



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**“Factores que intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la  
Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018”**

**TESIS PRESENTADO POR:**

**Bach. José Soriano Vera**

**Bach. Julio Gustavo Salas Arias**

**Para optar al Título Profesional de  
Contador Público**

**ASESOR: CPCC. Juan José Girón  
Gutiérrez**

**CUSCO - 2020**



## Presentación

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco. Señores docentes, miembros distinguidos del jurado.

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables; es grato para nosotros poner a vuestra distinguida disposición, la tesis titulada: **“Factores que intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018”**, con la finalidad de optar al título profesional de Contador Público.

Así mismo el presente trabajo de investigación dará inicio y fundamento a futuras investigaciones.

En tanto cualquier sugerencia u observación, será beneficioso para incrementar nuestro conocimiento profesional.

Atentamente

Los tesisistas.



## Agradecimiento

*Primeramente, quiero dar gracias a Dios por permitirme tener tan buena experiencia dentro de mi Universidad, por darme la familia y amigos que tengo.*

*A mis padres, quienes fueron, son y serán los pilares de mi vida, a esas personas que siempre me apoyaron incondicionalmente para salir adelante.*

*A mi familia y amigos quienes son fuente de inspiración cariño, apoyo para que concrete este logro profesional.*

**Bach. José Soriano Vera**

*Agradezco a Mis padres Santiago, Julia y a mi novia que siempre me alentaron a perseverar con mis objetivos que me brindaron alegría, comprensión y consejos.*

*A mis hermanos Darly, Sandy y todas aquellas personas que estuvieron a mi lado apoyándome para que este sueño se haga realidad*

*Gracias a todos.*

**Bach. Julio Gustavo Salas Arias**



### **Dedicatoria**

*Dedico de manera especial a mi hermana Chadi, pues ella es el principal cimiento para la construcción de este logro profesional, sentó en mí las bases de responsabilidad y deseos de superación, en ella encuentro la fuerza que necesito para conseguir mis metas.*

*A mis padres, quienes fueron, son y serán los pilares de mi vida, a mi familia que siempre estuvo apoyándome en todas las decisiones que tomé y a mis amigos que fueron esas personas que siempre me apoyaron incondicionalmente para salir adelante.*

**Bach. José Soriano Vera**

*A mis padres, Santiago Salas y Julia Arias que son y serán los pilares de mi vida, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, que siempre estuvieron apoyándome en todas las decisiones que tomé y por haberme enseñado el valor de luchar día a día por conseguir nuestros sueños.*

*A mi amada novia Nayruth por ser mi fuente de inspiración y cariño por siempre estar a mi lado por apoyarme incondicionalmente en este trayecto y logro profesional de mi vida y por ser quien me fortalece en mis momentos de flaqueza.*

*A mis hermanos Sandy y Darly por estar conmigo siempre y ser mi apoyo constante y esas personas que siempre me apoyaron para salir adelante.*

**Bach. Julio Gustavo Salas Arias**



## Jurado de la Tesis

### DICTAMINANTES

- **Mg. Elías Ccachainca Mendoza**
- **Mg. Oscar Trigos Delgado**

### REPLICANTES

- **Dra. Nery Porcel Guzmán**
- **Mg. Gabriel Mozo Ayma**

### ASESOR

- **CPCC. Juan José Girón Gutiérrez**



## Índice general

Presentación .....	i
Agradecimiento .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Jurado de la Tesis .....	iv
Índice general .....	v
Índice de tablas .....	x
Índice de figuras .....	xi
Resumen .....	xii
Abstract .....	xiii
Listado de abreviaturas .....	xiv

## Capítulo I

### Introducción

1.1 Planteamiento del Problema .....	1
1.2 Formulación del Problema .....	4
1.2.1 Problema general .....	4
1.2.2 Problemas específicos .....	5
1.3 Objetivos de la Investigación .....	5
1.3.1 Objetivo general .....	5
1.3.2 Objetivos específicos .....	5
1.4 Justificación de la Investigación .....	5
1.4.1 Relevancia social .....	5



1.4.2	Implicancias prácticas .....	6
1.4.3	Valor teórico.....	6
1.4.4	Utilidad metodológica .....	6
1.4.5	Viabilidad o factibilidad.....	7
1.5	Delimitación de la Investigación .....	7
1.5.1	Delimitación temporal.....	7
1.5.2	Delimitación espacial .....	7
1.5.3	Delimitación conceptual.....	7

## Capítulo II

### Marco Teórico

2.1	Antecedentes de la Investigación.....	8
2.1.1	Antecedentes internacionales .....	8
2.1.2	Antecedentes nacionales .....	10
2.1.3	Antecedentes locales.....	13
2.2	Bases Legales .....	15
2.2.1	Ley n° 27314 “Ley general de residuos sólidos” .....	15
2.2.2	Decreto Legislativo N° 771 “Ley Marco del Sistema Tributario Nacional” .....	19
2.2.3	Ley N° 27972 “Ley Orgánica de Municipalidades” .....	21
2.2.4	Decreto Legislativo N° 776 “Ley de Tributación Municipal” .....	23
2.3	Bases Teóricas.....	24
2.3.1	Tasas municipales .....	24
2.3.2	Arbitrios .....	26



2.3.3 Recaudación de arbitrio de limpieza pública .....	28
2.3.4 Factores que intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública.....	29
2.4 Marco Institucional .....	33
2.4.1 Aspectos generales de la provincia La Convención.....	33
2.4.2 Aspectos generales de la municipalidad provincial de La Convención.....	35
2.4.3 Procedimientos de recaudación de arbitrios municipales .....	51
2.5 Marco Conceptual .....	52
2.6.1 Hipótesis general.....	54
2.6.2 Hipótesis específicas.....	54
2.7 Variables de Estudio .....	54
2.7.1 Variable.....	54
2.7.2 Conceptualización de las variables .....	54
2.7.3 Operacionalización de variables .....	55

### Capítulo III

#### Método de investigación

3.1 Tipo de Investigación.....	56
3.2 Enfoque de Investigación.....	56
3.3 Diseño de la Investigación .....	56
3.4 Alcance de la Investigación .....	57
3.5 Población y Muestra de la Investigación .....	57
3.5.1 Población .....	57
3.5.2 Muestra .....	58





3.6	Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.....	59
3.6.1	Técnicas .....	59
3.6.2	Instrumentos.....	59
3.7	Procesamiento de datos.....	59

#### Capítulo IV

##### Resultados de la investigación

4.1	Resultados para los objetivos específicos.....	60
4.1.1	Situación actual de la recaudación de arbitrios de limpieza pública.....	60
4.1.2	Factores internos .....	64
4.1.3	Factores externos .....	68
4.2	Resultado para el objetivo general.....	74
4.2.1	Factores internos y recaudación de arbitrios.....	74
4.2.2	Factores externos y recaudación de arbitrios .....	75

#### Capítulo V

##### Discusión de resultados

5.1	Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	77
5.2.	Limitaciones.....	79
5.3.	Comparación con la literatura existente.....	80
5.4.	Implicancias del estudio.....	83
	Conclusiones .....	85
	Recomendaciones.....	87
	Referencias Bibliográficas .....	88



Anexos.....	94
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	95
Anexo 2. Matriz de instrumento para la recolección de datos .....	97
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos .....	99
Anexo 4. Validación de Instrumentos.....	103
Anexo 5. Análisis estadístico .....	104
Anexo 6. Datos estadísticos y entrevistas .....	106
Anexo 7. Ordenanza municipal.....	117
Anexo 8. Galería .....	122



## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Distritos de la provincia de La Convención</i> .....	34
Tabla 2 <i>FODA Área de rentas de la Municipalidad Provincial de La Convención</i> .....	50
Tabla 3 <i>Conceptualización de las variables</i> .....	54
Tabla 4 <i>Operacionalización de variables</i> .....	55
Tabla 5 <i>Tipo transversal</i> .....	57
Tabla 6 <i>Determinación de la muestra</i> .....	58
Tabla 7 <i>Recaudación de arbitrios de limpieza pública en la Municipalidad Distrital de Santa Ana</i> .....	60
Tabla 8 <i>Monto de recaudación de arbitrios de limpieza pública en la Municipalidad Distrital de Santa Ana</i> .....	61
Tabla 9 <i>Factores externos y la recaudación de arbitrios</i> .....	75
Tabla 10 <i>Principales factores determinantes de la recaudación de arbitrios</i> .....	76



## Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Sistema tributario nacional .....	20
<i>Figura 2.</i> Organigrama de la Municipalidad Provincial de La Convención .....	38
<i>Figura 3.</i> Organigrama de la Gerencia de Administración Tributaria .....	41
<i>Figura 4.</i> Proceso de recaudación .....	51
<i>Figura 5.</i> Edad de los pobladores .....	62
<i>Figura 6.</i> Edad de los encuestados .....	63
<i>Figura 7.</i> Pago del arbitrio de limpieza pública .....	63
<i>Figura 8.</i> Apoyo político .....	68
<i>Figura 9.</i> Coyuntura social .....	69
<i>Figura 10.</i> Coyuntura económica .....	71
<i>Figura 11.</i> Marco normativo .....	72
<i>Figura 12.</i> Factores externos .....	73



## Resumen

El **problema** de la presente investigación queda formulado de la siguiente manera: ¿Cuáles son los factores que intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018?, cuyo **objetivo** fue determinar cuáles son los factores que intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018. La **población** de estudio estuvo conformada por el principal distrito de la provincia la Convención y por el personal de la oficina de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de la Convención. La **muestra** resulto 166 habitantes, en su mayoría mujeres (51%), con edades comprendidas en el grupo etáreo de 30 a 39 años (43%), un funcionario y 3 servidores públicos. El **tipo de investigación** fue básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y de alcance descriptivo. Para lo obtención de resultados se utilizó como **técnicas de investigación** la encuesta y entrevista, asimismo con sus **instrumentos** el cuestionario y la guía de entrevista. Finalmente se obtuvo como **resultados** que los factores que determinan la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018, son de carácter interno y externo y se **concluye** que los factores directamente vinculados con la capacidad de gestión de la propia administración tributaria municipal y los factores del entorno poblacional intervienen en el incremento de la morosidad de los arbitrios de limpieza pública para 2018 y en el poco compromiso de pago de arbitrio de los pobladores. Contribuir conjuntamente en la mejora de la recaudación de arbitrios de limpieza permitirá costear todo tipo de gasto del servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos, barrido de calles, avenidas, pistas y áreas de beneficio público; además el servicio de transporte y disposición final de residuos sólidos.

### Palabras claves

**Factores intervinientes/ Recaudación de Arbitrio de limpieza pública**



## **Abstract**

The problem of the present investigation is formulated as follows: What are the factors involved in the collection of the public cleaning discretion in the Provincial Municipality of the Convention, Cusco 2018 period, whose objective was to determine what are the factors that they take part in the collection of the public cleaning discretion in the Provincial Municipality of the Convention, Cusco period 2018. The study population was conformed by the main district of the province of the Convention and by the tax administration area of the Provincial Municipality of the Convention. The sample resulted in 166 inhabitants, mostly women (51%), with ages in the age group from 30 to 39 years (43%), an official and 3 public servants. The type of research was basic, quantitative approach, non-experimental design of cross-sectional and descriptive scope. To obtain results, the survey and interview were used as research techniques, as well as the questionnaire and the interview guide with its instruments. Finally, it was obtained as results that the factors that determine the collection of the public cleaning discretion in the Provincial Municipality of the Convention, Cusco period 2018, are internal and external and it is concluded that the factors directly linked to the management capacity of the The municipal tax administration itself and the factors of the population environment are involved in the increase in arrears of public clean-up arbitrations for 2018 and in the little commitment of payment of residents' discretion. Contributing jointly in the improvement of the collection of cleaning taxes will allow to pay all kinds of expenses of the service of household collection of solid waste, street sweeping, avenues, tracks and areas of public benefit; also the transport service and final disposal of solid waste.

## **Keywords**

**Intervening Factors / Collection of Public Cleaning Arbitration**



### Listado de abreviaturas

OMS: Organización Mundial de Salud

MINAM: Ministerio del Ambiente

SUNAT: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria

SENCICO: Servicio nacional de capacitación para la Industria de la Construcción

RUS: Régimen Único Simplificado

UTI: Unidad Impositiva Tributaria

OSINERGMIN: Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

OEFA: Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental

COFOPRI: Organismo de Formalización de la Propiedad Informal

IUI SI: Impuesto Único Sobre Inmuebles

ONP: Oficina de Normalización Previsional

ESSALUD: Seguro Social de Salud

TIC: Tecnologías de la Información y de la Comunicación

FONCOMUN: Fondo de Compensación Municipal

GIRS: Gestión Integral de Residuos Sólidos

CGT: Centro de Gestión Tributaria



## Capítulo I

### Introducción

#### 1.1 Planteamiento del Problema

En los últimos años el crecimiento de la población, la aparición de nuevas industrias y el incremento de consumo por estos bienes diferenciados, han sido principal causa del aumento de contaminación ambiental. Según la Organización Mundial de Salud (2016), cada año mueren 12,6 millones de personas a causa de la insalubridad del medio ambiente, se estima que casi una cuarta parte del total, por trabajar en ambientes poco saludables. Estos factores de riesgo ambientales, como la contaminación del aire, el agua y el suelo, la exposición a los productos químicos, el cambio climático y la radiación ultravioleta, contribuyen a más de 100 enfermedades o traumatismos.

Se calcula según las estimaciones dadas por la OMS, aproximadamente un 85% son desechos comunes, exentos de peligro y 15% residuos peligrosos que puede ser infeccioso, tóxico o radiactivo (Organización Mundial de Salud, 2015). Los desechos o residuos, contienen microorganismos que pueden ser dañinos e infectar a la población en general solo el correcto manejo ayudaría en la prevención y lucha de estos males, por lo tanto, cada país ha diseñado nuevas políticas, normas que regularicen el correcto proceso. Pero a pesar de estos esfuerzos realizados aún la mayoría de ciudadanos no tiene cultura ambiental.





En el Perú, el manejo de los residuos sólidos es uno de los aspectos de la gestión del gobierno que ha ido tomando importancia e interés en los últimos años. Como principal ente se tiene a las Municipalidades regionales, provinciales y distritales de acuerdo a la ley de Municipalidades ley N<sup>a</sup> 27972 en materia de saneamiento, tiene como principal función regular y controlar el proceso de disposiciones final de desechos sólidos, líquidos y vertimientos industriales en el ámbito de su respectiva localización.

Pero para poder velar con estas obligaciones la población o ciudadanía debe estar al día con sus contribuciones por concepto de arbitrios municipales. Actualmente la escasa conciencia de las empresas y sobre todo la población muchas veces no cumplen con los pagos oportunos por los servicios especialmente de limpieza pública, deteriorando el correcto servicio y bajo abastecimiento de personal y equipos para la adecuada deposición.

Es así que el estado peruano con la finalidad de simplificar la administración de los tributos, creó el sistema tributario municipal, que otorga a las municipalidades la facultad de crear su propio sistema de tributación. Estas municipalidades, dentro de las facultades que le otorga la Ley, se encargan de captar recursos financieros que les ayuda a ser frente a los gastos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos y de esta manera seguir brindando los servicios públicos de manera eficiente.

En la provincia de la Convención en el departamento de Cusco, integrado por 14 distritos; siendo un órgano del Gobierno Local que representa a toda la población, promoviendo la adecuada prestación de los servicios públicos, el desarrollo integral sostenible y económico de su jurisdicción. A la fecha en lo que respecta a la recaudación de arbitrios públicos se observa que no cuentan con los mecanismos suficientes para el cumplimiento de



pago de los ciudadanos. Esto se puede reflejar principalmente en los niveles de morosidad de arbitrios de limpieza pública existentes durante los últimos años.

Según estadísticas de la Municipalidad Provincial de la Convención, en el 2016 se tuvo un 57% de tasa de morosidad, incrementando para el 2018 a un 61%, más del 50% de la población aún evade el pago de tributo de limpieza pública. Aún existe un deficiente o limitado financiamiento con el que cuentan los municipios de la provincia por la morosidad de pago por el servicio de limpieza pública. Es decir, existe un enorme grupo de la población que no paga por estos y como se encuentra vinculado al pago de arbitrios, no existe una tasa de recuperación efectiva. A esto se suman los hábitos y cultura de la población que todavía que no se encuentran alineadas con buenas prácticas ambientales.

Este incremento se debería a la limitada cultura y sentido de responsabilidad individual por parte del cuidado. Asimismo, debido a que algunos de los usuarios del desconocen sobre la naturaleza e importancia del arbitrio de limpieza pública, esto podría deberse a que no han recibido información conveniente sobre la relación del pago de su arbitrio como el manejo de sus residuos sólidos. Esta falta de compromiso y cumplimiento por parte de los usuarios en el pago del arbitrio trae como consecuencia, la falta de fondo para la Gerencia de Gestión Ambiental de la Municipalidad Provincial, para que puedan cumplir y abastecerse con su función específica de recojo de residuos sólidos.

Por otra parte, la población evidencia que el servicio de recolección domiciliar de residuos sólidos, barrido de calles, avenidas, pistas y áreas de beneficio público. Además, el servicio de transporte y disposición final de residuos sólidos no se realiza frecuentemente o de manera esperada. Al parecer no se cuenta con un sistema de monitoreo en relación al



manejo de los residuos sólidos; existe poca normatividad para el desarrollo de una cultura de manejo de residuos sólidos en el ámbito distrital; los residuos recolectados, orgánicos e inorgánicos, en su integridad se disponen en el relleno sanitario sin ningún tratamiento para su reutilización o reciclaje, sólo se realizan actividades de manera informal; el número de trabajadores no se adecua a la demanda del servicio de limpieza pública en cuanto a su operatividad y a su capacidad de recolección; no se cuenta aún con planos de ruta; poca capacidad de respuesta de la administración para resolver problemas de operatividad de las unidades vehiculares; deficiente control municipal respecto al servicio de recolección de residuos sólidos debido a la falta equipamiento para una adecuada supervisión: comunicación, unidad de supervisión y recojo limitado en algunas zonas de límites y o de difícil acceso.

Frente a ello las autoridades y responsables deberían actuar implementando y fortaleciendo la gestión de la Municipalidad Provincial, ya sea formando campañas tributarias como incentivo para el pago del tributo, realizando actividades de sensibilización con la participación de todos los ciudadanos e instituciones públicas y privadas.

Dado este problema, el presente estudio analizara los factores determinantes en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuáles son los factores que intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018?



### **1.2.2 Problemas específicos**

- A. ¿Cuáles son los factores internos que intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018?
- B. ¿Cuáles son los factores externos que intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018?

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar los factores que intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- A. Determinar los factores internos que intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018.
- B. Determinar los factores externos que intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018.

### **1.4 Justificación de la Investigación**

#### **1.4.1 Relevancia social**

La presente investigación brinda información sobre la situación actual los factores que intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial



de la Convención, Cusco periodo 2018, con el fin de mejorar en el cumplimiento de pago y la recaudación de arbitrios de limpieza pública. Para de esta manera contribuir con la sociedad en la mejora de servicios prestados (recolección domiciliaria, barrido de calles, avenidas, pistas y áreas de beneficio público, transporte y disposición final de residuos sólidos).

#### **1.4.2 Implicancias prácticas**

Los resultados encontrados en la presente investigación permitieron encontrar y explicar los factores más significativos para mejorar las deficiencias existentes en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, conociendo cuales son los factores que inciden en la recaudación de este tipo de impuesto. Asimismo, los resultados encontrados permiten a la Municipalidad Provincial de La Convención generar un sistema de monitoreo en relación al manejo de los residuos sólidos y pago de los arbitrios de limpieza pública.

#### **1.4.3 Valor teórico**

Al finalizar el presente estudio, se genera conclusiones sobre la recaudación del arbitrio de limpieza pública que permite alcanzar aportes que permitan la mejora de la gestión tributaria. Asimismo, estos resultados sirven de antecedentes o referencias de estudio para otros trabajos materia de investigación.

#### **1.4.4 Utilidad metodológica**

En lo metodológico el presente trabajo de investigación sigue secuencias o procesos ya estructurados en metodología de investigación. Asimismo, no contribuye en nuevas definiciones de la variable de estudio, más si se puede conocer en mayor medida el comportamiento de la variable de estudio.



#### **1.4.5 Viabilidad o factibilidad**

El presente trabajo es factible de realizar por la predisposición de tiempo, accesibilidad a las empresas para la recolección de información y la disposición de recursos económicos para el financiamiento de los gastos que se genere en todo el proceso de la investigación.

### **1.5 Delimitación de la Investigación**

#### **1.5.1 Delimitación temporal**

La presente investigación se desarrolló en el periodo 2018.

La investigación se llevó a cabo en la Municipalidad provincial de la Convención.

#### **1.5.2 Delimitación espacial**

La investigación se llevó a cabo en la Municipalidad provincial de la Convención.

#### **1.5.3 Delimitación conceptual**

La presente investigación estudió el comportamiento de las variables recaudación de arbitrio de limpieza pública y los factores que intervienen.



## Capítulo II

### Marco Teórico

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

**Colindres (2011)** en su tesis “**Propuesta de campaña de sensibilización para favorecer la recaudación de tasas y arbitrios municipales en la Municipalidad de San Andrés Semetabaj, Departamento de Sololá**” (Pregrado) presentada ante la **Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala en el 2011**. Tuvo como objetivo determinar un proceso de comunicación idóneo para informar y sensibilizar a la población del municipio, desarrollar una cultura tributaria, mejorar el sistema de recaudación e incrementar los ingresos que en adelante permitan priorizar proyectos de desarrollo en beneficio de la población. Para ello fue necesario realizar una revisión teórica y un trabajo de campo que permitió entrevistar a informantes clave y conocer las percepciones de las personas involucradas en el proceso de recaudación de la Municipalidad de San Andrés Semetabaj. Asimismo, permitió conocer la Estrategia de Comunicación de la municipalidad (2009-2011) que establece la necesidad de informar acerca de los servicios municipales, concientizar a la población del municipio sobre la importancia de la recaudación de tasas y arbitrios municipales. Finalmente obtuvo como **resultados** que aun cuando el IUISI y Boleto de Ornato permiten a la municipalidad percibir ingresos propios, los mismos no son suficientes para cubrir y atender las necesidades de la



población, por lo que se hace necesario reforzar su recaudación a través de una campaña de sensibilización. Es necesario fomentar una cultura tributaria en el municipio de San Andrés Semetabaj apoyada en procesos educativos, que involucre a toda la población, incluyendo a los niños, niñas y jóvenes, quienes representan a los futuros contribuyentes del municipio. Para que la población del municipio responda al pago de tasas y arbitrios, y se identifique con la municipalidad, es preciso la transparencia en la gestión municipal, a través de información precisa y oportuna que comunique las acciones municipales de manera clara y demuestre la forma en que los ingresos son devueltos a la población. Y el desarrollo del municipio está ligado a la transparencia de la gestión municipal, así como la capacidad de recaudación de la misma, por lo que el cobro de tasas y arbitrios no debe suponerse como un costo político que limite la implementación de medidas que promuevan la recaudación.

**Jaramillo & Aucanshala (2013) en su tesis intitulado “Optimización de la Gestión de Recaudación de impuestos Seccionales, Aplicado en el Ilustre Municipio de Riobamba”, presentada ante la Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil en el 2013.** Plantea como objetivo atender con eficacia, eficiencia y economía las necesidades de la ciudadanía del cantón Riobamba. La metodología de investigación es de tipo aplicada descriptiva, obteniendo la siguiente **conclusión** que las necesidades apremiantes que tienen los municipios imponen a las autoridades la obligación de plantear el desarrollo de su comunidad para el bienestar de sus habitantes; para esto se requieren dos elementos fundamentales: información confiable y disponibilidad económica. No se trata solo de cobrar más; se busca que exista mayor certeza en la información con la que se cuenta, ser más equitativo entre los que cumplen, que no son la mayoría y los que están pendientes de regularizarse, que son los





que necesita el municipio que contribuyan con el pago de sus impuestos, para de esta forma cumplir con todos sus compromisos y proyectos propuestos, si no se contribuye, como exige al gobierno resultados.

Durante la recolección de información se tuvo como limitante la obtención de antecedentes internacionales respecto a la misma variable en estudio. Por se optó por utilizar investigaciones que incluyen esta misma variable dentro de sus objetivos específicos (dimensiones), que servirán para contrastar el comportamiento de la variable de estudio en diferentes contextos.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**Arias & Bendezú (2017) en su tesis intitulada “El arbitrio de limpieza pública y la reducción de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica, periodo 2014” (pregrado) presentado ante la Universidad Nacional De Huancavelica, Huancavelica, 2017.** Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el arbitrio de limpieza pública y la reducción de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica, periodo 2014. El tipo investigación que se realizó fue aplicada, nivel de profundidad Descriptivo- Correlacional. La población objetivo de estudio estuvo constituida por 3,921 contribuyentes, donde la muestra fue de 350 contribuyentes. Para valorar las variables de arbitrio de limpieza pública y la reducción de residuos sólidos se empleó la técnica de investigación encuesta con su instrumento ficha de encuesta. Finalmente se obtuvo como **resultados** que se ha evidenciado que el Arbitrio de limpieza pública se relaciona de forma positiva y significativa con la Reducción de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica, periodo 2014. La intensidad de la relación hallada es de  $r=63\%$  por lo



que dicha relación es positiva y significativa. En el 57% de los casos la Arbitrio de limpieza pública es alta y en el 62% la percepción de la Reducción de residuos sólidos es medio. Se ha determinado que la recaudación del Arbitrio de limpieza pública se relaciona de forma positiva y significativa con la Recolección de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica, periodo 2014. La intensidad de la relación hallada es de  $r=64\%$  por lo que dicha relación es positiva y significativa. Además se ha determinado que el 50% de los casos en lo referente a la Recolección de residuos sólidos prevalece el nivel medio. Se ha determinado que la recaudación del Arbitrio de limpieza pública se relaciona de forma positiva y significativa con el Transporte de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica, periodo 2014. La intensidad de la relación hallada es de  $r=58.64\%$  por lo que dicha relación es positiva y significativa. Además se ha determinado que el 49% de los casos en lo referente al Transporte de residuos sólidos prevalece el nivel medio. Y se ha determinado que la recaudación del Arbitrio de limpieza pública NO se relaciona con el Tratamiento de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica, periodo 2014. La intensidad de la relación hallada es de  $r=0.0\%$  por lo que no existe relación alguna. Además se ha determinado que el 70% de los casos en lo referente al Tratamiento de residuos sólidos prevalece el nivel medio.

**Bejar (2017) en su tesis intitulada “La morosidad del arbitrio de limpieza pública y el mantenimiento de los servicios públicos en la Municipalidad de Chincheros Apurímac 2016” (pregrado) presentado ante la Universidad José Carlos Mariátegui, Andahuaylas en el 2017.** Tuvo como propósito determinar la relación entre la morosidad del arbitrio de limpieza pública y el mantenimiento de los servicios públicos en la municipalidad



de Chincheros Apurímac 2016. Metodológicamente corresponde al enfoque cuantitativo del tipo descriptivo cuyo diseño es descriptivo, que pretende conocer por una parte, la morosidad del arbitrio de limpieza pública y sus dimensiones mencionadas en la matriz de operacionalización de variables, y por otra el mantenimiento de los servicios públicos en la Municipalidad de Chincheros con la finalidad de determinar el grado de relación que existe entre estas dos variables, del mismo modo se tomó una muestra de 51 contribuyentes de manera probabilística aplicando la encuesta contiene 20 ítems, cada una de las cuales se distribuyó de acuerdo a las dimensiones. Finalmente se **concluye** que se ha determinado la relación entre la Morosidad en el arbitrio de limpieza pública y Mantenimiento de los servicios públicos en la Municipalidad de Chincheros, siendo el valor de Correlación de Pearson = 0.701, ésta es una correlación positiva alta, la relación es directa y significativa. Se ha determinado la relación entre la Condición de los contribuyentes y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Chincheros, siendo el valor de Correlación de Pearson = 0.524, ésta es una correlación positiva moderada, la relación es directa y significativa. Se ha determinado la relación entre Regulación de los arbitrios y Trato a los ciudadanos en la Municipalidad de Chincheros, siendo el valor de Correlación de Pearson = 0.459, ésta es una correlación positiva moderada, la relación es directa y significativa. Se ha determinado la no relación entre Monto de las tasas y información al ciudadano en la Municipalidad de Chincheros, siendo el valor de Correlación de Pearson = 0.269, ésta es una correlación positiva baja, la relación no es significativa. Y se ha determinado la relación entre Cumplimiento de los contribuyentes y Procedimiento administrativo eficaz en la Municipalidad de Chincheros, siendo el valor de



Correlación de Pearson = 0.338, ésta es una correlación positiva baja, la relación es significativa.

### 2.1.3 Antecedentes locales

**Zea (2016) en su tesis “Recaudación del arbitrio de serenazgo, gastos y costos de inversión de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Wanchaq periodo 2015” (pregrado) presentado ante la Universidad Andina del Cusco, Cusco en el 2016.**

Tuvo como objetivo como determinar la situación actual de la recaudación del arbitrio de serenazgo de los gastos y costos de inversión por el servicio de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Wanchaq. También tuvo como objetivos secundarios conocer la manera en que las necesidades sociales se definen en qué nivel de recaudación de los arbitrios de serenazgo y la forma en que se establece la escala de prioridades del gasto e inversión del presupuesto por funciones del área de división de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Wanchaq. El estudio comprende a última gestión municipal 2015, se aplicó la investigación descriptiva. Para el análisis de las variables de estudio se ha obtenido información sobre la recaudación del arbitrio y la ejecución presupuestal de gasto; se ha revisado la normatividad vigente sobre recaudación de ingresos, ejecución del presupuesto. Finalmente se obtuvo como **resultados:** De acuerdo a la investigación realizada, se tiene en la tabla N° 2 el 58.7% no han cumplido con el pago oportuno del pago del arbitrio de serenazgo, y el 42% si cumplió con dicho pago lo cual se observa aproximadamente la mitad refleja un grado de morosidad, una de las características más importantes es la falta de cumplimiento de pago por concepto de arbitrios municipales, el monto recaudado no es suficiente, falta de cobranza coactiva por parte de la municipalidad. El nivel de recaudación del arbitrio de



serenazgo, recaudado es de 41.29% y queda un déficit del 58.71% del año 2015, esto significa que el área de la división de seguridad ciudadana no llega a recaudar lo necesario ya que más del 50% de los contribuyentes no pagaron con dicho arbitrio por funciones como: Falta de cultura tributaria por parte de la ciudadanía en general, descontento por parte de la ciudadanía por el servicio recibido. La escala de prioridades para la ejecución del gasto por funciones en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, se encuentra definida por las decisiones políticas que toman las autoridades, mediante la reformulación de la estructura del gasto por funciones del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA).

**Mantilla (2017) en su tesis “Sensibilización Social y Recaudación de los Arbitrios de Limpieza Pública en el Distrito de Sicuani 2017” (tesis posgrado) presentado ante la Universidad Cesar Vallejo, Cusco en el 2017.** Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la sensibilización social y recaudación de los arbitrios en limpieza pública en el distrito de Sicuani. El nivel de investigación básico – correlacional – cuantitativa transversal, diseño no experimental. El tipo de muestra que se emplea es el no probabilístico, tomando en cuenta a 30 personas entre mujeres y varones de la plazoleta de Pampacucho, del mismo modo se aplicó dos cuestionarios para las dos variables, cada una con 20 Ítems, dicho instrumento fue validado por juicio de expertos y estadísticamente, para medir la consistencia interna a través del Alpha de Cronbach que arrojó (0.89 prueba de hipótesis). Finalmente se obtuvo como **resultados:** El 50,0% de los usuarios encuestados optaron por la alternativa regular, el 30,0% marco la alternativa mala y el 20,0% de los mismos marcos la alternativa de buena, que tomando en cuenta el porcentaje mayor se concluye que existe una regular sensibilización social en el distrito de Sicuani, región del Cusco. El 53,3% de los



contribuyentes encuestados optaron por la alternativa regular, otro 33,3% marco la alternativa de mala y el 13,3% de los mismos marcos la alternativa de buena, que tomando en consideración el porcentaje mayor se concluye que existe una regular recaudación de los arbitrios en limpieza pública en el distrito de Sicuani de la región Cusco. Mediante la utilización del coeficiente de correlación Tau B de Kendall se llegó a la conclusión de que existe relación alta y significativa entre la sensibilización social y la recaudación de los arbitrios en limpieza pública en el distrito de Sicuani, esto demostrado en la tabla N° 12 en donde el coeficiente fue de 0,803 (alta correlación) y que el alfa:  $\alpha = 5\%$  (0,05) es mayor al p-valor encontrado, ósea que  $0,000 < 0,05$  (significativo). El coeficiente correlación fue de 0,859 es decir alta y que el alfa:  $\alpha = 5\%$  (0,05) es mayor al p-valor encontrado, ósea que  $0,000 < 0,05$  (significativo), lo que nos lleva a la conclusión que existe una alta relación y significativa entre la sensibilización social y la morosidad de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani. El coeficiente correlación fue de 0,700 es decir alta y que el alfa:  $\alpha = 5\%$  (0,05) es mayor al p-valor 93 encontrado, ósea que  $0,000 < 0,05$  (significativo), lo que nos lleva a la conclusión que existe una alta relación y significativa entre la sensibilización social y el factor social de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani.

## **2.2 Bases Legales**

### **2.2.1 Ley n° 27314 “Ley general de residuos sólidos” - Decreto legislativo N° 1278**

La gestión integral de los residuos sólidos en el país tiene como primera finalidad la prevención o minimización de la generación de residuos sólidos en origen, frente a cualquier otra alternativa. En segundo lugar, respecto de los residuos generados, se prefiere la recuperación y la valorización material y energética de los residuos, entre las cuales se cuenta la



reutilización, reciclaje, compostaje, coprocesamiento, entre otras alternativas siempre que se garantice la protección de la salud y del medio ambiente.

La disposición final de los residuos sólidos en la infraestructura respectiva constituye la última alternativa de manejo y deberá realizarse en condiciones ambientalmente adecuadas, las cuales se definirán en el reglamento del presente Decreto Legislativo emitido por el Ministerio del Ambiente.

- **Artículo 28.- Gestión de residuos municipales especiales**

Se consideran residuos municipales especiales a aquellos que siendo generados en áreas urbanas, por su volumen o características, requieren de un manejo particular, tales como residuos de laboratorios de ensayos ambientales y similares, lubricentros, centros veterinarios, centros comerciales, eventos masivos como conciertos, concentraciones y movilización temporal humana, ferias, residuos de demolición o remodelación de edificaciones de obras menores no comprendidos dentro de las competencias del Sector Vivienda y Construcción entre otros, salvo los que están dentro del ámbito de competencias sectoriales. El manejo de este tipo de residuos se encuentra establecido en el Reglamento del presente Decreto Legislativo.

Las municipalidades deben establecer una tasa especial para la gestión y manejo de los residuos especiales en caso sus generadores decidan su entrega al servicio de limpieza pública. En caso contrario deben ser dispuestos a través de Empresas Operadoras de Residuos Sólidos.

- **Artículo 29.- Gestión de residuos no municipales**



Las autoridades con competencia sobre las actividades en cuyo desarrollo se genera los residuos materia de este Decreto Legislativo, deben exigir todas las medidas que resulten necesarias para asegurar el manejo selectivo, la prevención de impactos y riesgos ambientales, así como el uso de equipos, instalaciones e infraestructuras adecuadas para su manejo ambiental y sanitariamente adecuado, de acuerdo a los mandatos y criterios del presente Decreto Legislativo.

- **Artículo 30.- Gestión de residuos sólidos peligrosos**

Sin perjuicio de lo establecido en las normas internacionales vigentes para el país o las reglamentaciones nacionales específicas, se consideran residuos peligrosos los que presenten por lo menos una de las siguientes características: autocombustibilidad, explosividad, corrosividad, reactividad, toxicidad, radioactividad o patogenicidad.

Los envases que han sido utilizados para el almacenamiento o comercialización de sustancias o productos peligrosos y los productos usados o vencidos que puedan causar daños a la salud o al ambiente son considerados residuos peligrosos y deben ser manejados como tales, salvo que sean sometidos a un tratamiento que elimine sus características de peligrosidad.

En caso exista incertidumbre respecto de las características de peligrosidad de un determinado residuo, el MINAM emitirá opinión técnica definitiva.

Los alcances de este artículo serán establecidos en el reglamento del presente Decreto Legislativo.

- **Artículo 31.- Clasificación de los residuos sólidos**





Los residuos se clasifican, de acuerdo al manejo que reciben, en peligrosos y no peligrosos, y según la autoridad pública competente para su gestión, en municipales y no municipales. El Reglamento del presente Decreto Legislativo puede establecer nuevas categorías de residuos por su origen u otros criterios, de ser necesario.

- **Artículo 32.- Las operaciones y procesos de los residuos**

El manejo de los residuos comprende las siguientes operaciones o procesos:

- ✓ Barrido y limpieza de espacios públicos
- ✓ Segregación
- ✓ Almacenamiento
- ✓ Recolección
- ✓ Valorización
- ✓ Transporte
- ✓ Transferencia
- ✓ Tratamiento
- ✓ Disposición final

- **Artículo 46.- Responsables de la recuperación y reconversión de áreas degradadas por residuos**

Son responsables de las operaciones de recuperación y reconversión a que se refiere el artículo precedente, los causantes de la contaminación. En caso estos sean varios, responden de estas obligaciones en forma solidaria.

Cuando no pueda determinarse a los responsables, es el Estado el que asuma las acciones de recuperación y reconversión que correspondan (El Peruano, 2020).



### 2.2.2 Decreto Legislativo N° 771 “Ley Marco del Sistema Tributario Nacional”

En mérito a facultades delegadas, el Poder Ejecutivo, mediante Decreto Legislativo No. 771 dictó la Ley Marco del Sistema Tributario Nacional, vigente a partir desde 1994, con los siguientes objetivos:

- Incrementar la recaudación.
- Brindar al sistema tributario una mayor eficiencia, permanencia y simplicidad.
- Distribuir equitativamente los ingresos que corresponden a las Municipalidades SUNAT (2016).

El Código Tributario constituye el eje fundamental del Sistema Tributario Nacional, ya que sus normas se aplican a los distintos tributos. De manera sinóptica, el Sistema Tributario Nacional puede esquematizarse de la siguiente manera:

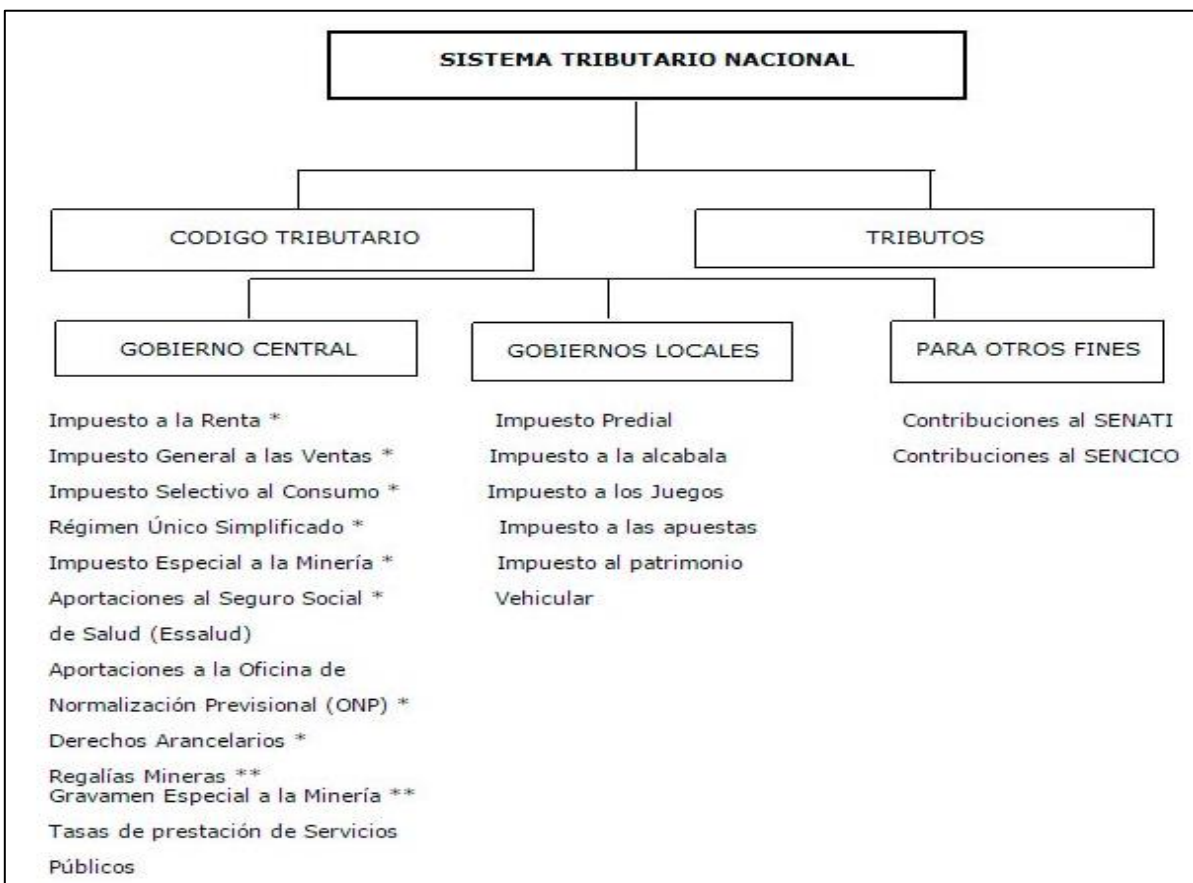


Figura 1. Sistema tributario nacional  
Nota: Fuente SUNAT (2016)

### **Tributos**

Comprende impuestos, contribuciones y tasas.

- **Impuestos:** Es un tributo, generalmente pecuniarias en favor del estado se caracteriza por no requerir una contraprestación directa o determinada por la Administración Tributaria (SUNAT). Es el tributo cuyo pago no origina por parte del Estado una contraprestación directa en favor del contribuyente. Tal es el caso del Impuesto a la Renta.
- **Contribución:** Es el tributo que tiene como hecho generador los beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales, como lo es



el caso de la Contribución al SENCICO.

- **Tasa:** Es el tributo que se paga como consecuencia de la prestación efectiva de un servicio público, individualizado en el contribuyente, por parte del Estado. Por ejemplo, los derechos arancelarios de los Registros Públicos. Las Tasas, entre otras, pueden ser: arbitrios, son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público; derechos, son tasas que se pagan por la prestación de un servicio administrativo público o el uso o aprovechamiento de bienes públicos; y licencias: son tasas que gravan la obtención de autorizaciones específicas para la realización de actividades de provecho particular sujetas a control o fiscalización.

### 2.2.3 Ley N° 27972 “Ley Orgánica de Municipalidades”

La presente ley orgánica establece normas sobre la creación, origen, naturaleza, autonomía, organización, finalidad, tipos, competencias, clasificación y régimen económico de las municipalidades; también sobre la relación entre ellas y con las 24 demás organizaciones del Estado y las privadas, así como sobre los mecanismos de participación ciudadana y los regímenes especiales de las municipalidades.

- **Decretos de Alcaldía.** Los decretos de alcaldía establecen normas reglamentarias y de aplicación de ordenanzas, sancionan los procedimientos necesarios para la correcta y eficiente administración municipal y resuelven o regulan asuntos de orden general y de interés para el vecindario, que no sean de competencia del concejo municipal.



- Sanciones. Las normas municipales son de carácter obligatorio y su incumplimiento acarrea las sanciones correspondientes, sin perjuicio de promover las acciones judiciales sobre las responsabilidades civiles y penales a que hubiere lugar. Las ordenanzas determinan el régimen de sanciones administrativas por la infracción de sus disposiciones, estableciendo las escalas de multas en función de la gravedad de la falta, así como la imposición de sanciones no pecuniarias. Las sanciones que aplique la autoridad municipal podrán ser las de multa, suspensión de autorizaciones o licencias, clausura, decomiso, retención de productos y mobiliario, retiro de elementos antirreglamentarios, paralización de obras, demolición, internamiento de vehículos, inmovilización de productos y otras. A solicitud de la municipalidad respectiva o del ejecutor coactivo correspondiente, la Policía Nacional restara su apoyo en el cumplimiento de las sanciones que se impongan, bajo responsabilidad.
- Multas. El concejo municipal aprueba y modifica la escala de multas respectivas. Las multas de carácter tributario se sujetan a lo establecido por el Código 25 Tributario. La autoridad municipal no puede aplicar multas sucesivas por la misma infracción ni por falta de pago de una multa. Asimismo, no puede hacerlo por sumas mayores o menores que las previstas en la escala aprobada.
- Sistema Tributario Municipal. El sistema tributario de las municipalidades, se rige por la ley especial y el Código Tributario en la parte pertinente. Las municipalidades pueden suscribir convenios con la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), orientados a optimizar la fiscalización y recaudación de sus tributos, tasas, arbitrios, licencias y derechos. El



costo que presenta el cobro de los referidos tributos a través de través de dichos convenios no podrá ser trasladado a los contribuyentes (Congreso de la República , 2006).

#### **2.2.4 Decreto Legislativo N° 776 “Ley de Tributación Municipal”**

**Objeto:** Declárese de interés nacional la racionalización del Sistema Tributario Municipal, a fin de simplificar la administración de los tributos que constituyan renta de los Gobiernos Locales y optimizar su recaudación.

**Art. 5°** los impuestos a recaudar son:

- Impuesto Predial
- Alcabala
- Patrimonio Vehicular
- Apuestas y juegos
- Espectáculos públicos no deportivos

**Art. 68° Las Municipalidades podrán imponer las siguientes tasas:**

- 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.
- Tasas por servicios administrativos o derechos: son las tasas que debe pagar el contribuyente a la Municipalidad por concepto de tramitación de procedimientos administrativos, siempre y cuando involucre el desarrollo de un procedimiento o servicio de la Municipalidad para el contribuyente. Asimismo, comprende aquellas tasas que debe pagar el contribuyente a la Municipalidad por el aprovechamiento de bienes públicos de propiedad de la Municipalidad.



- Tasas por las licencias de apertura de establecimiento: son las tasas que debe pagar todo contribuyente por única vez para operar un establecimiento industrial, comercial o de servicios.
- Tasas por estacionamiento de vehículos: son las tasas que debe pagar todo aquel que estacione su vehículo en zonas comerciales de alta circulación, conforme lo determine la Municipalidad del Distrito correspondiente, con los límites que determine la Municipalidad Provincial respectiva y en el marco de las regulaciones sobre tránsito que dicte la autoridad competente del Gobierno Central.
- Tasa de Transporte Público: son las tasas que debe pagar todo aquél que preste el servicio público de transporte en la circunscripción territorial de la Municipalidad Provincial, para la gestión del sistema de tránsito urbano.
- Otras tasas: son las tasas que debe pagar todo aquél que realice actividades sujetas a fiscalización o control municipal extraordinario, siempre que medie la autorización prevista en el tercer párrafo del Artículo 67 (Congreso de la República, 2004).

## **2.3 Bases Teóricas**

### **2.3.1 Tasas municipales**

Las tasas municipales son los tributos creados por los Concejos Municipales cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por la Municipalidad de un servicio público o administrativo (Bustamante, 2011).

No es tasa el pago que se recibe por un servicio de índole contractual, el mismo que se denomina en doctrina precio público (Bustamante, 2011).



### *Tipos de tasas*

Las municipalidades podrán imponer las siguientes tasas:

#### *Tasas por servicios públicos o arbitrios*

Son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente. 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 (Bustamante, 2011).

#### *Tasas por servicios administrativos o derechos*

Se paga por concepto de tramitación de procedimientos administrativos o por aprovechamiento particular de bienes de propiedad de la Municipalidad.

#### *Tasas por licencias de apertura de establecimiento*

Es pagada por única vez por el contribuyente para operar un establecimiento industrial, comercial o de servicios. La tasa por licencia de apertura de establecimiento es abonada por única vez y no puede ser mayor a 1 (una) UIT, vigente al momento de efectuar el pago. En el caso de los contribuyentes que estén sujetos al régimen del RUS la tasa por licencia de apertura de establecimiento no puede superar el 10% (diez por ciento) de la UIT (Bustamante, 2011).

#### *Tasas por establecimiento de vehículos*

Es pagada por todo aquel que estacione su vehículo en zonas comerciales de alta circulación conforme lo determine la Municipalidad del Distrito correspondiente, con los límites que disponga la Municipalidad Provincial respectiva (Bustamante, 2011).

#### *Tasas por transporte público*





Son tasas que debe pagar todo aquel que preste el servicio público de transporte en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial, para la gestión del sistema de tránsito urbano (Bustamante, 2011).

#### *Tasas por otras licencias*

Lo paga todo aquel que realice actividades sujetas a fiscalización o control municipal extraordinario siempre que medie la autorización prevista en el artículo 67° del Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, es decir, siempre que exista una norma legal establecida para el desarrollo de dicha actividad (Bustamante, 2011).

#### **2.3.2 Arbitrios**

Los arbitrios son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente, agregando que la cuantía de los arbitrios se debe calcular sobre la base del costo efectivo del servicio a prestar; estableciéndose como arbitrios la limpieza pública, el mantenimiento de parques y jardines y la seguridad ciudadana (Arias & Bendezú, 2017).

Los Arbitrios están comprendidos por:

- **Limpieza pública:** Comprende el servicio de recolección domiciliar de residuos sólidos, barrido de calles, avenidas, pistas y áreas de beneficio público. Comprende además el servicio de transporte y disposición final de residuos sólidos (Centro de Gestión Tributaria, 2019).
- **Parques y Jardines Públicos:** El arbitrio de Parques y Jardines Públicos, comprende el cobro de los servicios de implementación, recuperación, mantenimiento y mejoras de Parques y Jardines de uso y dominio público,



recolección de maleza de origen público, transporte y disposición final (Centro de Gestión Tributaria, 2019).

- **Serenazgo:** El arbitrio de Serenazgo comprende el cobro de los servicios por el mantenimiento y mejora del servicio de vigilancia pública y atención de emergencias, en procura de la seguridad ciudadana (Centro de Gestión Tributaria, 2019).

Los Arbitrios Municipales son de periodicidad mensual, pero se cobran en forma trimestral, para cada caso de transferencia su afectación para el pago es a partir del trimestre siguiente de efectuada la transacción (Arias & Bendezú, 2017).

#### ***Publicación anual de Ordenanzas que aprueban los arbitrios municipales***

Las Municipalidades tienen la obligación de publicar como máximo hasta el 31 de diciembre del ejercicio fiscal anterior al de su aplicación, las ordenanzas que aprueben los montos de los arbitrios, explicando los costos efectivos del servicio, así como los criterios que justifiquen su incremento. Nótese que la norma no ha previsto los parámetros cuantitativos en los incrementos de arbitrios, aunque ciertamente por el Principio de Provocación del costo, existe un parámetro cualitativo (Arias & Bendezú, 2017).

#### ***Determinación de los arbitrios municipales***

El monto de los arbitrios municipales se calculará dentro del último trimestre de cada ejercicio fiscal anterior al día de su aplicación, en función al costo efectivo del servicio a prestar. De igual modo se establece que para la determinación del costo se debe tener en cuenta los Criterios de funcionalidad 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. También se considera que para efectos de la distribución entre los contribuyentes de una municipalidad, el costo de las tasas por servicio público involucrado, entre otros criterios que resulten válidos para la distribución, tamaño y ubicación del predio del contribuyente, aunque el tamaño del predio ha sido utilizado por las últimas sentencias del propio Tribunal Constitucional, estableciendo que no debe considerarse como el único medio por el cual se deben establecer la distribución de los costos del servicio hacia todos los contribuyentes (Arias & BendeZú, 2017).

### **2.3.3 Recaudación de arbitrio de limpieza pública**

Es la tasa que se paga por la contraprestación y mantenimiento del servicio de la limpieza pública, el cual comprende la recolección, transporte, descarga y disposición final de los residuos provenientes de los predios de una determinada jurisdicción (Arias & BendeZú, 2017).

Es la tasa que se liquida de forma individualizado por contribuyente, por la prestación o mantenimiento del servicio de limpieza pública, el cual se refiere al servicio de:

- Barrido de calles y espacios públicos, lavado de pistas, veredas, parques y plazas
- Recolección de residuos sólidos comunes y escombros provenientes de los predios, así como transporte, descarga, transferencia y disposición final de los desechos sólidos.

La recaudación del arbitrio, la recaudación tributaria se define como el ejercicio de las funciones administrativas conducentes al cobro de las deudas tributarias (Revista Jurídica UCSG, 2013).



### **2.3.4 Factores que intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública**

Son aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos. Un factor es lo que contribuye a que se obtengan determinados resultados al caer sobre él la responsabilidad de la variación o de los cambios (Bembibre, 2009).

Para Cavero & Paulsen (2013) los factores o aspectos que influyen en la gestión tributaria municipal son internos y externos.

#### ***Factores externos***

Se refiere a aquellos que influyen en la capacidad de gestión de la administración tributaria municipal. Es importante reconocerlos y tomarlos en cuenta al diseñar e implementar las estrategias propias de la administración tributaria municipal (Cavero & Paulsen, 2013, p.17).

#### ***Apoyo político***

El apoyo político de las autoridades municipales es el primer elemento esencial para una adecuada recaudación de arbitrios. Por consiguiente, es indispensable involucrar permanentemente a las autoridades municipales (alcalde, concejales, síndicos o sus equivalentes) para conseguir el apoyo necesario con el objetivo de implementar políticas tributarias y diseñar estrategias idóneas para alcanzar las metas de recaudación tributaria en la municipalidad (Cavero & Paulsen, 2013).

#### ***La coyuntura social***

Es un factor externo que conlleva a reflexionar a las autoridades sobre cuál es el momento oportuno para implementar las estrategias tributarias que las lleve a conseguir las



metas de recaudación, sin afectar la sostenibilidad del gobierno municipal. En ese sentido es necesario vincular los bienes y servicios que brinda la municipalidad con el pago de los tributos (Cavero & Paulsen, 2013).

#### *La coyuntura económica*

Es otro factor a considerar, pues ante un escenario económico desfavorable los contribuyentes priorizarán los pagos considerados más relevantes para cubrir sus necesidades básicas, como alimentación, educación, salud, etc. incumplirán con el pago oportuno de los tributos municipales. Por ello se hace necesario que al diseñar las estrategias tributarias se analicen los principales indicadores y tendencias de la economía nacional y local, e incluyan la capacidad de pago de los contribuyentes (Cavero & Paulsen, 2013).

#### *Marco normativo*

Claramente la administración tributaria municipal no puede controlar las decisiones de los legisladores nacionales o municipales que aprueban normas (leyes, reglamentos, entre otras disposiciones) que afectan su trabajo. Por ejemplo, la aprobación de condonaciones o el perdón de las deudas tributarias no es recomendable a nivel técnico, pues desincentiva al contribuyente puntual y beneficia al contribuyente moroso, quien siempre estará a la espera de este tipo de ventajas, lo que ocasiona el incremento de la morosidad. Además, las condonaciones también ocasionan que no se recupere todo lo invertido por la administración tributaria municipal en la emisión de documentos, el proceso de notificación y las demás actividades de cobranza.



### *Factores internos*

Se refiere a factores internos directamente vinculados con la capacidad de gestión de la propia administración tributaria municipal. En otras palabras, son factores controlables porque dependen de la capacidad de dirección del líder del equipo de la administración tributaria municipal (Alva & Casas, 2007).

### *La planificación*

Es un proceso que consiste en reflexionar y plantear hacia dónde quiere llegar la organización en el futuro (tener una visión), para asegurar el cumplimiento de su finalidad de creación (misión), para luego definirse objetivos a cumplir, que se alcanzarán implementando estrategias y acciones (Alva & Casas, 2007).

### *Estructura organizacional*

La administración tributaria municipal debe contar con una estructura organizacional que permita responder a las demandas de los contribuyentes como receptores de su servicio tributario, así como de la municipalidad. No se puede recomendar un único modelo de estructura organizacional, pues dependerá del marco legal vigente, de la capacidad institucional de cada municipalidad y de los objetivos estratégicos que la organización establezca. Es importante recordar que la estructura no se debe considerar como algo preestablecido, ni rígido, sino que debe responder principalmente a los objetivos que se plantee la organización y tratar de acoplarse al proceso mismo de la gestión tributaria. Se debe recordar que la estructura sigue a la estrategia y la refleja. La estrategia no debe verse limitada por la estructura organizacional (Alva & Casas, 2007).

### *El capital humano*



Es el recurso más importante para el desarrollo de una organización y, por consiguiente, para la administración tributaria municipal. Es necesario contar con un equipo formado por profesionales y técnicos con un alto nivel de especialización en temas tributarios. Esto último muchas veces resulta difícil de encontrar en el mercado laboral, por lo que es conveniente que la administración tributaria municipal, individualmente o en colaboración con otras instituciones, asuma la responsabilidad de generar el conocimiento técnico en el tema tributario y la formación de sus funcionarios según sus necesidades (Alva & Casas, 2007).

#### *Logística e infraestructura*

Toda administración tributaria municipal debe contar con una infraestructura que le permita disponer de un espacio físico que favorezca el ejercicio de las funciones que le competen. Ello implica ambientes adecuados para el equipo técnico de la administración tributaria municipal, así como para la atención al contribuyente (Alva & Casas, 2007).

#### *Tecnología de la información y de las comunicaciones (TIC)*

Es una herramienta que optimiza la efectividad de las acciones de la administración tributaria municipal, y, principalmente, promueve un acercamiento oportuno y de menor costo a los contribuyentes de su localidad. deben considerar los soportes de información (software), los equipos a través de los cuales se opera esta información (hardware), herramientas de conectividad, y herramientas tecnológicas y de comunicación con las que puede contar la administración tributaria, según los recursos de que se dispongan (Alva & Casas, 2007).

#### *La gestión*

Es un modelo que permite organizar los esfuerzos y la utilización de los recursos para lograr la satisfacción de los actores vinculados a cada uno de los procesos que definen el



sistema organizacional; requiere que las partes que lo componen se caractericen por crear relaciones coordinadas, para lograr niveles de eficacia y eficiencia en el sistema (Alva & Casas, 2007).

## **2.4 Marco Institucional**

### **2.4.1 Aspectos generales de la provincia La Convención**

#### *Ubicación*

La Provincia de La Convención es una de las trece provincias que conforman el Departamento del Cusco, y se encuentra bajo la administración del Gobierno Regional de dicho Departamento. Su Capital Quillabamba se encuentra a una distancia de 221 km por carretera de la ciudad del Cusco. Asimismo, está ubicada al sureste del Perú latitud sur  $12^{\circ}51'54''$ , longitud Oeste  $72^{\circ}41'37''$ , en zona de Ceja de Selva; su clima es cálido-húmedo con una Temperatura mínima de  $12^{\circ}\text{C}/54^{\circ}\text{F}$  y Máxima de  $31^{\circ}\text{C}/88^{\circ}\text{F}$ .

#### *Altitud Geográfica sobre el nivel del mar y límites geográficos*

La Provincia de la Convención tiene una altitud que va desde los 20 msnm (Bajo Urubamba), hasta los 4316 msnm (Abra Málaga). Sus límites geográficos son:

- Por el Norte con los departamentos de Junín y Ucayali.
- Por el Este con el departamento de Madre de Dios.
- Por el Sur con las Provincias de Anta, Calca y Urubamba.
- Por el Oeste con los departamentos de Apurímac y Ayacucho.





***División geográfica de la provincia de la Convención***

La Provincia de la Convención se divide en catorce (14) distritos:

Tabla 1

***Distritos de la provincia de La Convención***

N°	DISTRITO	UBIGEO	CAPITAL	REGIÓN
01	SANTA ANA	080901	QUILLABAMBA	SELVA ALTA
02	ECHARATE	080902	ECHARATE	SELVA ALTA
03	HUAYOPATA	080903	IPAL	SELVA ALTA
04	MARANURA	080904	MARANURA	SELVA ALTA
05	OCOBAMBA	080905	OCOBAMBA	SELVA ALTA
06	QUELLOUNO	080906	QUELLOUNO	SELVA ALTA
07	KIMBIRI	080907	KIMBIRI	SELVA ALTA
08	SANTA TERESA	080908	SANTA TERESA	SELVA ALTA
09	VILCABAMBA	080909	LUCMA	SIERRA
10	PICHARI	080910	PICHARI	SELVA ALTA
11	INKAWASI	080911	AMAYBAMBA	SIERRA
12	VILLA VIRGEN	080912	VILLA VIRGEN	SIERRA
13	VILLA KINTIARINA	080913	VILLA KINTIARINA	SELVA ALTA
14	MEGANTONI	080914	CAMISEA	SIERRA

Nota: Fuente PDC La Convención

***Población***

La población de la Provincia de La Convención se concentra en la zona rural (70,09% del total) dado su carácter de su extensa superficie rural tanto en la zona ceja de selva como en la selva baja existen centros de acopio y comercialización, así como los servicios de salud y



educación. Estas circunstancias constituyen un gran reto para complementar el desarrollo urbano y el desarrollo rural de la Provincia. Respecto a la composición por género, la Provincia muestra una equilibrada proporción de varones y mujeres que deben plasmarse en la organización y funcionamiento del sistema social Provincial. Asimismo, en los registros del Censo 2007 solo figuran diez (10) de los catorce (14) distritos que conforman la provincia de La convención; faltando ingresar a la base de datos los restantes cuatro (04) nuevos distritos.

#### **2.4.2 Aspectos generales de la municipalidad provincial de La Convención**

La municipalidad provincial de La Convención, es un órgano de gobierno, promotor del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.

##### ***Política institucional***

La municipalidad provincial de la Convención tiene como política institucional:

Consolidar la gobernabilidad y la institucionalidad municipal, con práctica de valores, trabajo en equipo y apostando por la mejora continuamente de los servicios que presta, a fin de generar mejores condiciones de vida al ciudadano, para lograr su desarrollo individual y colectivo.

- Dirigir la institución municipal guiado por principios, valores y código de ética y decidida a brindar servicios de calidad en favor de la comunidad.
- Impulsar la modernización de la gestión municipal, implementando procesos eficientes, simples y útiles, mejorando el sistema administrativo municipal que



permita guiar la gestión municipal hacia el logro de los resultados y metas propuestas, con herramientas e información confiable, suficiente y relevante.

- Asegurar una calidad ambiental adecuada para la salud y el desarrollo integral de las personas, previniendo la afectación de ecosistemas, recuperando ambientes degradados y promoviendo una gestión integrada de los riesgos ambientales, así como una producción limpia y eco eficiente, contribuir al reaprovechamiento de los residuos sólidos.
- Fortalecer la cultura de prevención y la capacidad de respuesta ante la amenaza de riesgos y desastres, en la población y autoridades.
- Dirigir la inversión pública de proyectos que contribuyan al cierre de brechas en salud, educación, saneamiento e infraestructura vial.
- Promover las condiciones sociales, culturales, políticas, económicas y jurídicas que faciliten el acceso de toda la población a los beneficios del desarrollo en condiciones de igualdad y equidad de acuerdo con la dinámica y características propias de la población.
- Desarrollar una economía diversificada, promoviendo y mejorando la productividad de la actividad agropecuaria y agroindustrial, promoviendo la formalización de la micro y pequeña empresa y el uso adecuado de nuestros recursos turísticos en armonía con el ambiente.
- Promover la planeación y la regulación del desarrollo urbano sustentable, impidiendo la expansión física desordenada de los centros de población, sin las



suficiente, adecuada y efectiva cobertura de equipamiento, infraestructura y servicios urbanos de calidad.

***Misión institucional***

La misión institucional de la Municipalidad provincial de La Convención, recoge básicamente la razón de ser la entidad la cual radica en la ley N° 27972 Ley orgánica de municipalidades en su artículo IV, además de identificar al sujeto y beneficiarios directos de los servicios que brinda la entidad, acompañado de los atributos con los que se pretende alcanzar la misión, logrando cubrir de esta manera las necesidades del sujeto.

“Promover la adecuada prestación de servicios públicos, y del desarrollo integral, sostenible y armónico de la provincia de La Convención de manera inclusiva, competitiva y transparente”.



Organigrama institucional

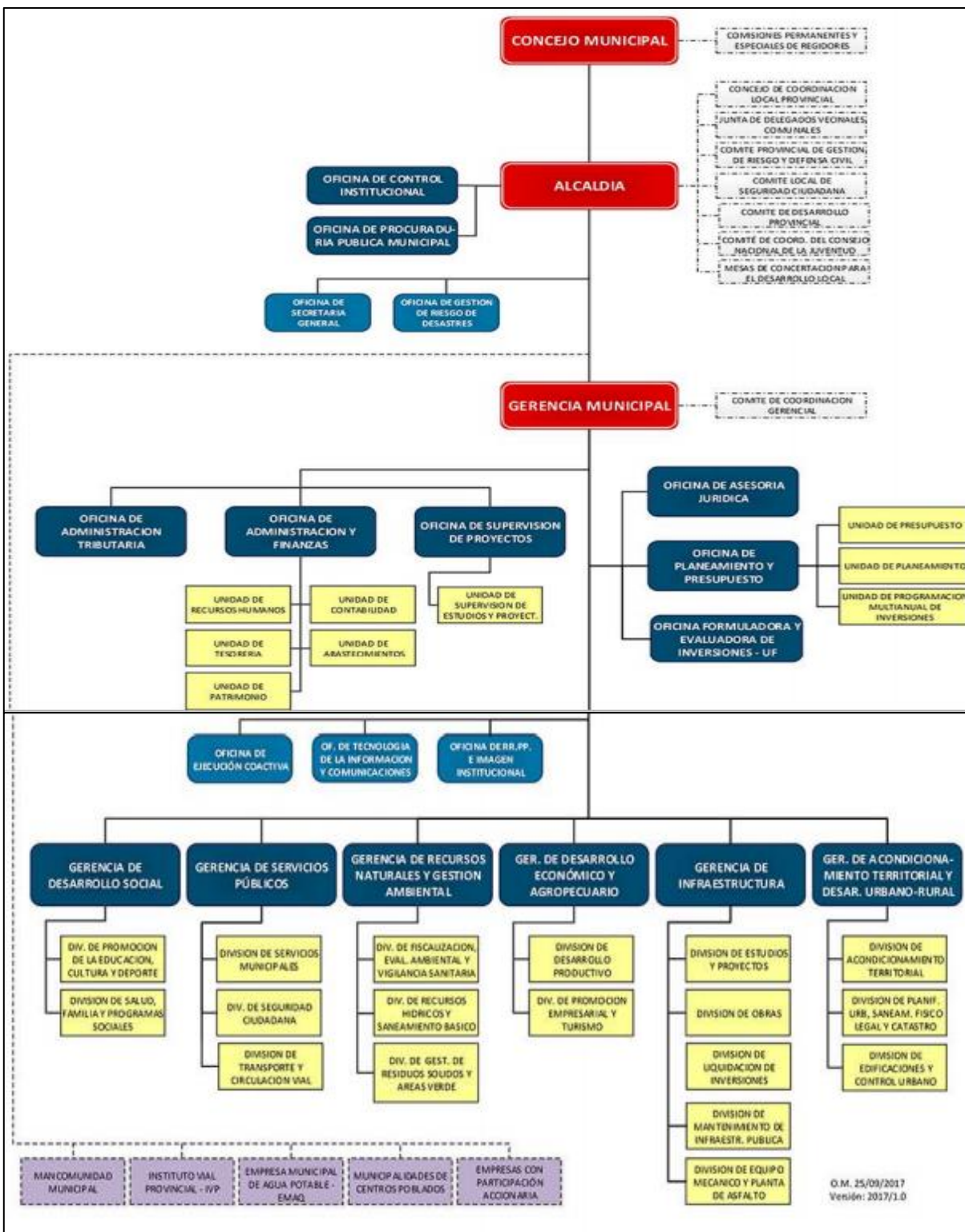


Figura 2. Organigrama de la Municipalidad Provincial de La Convención

Nota: Fuente Municipalidad Provincial de La Convención (2017)



Las contribuciones, tasas, arbitrios, licencias, multas y derechos creados por su concejo municipal, los que constituyen sus ingresos propios.

c. Los recursos asignados del Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN).

d. Las asignaciones y transferencias presupuestales del gobierno nacional.

e. Los recursos asignados por concepto de canon y renta de aduana, conforme a ley.

f. Las asignaciones y transferencias específicas establecidas en la Ley Anual de Presupuesto, para atender los servicios descentralizados de su jurisdicción.

g. Los recursos provenientes de sus 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 cuando se trate de endeudamientos externos, conforme a ley.

Funciones:

a. Dirigir y supervisar las actividades técnicas y administrativas de la gerencia y a su cargo.

b. Planificar y supervisar la correcta aplicación del proceso de captación de rentas de la municipalidad.

c. Coordinar con la sub gerencia de tesorería a efectos de remitir en forma segura, oportuna y completa del dinero recaudado.

d. Disponer de oficios o solicitud de parte la actualización de la bases de datos en el sistema, cuando el caso lo amerite. Complementar con requerimientos



oportunamente a la gerencia municipal la adquisición de la información arancelaria para el inicio de la declaración jurada masiva de auto avalúo, del ejercicio fiscal siguiente.

- e. Actualizar el sistema con los valores arancelarios vigentes para cada ejercicio fiscal y ejecutar la generación masiva para la generalidad de contribuyentes inscritos en la data informática de la entidad, relacionado de la entidad.
- f. Proponer las medidas de políticas tributarias y los proyectos de normas y disposiciones complementarias, reglamentarias a la legislación tributaria municipal y a la alta dirección.
- g. Realizar investigación sobre los tributos y rentas municipales en coordinación con los órganos municipales correspondientes para la creación y reactivación de los ingresos municipales.
- h. Participar en los procesos de formulación del presupuesto del concejo provincial, en lo relacionado con los ingresos propios.
- i. Emitir opinión técnica sobre asuntos de su competencia.
- j. Proponer técnicas o mecanismos para mejorar los procedimientos de recaudación.
- k. Emitir resoluciones gerenciales, autorizaciones, reglamentos, directivas, requerimientos de pagos y ordena de pago conforme a ley.
- l. Disponer de oficios o a solicitud de parte la actualización de la base de datos en el sistema informático cuando el caso lo amerite.
- m. Realizar otras funciones que le signe el gerente municipal.

### *Organigrama de la Gerencia de Administración Tributaria*

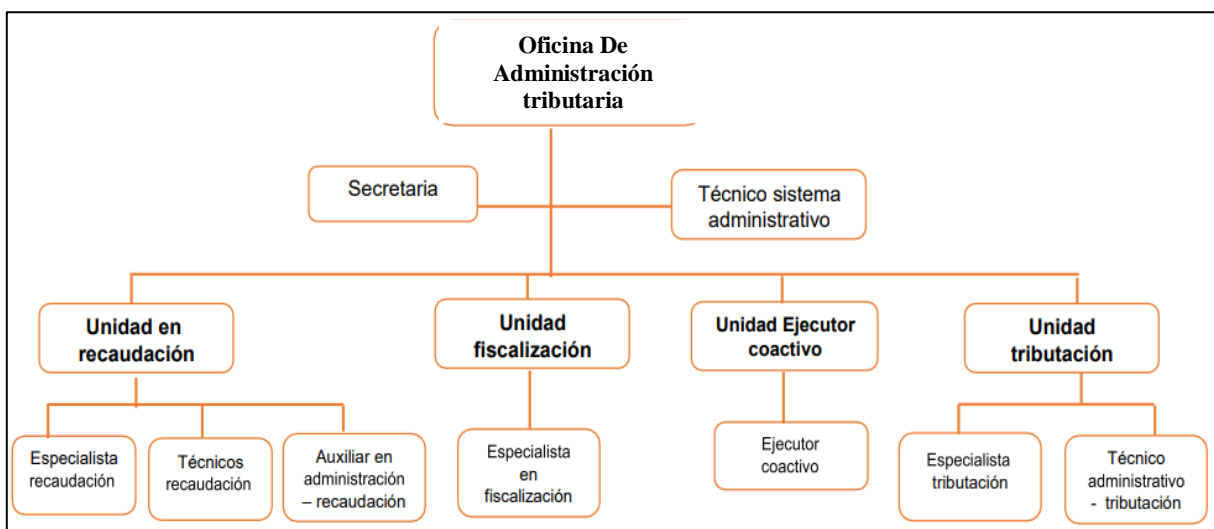


Figura 3. Organigrama de la Gerencia de Administración Tributaria

Nota: Municipalidad Provincial de La Convención (2017)

#### *Áreas de Gerencia de Rentas- unidad de recaudación*

La municipalidad, reglamenta por medio de ordenanzas el cobro de tributos siendo responsable de los funcionarios hacer efectivo el cobro de los tributos. La función de recaudación debe tener en cuenta tanto la recepción de información por parte del contribuyente, así como de las fechas de vencimiento por tipo de tributo. También es importante la debida atención a los formularios que se utilizan tanto para el pago de tributos como para las declaraciones juradas. A continuación, estas son las funciones del área de recaudación:

- Dirigir y supervisar las actividades técnicas y administrativas del sistema tributario.
- Realizar investigaciones y análisis orientados a mejorar el sistema tributario.





- Colaborar en la elaboración de la normativa de carácter general para mejorar la aplicación de los planes y programas de fiscalización tributaria.
- Recopilar antecedentes, estudiado y analizado la documentación necesaria para dictaminar la procedencia de los recursos presentado y/o evasión tributaria.

Absolver consultad de índole

### *Área de Rentas de la Municipalidad Provincial*

Oficina descentralizada que se encarga de recaudar los tributos en general, de acuerdo a las leyes en la materia, brindando diferentes tipos de facilidades de pago, fraccionamiento de deudas tributarias y no tributarias, orientando al contribuyente en todos sus derechos y obligaciones con una nueva forma de atención personalizada.

Según la Ley Orgánica Municipal N° 27972 en el artículo 69°: los ingresos que perciben las municipalidades por diferentes conceptos para el financiamiento de su presupuesto. Estas rentas municipales son:

a. Los tributos creados por ley a su favor.

- tributaria.
- Elaborar informes técnicos relacionados con la función asignada.
- Elaborar y actualizar el patrón de contribuyentes.
- Emití informes respectos a pedido de prescripción de tributos municipales, previa verificación de notificaciones o actos administrativos anteriores emitidos.
- Emitir constancia de adeudas y no adeudos, previa verificación de la base de datos y del sistema información que existe en la municipalidad.



- Emitir los informes correspondientes para emitir las resoluciones de determinación y órdenes de pago y otros inherentes a su función.
- Apoya y coordinar para la elaboración del padrón general contribuyente del año en cierre y el padrón de rebajas de cuentas en forma anual para hacer llegar a la unidad de contabilidad.

*Área de Gerencia de Rentas - Unidad de fiscalización*

Realiza todos los trámites consistentes en la formalización y pagos de los bienes inmuebles llamados comúnmente predios ya sea rural o urbano. Estas son las siguientes funciones de esta área:

- Fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones dirigidas a combatir la evasión tributaria.
  - Identificar a los contribuyentes omisos y morosos en la pago de los tributos municipales.
  - Proponer liquidaciones de oficio, correspondientes a los tributos municipales.
  - Revisar las declaraciones juradas y otros documentos para determinar la correcta aplicación de las disposiciones legales y los pagos correspondientes.
  - Ejecutar campaña o programas de actualización de datos de los administrados inscritos antes el registro de contribuyentes de la localidad, verificar que la información registrada sea correcta y concordante con la información proporcionada por la entidad estatales tales como COFOPRI y registros públicos.
- A efectos de mejorar las actividades de cobranza ordinaria y coactiva.



- Realizar inspecciones de campo a fin de detectar posibles irregularidades de información, construcción, áreas libres, giro de negocio, etc.
- Tener acceso directo para ejercer un estricto control sobre cualquier tributo que sea genere en la municipalidad sin restricción ni limitación alguna.
- Fiscalizar el cumplimiento de los compromisos y fraccionamiento de pago asumidos por los contribuyentes.
- Verificar los cumplimientos de los requisitos en la solicitud de autorizaciones municipales para realización de espectáculos públicos no deportivos y culturales.
- Efectuar requerimientos, señalado plazo perentorio a los administrados, con respecto a documentos que requiere la administración tributaria.
- Emitir informes al gerente de rentas, sobre las acciones de fiscalización. l. Elaborar plan estratégico y operativo de fiscalización tributaria. m. Participar en los arqueos intempestivos que dispongan las áreas competentes.

#### *Área de Gerencia de Rentas -Ejecución coactiva*

La unidad encargada que, por medio de la coerción, los deudores tributarios y no tributarios cumplan con sus acreencias a favor de la Municipalidad. Estas son las siguientes funciones de esta área:

- Planificar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar el trabajo administrativo y procesal en todo lo relacionado a la cobranza coactiva.
- Verificar la exigibilidad de la deuda tributaria, a fin de iniciar el procedimiento de cobranza coactiva.



- Remitir mensualmente las instancias superiores, la relación total de los expedientes coactivos, indicando entre otros aspectos el monto de la deuda, el monto recaudado y situación procesal de cada uno u otras acciones administrativas procesales.
- Controlar diariamente los términos procesales de las diligencias de cada expediente a fin de evitar la dilatación y pérdida de tiempo.
- Ordenar las medidas cautelares, solicitadas por la entidad.
- Ejecutar las garantías otorgadas a favor de la municipalidad por los deudores tributarios y terceros cuando corresponda.
- Suspender el procedimiento coactivo, conforme al dispuesto en la ley.

#### *Área de Gerencia de Rentas -unidad de tributación*

La unidad encargada que, por medio de la coerción, los deudores tributarios y no tributarios cumplan con sus acreencias a favor de la Municipalidad. Estas son las siguientes funciones de esta área:

- Ejecutar labores preliminares de investigación y análisis de la estructura del sistema tributario.
- Organizar la inscripción de los contribuyentes.
- Ejecutar las acciones concernientes a la elaboración del costo de arbitrios municipales de cada ejercicio fiscal, solicitando o realizando el cálculo del mismo de acuerdo a los parámetros establecidos y a la normativa vigentes los mismos que deben aprobarse durante el último trimestre de cada ejercicio fiscal.
- Recepcionar las declaraciones juradas, codificadas, apertura o actualizar los padrones y supervisar su procedimiento correspondiente.



- Diseñar y administra los padrones de contribuyentes de acuerdo a los diversos rubros de la unidad de admiración tributaria.
- Clasificar y mantener actualizado el archivo de las declaraciones juradas y otros documentos similares y expedir copias y constancia certificadas de los documentos de archivo.
- Emitir los recibos de cobranzas de los tributos que se aceptan, para remitir a la sección de control, recaudación y fiscalización tributaria.
- Preparar la información para que la oficina de informática emita los recibos tributarios.
- Analizar y clasificar información relacionada con el área.

### ***Análisis FODA***

#### *Análisis de la situación externo*

El diagnostico externo comprende la identificación de los factores positivos y negativos, es decir las oportunidades y las amenazas en el entorno de la gerencia de rentas en la Municipalidad Provincial de La Convención, a partir del análisis del comportamiento de las variables económicas, demográficas, tecnológicas, ambientales, y políticas.

#### Oportunidades:

- Entornos políticos: la gestión municipal puede brindar las facilidades necesarias para realizar sin trabas nuestros servicios de recaudación tributaria y no tributaria.
- El entorno económico respecto a la Provincia de la Convención se espera un mayor crecimiento en la economía.



- Parque automotor: avanza en lo económico y en las sociales grandes inversiones se han dado en el campo y también en la ciudad.se ha dinamizado el empleo y mejorado los ingresos de miles de familias.se evidencia en la construcción de nuevas viviendas, crecimiento de parque automotor, por lo cual nos beneficiaríamos al contar con una mayor base tributaria.
- Entorno tecnológico es la aplicación de nuevas herramientas que contribuyan a la mejora de nuestros procesos, representan una oportunidad que puede ofrecer la posibilidad de brindar mejores servicios a nuestros contribuyentes, ampliar nuestros canales de atención, así como mejorar la automatización de nuestros procesos.

Amenazas:

- Entorno político: Cambios en la normativa vigente, interferencia política o del estado, pronunciamiento de otras instituciones. La interferencia política busca protagonismo, constituyen sin duda una amenaza permanente que podría originar un impacto negativo en la recaudación de los impuestos y arbitrios municipales.
- Entorno económico: La entidad edil debe preparar las estrategias adecuadas para poder concientizar al contribuyente del pago voluntario y otorgarle mejores facilidades en el cumplimiento de sus obligaciones.
- Entorno social: Los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de La Convención, principalmente en temas como limpieza, seguridad y ordenamiento vehicular representan una amenaza constante para la institución debido a la insatisfacción de los ciudadanos en estos temas y



que definitivamente repercuten en la recaudación municipal. La objetividad de la prensa, así como la interferencia de algunos funcionarios de la municipalidad, representan amenazas dentro del entorno social.

- **Clima:** Los desastres naturales son una constante en nuestro país, el fenómeno del niño es una realidad que azota el norte del país en los primeros meses del año, por lo tanto, las acciones de recaudación deben estar listas con meses de anticipación.

*Análisis de la situación interna:*

El diagnóstico externo comprende la identificación de las fortalezas y debilidades en el entorno de la gerencia de rentas en la Municipalidad Provincial de La Convención. A partir del análisis del comportamiento de los diversos recursos que interactúan en la gestión institucional.

**Fortalezas:**

- **Recursos humanos:** El capital humano es un factor importante en el éxito de la gestión. En la gerencia de rentas cuenta con profesionales en cada uno de las sub gerencia pero el personal de apoyo no ayuda y no se compromete a mejorar la gestión de recaudación de los impuestos y arbitrios. En entregar las notificaciones al día a los contribuyentes.
- **Debilidades:** Infraestructura y mobiliario: no cuentan con una infraestructura moderna adecuada y equipada (mobiliario) para la ejecución de nuestras



actividades, proyectando debilidad en la imagen institucional y limitando la prestación de un servicio excelente hacia la ciudadanía.

- Software: los constantes avances en los estándares tecnológicos y la adecuada e innovación de nuestros procesos de gestión han contribuido en gran medida a la obsolescencia de nuestro proceso de recaudación y administrativo, limitando su mejora continua de acuerdo con los actuales avances en tecnología informática.
- Personal: se presentan por motivos presupuestales inestabilidad en el personal de apoyo de todas las áreas, así mismo presenta una carencia normativa interna y unos ingresos acorde a las demandas del mercado.
- La Atención no es personalizada: no cuentan con una buena atención a los contribuyentes y esto no facilitaría el pago oportuno y el incumplimiento de las deudas. Además hay escases de comunicación con la gerencia y por ende una ausencia de trabajo en equipos.
- No hay estrategias de cobranza lo cual incrementaría la morosidad de los impuestos y arbitrios, por eso está buscando nuevas alternativas y estrategias de gestión, promoviendo el pago voluntario y formando conciencia tributaria en el ciudadano, utilizando en gran medida las estrategias de publicitaria existentes en el medio y utilizando en última instancia la cobranza coactiva.
- Capacidad tecnológica: se cuenta con un equipo tecnológico limitado para atender las necesidades actuales lo cual no permite mejorar en la recaudación de los impuestos municipales, no cuentan con capacidad de crecimiento para el soporte





futuro de grandes volúmenes de transacciones diarias especialmente en las fechas de vencimiento.

- Fiscalización tributaria no cuenta con un control y fiscalización posterior del cumplimiento de las obligaciones de los agentes económicos vinculadas a las autorizaciones municipales.

Tabla 2

*FODA Área de rentas de la Municipalidad Provincial de La Convención*

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variedad de profesionales en diversas áreas</li> <li>• Se cuenta con los materiales necesarios para realizar funciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad económica del país</li> <li>• Crecimiento poblacional de la Provincia de La Convención</li> <li>• Crecimiento comercial</li> <li>• Implementación de nuevo sistema regional.</li> <li>• Aparición de nuevas tecnologías informáticas.</li> <li>• Empresas especializadas en capacitación y consultoría empresarial.</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escasez comunicación interna.</li> <li>• Ausencia de trabajo en equipo</li> <li>• Inadecuados equipos de computo</li> <li>• Inadecuado sistema de recaudación tributaria. Incremento de morosidad de los contribuyentes No existen incentivos económicos al personal. Usencia de fiscalización tributaria</li> <li>• Deficiencia en el proceso de cobranza Ausencia de técnicos de evaluación al personal notificador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiente cultura tributaria municipal</li> <li>• Vulnerabilidad del sistema recaudación municipal.</li> <li>• Servicios insuficientes y deficientes por parte de la municipalidad.</li> <li>• Fenómenos naturales.</li> </ul>

Nota: Fuente elaboración propia



### 2.4.3 Procedimientos de recaudación de arbitrios municipales

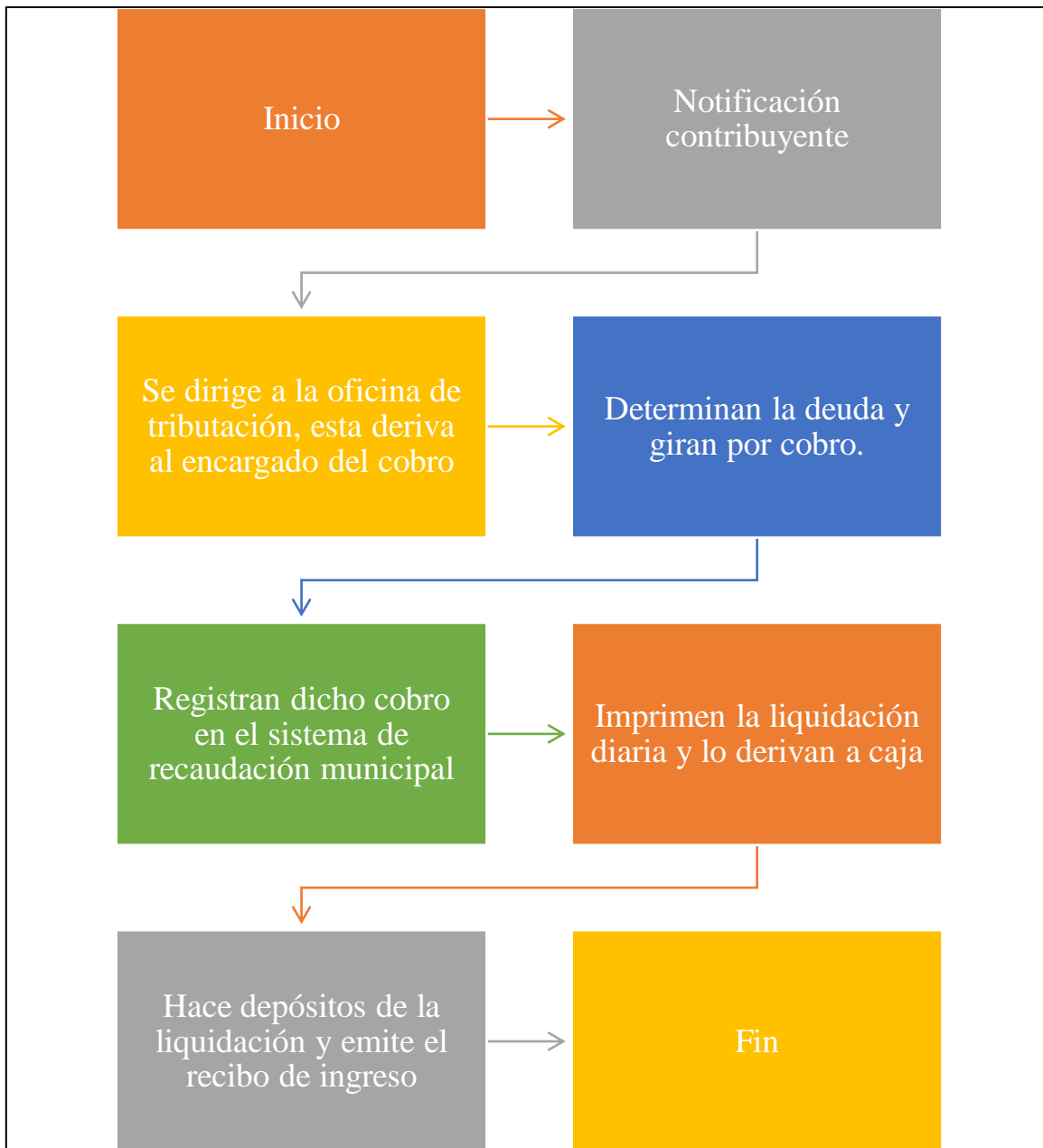


Figura 4. Proceso de recaudación  
Nota: Fuente elaboración propia



## **2.5 Marco Conceptual**

### **A. Capital humano**

Es el conocimiento que posee cada individuo. A medida que el individuo incrementa sus conocimientos crecerá su capital humano. Sobre la base de todo capital humano se encuentran las actitudes. En ellas se ven las conductas de las personas y como toda conducta se puede modificar, esta además decir que es la tarea más difícil de modificar, ya que entran a jugar un papel importante el mundo interno de los recursos humanos (Belly, 2003).

### **B. Condonación**

Amnistía dispuesta por la municipalidad mediante ordenanza, por la cual se dispone condonar con carácter general el interés moratorio y las sanciones respecto de los tributos que administra, según corresponda (CARE, 2012).

### **C. Ejecución coactiva**

Ejecución cuya finalidad es lograr el cumplimiento de una obligación, ya sea de dar, hacer o no hacer. La obligación de dar puede estar orientada a la entrega de bienes muebles o inmuebles. Generalmente, se trata de obligaciones de dar bienes muebles, específicamente de sumas de dinero (multas, tributos, etc.) (Soria, 2007).

### **D. Estructura organizacional**

Es fundamental en todas las empresas, define muchas características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras (Vásquez, 2012).



### **E. Gestión de residuos**

Es toda actividad técnica administrativa de planificación, coordinación, concertación, diseño, aplicación y evaluación de políticas, estrategias, planes y programas de acción de manejo apropiado de los residuos sólidos (OSINERGMIN, 2014).

### **F. Manejo de residuos**

Es toda actividad técnica operativa de residuos sólidos que involucre manipuleo, acondicionamiento, transporte, transferencia, tratamiento, disposición final o cualquier otro procedimiento técnico operativo utilizado desde la generación hasta la disposición final (OSINERGMIN, 2014).

### **G. Orden de pago**

Acto en virtud del cual la Administración exige al deudor tributario la cancelación de la deuda tributaria, sin necesidad de emitirse previamente la Resolución de Determinación (Soria, 2007).

### **H. Planificación**

Incidir de una manera organizada y formalizada sobre determinados procesos y acciones conducentes al logro de ciertos objetivos y metas propuestos (Tarantino, 2012).

### **I. Residuo**

Materia que resulta de la descomposición o destrucción de un material orgánico o inorgánico y que tiene condiciones para ser utilizada para otro fin (CARE, 2012).

### **J. Residuos solidos**

Los residuos sólidos son sustancias, productos o subproductos en estado sólido o semisólido, desechados por su generador (OEFA, 2014).



## **2.6 Formulación de Hipótesis**

### **2.6.1 Hipótesis general**

Los factores que intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018, son internos y externos.

### **2.6.2 Hipótesis específicas**

**A.** Los factores planificación, capital humano y logística intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018.

**B.** Los factores apoyo político, marco normativo y coyuntura económica intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018.

## **2.7 Variables de Estudio**

### **2.7.1 Variable**

VI: Factores intervinientes

VD:                    Arbitrio                    de                    limpieza                    pública



### 2.7.2 Conceptualización de las variables

Tabla 3

*Conceptualización de las variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN
Factores intervinientes	Son aquellos elementos que pueden condicionar una situación. Un factor es lo que contribuye a que se obtengan determinados resultados al caer sobre él la responsabilidad de la variación o de los cambios (Bembibre, 2009).	Los factores o aspectos que influyen en la gestión tributaria municipal son internos y externos.	Factores internos	Se refiere a factores internos directamente vinculados con la capacidad de gestión de la propia administración tributaria municipal. En otras palabras, son factores controlables porque dependen de la capacidad de dirección del líder del equipo de la administración tributaria municipal (Alva & Casas, 2007).
			Factores externos	Se refiere a aquellos que influyen en la capacidad de gestión de la administración tributaria municipal. Es importante reconocerlos y tomarlos en cuenta al diseñar e implementar las estrategias propias de la administración tributaria municipal (Cavero & Paulsen, 2013, p.17).
Arbitrio de limpieza pública	Es la tasa que se paga por la contraprestación y mantenimiento del servicio de la limpieza pública, el cual comprende la recolección, transporte, descarga y disposición final de los residuos provenientes de los predios de una determinada jurisdicción (Arias & Bendezú, 2017).	La recaudación del arbitrio, se define como el ejercicio de las funciones administrativas conducentes al cobro de las deudas tributarias	Contribuyentes	Es la tasa que se liquida de forma individualizado por contribuyente, por la prestación o mantenimiento del servicio de limpieza pública, el cual se refiere al servicio de:



Nota: Fuente elaboración propia



### 2.7.3 Operacionalización de variables

Tabla 4

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Factores intervinientes	Factores internos	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Planificación</li><li>▪ Estructura organizacional</li><li>▪ Capital humano</li><li>▪ Logística</li><li>▪ TIC</li><li>▪ Gestión</li></ul>
	Factores externos	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Apoyo político</li><li>▪ Coyuntura social</li><li>▪ Coyuntura económica</li><li>▪ Marco normativo</li></ul>
	Contribuyentes	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Contribuyentes puntuales</li></ul>
Arbitrio de limpieza pública		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Contribuyentes morosos</li></ul>

Nota: Fuente elaboración propia





## Capítulo III

### Método de investigación

#### 3.1 Tipo de Investigación

Para Carrasco (2005) las investigaciones básicas “solo buscan ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad” (pág. 43). Por tanto, la presente investigación es de tipo básica porque su estudio lo constituyen las teorías científicas.

#### 3.2 Enfoque de Investigación

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, porque se utilizó la estadística para la presentación de los resultados, teniendo como base la medición numérica y el análisis estadístico. Es factible la cuantificación y medición de la variable de estudio, ya que se analizó los resultados de las encuestas que se aplicaron a los ciudadanos de la Provincia de la Convención (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

#### 3.3 Diseño de la Investigación

La investigación es de diseño no experimental porque no se manipulo las variables, los datos a reunir se obtuvieron de los directivos de las empresas y éstas se recolectaron en un solo tiempo. La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables; lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (Hernandez & Fernández, 2014).



De igual manera, de tipo transversal porque la recolección de datos de la variable de estudio se dio en un solo momento (Gómez, 2006, p. 102).

Tabla 5

*Tipo transversal*

ESTUDIO	T1
M	O

Nota: Fuente elaboración propia

**Donde:**

**M:** Muestra

**O:** Observación.

### **3.4 Alcance de la Investigación**

La presente investigación corresponde al alcance descriptivo puesto que describe el comportamiento de las variables de estudio en su contexto de estudio (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

### **3.5 Población y Muestra de la Investigación**

#### **3.5.1 Población**

Según Mario Tamayo citado por Canahuire, Endara, & Morante (2015), la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La población está conformada por los habitantes del principal distrito de la provincia la Convención, Santa Ana, que cuenta con 34,612 habitantes; y el personal de la oficina de administración tributaria, un total de 1 funcionario y 3 servidores.



### 3.5.2 Muestra

Para definir el tamaño de la muestra se aplicará el método probabilístico y se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(p.q)Z^2 .N}{(E)^2 (N -1) + (p.q)Z^2}$$

Tabla 6

*Determinación de la muestra*

<b>N</b>	Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta.
<b>P y q</b>	Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.
<b>Z</b>	Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error $1 - 0.07$ , lo que equivale a un intervalo de confianza del 93% en la estimación de la muestra, por tanto, el valor $Z = 1.81$
<b>N</b>	El total de la población en este caso 34612 pobladores.
<b>E</b>	Error estándar de la estimación, de acuerdo a la doctrina, debe ser 0.099 o menos. En este caso se ha tomado 0.07.

Nota: Fuente elaboración propia

Sustituyendo:

$$n = (0.5 \times 0.5 \times (1.81)^2 \times 34612) / (((0.07)^2 \times 34611) + (0.5 \times 0.5 \times (1.81)^2))$$

$$n = 166$$



Por lo tanto, luego de aplicar la fórmula de muestreo aleatorio simple, se tiene un total de 166 pobladores. Por otra parte aún se mantiene la misma cantidad de número de entrevistados: 1 funcionario y 3 servidores representantes del área de administración tributaria.

### **3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos**

#### **3.6.1 Técnicas**

**Encuesta.-** Esta técnica permitió recolectar información de los pobladores de la provincia la Convención.

**Entrevista.-** Esta técnica permitió recolectar información de los representantes del área de la administración tributaria en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial.

**Revisión documental.-** Esta técnica permitió recolectar información de documentos e informes respecto a la variable de estudio.

#### **3.6.2 Instrumentos**

**Cuestionario.-** Documento con una lista de preguntas necesarias para medir el comportamiento de la variable de estudio.

**Guían de entrevista.-** Documento necesario para medir el comportamiento de la variable de estudio de manera directa.

### **3.7 Procesamiento de datos**

Para la presente investigación se utilizará el programa SPSS-24 y el Microsoft Excel para tabular datos contables; de donde se obtendrá las tablas y figuras respectivas para cada ítem; planteando así las conclusiones y recomendaciones.



## Capítulo IV

### Resultados de la investigación

Para mostrar los resultados obtenidos tenemos que mostrar la situación de la recaudación del arbitrio de limpieza publica...(corte aquí) .

el comportamiento de las variables de estudio se utilizó como instrumento la guía de entrevista y el cuestionario, donde se encontró:

#### 4.1 Resultados para los objetivos específicos

##### 4.1.1 Situación actual de la recaudación de arbitrios de limpieza pública en la

##### Municipalidad Provincial de la convención. (antes del 4.1)

Tabla 7

*Contribuyentes ... arbitrios de limpieza pública en la Municipalidad Distrital de Santa Ana*

	2016	2017	2018
Contribuyentes puntuales	43%	47%	39%
Contribuyentes morosos	57%	53%	61%

Nota: elaboración propia en base a la información proporcionada por la oficina de Administración tributaria. (nombre del software).

La tabla 7 nos muestra que, del número de contribuyentes del año 2016, solo 43% son puntuales y el 57 % son morosos; en el año 2017, solo el 47 % de los contribuyentes fueron



puntuales con el pago de arbitrio de limpieza pública y 53 % son morosos; y para el año 2018 se tiene que solo el 39 % de los contribuyentes es puntual y el 61% más de la mitad son morosos. Esto trae como consecuencia una baja recaudación de los arbitrios de limpieza pública, con una morosidad de más del 50 % en los tres últimos años.

Tabla 8

*Monto de recaudación de arbitrios de limpieza pública en la Municipalidad Distrital de Santa Ana*

Año	Programación S/	Recaudación S/	Morosidad %	Recaudación con deudas anteriores S/
2016	180,000.00	77,562.00	56.91%	241,559.22
2017	180,000.00	85,392.00	52.56%	257,561.00
2018	198,524.00	76,967.75	61.23%	211,277.52

Nota: elaboración propia en base a la información proporcionada por la oficina de Administración tributaria. (nombre del software).

La tabla 8 nos muestra que, el monto de recaudación correspondiente al 2018 fue de S/77,652.00 y una recaudación de deudas anteriores de S/241,559.22, que no corresponden al monto programado. Asimismo, para el 2017 se observa un monto de recaudación de S/85,392.00 y deudas anteriores de S/257.561.00 y un monto programado de S/180,000.00. Finalmente, en el 2018 se tuvo una recaudación de S/76,967.75, monto menor a los demás años y una recaudación de deudas de S/211,277.52. Se observa claramente la falta de compromiso de la ciudadanía en cuanto al pago de los servicios de limpieza pública, siendo



cubiertos casi en su totalidad con recursos del Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN) y no por los ingresos de arbitrios. Para conocer en mayor medida este comportamiento de la Recaudación de arbitrios en la Municipalidad Provincial de La Convención en la actualidad se realizó una encuesta a los habitantes del distrito de Santa Ana, que afirmarán su cumplimiento de pago. pero antes se muestra la situación sociodemográfica:

En la figura 5, se observa el género de los pobladores encuestados; donde el 51 % de los ciudadanos pertenecen al género femenino y el otro 49 % al género masculino. El grupo de los ciudadanos del principal distrito de la provincia la Convención, en su mayoría son mujeres, superando a los de género masculino.

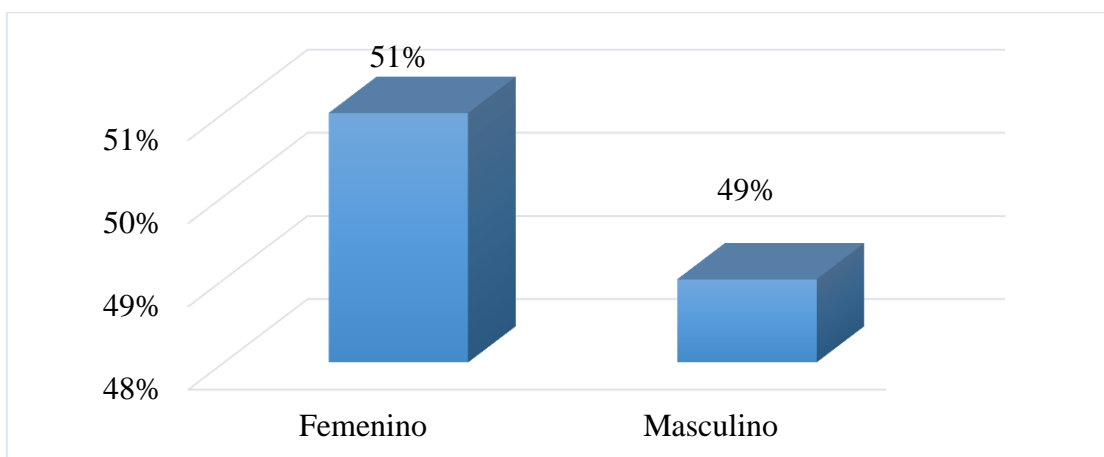


Figura 5. Edad de los pobladores

Nota: Fuente elaboración propia

En la figura 6, se observa la edad de los ciudadanos del principal distrito de la provincia la Convención; donde el 43 % de los encuestados tienen edades comprendidas en el grupo etáreo de 30 a 39 años. El 35 % de los encuestados tienen edades entre 18 a 29 años; el



otro 19 % de los encuestados tienen edades entre 40 a 50 años; y solo el 3 % de los encuestados tienen edades a más de 50 años.

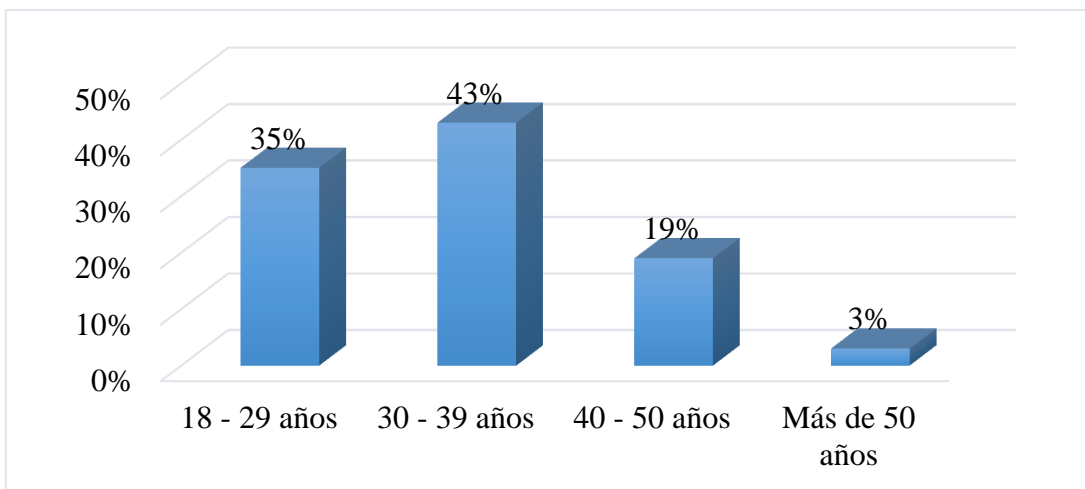


Figura 6. Edad de los encuestados

Nota: Fuente elaboración propia

### *Pago del arbitrio de limpieza pública (como anexo)*

En cuanto al pago puntual de los arbitrios de servicios de limpieza se tiene:

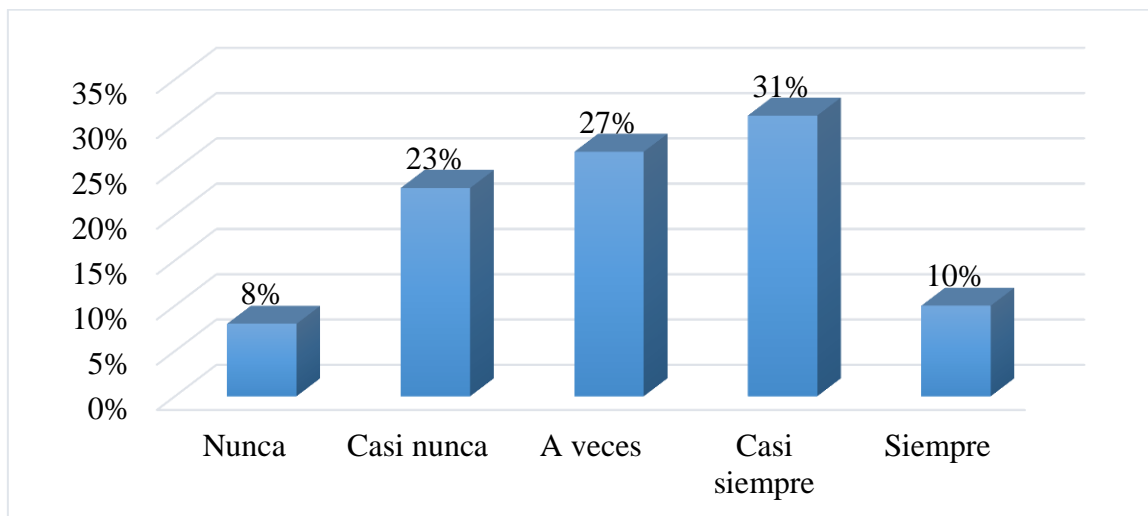


Figura 7. Pago del arbitrio de limpieza pública

Nota: Fuente elaboración propia





En la figura 7, la situación de pago del arbitrio de limpieza pública por parte de los ciudadanos del principal distrito de la provincia la Convención refleja que el 31 % de los encuestados mencionaron que casi siempre están al día con el pago del arbitrio; mientras que el 27 % de los encuestados menciona que a veces están al día con el pago de arbitrios de limpieza pública; el otro 23 % de los encuestados casi nunca está al día con el pago; el otro por 12 % de los encuestados esta siempre al día con el pago y solo un 8 % de los encuestados menciona que nunca realizan el pago de arbitrios de limpieza pública. Si se comprara la información recolectada de la población encuestada no necesariamente muestran los mismos porcentajes con la información recolectada del área de presupuestos de la municipalidad distrital de Santa Ana, esto se debería a que los encuestados no fueron honestos a la hora de responder, o se tomó como muestra aleatoria a una cantidad de pobladores representativa que en su mayoría está al día con el pago. Pero las diferencias no son tan significativas, teniendo para el 2018 a un 61% de contribuyente morosos (información presupuestaria) y a un 31% de encuestados que no está al día con el pago de arbitrio, más un 27% que a veces está al día con el pago. En tanto se concluye que existe una alta tasa de morosidad en el distrito de Santa Ana, situación preocupante que a continuación se expone las posibles causas o factores detonantes de este problema.

#### **4.1.2 Factores internos**

Los factores internos comprenden aspectos de la planificación, estructura organizacional, capital humano, logística, TIC y gestión del área administración tributaria de la Municipalidad provincial de la Convención. Para medir el comportamiento de dicha



dimensión se utilizó como instrumento “la guía de entrevista” (Anexo 6), que fue aplicada a los principales representantes de la oficina de administración tributaria, conocedores del tema.

Como primer **indicador** de estudio se tiene a la planificación dentro del área encargado de la recaudación de arbitrios de limpieza pública (Oficina de administración tributaria de la Municipalidad provincial de la Convención), donde se encontró falta de conocimiento de los funcionarios entrevistados, sobre sus funciones y obligaciones como área encargado de administrar el proceso de recaudación y control de la deuda tributaria en materia de gestión de la cobranza ordinaria, verificando el cumplimiento de las obligaciones tributarias municipales.

El área de administración tributaria (rentas), como órgano principal encargado de administrar el proceso de emisión, recaudación y fiscalización de las obligaciones tributarias de los contribuyentes. Pero a la fecha mantienen procesos ya establecidos de años atrás, sin alcanzar propuestas que mejoren la eficiencia en la recaudación.

El área de administración tributaria con el apoyo del área de medio ambiente reflexiona y plantea estrategias y acciones para cumplir con la correcta recaudación del arbitrio de limpieza pública, pero como anteriormente se narró los entrevistados reflejan que cada área independientemente realiza sus obligaciones del día a día y no reflexionan o plantean estrategias y acciones de manera conjunta.

Para el indicador estructura organizacional se tiene:

Respecto al tipo de atención que ofrece el área de rentas a los contribuyentes, los colaboradores desconocen el tipo de atención que ofrece el área de rentas a los contribuyentes al momento de registrar y/o cancelar el arbitrio de limpieza pública. Asimismo, se puede



afirmar que durante el proceso de cobranza de arbitrios los pobladores tienen facilidades de pago:

1: Puede pagar en su totalidad

2: Pueden fraccionarlo en 4 cuotas

3: Pueden fraccionarlo mensualmente (más adecuada). La mayoría de los contribuyentes no disponen para pagar la totalidad, ya que se tiene deudores de hace 4 años (acumulación de deuda), que les es imposible cumplir con la totalidad, si pagan fraccionadamente.

Los pobladores tienen facilidades de pago durante el año o en caso de contar con deudas pasadas, el proceso es accesible desde la notificación a realizar hasta el abono.

Por otra parte, para el indicador capital humano con el que cuenta la Municipalidad Provincial de la Convención, el personal de la gerencia de rentas se capacita constantemente. Las capacitaciones si se realizan en el área de gerencias, a cargo de los mismos jefes y directores especializados en el tema anualmente. No acuden a otras instituciones especializadas con profesionales capacitados y actualizados, ya que incurrirían en gastos.

Para el indicador logística en el área de rentas se tiene:

La Municipalidad Provincial cuenta con un deficiente sistema de tributación, el área de rentas no cuenta con los equipos necesarios para el control de los procesos relacionados con el arbitrio de limpieza pública, se evidencia que cuentan con equipos de hace 9 a 10 años que aún siguen en funcionamiento, pero de manera lenta e ineficiente. Todos los equipos están sistematizados, conectados entre sí con programas desactualizados, que imposibilitan el



correcto trabajo, no permitiendo brindar información fidedigna y confiable en forma oportuna y en un plazo inmediato.

En cuanto al indicador TIC, se tiene que la municipalidad posee una página Web desactualizada, sin información direccionado a la verificación de saldos y deudas de arbitrios públicos (lo cual refleja el mal uso del sistema). La unidad de informática y comunicaciones de la municipalidad no realiza soporte técnico y tampoco brindan apoyo porque desconocen del sistema de tributación municipal. Además, la oficina de tributación no cuenta con su propio recurso de soporte técnico del sistema.

La municipalidad no utiliza una página web o redes sociales para emitir mensajes de sensibilización sobre la importancia de la recaudación de arbitrios de limpieza pública.

Para el indicador interno gestión por parte de la Municipalidad Provincial de la Convención se tiene el registro y control del arbitrio de limpieza pública se realizan de manera adecuada. Pero durante el proceso fiscalización tributaria municipal está teniendo dificultades en las funciones de inspección y verificación en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, esto hace que se reduzcan los ingresos tributarios de la municipalidad. La oficina de rentas cumple en forma limitada con notificaciones a los contribuyentes ya sea en la unidad de recaudación y ejecución sobre sus deudas, pues no cuentan con una planificación, control y seguimientos de las notificaciones; por esta deficiencia la municipalidad deja de percibir ingresos económicos por parte de los deudores.

Asimismo, respecto a si mantienen información actualizada sobre el número de contribuyentes atrasados o morosos en cuanto al pago de obligación, se encontró que la



municipalidad provincial de La Convención mantiene información actualizada sobre el número de contribuyentes atrasados o morosos en cuanto al pago de obligación, en documentos o sistemas internos.

#### 4.1.3 Factores externos

Para estudiar la dimensión los factores externos que están relacionados con la recaudación de tributos se utilizó como instrumento “el cuestionario”, donde se recolecto información de los pobladores del distrito de Santa Ana:

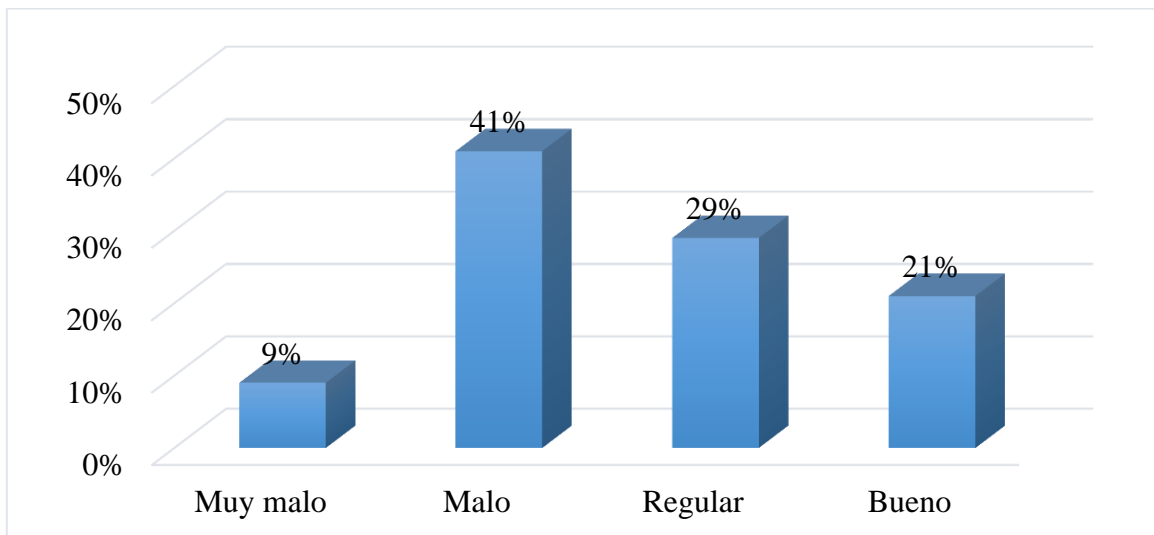


Figura 8. Apoyo político  
Nota: Fuente elaboración propia

En la figura 8, se muestra la percepción de los pobladores de uno de los principales distritos de la provincia de La Convención; donde el 41 % de los encuestados califico como malo el apoyo político que realiza la oficina de administración tributaria de la municipalidad; un 29 % de los encuestados califico como regular el apoyo político que realiza la municipalidad provincial; un 21 % de los encuestados califico como bueno y solo un 9 % de



los encuestados califico como muy mala el apoyo político. Estos resultados reflejan qué los encuestados en su mayoría refirieron que casi nunca las autoridades municipales implementan políticas tributarias para alcanzar las metas de recaudación del arbitrio de limpieza pública y solo a veces las autoridades municipales diseñan estrategias idóneas para alcanzar las metas de recaudación del arbitrio de limpieza pública.

Frente a esta percepción se tiene a los trabajadores en esta área de la Municipalidad Provincial de La Convención, donde respondieron que las autoridades municipales no implementan o implementaron políticas tributarias para alcanzar las metas de recaudación del arbitrio de limpieza pública; tampoco diseñan estrategias idóneas para alcanzar las metas de recaudación. Esto se ve reflejado en las respuestas de los ciudadanos.

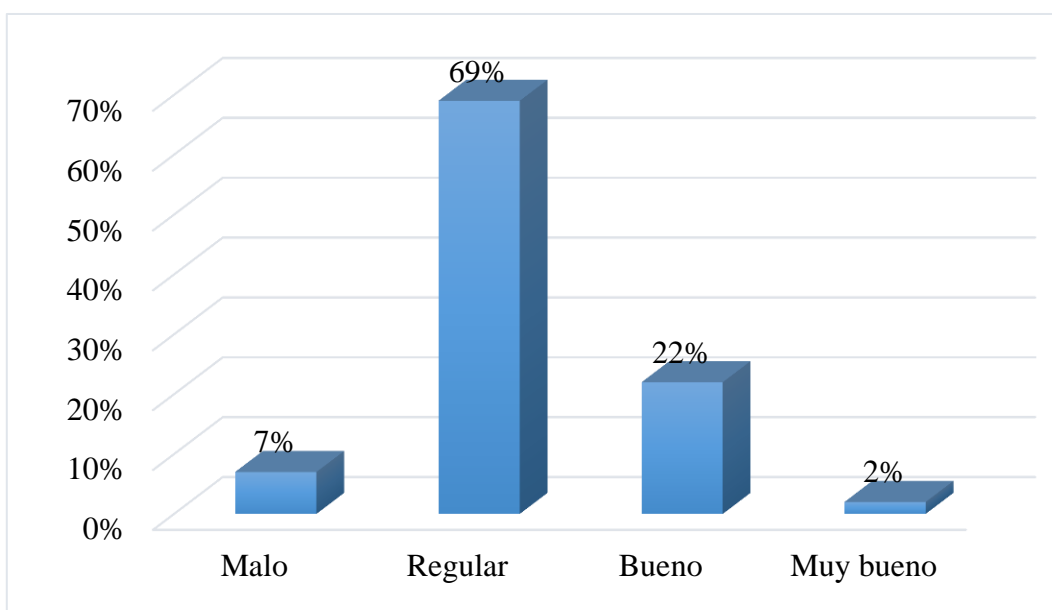


Figura 9. Coyuntura social  
Nota: Fuente elaboración propia

En la figura 9, se muestra la percepción de los pobladores de uno de los principales distritos de la provincia de La Convención; donde el 69 % de los encuestados califico como



regular la coyuntura social actual; un 22 % de los encuestados califico como bueno la coyuntura social; un 7 % de los encuestados califico como malo y solo un 2 % de los encuestados califico como muy bueno la coyuntura social en la Provincia de La Convención. La mayoría de los encuestados respondieron que casi siempre la municipalidad cumple con la recolección de los residuos sólidos domiciliarios en los días establecidos, a veces la municipalidad mantiene y conserva limpia las calles de su distrito y a veces creen que la municipalidad está haciendo buen uso de la recaudación de arbitrios de limpieza pública.

Frente a esta dimensión los trabajadores del área de la Municipalidad Provincial de La Convención: Se tiene que la municipalidad en su mayoría de los caso cumple con la recolección de los residuos sólidos domiciliarios en los días establecidos, que si mantiene y conserva limpia las calles de su distrito, ya que no cuentan con quejas y algunos trabajadores desconocen que la municipalidad está haciendo buen uso de la recaudación de arbitrios de limpieza pública.

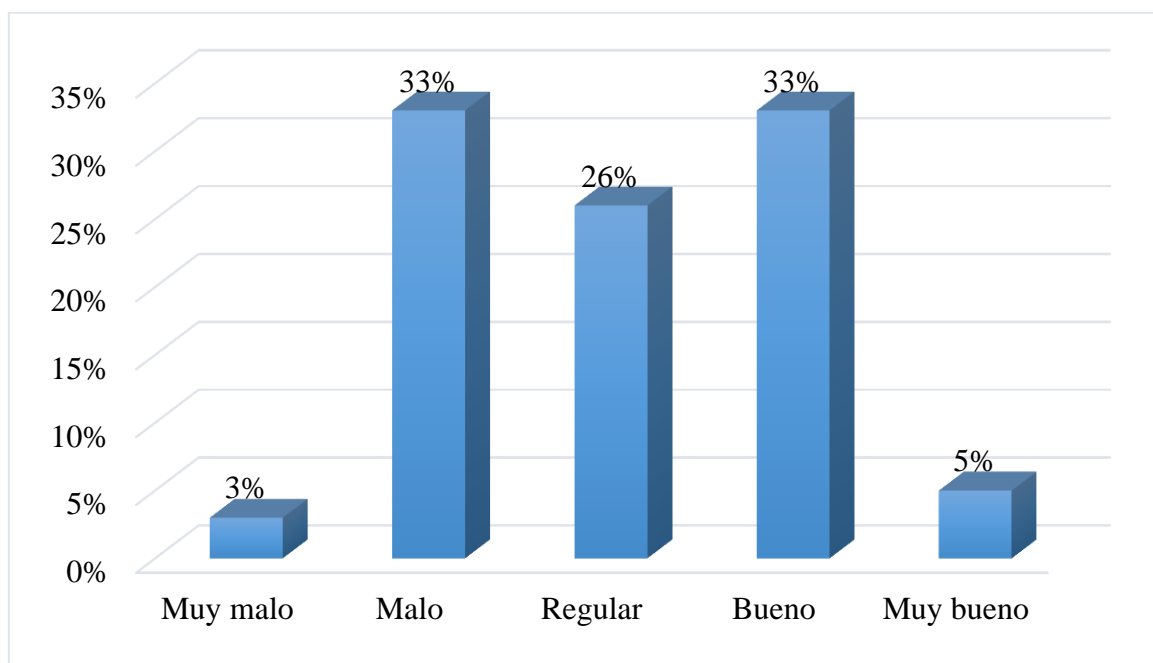


Figura 10. Coyuntura económica  
Nota: Fuente elaboración propia

En la figura 10, se muestra la percepción de los pobladores de uno de los principales distritos de la provincia de La Convención; donde el 33 % de los encuestados califico como bueno y el otro 33 % como malo la coyuntura económica actual; un 26 % de los encuestados califico como regular la coyuntura económica; un 5 % de los encuestados califico como muy bueno y solo un 3 % de los encuestados califico como muy malo la coyuntura económica en la Provincia de La Convención. Esto de se debería a qué los encuestados en su mayoría respondieron que pocas veces creen que los contribuyentes cuentan con capacidad de pago para el arbitrio de limpieza pública, casi siempre los ciudadanos cuentan con capacidad de pago para cancelar el arbitrio de limpieza pública y solo a veces consideran justo el importe establecido para el cobro del arbitrio de limpieza pública.

Al respecto los trabajadores del área de la Municipalidad Provincial de La Convención: Mencionan que los pobladores de la provincia de La Convención si cuentan con capacidad de





pago para estos servicios, ya que se trata de montos no tan elevados y facilidades de pago en el año. Asimismo, los costos son diferentes, tanto en zonas urbanas como en zonas rurales.

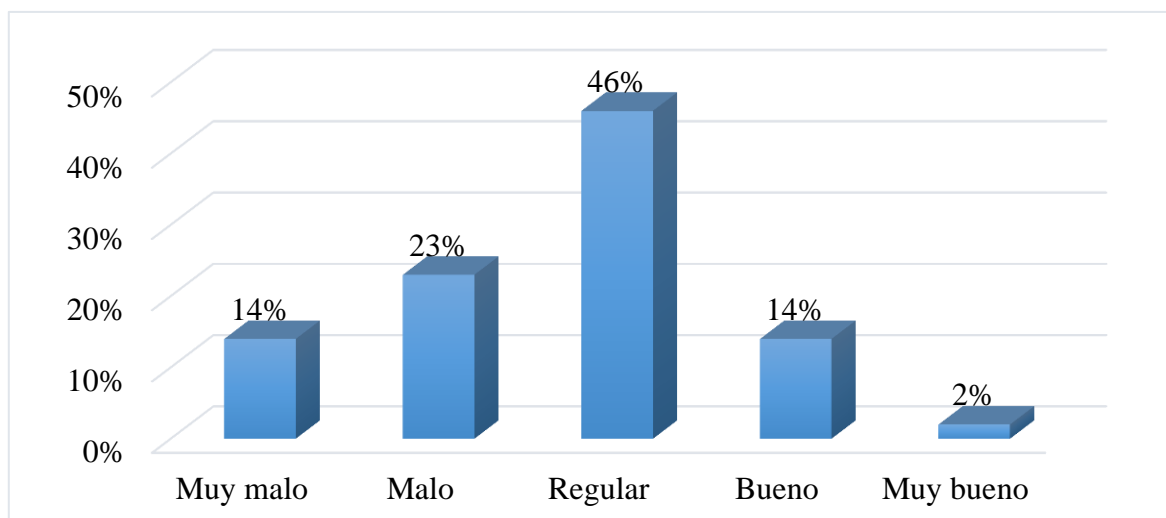


Figura 11. Marco normativo

Nota: Fuente elaboración propia

En la figura 11, se muestra la percepción de los pobladores de uno de los principales distritos de la provincia de La Convención; donde el 46 % de los encuestados califico como regular el marco normativo; el 23 % califica como malo el marco normativo; el otro 14 % de los encuestados califico como muy malo y bueno el marco normativo y solo un 2 % de los encuestados califico como muy bueno el marco normativo en la Provincia de La Convención. Esto se debería a que los encuestados en su mayoría respondieron que a veces consideran que las normativas instauradas para el cumplimiento de pago de los arbitrios de limpieza son eficientes; casi nunca consideran que las multas para las morosidades del pago de arbitrios de limpieza pública deberían ser más severas y casi nunca conocen las consecuencias de no pago del arbitrio de limpieza pública.



Al respecto los trabajadores del área de la Municipalidad Provincial de La Convención, consideran que las multas para las morosidades del pago de arbitrios de limpieza pública no deberían ser más severas, ya que no se puede aplicar la ejecución coactiva de acuerdo a las normas actuales. Por otra parte, no se trata de montos altos. Y más que aplicar normas que sancionen este acto, es concientizar a la población y mejorar los procesos de cobranza.

En resumen, para la variable factor externo se tiene:

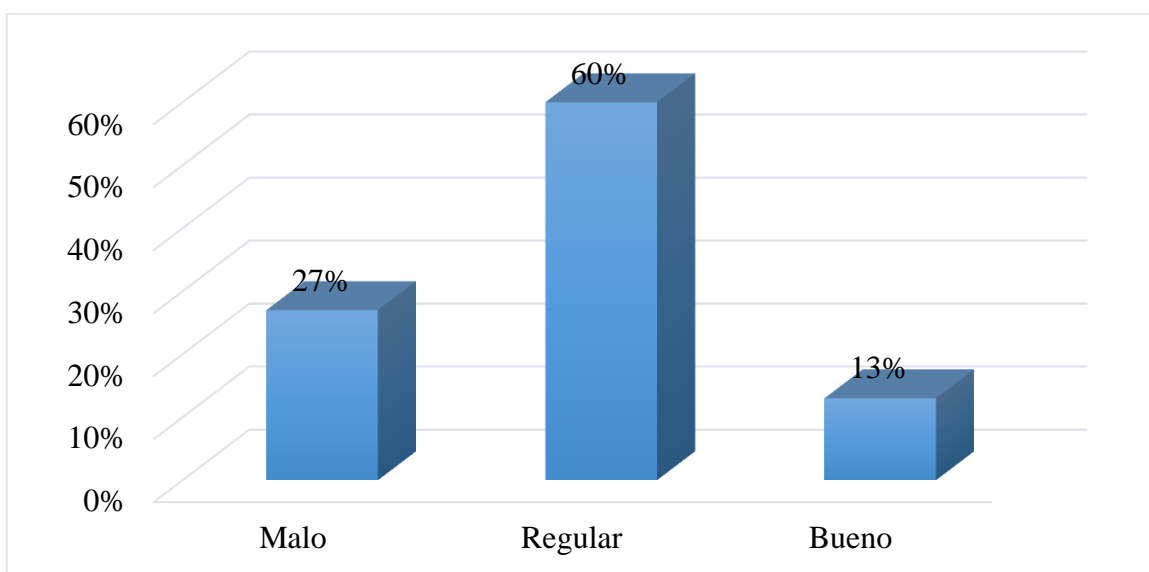


Figura 12. Factores externos  
Nota: Fuente elaboración propia

En la figura 12, se observa el resumen sobre la situación de los factores externos; donde el 60 % de los pobladores califico como regular la situación de los factores externos, mientras que el 27 % de los encuestados califico como malo y solo un 13 % de los encuestados califico como bueno la situación de los factores externo en la Provincia de La Convención.



## **4.2 Resultado para el objetivo general**

La morosidad de los arbitrios de limpieza pública del año 2017 al 2018 ha incrementado en la Municipalidad Provincial de La Convención, debido a los siguientes factores:

### **4.2.1 Factores internos y recaudación de arbitrios**

Se observa deficiencia en la planificación para la recaudación de los arbitrios de limpieza pública, se encontró que el personal encargado del área de administración tributaria no actualiza o proponen nuevas estrategias y acciones para optimizar el proceso de recaudación. Asimismo, la estructura organizacional cuenta con un único modelo de estructura de hace 5 años atrás.

El Capital humano como recurso más importante para el desarrollo de la organización en el área de administración tributaria, no cuenta con profesionales especializados en temas tributarios, es difícil encontrar en el mercado laboral; por lo que el mismo personal de la administración tributaria municipal, individualmente asume la responsabilidad de generar capacitaciones en el tema tributario y aspectos técnicos, útiles para mejorar la capacidad del profesional.

La logística en esta área de trabajo de la municipalidad no cuenta con el equipo necesario para la realización de sus actividades, no cuenta con tecnología de la información y de las comunicaciones (TIC): es una herramienta que no participa en el proceso de recaudación de arbitrios de limpieza pública. Lo cual no permite optimizar todas actividades de la administración tributaria municipal.



Por otra parte el registro y control de las notificaciones a los contribuyentes no se encuentran actualizadas por la ausencia de fiscalización. Esto ocasiona una disminución de los arbitrios, servicios insuficientes y deficientes por parte de la municipalidad y aumentaría los índices de morosidad.

#### 4.2.2 Factores externos y recaudación de arbitrios

Con el propósito de estudiar la relación entre los factores externos que influyen en la recaudación de arbitrios de limpieza pública, y tratarse de la aplicación del instrumento del cuestionario, se realizó una prueba de normalidad a través del estadístico Kolmogorov-Smirnov, para que se pueda verificar que los puntajes distribuyan de manera normal. Se observó que los puntajes se distribuyeron de manera no paramétrica ( $p < .05$ ), por lo que se decidió utilizar la correlación de Spearman.

Tabla 9

*Factores externos y la recaudación de arbitrios*

			<b>Factores externos</b>
<b>Rho de Spearman</b>	¿Está al día en el pago del arbitrio de limpieza pública?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,296**  .000  166

Nota: Fuente elaboración propia

Donde se encontró relación significativa entre la los factores externos y la recaudación de arbitrios ( $Rho=296^{**}$ ,  $p=.000$ ); es decir que los factores externos se relacionan con la puntualidad de pago en los pobladores de la Provincia de La Convención.



Asimismo los principales factores externos que se relacionan con el cumplimiento de pago (recaudación de arbitrios) son:

Tabla 10

*Principales factores determinantes de la recaudación de arbitrios*

			<b>Apoyo Político</b>	<b>Coyuntura social</b>	<b>Coyuntura económica</b>	<b>Marco normativo</b>
<b>Rho</b>	<b>de</b>	¿Está al día	,175*	,479**	.140	.099
<b>Spearman</b>		en el pago de del arbitrio de limpieza pública?				
		de de limpieza pública?	Sig. .024	.000	.072	.203
			(bilateral)			
		N	166	166	166	166

Nota: Fuente elaboración propia

El apoyo político y la coyuntura social se relacionan en mayor medida con el cumplimiento de pago de arbitrios de limpieza pública.



## Capítulo V

### Discusión de resultados

El pago de arbitrios municipales es relevante para la correcta distribución de recursos y la consecución de sus principales objetivos; como es el caso del arbitrio de limpieza pública que depende de la recaudación de fondos para cubrir los costos de limpieza de calles, recojo y transporte de residuos sólidos. En afán de perseguir los factores que intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública, el presente estudio y anteriores investigaciones refieren:

#### 5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Los hallazgos más importantes encontrados de acuerdo a las encuestas realizadas a los pobladores, se tienen a continuación:

Respondiendo a la hipótesis principal de la investigación se tiene que los factores internos y externos son los que intervienen en la baja recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018.

Los factores internos intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018. Se encontró que los factores internos: aspectos de la planificación, estructura organizacional, capital humano, logística, TIC y gestión del área administración tributaria de la Municipalidad provincial de la Convención intervienen en la regular recaudación de arbitrios. Se observó que los



entrevistados tienen falta de conocimiento de sus funciones y obligaciones en el proceso de recaudación y control de la deuda tributaria. El área de administración tributaria (rentas), a la fecha mantiene procesos ya establecidos años atrás, sin alcanzar propuestas que mejoren la eficiencia en la recaudación.

Esta falta de pago es notable a pesar de contar con varias formas de pago, desde su totalidad, fraccionadas en 4 cuotas o mensualmente (más adecuada). Los pobladores tienen facilidades de pago durante el año o en caso de contar con deudas pasadas, el proceso es accesible desde la notificación a realizar hasta el abono, el procedimiento de pago se reflejó anteriormente. La Municipalidad Provincial cuenta con un deficiente sistema de tributación, el área de rentas no cuenta con los equipos necesarios para el control de los procesos relacionados con el arbitrio de limpieza pública, se evidencia que cuentan con equipos de hace 9 a 10 años que aún siguen en funcionamiento, pero de manera lenta e ineficiente. La municipalidad posee una página Web desactualizada, sin información direccionada a la verificación de saldos y deudas de arbitrios públicos (lo cual refleja el mal uso del sistema). Asimismo, la municipalidad no utiliza una página web o redes sociales para emitir mensajes de sensibilización sobre la importancia de la recaudación de arbitrios de limpieza pública.

Para el factor interno gestión por parte de la Municipalidad Provincial de la Convención se tiene: En su totalidad sí, se encargan de realizar el registro, control, fiscalización del arbitrio de limpieza pública. Pero en el proceso fiscalización tributaria municipal está teniendo dificultades en las funciones de inspección y verificación en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, esto hace que se reduzcan los ingresos tributarios de la municipalidad. La oficina de rentas cumple en forma limitada con notificaciones a los



contribuyentes ya sea en la unidad de recaudación y ejecución sobre sus deudas, pues no cuentan con una planificación, control y seguimientos de las notificaciones; por esta deficiencia la municipalidad deja de percibir ingresos económicos por parte de los deudores.

Respecto a la segunda hipótesis, los factores externos intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018. Se tiene que el 41% de los ciudadanos califica como mala la gestión que realiza la oficina de administración tributaria de la municipalidad, las autoridades municipales no implementan políticas tributarias para alcanzar las metas de recaudación del arbitrio de limpieza pública; tampoco diseñan estrategias idóneas para alcanzar las metas de recaudación. Por otra parte la coyuntura social, política y el marco normativo no permiten la alta recaudación de arbitrios de limpieza pública. Se encontró que la población no cumple con sus obligaciones tributarias., debido a que existe una baja transparencia en el curso de lo recaudado, la corrupción de las autoridades, y la poca información que reciben. Las personas mencionaron que “para que pago si igual lo destinan para otros gastos personales; si existe dinero para malversar, porque no para pagar el arbitrio. Los escenarios de abuso y corrupción generan más incumplimiento y desincentivan a la población.

## **5.2. Limitaciones**

Durante la investigación se hallaron 3 limitaciones, que pudieron superarse adecuadamente:

- Algunos ciudadanos no apoyaron con el proceso de las encuestas, a pesar de la pequeña introducción de la importancia de esta investigación para su distrito.





- El tiempo utilizado en la entrevista a los trabajadores de la oficina de administración tributaria fue en demasía, debido a las funciones que mantienen gran parte de su tiempo.
- Finalmente, las escasas investigaciones sobre el tema a nivel nacional y local fueron inconvenientes que se presentaron durante el desarrollo de la investigación, sin embargo, esto puede servir para nuevas investigaciones como antecedente.

### **5.3. Comparación con la literatura existente**

Respondiendo a la hipótesis principal en la presenta investigación se encontró que tanto factores internos y externos intervienen en la baja recaudación de árbitros. Resultados que se apoyan indirectamente en los siguientes estudios:

Colindres (2011), encontró que se hace necesario reforzar la recaudación a través de una campaña de sensibilización. Es necesario fomentar una cultura tributaria en el municipio de San Andrés Semetabaj apoyada en procesos educativos, que involucre a toda la población, incluyendo a los niños, niñas y jóvenes, quienes representan a los futuros contribuyentes del municipio.

Zea (2016) la mitad refleja un grado de morosidad, una de las características más importantes es la falta de cumplimiento de pago por concepto de arbitrios municipales, el monto recaudado no es suficiente, falta de cobranza coactiva por parte de la municipalidad.

Jaramillo & Aucanshala (2013), las necesidades apremiantes que tienen los municipios imponen a las autoridades la obligación de plantear el desarrollo de su comunidad para el bienestar de sus habitantes; para esto se requieren dos elementos fundamentales: información confiable y disponibilidad económica.



Mantilla (2017), existe una regular recaudación de los arbitrios en limpieza pública en el distrito de Sicuani de la región Cusco. Existe relación alta y significativa entre la sensibilización social y la recaudación de los arbitrios en limpieza pública en el distrito de Sicuani, Existe una alta relación y significativa entre la sensibilización social y el factor social de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani.

Es muy importante para cada provincia conocer las causas de un fenómeno tan complejo como es la evasión de arbitrios de limpieza pública, ya que sólo así se podrá afrontar una estrategia para su combate. El tema es de extrema complejidad, pero sin dudas es un ejercicio que todas las instituciones deben conocer.

Respecto a las causas del alta de morosidad se suele afirmar que existen tantas causas como autores hayan escrito sobre el tema. Pero depende claramente del tiempo y contexto de estudio, para el distrito de Santa Ana, se tiene factores interno y externos que influyen en su baja recaudación como la baja planeación interna de sus autoridades, recursos materiales y humanos, así como la desarticulación entre las diferentes áreas de la municipalidad. Por otra parte la coyuntura, social, económica, normativa y política. Por otra parte, se tiene resultados para las hipótesis específicas:

Se encontró que los factores internos: aspectos de la planificación, estructura organizacional, capital humano, logística, TIC y gestión del área administración tributaria de la Municipalidad provincial de la Convención intervienen en la regular recaudación de arbitrios.

Resultados que concuerdan con Colindres (2011), que encontró para que la población del municipio responda al pago de tasas y arbitrios, y se identifique con la municipalidad, es



preciso la transparencia en la gestión municipal, a través de información precisa y oportuna que comunique las acciones municipales de manera clara y demuestre la forma en que los ingresos son devueltos a la población. Y el desarrollo del municipio está ligado a la transparencia de la gestión municipal, así como la capacidad de recaudación de la misma, por lo que el cobro de tasas y arbitrios no debe suponerse como un costo político que limite la implementación de medidas que promuevan la recaudación.

Asimismo Bejar (2017), ha determinado la relación entre Regulación de los arbitrios y Trato a los ciudadanos en la Municipalidad de Chincheros.

Respecto a la segunda hipótesis, los factores externos, como apoyo político, coyuntura social, coyuntura económica y marco normativo intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018. .

Arias & Bendezú (2017), encontró que el Arbitrio de limpieza pública se relaciona de forma positiva y significativa con la Reducción de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica, periodo 2014.

Bejar (2017) la relación entre la Morosidad en el arbitrio de limpieza pública y Mantenimiento de los servicios públicos en la Municipalidad de Chincheros. Se ha determinado la relación entre la Condición de los contribuyentes y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Chincheros. Se ha determinado la no relación entre Monto de las tasas y información al ciudadano en la Municipalidad de Chincheros. Se ha determinado la relación entre Cumplimiento de los contribuyentes y Procedimiento administrativo eficaz en la Municipalidad de Chincheros.



Sin dudas, uno de los principales resultados dentro de la investigación fue que el abuso de la función pública para beneficio propio quebranta la confianza de la población en el gobierno. La disposición de los contribuyentes a pagar impuestos está vinculada a su confianza en las instituciones, a las percepciones de corrupción, así como a la satisfacción con los servicios públicos.

#### **5.4. Implicancias del estudio**

Los arbitrios son tributos municipales con la finalidad de obtener ingresos para pagar servicios de limpieza pública, mantenimiento de áreas verdes y serenazgo y el vecino debe ver reflejado su dinero en esos tres servicios. Otro tributo que debe ser cancelado son los impuestos prediales, con ellos los gobiernos también pueden realizar otro tipo de obras para el mejoramiento de la comuna. Cabe indicar que el pago es anual y cada municipio puede incrementar el monto a medida que también suba el costo de vida. La obligación de pagar los arbitrios municipales, permite al ciudadano exigir a la autoridad edil que le demuestre en qué se invierte su dinero y precisamente.

Los ingresos de este arbitrio para las municipalidades urbanas son muy importantes y poco relevantes para la mayoría de las municipalidades pequeñas o rurales, sin embargo la recaudación ha decrecido constantemente en los últimos años. Por lo tanto, es necesario conocer o identificar los principales factores determinantes de la falta de pago; de modo que se observen las causas y los efectos que ocasionan. o. para alcanzar diferentes estrategias que permitan optimizar la recaudación de arbitrios. En este contexto, para que la Municipalidad Provincial de la Convención, pueda cumplir con sus obligaciones, los vecinos contribuyentes, deben asumir su responsabilidad de pagar tributos porque, al hacerlo, cumplen con todos los



vecinos que si tributan puntualmente y de esta manera permitirán a la administración municipal contar con los recursos suficientes para optimizar servicios públicos con calidad y mayor cobertura, mejorando así la calidad de vida de todos los vecinos de la Convención.

Existen varias limitaciones para incrementar la recaudación a nivel interno y externo, desde la misma organización de la municipalidad, hasta la misma comprensión del ciudadano sobre la relevancia de este arbitrio; motivo por el cual se destaca la presente investigación para su futuro alcance a propuestas de solución.



## Conclusiones

1. Los factores internos y externos determinan la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018. Los factores que se originan en el propio contexto de la municipalidad, la capacidad de gestión de la propia administración tributaria municipal y los factores del entorno poblacional y que son de causa externa a la municipalidad, intervienen en la evasión de los arbitrios de limpieza pública para el año 2018.
2. Los factores internos intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018. La oficina de administración tributaria presenta deficiencias en cuanto a la planificación, estructura organizacional, capital humano, logística, TIC y la gestión de los arbitrios de limpieza pública. Más de la mitad de los entrevistados respondieron que estos factores son causa del elevado porcentaje de morosidad o incumplimiento del contribuyente con sus obligaciones tributarias.
3. Los factores externos que intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018 son: apoyo político, manifestado a través de la falta de implementación de políticas tributarias y el diseño de estrategias idóneas, no permiten alcanzar las metas de recaudación tributaria en la municipalidad provincial de La Convención ( $Rho=.175^*$ ,  $p=.024$ ). Por otro lado, la coyuntura social, reflejada en la baja confianza hacia la autoridades y la mala prestación de servicios de limpieza pública que brinda la municipalidad, no permite alcanzar las metas de



recaudación tributaria en la municipalidad provincial de La Convención ( $Rho=.479^*$ ,  
 $p=.000$ ).



### Recomendaciones

1. La Oficina de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de la Convención, debe implementar estrategias de sensibilización e información respecto a la recaudación del arbitrio de limpieza pública. Adicionalmente se debe capacitar y adiestrar al personal responsable de la recaudación de arbitrios, para la buena gestión y funcionamiento que de la municipalidad. contar con mayores recursos para el financiamiento de bienes y servicios que mejoren la provisión de servicios públicos a la población, contribuyendo al desarrollo de la provincia.
2. La oficina de administración tributaria de la Provincia de La Convención debe adquirir equipos tecnológicos actualizados con características de acuerdo a los avances tecnológicos y necesidades que tenga la oficina. Este debe permitir sistematizar el proceso de recaudación y tener actualizado el registro de contribuyentes, así como los ingresos percibidos, de manera que se pueda manejar una información más fluida, oportuna y veraz. Y finalmente implementar a la página web de la municipalidad un módulo para que el contribuyente realice sus consultas sobre sus obligaciones y responsabilidades tributarias, así como la verificación de deudas.
3. La oficina de administración tributaria de la Provincia de La Convención debe aplicar, mejorar e incrementar los respectivos procedimientos de fiscalización y/o control, revisión y actualización de los contribuyentes en la jurisdicción. Asimismo se debe fortalecer los lazos de la Municipalidad con los pobladores dando a conocer periódicamente los ingresos y gastos de la institución, en un afán de transparencia y confianza, señalando en qué se vienen utilizando los arbitrios recaudados.





### Referencias Bibliográficas

Alva, M. (2012). El Impuesto a la Renta y las teorías que determinan su afectación. *Actualidad Empresarial N° 249* , 1-30.

Alva, R., & Casas, C. (2007). *Gestión Administrativa Moderna - Finanzas Publica*. Perú: Alpha servicios gráficos .

Apaza, M. (2010). *Consultor Financiero*. Lima: Instituto Pacífico S.A.C.

Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.

Arias, L., & Bendezú, A. (2017). *El arbitrio de limpieza pública y la reducción de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica, periodo 2014 (pregrado)*. Universidad Nacional De Huancavelica, Huancavelica.

Barnat, R. (mayo de 2016). *Strategic Management: Formulation and Implementation*. Obtenido de <http://www.introduction-to-management.24xls.com/es121>

Bejar, M. (2017). *La morosidad del arbitrio de limpieza pública y el mantenimiento de los servicios públicos en la Municipalidad de Chincheros Apurímac 2016 (pregrado)*. Universidad José Carlos Mariátegui, Andahuaylas.

Belly, P. (11 de junio de 2003). *El capital humano*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-capital-humano/>

Bembibre, C. (Julio de 2009). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/factores.php>



Bustamante, C. (2011). *Compendio Tributario*. Lima – Perú: Ediciones Caballero.

Canahuire, E., Endara, F., & Morante, E. (2015). *¿Como hacer la tesis universitaria?* Cusco: Colorgraf S.R.L.

CARE . (2012). *Programa Unificado de Fortalecimiento de Capacidades*. Ecuador: Módulo 9 Gestión Integral de Residuos Sólidos (GIRS).

Carrasco Diaz, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.

Cavero, J., & Paulsen, H. (2013). *La administración tributaria municipal*. Lima: Editorial Serviprensa S.A.

Centro de Gestión Tributaria. (marzo de 2019). *Arbitrios Municipales*. Obtenido de CGT: <http://www.cgtch.gob.pe/informacionTribNoTrib/arbitriosMunicipales/>

Colindres, J. (2011). *Propuesta de campaña de sensibilización para favorecer la recaudación de tasas y arbitrios municipales en la Municipalidad de San Andrés Semetabaj, Departamento de Sololá (tesis pregrado)*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Congreso de la República . (26 de mayo de 2006). *Ley orgánica de municipalidades* . Obtenido de <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/ogac/normas/politica/Ley27972LOM.pdf>

Congreso de la República. (15 de noviembre de 2004). *Ley de Tributación Municipal*. Obtenido de



[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/\\$FILE/2.Ley\\_de\\_Tributaci%C3%B3n\\_Municipal.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf)

El Peruano. (julio de 2020). *Decreto legislativo N° 1278*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gestion-integral-d-decreto-legislativo-n-1278-1466666-4/>

Haime, L. (2003). *El Arrendamiento Financiero*. México: ICEF.

Hernandez, R., & Fernández, C. B. (2014). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: Mc Graw Hill.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education.

Horngren, C., Sundem, G., & Elliott, J. (2000). *Introducción a la contabilidad financiera*. México: Pearson Educación.

Jaramillo, B., & Aucanshala, L. (2013). *Optimización de la Gestión de Recaudación de impuestos Seccionales, Aplicado en el Ilustre Municipio de Riobamba (tesis posgrado)*. Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil.

Mallo, C., & Pulido, A. (2008). *Contabilidad financiera. un enfoque actual*. Madrid: Cengage Learning Edición Paraninfo S.A.

Mantilla, A. (2017). *Sensibilización Social y Recaudación de los Arbitrios de Limpieza Pública en el Distrito de Sicuani 2017 (tesis posgrado)*. Universidad Cesar Vallejo, Cusco.



Mochón, F., & Isidro, R. (2006). *Diccionario de Terminos Financieros y de inversion*. Bogota: MC Graw Hill.

Municipalidad Provincial de La Convención. (25 de setiembre de 2017). *Organigrama funcional - Municipalidad Provincial de La Convención*. Obtenido de <https://www.laconvencion.gob.pe/pdf/organigrama-municipalidad-provincial-la-convencion.pdf>

NIIF. (2016). *El Marco Conceptual para la Información Financiera*. Lima, Lima, Perú: IFRS Foundation.

OEFA. (2014). *Fiscalización ambiental en residuos sólidos de gestión municipal provincia- INFORME 2013 - 2014*. Lima: Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental.

Organizacion Mundial de Salud. (Noviembre de 2015). *Desechos de las actividades de atención sanitaria*. Obtenido de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs253/es/>

Organizacion Mundial de Salud. (15 de Marzo de 2016). *Organizacion Mundial de Salud (OMS)*. Obtenido de <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2016/deathsattributable-to-unhealthy-environments/es/>

OSINERGMIN. (2014). *Plan De Manejo De Residuos Sólidos En Osinergmin 2015*. Lima: OSINERGMIN.

Revista Jurídica UCSG. (2013). *El procedimiento de recaudación*. Obtenido de [http://www.revistajuridicaonline.com/index.php?option=com\\_content](http://www.revistajuridicaonline.com/index.php?option=com_content)



- Román, P. (2010). Rentas de Primera Categoría. *Actualidad Empresarial*, N° 215 , 15-17.
- Sampieri, R. H. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: Mc Graw Hill.
- Sánchez, J. (15 de abril de 2018). *Gerencia Estratégica en el Siglo XXI*. Obtenido de Fundación Gerencia Estratégica: [www.estrategica.org](http://www.estrategica.org)
- Soria, B. (2007). *Diccionario municipal peruano*. Lima, Perú: Instituto de investigación y capacitación municipal.
- SUNAT. (01 de diciembre de 2016). *Decreto supremo N.º 179-2004-EF*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/renta/ley/fdetalle.htm>
- Sunat. (30 de diciembre de 2018). *Decreto supremo N° 122-94-EF*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/renta/regla/>
- SUNAT. (noviembre de 2018). *Sistema tributario Nacional*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/sistematributario.html>
- Tarantino, S. (29 de noviembre de 2012). *Concepto de planificación desde diferentes perspectivas de pensamiento*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/concepto-planificacion-desde-diferentes-perspectivas-de-pensamiento/>
- Vásquez, C. (23 de noviembre de 2012). *Estructura organizacional, tipos de organización y organigramas*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>
- Whetten, D. A., & Cameron, K. S. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas* . México: Pearson Educación de Mexico.



Zea, K. (2016). *Recaudación del arbitrio de serenazgo, gastos y costos de inversión de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Wanchaq periodo 2015 (tesis pregrado)*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.



# **Anexos**



Anexo 1. Matriz de consistencia

**TITULO: FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA RECAUDACIÓN DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA CONVENCIÓN, CUSCO PERIODO 2018.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	Factores intervinientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores internos</li> <li>• Factores externos</li> </ul>	Tipo de investigación: Básica
¿Cuáles son los factores que intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018?	Determinar cuáles son los factores que intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018.	Los factores internos y externos intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018.			Enfoque de investigación: Cuantitativo
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>	Arbitrio de limpieza pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuyentes puntuales</li> <li>• Contribuyentes morosos</li> </ul>	Diseño de investigación: No experimental
A. ¿Cuáles son los factores internos que intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención,	A. Determinar cuáles son los factores internos que intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención,	A. Los factores internos intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo			Alcance de investigación: Descriptivo





<p>Cusco periodo 2018? <b>B.</b> ¿Cuáles son los factores externos que intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018?</p>	<p>Cusco periodo 2018. <b>B.</b> Determinar cuáles son los factores externos que intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018.</p>	<p>2018. <b>B.</b> Los factores externos intervienen en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de la Convención, Cusco periodo 2018.</p>			
--	--	--	--	--	--



**Anexo 2. Matriz de instrumento para la recolección de datos**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ÍTEMS
	Factores internos	Planificación	Entrevista	1. ¿El área de gerencia de rentas evalúa los procesos de recaudación de arbitrios municipal?
				2. ¿El área de gerencia de rentas reflexiona y plantea estrategias y acciones para cumplir con la correcta recaudación del arbitrio de limpieza pública?
		Estructura organizacional	Entrevista	3. ¿Qué tipo de atención ofrece el área de rentas a los contribuyentes al momento de registrar y/o cancelar el arbitrio de limpieza pública?
				4. ¿Cómo llevan ustedes el procedimiento de la recaudación del arbitrio de limpieza pública?
		Capital humano	Entrevista	5. ¿El personal de la gerencia de rentas se capacita constantemente?
		Logística	Entrevista	6. ¿El área de rentas cuenta con suficientes equipos de computación para el control de los procesos relacionados con el arbitrio de limpieza pública?
		TIC	Entrevista	7. ¿La municipalidad posee una página Web, donde los contribuyentes pueden verificar saldos y deudas de arbitrios públicos?
				8. ¿La municipalidad utiliza una página web o redes sociales para emitir mensajes de sensibilización sobre la importancia de la recaudación de arbitrios de limpieza pública?
		Gestión	Entrevista	9. ¿El área de gerencia de rentas realiza el registro, control, fiscalización del arbitrio de limpieza pública?
				10. ¿Mantienen información actualizada sobre el número de contribuyentes atrasados o morosos en cuanto al pago de obligación?
		Apoyo político	Encuesta y entrevista	11. ¿Las autoridades municipales implementan políticas tributarias para alcanzar las metas de recaudación



	Factores externos			del arbitrio de limpieza pública?
				12. ¿Las autoridades municipales diseñan estrategias idóneas para alcanzar las metas de recaudación del arbitrio de limpieza pública?
		Coyuntura social	Encuesta y entrevista	13. ¿La municipalidad cumple con la recolección de los residuos sólidos domiciliarios en los días establecidos?
				14. ¿La municipalidad mantiene y conserva limpia las calles de su distrito?
				15. ¿Ud. cree que la municipalidad está haciendo buen uso de la recaudación de arbitrios de limpieza pública?
		Coyuntura económica	Encuesta y entrevista	18. ¿Ud. cree que los contribuyentes cuentan con capacidad de pago para el arbitrio de limpieza pública?
				19. ¿Ud. cuenta con capacidad de pago para cancelar el arbitrio de limpieza pública?
				20. ¿Ud. considera justo el importe establecido para el cobro del arbitrio de limpieza pública?
		Marco normativo	Encuesta y entrevista	21. ¿Ud. considera que las normativas instauradas para el cumplimiento de pago de los arbitrios de limpieza son eficientes?
				22. ¿Considera que las multas para las morosidades del pago de arbitrios de limpieza pública deberían ser más severas?
23. ¿Conoce las consecuencias de no pago del arbitrio de limpieza pública?				



**Anexo 3. Instrumento de recolección de datos**

**ENTREVISTA**

**UNIVERSIDAD ANDINA DE CUSCO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TÍTULO: “FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA RECAUDACIÓN DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA CONVENCIÓN, CUSCO PERIODO 2018”

ENTREVISTADO:.....

1. ¿El área de gerencia de rentas evalúa los procesos de recaudación de arbitrios municipal?
2. ¿El área de gerencia de rentas reflexiona y plantea estrategias y acciones para cumplir con la correcta recaudación del arbitrio de limpieza pública?
3. ¿Qué tipo de atención ofrece el área de rentas a los contribuyentes al momento de registrar y/o cancelar el arbitrio de limpieza pública?
4. ¿Cómo llevan ustedes el procedimiento de la recaudación del arbitrio de limpieza pública?
5. ¿El personal de la gerencia de rentas se capacita constantemente?
6. ¿El área de rentas cuenta con suficientes equipos de computación para el control de los procesos relacionados con el arbitrio de limpieza pública?
7. ¿La municipalidad posee una página Web, donde los contribuyentes pueden verificar saldos y deudas de arbitrios públicos?
8. ¿La municipalidad utiliza una página web o redes sociales para emitir mensajes de sensibilización sobre la importancia de la recaudación de arbitrios de limpieza pública?



9. ¿El área de gerencia de rentas realiza el registro, control, fiscalización del arbitrio de limpieza pública?
10. ¿Mantienen información actualizada sobre el número de contribuyentes atrasados o morosos en cuanto al pago de obligación?
11. ¿Las autoridades municipales implementan políticas tributarias para alcanzar las metas de recaudación del arbitrio de limpieza pública?
12. ¿Las autoridades municipales diseñan estrategias idóneas para alcanzar las metas de recaudación del arbitrio de limpieza pública?
13. ¿La municipalidad cumple con la recolección de los residuos sólidos domiciliarios en los días establecidos?
14. ¿La municipalidad mantiene y conserva limpia las calles de su distrito?
15. ¿Ud. cree que la municipalidad está haciendo buen uso de la recaudación de arbitrios de limpieza pública?
18. ¿Ud. cree que los contribuyentes cuentan con capacidad de pago para el arbitrio de limpieza pública?
19. ¿Considera que las multas para las morosidades del pago de arbitrios de limpieza pública deberían ser más severas?



**ENCUESTA**

**UNIVERSIDAD ANDINA DE CUSCO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TÍTULO: “FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA RECAUDACIÓN DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA CONVENCION, CUSCO PERIODO 2018”

A continuación se presenta una serie de preguntas. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa con la que usted este de acuerdo, marcando una “X”

1.- Sexo:      F ( )              M ( )

2.- Rango de edad:

21-30 años	
31- 40 años	
41- 50 años	
Más de 50 años	

Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
1. ¿Las autoridades municipales implementan políticas tributarias para alcanzar las metas de recaudación del arbitrio de limpieza pública?						
2. ¿Las autoridades municipales diseñan estrategias idóneas para alcanzar las metas de						