



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN**  
**ADMINISTRACIÓN**

Recaudación arbitrio municipal limpieza pública y su incidencia en  
calidad del servicio brindado por Segat - Distrito Trujillo 2021-2022

**AUTOR:**

Heredia Garcia, Kenny Eduardo ([orcid.org/0000-0002-8262-2502](https://orcid.org/0000-0002-8262-2502))

**ASESOR:**

Dr. Márquez Yaury, Heyner Juliano ([orcid.org/0000-0002-1825-9542](https://orcid.org/0000-0002-1825-9542))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos de Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

TRUJILLO – PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

### **A Dios**

Padre supremo me diste la mejor vida de todas, no es perfecta, pero al menos tengo lo que más quiero. junto a mi familia y hoy agradecido por darme la sabiduría para alcanzar este nuevo logro profesional.

### **A mi madre Julia**

La vida me negó tantas cosas materiales, pero si me regaló la mejor mamá del mundo. Infinitas gracias Julia porque me enseñaste para ser un mejor ser humano, y siempre me impulsaste para ser profesional, que nunca pierda la humildad y sea decente. TE AMO JULITA.

### **A mí abuela Estefanía.**

Abuela adorada gracias hasta el cielo y jamás pude pagarte todo lo que hiciste con tu sacrificio para sacarnos adelante. Me enseñaste lo que es saber luchar, y progresar desde abajo y vencer todas las dificultades con arduo trabajo, pero con responsabilidad.

TE ADORO ABUELA QUERIDA

### **A mis Hermanos**

Por su apoyo, y su motivación para ser cada día un mejor profesional y ser humano. Nunca olviden siempre podrán contar conmigo.

LOS QUIERO HERMANOS MIOS

### **A mi esposa Luisa.**

Adorada esposa, Dios fue grato conmigo en ponerte como compañera en mi vida, porque fuiste y eres el motor de nuestra familia, educaste a mis hijos para ser buenos ciudadanos y personas. Compañera fiel y abnegada que me ayudaste a ser la persona y profesional que soy ahora. Espero terminar mis últimos días contigo.

TE AMO

### **A mis dos hijos**

Gracias Dios por los buenos hijos que me diste la oportunidad de tener, ellos son mi fuente de inspiración y por los cuáles siempre he pensado traerme el mundo abajo y sobre todo tratar de ser una buen ser humano. Gracias por querer y admirar a su padre. Sólo estoy seguro que por la educación del hogar que recibieron serán buenas personas y excelentes profesionales.

LOS ADORO CRISTHIAN Y SEBASTIAN

### **A mis amigos**

Mis amigos sinceros de siempre, quiénes me impulsaron siempre para ser cada día mejor persona y mejor profesional.

LOS LLEVARE SIEMPRE EN MI CORAZON.

## **AGRADECIMIENTO**

Desde el fondo de mi corazón todo el agradecimiento mío y de mi familia para el asesor de mi tesis doctoral presentada, como no reconocer todo el apoyo en el marco de su experiencia, capacidad, calidad humana, correcciones, exigencias y todo el soporte tecnológico y didáctico para culminar con éxito este trabajo de tesis de investigación y lograr con ello graduarme como doctor en Administración.

Agradecer también a los miembros de mi jurado calificador por todo el soporte y apoyo para la culminación eficiente de este trabajo de investigación, eternamente agradecidos con ustedes

Así mismo agradecer a la Universidad Privada César Vallejo, por sus valiosos conocimientos en esta formación por la calidad de su programa de doctorado y sus excelentes docentes.

El autor.

## Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	13
III. METODOLOGÍA.....	32
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	32
3.2. Variables y operacionalización.....	33
3.3. Población, muestra y muestreo.....	34
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
3.5. Procedimiento.....	39
3.6. Análisis de los datos obtenidos.....	41
IV. RESULTADOS .....	44
V. DISCUSIÓN.....	56
VI. CONCLUSIONES .....	64
VII. RECOMENDACIONES.....	66
VIII. PROPUESTAS .....	69
REFERENCIAS.....	89
ANEXOS .....	100

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1	Niveles de la Recaudación del arbitrio de limpieza pública y la calidad del servicio al ciudadano brindado por el SEGAT, periodo 2021-2022	44
Tabla 2	Niveles de la Recaudación del arbitrio de limpieza pública brindado por el SEGAT, periodo 2021-2022.....	45
Tabla 3	Niveles de la calidad del servicio al ciudadano brindado por el SEGAT, periodo 2021-2022 .....	46
Tabla 4	Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov de la Recaudación del arbitrio de limpieza pública y la calidad del servicio al ciudadano brindado por el SEGAT, periodo 2021-2022. ....	47
Tabla 5	La Recaudación del arbitrio de limpieza pública y su incidencia en la calidad del servicio al ciudadano brindado por el SEGAT, periodo 2021-2022. ....	48
Tabla 6	Información de ajuste del modelo de regresión para la comprobación de hipótesis general y estimación de influencia.....	49
Tabla 7	La Recaudación del arbitrio de limpieza pública y su incidencia en la confiabilidad de la calidad del servicio al ciudadano brindado por el SEGAT, periodo 2021-2022 .....	50
Tabla 8	Información de ajuste del modelo de regresión para la comprobación de hipótesis específica y estimación de influencia. ....	51
Tabla 9	La Recaudación del arbitrio de limpieza pública y su incidencia en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio al ciudadano brindado por el SEGAT, periodo 2021-2022 .....	52
Tabla 10	Información de ajuste del modelo de regresión para la comprobación de hipótesis específica y estimación de influencia. ....	53
Tabla 11	La Recaudación del arbitrio de limpieza pública y su incidencia en la seguridad de la calidad del servicio al ciudadano brindado por el SEGAT, periodo 2021-2022 .....	54
Tabla 12	Información de ajuste del modelo de regresión para la comprobación de hipótesis específica y estimación de influencia .....	55

## RESUMEN

Esta investigación fue desarrollada con el propósito principal de evaluar como la recaudación del arbitrio municipal de limpieza pública incidía en la calidad del servicio brindado por SEGAT - Distrito de Trujillo 2021-2022. Fue de tipo aplicada y con un diseño no experimental (Correlacional causal). La muestra fue de 120 viviendas del distrito de Trujillo. Se empleó método del muestreo no probabilístico por conveniencia para su estimación. Aplicamos cuestionario a jefes de hogar y a funcionarios una entrevista. Tuvo un enfoque cuantitativo y se utilizó el modelo de Regresión Logística Ordinal que permitió medir el nivel de incidencia entre las variables. También la prueba de Negelkerke que corrigió la escala del estadístico, coeficiente de Spearman que midió la fuerza y dirección de incidencia entre las variables y el coeficiente tau-b de Kendal para hallar el nivel de variación entre variables. Para procesar utilizamos (SPSS) - versión 27, y software estadístico R. Con esta coherencia de procedimiento el principal resultado fue demostrar que la recaudación del arbitrio municipal de limpieza pública incide de manera directa y altamente significativa en un 74.5% sobre la calidad del servicio brindado por SEGAT, con ello se alcanzó el propósito estimado.

### **Palabras Clave:**

Arbitrio municipal, calidad, morosidad y servicio de limpieza pública.

## **ABSTRACT**

This research was developed with the main purpose of evaluating how the collection of the municipal tax on public cleaning affects the quality of the service provided by SEGAT - District of Trujillo 2021-2022. It is of an applied type and with a non-experimental design (causal correlation). The quantitative sample is 120 homes in the district of Trujillo. The non-probabilistic convenience sampling method was used for its estimation. We applied a questionnaire to heads of household and an interview to officials. Having a quantitative approach, we used the Ordinal Logistic Regression model that allowed us to measure the level of incidence between the variables. Also the Negelkerke test that corrected the scale of the statistic, Spearman's coefficient that measured the strength and direction of incidence between the variables and Kendal's tau-b coefficient to find the level of variation between variables. To process we used (SPSS) - version 27.0, and statistical software R. With this consistency of procedure, the main result was to demonstrate that the collection of the municipal excise tax for public cleaning has a direct and highly significant impact of 74.5% on the quality of the service. provided by SEGAT, thereby achieving the estimated purpose.

Keywords:

Arbitrio municipal, calidad, morosidad y servicio de limpieza pública.