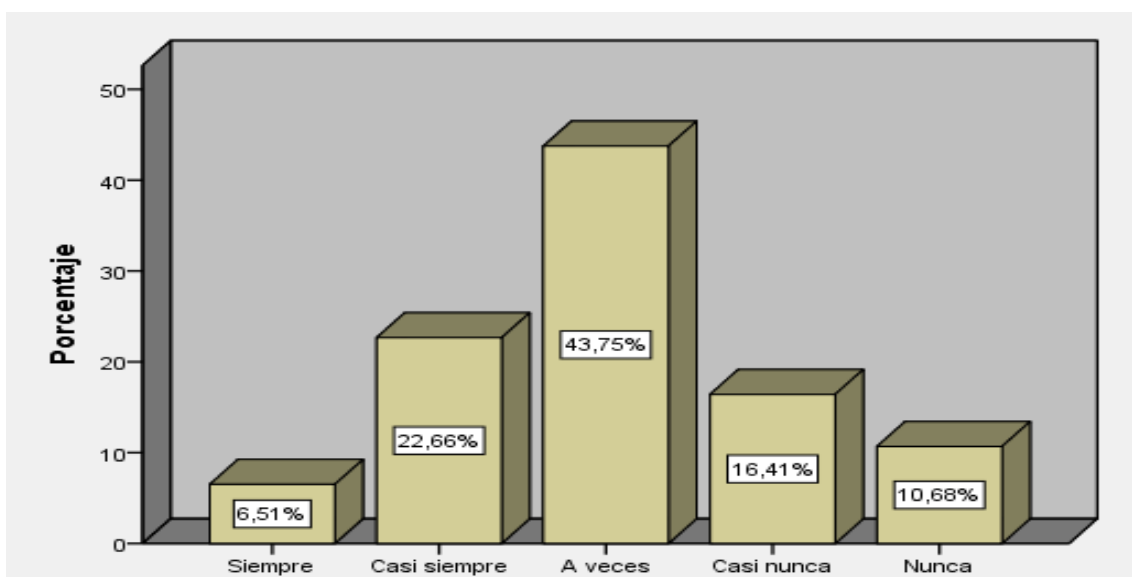


Figura 15 ¿Considera usted que el cumplimiento voluntario de las obligaciones de los pagos es un acto de conciencia tributaria?

Fuente: SPSS Vs. 25

Interpretación:

En la tabla 21 y figura 15, podemos observar que los trabajadores encuestados contestaron el cuestionario de preguntas como sigue: el 6,51% respondió Siempre, el 22,66% respondió Casi siempre, el 43,75% respondió A veces, el 16,41% respondió Casi nunca y el 10,68% respondió Nunca; por los cuales, el mayor porcentaje de respuestas es favorable, por lo que se acepta la investigación realizada.

Tabla 22

¿Los ciudadanos deben tener la cultura del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias para ser mejor servidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	15	3,9	3,9	3,9
	Casi siempre	109	28,4	28,4	32,3
	A veces	191	49,7	49,7	82,0
	Casi nunca	28	7,3	7,3	89,3
	Nunca	41	10,7	10,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Vs. 25

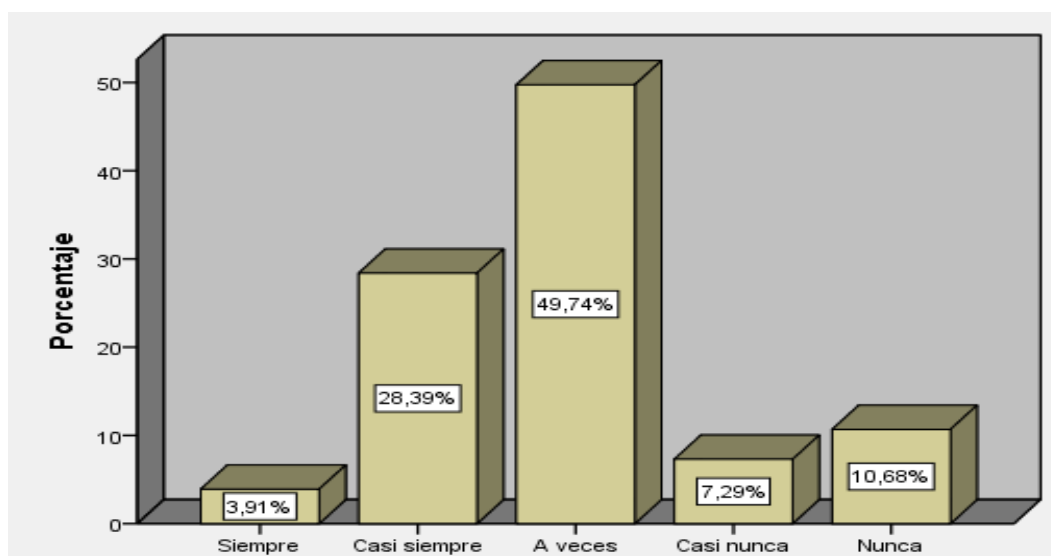


Figura 16 *¿Los ciudadanos deben tener la cultura del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias para ser mejor servidos?*

Fuente: SPSS Vs. 25

Interpretación:

En la tabla 22 y figura 16, podemos observar que los trabajadores encuestados contestaron el cuestionario de preguntas como sigue: el 3,91% respondió Siempre, el 28,39% respondió Casi siempre, el 49,74% respondió A veces, el 7,29% respondió Casi nunca y el 10,68% respondió Nunca; por los cuales, el mayor porcentaje de respuestas es favorable, por lo que se acepta la investigación realizada.

Tabla 23

¿Considera usted que la educación y la responsabilidad del ciudadano es parte de una formación educativa significativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	35	9,1	9,1	9,1
	Casi siempre	113	29,4	29,4	38,5
	A veces	108	28,1	28,1	66,7
	Casi nunca	87	22,7	22,7	89,3
	Nunca	41	10,7	10,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Vs. 25

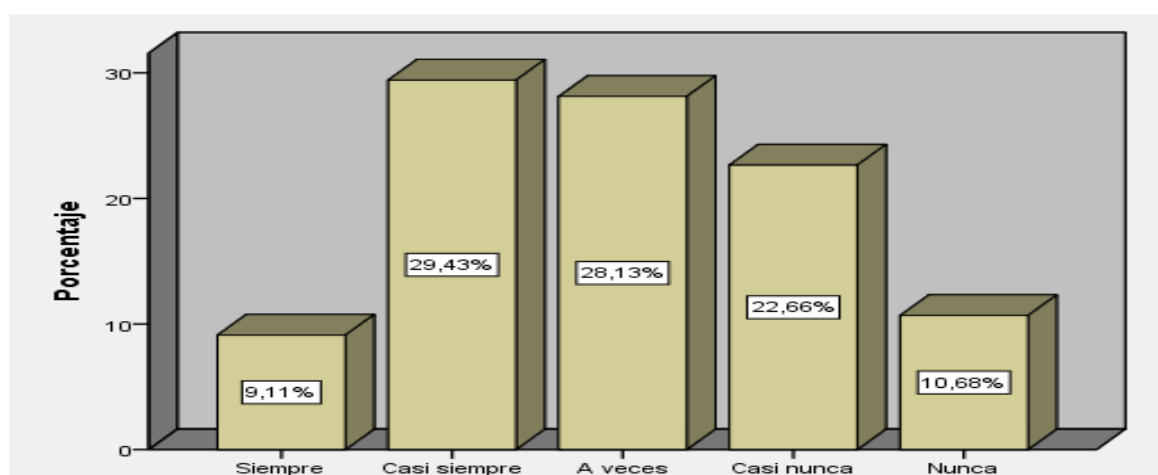


Figura 17 *¿Considera usted que la educación y la responsabilidad del ciudadano es parte de una formación educativa significativa?*

Fuente: SPSS Vs. 25

Interpretación:

En la tabla 23 y figura 17, podemos observar que los trabajadores encuestados contestaron el cuestionario de preguntas como sigue: el 9,11% respondió Siempre, el 29,43% respondió Casi siempre, el 28,13% respondió A veces, el 22,66% respondió Casi nunca y el 10,68% respondió Nunca; por los cuales, el mayor porcentaje de respuestas es favorable, por lo que se acepta la investigación realizada.

Tabla 24

¿La educación y la responsabilidad del ciudadano se logran con una formación educativa desde la edad de la infancia y la juventud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	92	24,0	24,0	24,0
	Casi siempre	80	20,8	20,8	44,8
	A veces	97	25,3	25,3	70,1
	Casi nunca	74	19,3	19,3	89,3
	Nunca	41	10,7	10,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Vs. 25

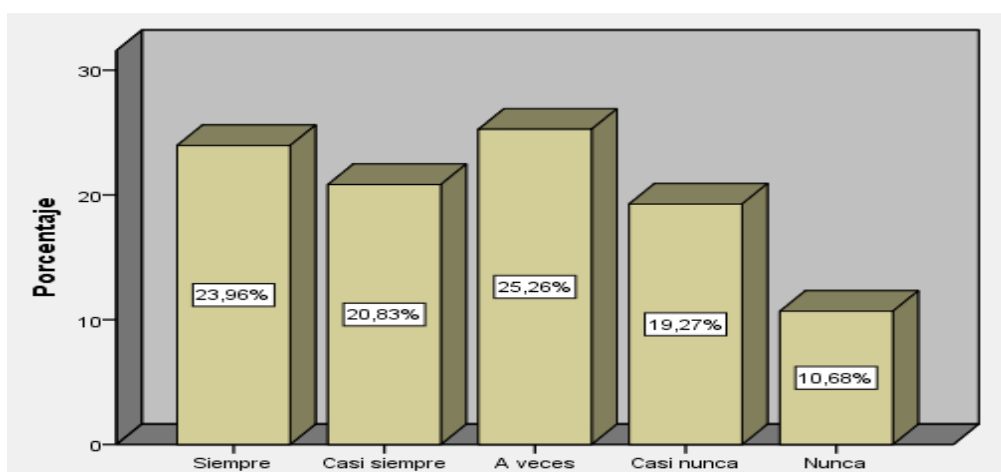


Figura 18 *¿La educación y la responsabilidad del ciudadano se logran con una formación educativa desde la edad de la infancia y la juventud?*

Fuente: SPSS Vs. 25

Interpretación:

En la tabla 24 y figura 18, podemos observar que los trabajadores encuestados contestaron el cuestionario de preguntas como sigue: el 23,96% respondió Siempre, el 20,83% respondió Casi siempre, el 25,26% respondió A veces, el 19,27% respondió Casi nunca y el 10,68% respondió Nunca; por los cuales, el mayor porcentaje de respuestas es favorable, por lo que se acepta la investigación realizada.

Tabla 25

¿Es verdad que la ética y la moral tributaria se forma desde el hogar como parte de una costumbre y un hábito para pagar los tributos en el Distrito de Cercado de Lima?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	35	9,1	9,1	9,1
	Casi siempre	96	25,0	25,0	34,1
	A veces	182	47,4	47,4	81,5
	Casi nunca	30	7,8	7,8	89,3
	Nunca	41	10,7	10,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Vs. 25

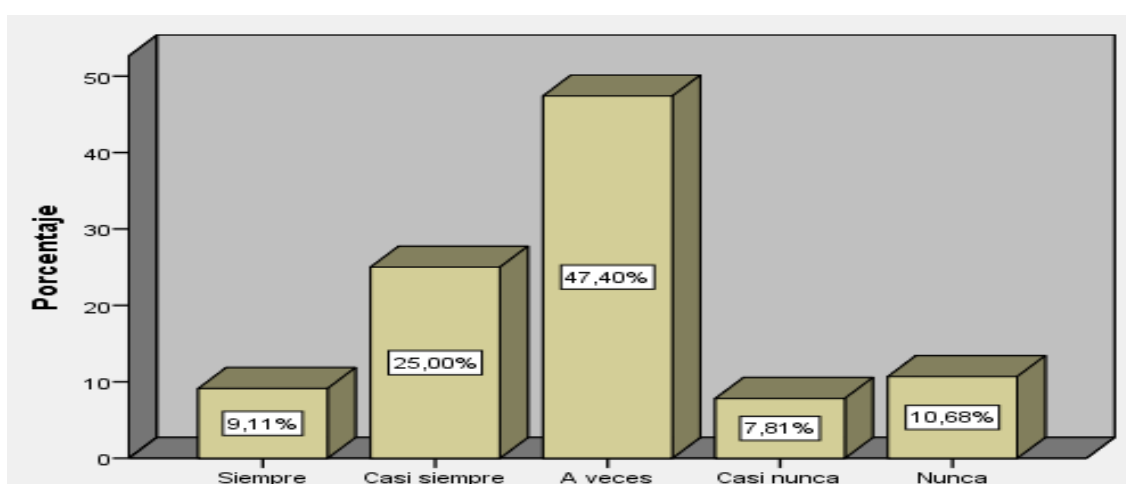


Figura 19 *¿Es verdad que la ética y la moral tributaria se forma desde el hogar como parte de una costumbre y un hábito para pagar los tributos en el Distrito de Cercado de Lima?*

Fuente: SPSS Vs. 25

Interpretación:

En la tabla 25 y figura 19, podemos observar que los trabajadores encuestados contestaron el cuestionario de preguntas como sigue: el 9,11% respondió Siempre, el 25,00% respondió Casi siempre, el 47,40% respondió A veces, el 7,81% respondió Casi nunca y el 10,68% respondió Nunca; por los cuales, el mayor porcentaje de respuestas es favorable, por lo que se acepta la investigación realizada.

Tabla 26

¿Considera usted que la ética y la moral tributaria es propio de cada persona y de cada familia para contribuir con las obligaciones que también cumple los directivos de la Municipalidad del Distrito del Cercado de Lima?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	92	24,0	24,0	24,0
	Casi siempre	160	41,7	41,7	65,6
	A veces	40	10,4	10,4	76,0
	Casi nunca	27	7,0	7,0	83,1
	Nunca	65	16,9	16,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Vs. 25

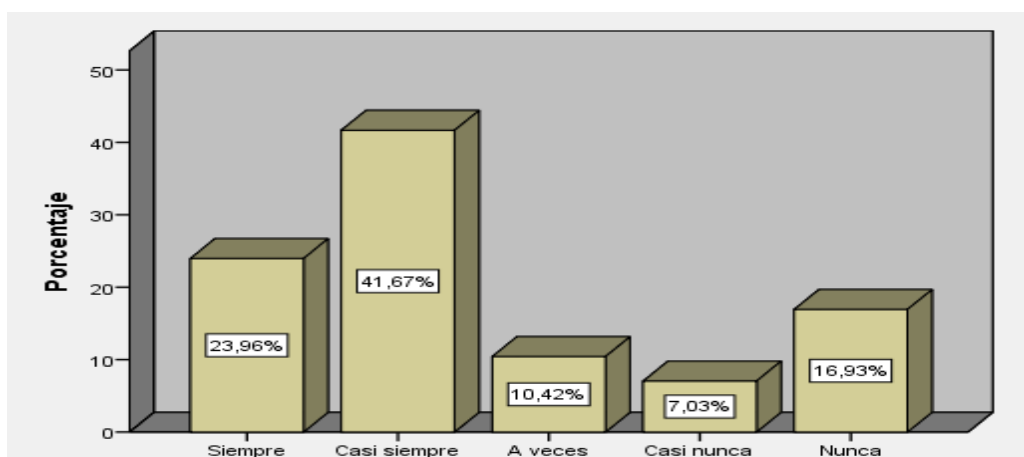


Figura 20 *¿Considera usted que la ética y la moral tributaria es propio de cada persona y de cada familia para contribuir con las obligaciones que también cumple los directivos de la Municipalidad del Distrito del Cercado de Lima?*

Fuente: SPSS Vs. 25

Interpretación:

En la tabla 26 y figura 20, podemos observar que los trabajadores encuestados contestaron el cuestionario de preguntas como sigue: el 23,96% respondió Siempre, el 41,67% respondió Casi siempre, el 10,42% respondió A veces, el 7,03% respondió Casi nunca y el 16,93% respondió Nunca; por los cuales, el mayor porcentaje de respuestas es favorable, por lo que se acepta la investigación realizada.

4.2 Discusión

Los resultados de la comprobación de la hipótesis general según el análisis estadístico dan cuenta de la existencia de un resultado de correlación de $r=0,582$ entre las variables independiente y dependiente: Servicios municipales y Evasión tributaria de los arbitrios. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$ lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Este resultado similar a nuestra investigación, es sustentado por Godoy (2015) en su tesis titulada: “Desarrollo de la cultura tributaria en el Ecuador y su impacto en la Recaudación tributaria, 2015”, donde los resultados dan cuenta de una correlación de $r=0,522$ entre las variables de estudio y cuyo resultado es considerado como moderado y positivo, con un nivel de confianza del 95% en que el desarrollo de la cultura tributaria en el Ecuador, va a impactar positivamente en la recaudación tributaria, consolidando de esa manera el aumento de los ingresos por los tributos recaudados, lo que implica que mediante la prueba de hipótesis, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; por lo que se concluye que dicho antecedente tiene relación con nuestro estudio, por la viabilidad de la recaudación de los tributos y la alternativa positiva en la solución del problema general.

En cuanto a los resultados de la comprobación de la hipótesis específica 1 según el análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación de $r=0,720$ considerado una correlación positiva alta entre la dimensión Servicio de limpieza pública y la variable dependiente Evasión tributaria de los arbitrios; por lo que este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta para la solución del

problema específico y el cumplimiento del objetivo. En cuanto al nivel de significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$ lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

La investigación es parecida a los sustentado por Díaz (2015), quién realizó una tesis titulado “El control interno en la gestión tributaria para el cumplimiento de las obligaciones en materia del impuesto al valor agregado de la empresa Promapal S,A, en la ciudad de Carabobo e Venezuela; donde los resultados de dicho estudio tuvo un resultado de prueba de hipótesis mediante correlación de las variables de un $rs=0,511$ considerado una correlación moderada con un nivel de significancia del 95% y un margen de error del 5% entre la correlación de las variables; así como, ello indica que el control interno es una herramienta de gran valor contable y financiero que permite medir los procedimientos administrativos y productivos, así como el control de los sistemas económicos y financieros de la empresa y ello abocado a la gestión tributaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa Promapal S.A.

En cuanto a los resultados de la comprobación de la hipótesis específica 2 según el análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación de $r=0,792$ entre la dimensión Servicio de serenazgo y la variable dependiente Evasión tributaria de los arbitrios; por lo cual, este grado de correlación indica que la relación entre la dimensión la variable es positiva y tiene un nivel de correlación alta. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,01$ lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Este resultado es similar a lo sustentado por Gamarra (2017) donde presentó su tesis titulado “Planeamiento tributario y gestión tributaria en las empresas constructoras de la provincia de Huancayo, año 2017”, donde la problemática planteada fue las deficiencias en la gestión tributaria y el objetivo fue determinar la relación del planeamiento tributario y la gestión tributaria, considerando todo lo planificado y procesado se obtiene un resultado de $r=0,555$ considerado una correlación moderada y aceptable en la correlación de la dimensión y la variables; por lo que se concluye que el antecedente analizado es similar a nuestro estudio y lo que se busca es que las obligaciones tributarias deben ser cumplidas y promovidas para obtener un mejor control en la gestión tanto empresarial como estatal, pues con los tributos se busca crecer económicamente por parte del Estado en la atención a los servicios esenciales de Seguridad, salud, educación y otros servicios que necesita cumplir el Estado para con la población de la Municipalidad del Distrito del Cercado de Lima.

En cuanto a los resultados de la comprobación de la hipótesis específica 3 según el análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r=0,799$ entre la dimensión Mantenimiento de parques y jardines y la variable dependiente Evasión tributaria de los arbitrios. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta y positiva. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,01 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Este resultado es semejante a la investigación sustentado por Lagos (2017) en su tesis titulado “Gestión tributaria para incrementar la Recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2017”, considerando a la problemática el bajo nivel de recaudación

del impuesto predial, cuyo objetivo principal fue determinar la influencia de la gestión tributaria para incrementar la recaudación fiscal entre ellos el impuesto predial, considerando que la metodología utilizada en la investigación fue de una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo y correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, pues el estudio se realizó el año 2017, siendo el método de estudio el hipotético deductivo; cuya población fue de 27 trabajadores de la municipalidad y una muestra de 26 personas; utilizando el instrumento cédula de cuestionario y la técnica de la encuesta para la recolección de datos; asimismo, estos datos fueron procesados estadísticamente, teniendo como resultado una correlación moderada de $r=0,555$ considerado una relación favorable entre las variables; concluyendo que existe relación positiva con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula” y como comentario final declaramos que el antecedente analizado e interpretado tiene relación con la presente investigación, pues se trató de influenciar la gestión tributaria con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de san Martín de Porres, considerando el estudio el haber utilizado las dimensiones y los indicadores como los requisitos y la fortaleza para seguir solucionado los problemas de las investigaciones que se van presentando continuamente en la gestión municipal.

CONCLUSIONES

1. De la hipótesis general se conoce como resultados que los servicios municipales tienen relación positiva con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018, pues la correlación de las variables fue de 0,582 considerado una correlación significativa moderada y un nivel de confianza del 95% con un margen de error del 5%.; así como se cumple con el objetivo general, donde los arbitrios son recursos económicos recaudados que sirven para satisfacer las necesidades de gestión y administración del gobierno local en coordinación con las organizaciones vecinales.
2. En relación a la primera hipótesis específica se tuvo como resultados que el servicio de limpieza pública tiene relación positiva con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018, pues la correlación fue de 0,722 considerado por los baremos como una correlación alta; asimismo, se cumple con el objetivo específico de considerar que los contribuyentes, deben seguir pagando los arbitrios para mantener limpia las calles y preservar el medio ambiente.
3. En relación a la segunda hipótesis específica se conoce como resultados que el servicio de serenazgo tiene relación positiva con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018, pues la correlación fue de 0,792 considerado una correlación alta; así como se ha cumplido con el objetivo de generar seguridad y protección a los vecinos del distrito mediante las fuerzas policiales vecinales que trabajan en coordinación con la Policía Nacional del Perú.
4. En relación a la tercera hipótesis específica, se tuvo como resultados que el mantenimiento de parques y jardines tiene relación positiva con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018, donde la correlación fue de 0,799 considerado una correlación alta y el objetivo específico fue de establecer que los servicios municipales tiene relación significativa con el mantenimiento de los parques y jardines, cumpliendo los programas de sembrado de plantas y flores a través del trabajo conjunto entre la municipalidad y los vecinos.

RECOMENDACIONES

1. Se conoce que los resultados del estudio de las variables son moderados, por ello, la gestión de los servicios municipales debe seguir mejorando para aumentar la recaudación tributaria de los arbitrios, utilizando campañas informativas mediante las radios u otros medios de comunicación social como la televisión, internet, periódicos o volantes, donde se siga concientizando a los contribuyentes para que sigan pagando los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima en el periodo 2018.
2. De acuerdo a los servicios municipales de limpieza pública, los contribuyentes conocen que el Servicio de Administración Tributaria = SAT es el organismo encargado de recaudar los pagos de los arbitrios y de otros impuestos; por ello, se recomienda que los procedimientos y los métodos de recaudación sean cada vez más accesibles y menos engorrosos, y que la información que emiten sea entendible para que de ese modo se pueda lograr un óptimo nivel de cumplimiento con la respectiva normatividad, con los deberes municipales y de las sanciones impuestas por la misma.
3. Con relación al pago de arbitrios por el servicio de serenazgo, la autoridad respectiva debe brindar una mejor información a los contribuyentes por el servicio de seguridad y protección a los vecinos, donde se conoce de permanentes congestiones de personas por los ambulantes, huelguistas, politiqueros, donde se coluden los delincuentes y asaltantes; por ello, se debe aumentar el pago de arbitrios por serenazgo para aumentar el presupuesto y mejorar dicho servicio municipal.
4. En cuanto al mantenimiento de los parques y jardines, los resultados del estudio demuestran una disminución en la recaudación de los arbitrios; en tal sentido, recomendamos que para atender de manera adecuada dichos servicios, se debe mejorar la recaudación, considerando a la totalidad de contribuyentes, pues se sabe que muchos vecinos de avanzada edad y otros que viven en los alrededores del distrito, no pagan dichos servicios de mantenimiento de parques y jardines porque lo creen innecesario y solo los domingos y feriados con utilizados por otras personas visitantes.

REFERENCIAS

- Alfaro, C. D. (2017). *Gestión tributaria para incrementar la recaudación de arbitrios municipales del Distrito de Villa El Salvador, Lima 2017*. Lima - Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Códova, N. (2019). *La evasión tributaria alcanza el 36% del IGV y el 57% del Impuesto a la Renta*. Lima - Perú: Editora Perú S.A.
- Día, M. a. (2019). *Que hacer municipal*. Lima - Perú: Presidencia del Consejo de Ministros - PCM .
- Díaz, G. (2015). *El contro interno en la gestión tributaria para el cumplimiento de las obligaciones en materia del impuesto al valor agregado de la empresa Promapal S.A. en el 2015*. Carabobo - Venezuela: Universidad de Carabobo .
- Díaz, J., Pereyra, M., & Romero, F. (2016). *Políticas tributarias y su incidencia en la recaudación de los arbitrios municipales en el Distrito de Ventanilla, periodo 2014*. Callao - Lima - Perú : Universidad Nacional del Callao.
- Gamarra, S. (2017). *Planeamiento tributario y gestión tributaria en las empresas constructoras de la Provincia de Huancayo en el 2017*. Huancayo - Perú : Universidad Nacional del Centro del Perú .
- Godoy, M. (2015). *Desarrollo de la cultura tributaria en el Ecuador y su impacto en la recaudación tributaria* . Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2015). *Metodología de la investigación. Enfoques* . México: Mc Graw Hil Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación Científica*. México: Mac Graw Hill.

- Lagos, M. (2017). *Gestión tributaria para incrementar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2017*. Lima - Perú : Universidad Norbert Wiener.
- LLanos, E. (2015). *Propuesta de procesos para la gestión tributaria de los impuestos de matrículas y patentes e impuesto del 1.5 mil sobre los activos totales en el Municipio de Cuenca, para el caso de omisos o no declarantes en el 2015*. Cuenca - Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana .
- López, J. (2019). *La autoridad de impuestos obtuvo 9.6 billones de pesos el año pasado por las investigaciones que realizó sobre evasión de impuestos y contrabando*. Colombia: Diario La República de Colombia.
- Serra, P. (2015). *Análisis de la oficina de gestión tributaria y recaudación del ayuntamiento del Alcúdia y propuesta de mejora de la atención al contribuyente mediante la implementación de la e-administración en el 2015* . Valencia - España: Universidad Politécnica de Valencia.
- Sotomayor, A. (2019). *Arbitrios municipales y cobranzas coactivas. Conoce tus derechos como vecino*. Lima - Perú: Defensoría del Pueblo.
- Yucra, E. (2015). *La gestión tributaria municipal y propuesta para el mejoramiento de la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Cayma 2015*. Arequipa - Perú: Universidad Nacional de San Agustín .

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: LOS SERVICIOS MUNICIPALES Y LA EVASIÓN TRIBUTARIA DE LOS ARBITRIOS EN EL DISTRITO DEL CERCADO DE LIMA, PERIODO 2018

AUTOR: MARVIN EDGAR CABANILLAS BARRIGA, JHON CLEVER VILLASECA CORDOVA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿De qué manera los servicios municipales se relacionan con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018?	Establecer la relación de los servicios municipales con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018	Los servicios municipales se relacionan significativamente con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018	VARIABLE INDEPENDIENTE (X) SERVICIOS MUNICIPALES DIMENSIONES E INDICADORES: X.1 Servicio de limpieza pública X.1.1 Barrido de calles X.1.2 Servicio de reciclaje X.1.3 Preservación ambiental X.2 Servicio de serenazgo X.2.1 Patrullaje permanente X.2.2 Detención de infractores X.2.3 Denuncia policial X.3 Mantenimiento de parques y jardines X.3.1 Sembrado de plantas X.3.2 Sembrado de flores X.3.3 Mantenimiento de jardines	1. Tipo de investigación: Básica 2. Nivel del estudio: Descriptivo y correlacional 3. Diseño: No experimental 4. Enfoque: Cuantitativo 5. Población: 22 trabajadores del Distrito del Cercado de Lima 6. Muestra: 21 personas, según Hernández (2015), México 7. Técnicas: Encuestas Entrevistas no estructuradas 8. Instrumentos: Cédulas de cuestionario Documentos administrativos Word 2017 Excel 2017 SPSS 25
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		
PE1. ¿De qué manera el servicio de limpieza pública se relaciona con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018?	OE1. Determinar la relación del servicio de limpieza pública con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018	HE1. El servicio de limpieza pública se relaciona significativamente con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018		
PE2. ¿De qué manera el servicio de serenazgo se relaciona con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018?	OE2. Comprender la relación del servicio de serenazgo con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018	HE2. El servicio de serenazgo se relaciona significativamente con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018	VARIABLE DEPENDIENTE (Y) EVASIÓN DE LOS ARBITRIOS DIMENSIONES E INDICADORES: Y.1 Nivel de recaudación Y.1.1 Ingresos por arbitrios Y.1.2 Gestión de cobranza Y.1.3 Proyectos de inversión pública Y.2 Cumplimiento voluntario de pago Y.2.1 Conciencia tributaria Y.2.2 Nivel de aprendizaje Y.2.3 Solidaridad vecinal Y.3 Cultura tributaria Y.3.1 Educación y formación Y.3.2 Estrategias de cobranza Y.3.3 Ética y moral tributaria	
PE3. ¿De qué manera el mantenimiento de parques y jardines se relaciona con la gestión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018?	OE3. Considerar la relación del mantenimiento de los parques y jardines con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018	HE3. El mantenimiento de parques y jardines se relaciona significativamente con la evasión tributaria de los arbitrios en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018		

Fuente: Elaboración propia.

**ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIOS**

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE INDEPENDIENTE:

SERVICIOS MUNICIPALES

Estimado trabajador:

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad establecer cómo los servicios municipales se relacionan con la gestión tributaria en el Distrito del Cercado de Lima, periodo 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser los más sincero posible.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem c correspondiente.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Edad: () Sexo ()

Ocupación: 1. Profesional () 2. Técnico () 3. Auxiliar () 4. Otros ()

Para evaluar las variables, marcar con una “x” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca					
1	2	3	4	5					
N°	ITEMS				1	2	3	4	5
	VARIABLE INDEPENDIENTE: SERVICIOS MUNICIPALES								
	DIMENSIÓN: Servicio de limpieza pública								
1	¿Considera usted que los sistemas de reciclaje es una acertada medida para evitar la contaminación ambiental en el Distrito del Cercado de Lima?								
2	¿Es cierto que los sistemas de reciclaje están recomendados por los especialistas en los servicios de limpieza pública?								
3	¿Considera usted que los servicios de recolección de residuos sólidos es parte de la cultura ambiental del ciudadano?								
4	¿Es verdad que la recolección de residuos sólidos es parte del ornato y la imagen del Distrito de Cercado de Lima?								
	DIMENSIÓN: Servicio de serenazgo								
5	¿Está de acuerdo que los servicios de patrullaje permanente ayudan a prevenir los asaltos y crímenes que se cometen en la ciudad?								
6	¿Es cierto que es necesario combatir a la delincuencia en todos sus niveles por medio del patrullaje permanente en el Distrito del Cercado de Lima								
7	¿Considera usted que es necesario el sembrado de plantas y flores								

	para mejorar el ambiente natural de los parques y jardines?					
8	¿Es cierto que el sembrado de plantas y flores es considerado el pulmón de la ciudad por el oxígeno que emite diariamente?					
9	¿Está de acuerdo con organizarse ferias y eventos dentro del Distrito del Cercado de Lima para atraer a turistas nacionales y extranjeros?					
	DIMENSIÓN: Mantenimiento de parques y jardines					
10	¿Es cierto que la organización de ferias y eventos genera ingresos económicos para la caja del Distrito de Cercado de Lima?					
11	¿Considera usted que las canchas deportivas son para apoyar el deporte de los niños y jóvenes de la ciudad y evitar la delincuencia?					
12	¿Está de acuerdo con ampliar la construcción de canchas deportivas para alquilar y generar ingresos económicos para la municipalidad del Distrito del Cercado de Lima?					

Muchas gracias por su colaboración.

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE DEPENDIENTE:

EVASIÓN TRIBUTARIA

Estimado trabajador:

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que existe entre los servicios municipales y su relación con la gestión tributaria en el Distrito del Cercado de Lima y en el año 2018.

La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser los más sincero posible.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Edad: () Sexo ()

Ocupación: 1. Profesional () 2. Técnico () 3. Auxiliar () 4. Otros ()

Para evaluar las variables, marcar con una “x” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca				
1		2		3		4		5				
N°	ITEMS							1	2	3	4	5
	VARIABLE DEPENDIENTE: EVASIÓN TRIBUTARIA											
	DIMENSIÓN: Nivel de recaudación											
13	¿Es cierto que el nivel de ingresos tributarios genera la estabilidad											

	económica de la Municipalidad del Distrito del Cercado de Lima?					
14	¿Está usted de acuerdo que el nivel de ingresos económicos sirve para proyectar las obras públicas para los contribuyentes?					
15	¿Considera usted que el cumplimiento voluntario de las obligaciones de los pagos es un acto de conciencia tributaria?					
	DIMENSIÓN: Cumplimiento voluntario de pago					
16	¿Los ciudadanos deben tener la cultura del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias para ser mejor servidos?					
17	¿Considera usted que la educación y la responsabilidad del ciudadano es parte de una formación educativa significativa?					
	DIMENSIÓN: Cultura tributaria					
18	¿La educación y la responsabilidad del ciudadano se logran con una formación educativa desde la edad de la infancia y la juventud?					
19	¿Es verdad que la ética y la moral tributaria se forma desde el hogar como parte de una costumbre y un hábito para pagar los tributos en el Distrito de Cercado de Lima					
20	¿Considera usted que la ética y la moral tributaria es propio de cada persona y de cada familia para contribuir con las obligaciones que también cumple los directivos de la Municipalidad del Distrito del Cercado de Lima?					

Muchas gracias por su participación.