



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**ANÁLISIS DE LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y SU
RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
DE LIMPIEZA PÚBLICA EN LA LOCALIDAD DE
TAMSHIYACU, AÑO 2010**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA: GLADYS ARNEDO SALDAÑA

ASESOR: Dr. FREDDY MARTÍN PINEDO MANZUR

IQUITOS – PERÚ

2017



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**ANÁLISIS DE LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y SU
RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
DE LIMPIEZA PÚBLICA EN LA LOCALIDAD DE
TAMSHIYACU, AÑO 2010**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA: GLADYS ARNEDO SALDAÑA

ASESOR: Dr. FREDDY MARTÍN PINEDO MANZUR

IQUITOS – PERÚ

2017

ii



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con **Resolución Directoral N° 0650-2017-EPG-UNAP**, se autoriza la sustentación de la tesis: **“ANÁLISIS DE LA RECAUDACION DE ARBITRIOS Y SU RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA EN LA LOCALIDAD DE TAMSHIYACU, AÑO 2010”** designando como jurados a los siguientes profesionales:

Mgr. Jesus Hermes Ramírez Enrique	Presidente
Mgr. Jorge Pérez Santillán	Miembro
Mgr. Hugo Henry Ruiz Vásquez	Miembro

A los Cuatro días del mes de Septiembre del 2017, a horas 07:30 p.m., en el Auditorio de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se constituyó el Jurado Evaluador y Dictaminador, para presenciar y evaluar la sustentación de la tesis: **“ANÁLISIS DE LA RECAUDACION DE ARBITRIOS Y SU RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA EN LA LOCALIDAD DE TAMSHIYACU, AÑO 2010”**, presentado por la egresada: **GLADYS ARNEADO SALDAÑA**, como requisito para optar el Grado Académico de **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron: RESPONDIDAS SATISFACTORIAMENTE


El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones, la sustentación es:

1. Aprobado como: a) Excelente () b) Muy bueno () c) Bueno (X)
2. Desaprobado: ()

Observaciones : NINGUNA

A Continuación, el Presidente del Jurado, dio por ~~concluida~~ ^{09:00} la sustentación, siendo las ^{09:00} p.m. del día Cuatro de Septiembre del 2017; con lo cual, se le declara a la sustentante ^{APRO} para recibir el Grado Académico de **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**.


Mgr. Jesus Hermes Ramírez Enrique
Presidente


Mgr. Jorge Pérez Santillán
Miembro


Mgr. Hugo Henry Ruiz Vásquez
Miembro

TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA DEL
DÍA.....⁴.....MES.....SEPTIEMBRE..... AÑO.....2017
EN EL AUDITORIO DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA,
EN LA CIUDAD DE IQUITOS – PERÚ.

.....
Mgr. JESÚS HERMES RAMÍREZ ENRIQUE

Presidente

.....
Mgr. JORGE PÉREZ SANTILLÁN

Miembro

.....
Mgr. HUGO HENRY RUÍZ VÁSQUEZ

Miembro

.....
Dr. FREDDY MARTÍN PINEDO MANZUR

Asesor

DEDICATORIA

La elaboración de esta tesis magistral está dedicada a mis seres queridos, soportes fundamentales de mi existencia. La fortaleza y lucha insaciable de ellos ha sido para mí el gran ejemplo a seguir. A ellos esta investigación ya que, sin su apoyo incondicional, no hubiera podido llegar a buen término.

Gladys Arnedo Saldaña

RECONOCIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer Dios por guiarme y protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mis seres queridos, por estar siempre apoyándome. Ellos son mi ejemplo de lucha, dedicación y fortaleza.

A mi Asesor de Tesis, **Dr. FREDDY MARTÍN PINEDO MANZUR**, por su esfuerzo y dedicación. Sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación han sido fundamentales para mi formación como investigadora. A su manera, ha sido capaz de ganarse mi lealtad y admiración, así como sentirme agradecida con él por todo lo recibido durante el periodo de tiempo que ha durado esta Tesis.

La Autora.

ANÁLISIS DE LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y SU RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA EN LA LOCALIDAD DE TAMSHIYACU, AÑO 2010

Gladys Arnedo Saldaña

RESUMEN

Dentro de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Distrital de Fernando Lores esta la limpieza pública, que consta de: recojo de basura, barrido de calles, y arreglo y mantenimiento de parques y jardines. Pero, para poder hacerla efectiva se requiere de recursos, cobrándose con tal propósito los arbitrios municipales. Sin embargo, la población beneficiaria no cumple con pagar oportunamente haciendo que se carezca de recursos económicos para poder ejecutarlo de manera eficiente y en el momento debido. Al investigar por qué no cumplen con el pago, una gran mayoría manifestó que no se les informó adecuadamente y desconocían que tenían que cumplir con esta obligación. El objetivo de la presente tesis magistral fue analizar la relación existente entre la recaudación de arbitrios y la prestación del servicio de limpieza pública en la localidad de Tamshiyacu, durante el año 2010. Para ello, se llevó a cabo la presente investigación de tipo Correlacional y de diseño No Experimental, analizando la significancia estadística y la determinación de las Variable Independiente (recaudación de arbitrios) en la Variable Dependiente (servicio de limpieza pública). Luego del análisis y discusión de los resultados, se pudo comprobar que la recaudación de arbitrios no determina la prestación del servicio de limpieza pública. Asimismo, la falta de información sí determina que los pobladores beneficiarios no paguen el arbitrio municipal, de acuerdo a lo respondido por el 82.40% del total de encuestados. Cabe destacar que el 98.50% de los pobladores de la localidad de Tamshiyacu perciben el servicio de limpieza pública pero no pagan los arbitrios municipales.

Palabras Clave: Arbitrio, Servicio de Limpieza Pública, Beneficiario, Recojo de Basura, Barrido de Calles, Mantenimiento de Parques y Jardines.

**ANALYSIS OF THE COLLECTION OF ARBITRIOS AND ITS
RELATION TO THE PROVISION OF THE PUBLIC CLEANING
SERVICE
IN THE LOCALITY OF TAMSHIYACU, YEAR 2010**

Gladys Arnedo Saldaña

ABSTRACT

Among the public services provided by the Municipality of Fernando Lores is the public cleaning, which consists of: garbage collection, street sweeping, and maintenance of parks and gardens. But, in order to make it effective, resources are required, collecting municipal taxes for this purpose. However, the beneficiary population does not comply with timely payments, making them lack the economic resources to be able to execute them efficiently and in a timely manner. When investigating why they did not comply with the payment, a large majority stated that they were not properly informed and were unaware that they had to comply with this obligation. The objective of this master thesis was to analyze the relationship between the collection of taxes and the provision of the public cleaning service in the town of Tamshiyacu during the year 2010. For this purpose, the present investigation was carried out in a Correlational and Non-Experimental design, analyzing the statistical significance and determination of the Independent Variable (tax collection) in the Dependent Variable (public cleaning service). After the analysis and discussion of the results, it was verified that the collection of taxes does not determine the provision of the public cleaning service. Likewise, the lack of information does determine that the beneficiary settlers do not pay the municipal tax, according to the answer of 82.40% of the total of respondents. It is noteworthy that 98.50% of the population of the locality of Tamshiyacu perceive the public cleaning service but do not pay the municipal taxes.

Key Words: Arbitrio, Public Cleaning Service, Beneficiary, Trash Ramp, Street Sweeping, Park and Garden Maintenance.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	v
RECONOCIMIENTO	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
1.1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.3. OBJETIVOS	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
CAPÍTULO II	5
2.1. MARCO TEÓRICO	5
2.1.1 ANTECEDENTES.....	5
2.1.2. BASES TEÓRICAS.....	7
2.1.3. MARCO CONCEPTUAL.....	10
2.1.4. MARCO LEGAL	12
2.2. DEFINICIONES OPERACIONALES.....	15
2.3. HIPÓTESIS	16
CAPÍTULO III.....	17
3. METODOLOGÍA	17
CAPÍTULO IV.....	20
RESULTADOS.....	20
CAPÍTULO V	59
DISCUSIÓN	59
CAPÍTULO VI.....	64
PROPUESTA.....	64
CAPÍTULO VII	65
CONCLUSIONES	65
CAPÍTULO VIII.....	66
RECOMENDACIONES	66
CAPÍTULO IX.....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Sexo de los Beneficiarios del Servicio de Limpieza.....	20
Cuadro N° 2: Edad de los Encuestados del Servicio de Limpieza.....	21
Cuadro N° 3: Grado de Instrucción de los Beneficiarios del Servicio de Limpieza.....	21
Cuadro N° 4: Entidad que Realiza la Limpieza Pública.....	22
Cuadro N° 5: Reciben el Recojo de Basura.....	23
Cuadro N° 6: Reciben el Servicio de Barrido de Calles.....	23
Cuadro N° 7: Reciben el Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes.....	24
Cuadro N° 8: Periodicidad Con que Reciben el Servicio de Recojo de Basura..	25
Cuadro N° 9: Periodicidad Con Que Reciben el Servicio de Barrido de Calles.	25
Cuadro N° 10: Periodicidad Con Que Reciben el Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes.....	26
Cuadro N° 11: Horario en Que Reciben el Servicio de Recojo de Basura.....	27
Cuadro N° 12: Horario en el Que Reciben el Servicio de Barrido de Calles.....	27
Cuadro N° 13: Horario en el Que Reciben el Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes.....	28
Cuadro N° 14: Pertinencia del Horario de Recojo de Basura.....	29
Cuadro N° 15: Pertinencia del Horario de Barrido de Calles.....	29
Cuadro N° 16: Pertinencia del Horario de Mantenimiento de Áreas Verdes.....	30
Cuadro N° 17: Tipo de Envase Que Utilizan Para Botar la Basura.....	31
Cuadro N° 18: Momento en Que Los Pobladores Sacan la Basura.....	32
Cuadro N° 19: Lugar Donde Ponen la Basura en Espera del Camión Recolector.....	32
Cuadro N° 20: El Camión Recolector se Lleva Toda la Basura.....	33
Cuadro N° 21: Conocimiento Sobre la Definición de un Arbitrio de Limpieza Pública.....	34
Cuadro N° 22: Personas Que Pagan el Arbitrio de Limpieza Pública.....	34
Cuadro N° 23: Periodicidad de Pago del Arbitrio de Limpieza Pública.....	35
Cuadro N° 24: Motivos Por Los Que No Paga el Arbitrio de Limpieza Pública...36	
Cuadro N° 25: Beneficiarios Que Piensan Que El Pago de los Arbitrios de Limpieza Pública Contribuirá a Mejorar el Servicio.....	36
Cuadro N° 26: Beneficiarios Que Creen Que el Costo del Servicio de Limpieza Pública se Debería Pagar Entre Todos los Que Efectivamente Reciben Este Servicio.....	37
Cuadro N° 27: Beneficiarios Que Quisieran Estar Informados.....	38
Cuadro N° 28: Medio a Través del Cual Quisiera Ser Informado.....	38
Cuadro N° 29: Periodicidad Con Que el Beneficiario Quisiera Ser Informado....	39
Cuadro N° 30: Veces Que se Han Desarrollado Eventos Sobre Arbitrios.....	40
Cuadro N° 31: Beneficiarios Que Asistirían Si Se Dictan Charlas Sobre Arbitrios.....	40
Cuadro N° 32: Personas Que Les Gustaría Conocer Sobre Arbitrios.....	41
Cuadro N° 33: Grado de Satisfacción del Servicio de Recojo de Basura.....	42
Cuadro N° 34: Grado de Satisfacción del Barrido de Calles.....	42
Cuadro N° 35: Grado de Satisfacción del Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes.....	43

Cuadro N° 36: Relación Entre el Pago del Arbitrio y el Sexo del Encuestado....	44
Cuadro N° 37: Relación Entre el Pago del Arbitrio y la Edad del Encuestado....	45
Cuadro N° 38: Relación Entre el Pago del Arbitrio y el Grado de Instrucción....	46
Cuadro N° 39: Relación Entre el Pago del Arbitrio y el Servicio de Recojo de Basura.....	46
Cuadro N° 40: Relación Entre el Pago del Arbitrio y el Barrido de Calles.....	47
Cuadro N° 41: Relación Entre el Pago del Arbitrio y el Mantenimiento de Áreas Verdes.....	47
Cuadro N° 42: Relación Entre el Pago del Arbitrio y la Frecuencia de Recojo de Basura.....	48
Cuadro N° 43: Relación Entre el Pago del Arbitrio y la Frecuencia del Barrido de Calles.....	49
Cuadro N° 44: Relación Entre el Pago del Arbitrio y Mantenimiento de Áreas Verdes.....	50
Cuadro N° 45: Relación Entre el Pago del Arbitrio y el Conocimiento del Arbitrio.....	51
Cuadro N° 46: Relación Entre el Pago del Arbitrio y la Frecuencia de Pago.....	51
Cuadro N° 47: Relación Entre el Pago del Arbitrio y las Razones por las que no Paga.....	52
Cuadro N° 48: Relación Entre el Pago del Arbitrio y la Creencia Que Contribuirá a Un Mejor Servicio.....	53
Cuadro N° 49: Relación Entre el Pago del Arbitrio y la Creencia Que El Costo Del Servicio Debería Ser Pagado Por Todos Los Beneficiarios....	53
Cuadro N° 50: Relación Entre el Pago del Arbitrio y el Deseo de Ser Informado de Los Ingresos y Los Costos de la Municipalidad....	54
Cuadro N° 51: Relación Entre el Pago del Arbitrio y el Deseo de Ser Informado de Los Ingresos y Los Gastos de la Municipalidad.....	54
Cuadro N° 52: Relación Entre el Pago del Arbitrio y la Frecuencia Con Que Desearían Ser Informados.....	55
Cuadro N° 53: Relación Entre el Pago del Arbitrio y si Alguna Vez Ha Sido Capacitado.....	55
Cuadro N° 54: Relación Entre el Pago del Arbitrio y la Disposición a Ser Capacitados.....	56
Cuadro N° 55: Relación Entre el Pago del Arbitrio y Los Encuestados Que Les Gustaría Conocer El Tema de Arbitrios.....	56
Cuadro N° 56: Relación Entre el Pago del Arbitrio y el Grado de Satisfacción Del Servicio de Recojo de Basura.....	57
Cuadro N° 57: Relación Entre el Pago del Arbitrio y el Grado de Satisfacción Del Servicio de Barrido de Calles.....	57
Cuadro N° 58: Relación Entre el Pago del Arbitrio y el Grado de Satisfacción Del Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes.....	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: Sexo de los Beneficiarios.....	20
Gráfico N° 02: Edad de los Beneficiarios.....	21
Gráfico N° 03: Grado de Instrucción de los Beneficiarios.....	22
Gráfico N° 04: Entidad que Realiza la Limpieza Pública.....	22
Gráfico N° 05: Personas Que Reciben el Servicio de Recojo de Basura.....	23
Gráfico N° 06: Reciben el Servicio de Barrido de Calles.....	24
Gráfico N° 07: Reciben el Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes.....	24
Gráfico N° 08: Periodicidad Con Que Reciben el Servicio de Recojo de Basura.....	25
Gráfico N° 09: Periodicidad Con Que Reciben el Servicio de Barrido de Calles.....	26
Gráfico N° 10: Periodicidad Con Que Reciben el Servicio de Mantenimiento De Áreas Verdes.....	26
Gráfico N° 11: Horario en Que Reciben el Servicio de Recojo de Basura.....	27
Gráfico N° 12: Horario en el Que Reciben el Servicio de Barrido de Calles.....	28
Gráfico N° 13: Horario en el Que Reciben el Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes.....	28
Gráfico N° 14: Pertinencia del Horario de Recojo de Basura.....	29
Gráfico N° 15: Pertinencia del Horario de Barrido de Calles.....	30
Gráfico N° 16: Pertinencia del Horario de Mantenimiento de Áreas Verdes.....	30
Gráfico N° 17: Tipo de Envase Que Utilizan Para Botar la Basura.....	31
Gráfico N° 18: Momento en Que Los Pobladores Sacan la Basura.....	32
Gráfico N° 19: Lugar Donde Ponen la Basura en Espera del Camión Recolector.....	33
Gráfico N° 20: El Camión Recolector se Lleva Toda la Basura.....	33
Gráfico N° 21: Conocimiento Sobre la Definición de un Arbitrio de Limpieza Pública.....	34
Gráfico N° 22: Personas Que Pagan el Arbitrio de Limpieza Pública.....	35
Gráfico N° 23: Periodicidad de Pago del Arbitrio de Limpieza Pública.....	35
Gráfico N° 24: Motivos Por Los Que No Paga el Arbitrio de Limpieza Pública.....	36
Gráfico N° 25: Beneficiarios Que Piensan Que El Pago de los Arbitrios de Limpieza Pública Contribuirá a Mejorar el Servicio.....	37

Gráfico N° 26: Beneficiarios Que Creen Que el Costo del Servicio de Limpieza Pública se Debería Pagar Entre Todos los Que Efectivamente Reciben Este Servicio.....	37
Gráfico N° 27: Beneficiarios Que Quisieran Estar Informados.....	38
Gráfico N° 28: Medio a Través del Cual Quisiera Ser Informado.....	39
Gráfico N° 29: Periodicidad Con Que el Beneficiario le Gustaría Ser Informado.....	39
Gráfico N° 30: Veces Que se Han Desarrollado Eventos Sobre Arbitrios.....	40
Gráfico N° 31: Beneficiarios Que Asistirían Si Se Dictan Charlas Sobre Arbitrios.....	41
Gráfico N° 32: Personas Que Les Gustaría Conocer Sobre Arbitrios.....	41
Gráfico N° 33: Grado de Satisfacción del Servicio de Recojo de Basura.....	42
Gráfico N° 34: Grado de Satisfacción del Barrido de Calles.....	43
Gráfico N° 35: Grado de Satisfacción del Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes.....	43

CAPÍTULO I

1.1. INTRODUCCIÓN.

La presente tesis titulada **Análisis de la Recaudación de Arbitrios y su Relación Con la Prestación Del Servicio de Limpieza Pública en la Localidad de Tamshiyacu, Año 2010**, busca demostrar la relación de causalidad entre las variables señaladas en el título. Para ello, se elaboró y aplicó un instrumento de medición que permite acercarse al objetivo de la investigación.

Se plantea un Marco de Referencia para encuadrar a la investigación en los aspectos de: antecedentes de estudios, artículos y otras investigaciones; así como las diferentes teorías relacionadas con la investigación; también se hace una revisión exhaustiva de la legislación en el Marco Legal; y se describe también los conceptos más usados y que podrían ayudar a cualquiera a leer la presente tesis sin ningún problema.

La discusión de los resultados se lleva a cabo por medio del análisis estadístico, utilizando el Análisis Univariado y el Bivariado, cruzando la Variable Independiente con cada una de las respuestas para contrastar las hipótesis.

En el Capítulo de Contrastación de Hipótesis se lleva a cabo la validación de las mismas, aceptando algunas y rechazando otras, de acuerdo a los criterios estadísticamente aceptados.

Finalmente, se plantean las Conclusiones y Recomendaciones arribadas en la presente investigación, esperando sea utilizada por la Municipalidad de Sargento Lores como guía para mejorar la recaudación de tributos y brindar un servicio de limpieza pública óptima.

1.2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

La Municipalidad es la institución que ejerce el gobierno local y está constituida por el Concejo, el mismo que está integrado por el Alcalde y los Regidores. La administración está a cargo de los Funcionarios o Directores, forman parte de la misma los trabajadores; administran su patrimonio.

Las competencias municipales podrían clasificarse por su sentido finalista. La mayoría de ellas están orientadas a mantener o elevar las condiciones de vida de la población, a través de la prestación de servicios de calidad, figurando en una larga lista, las acciones orientadas a lograr el saneamiento ambiental, la limpieza pública, o la seguridad ciudadana. Se trata de un conjunto de prestaciones públicas que han caracterizado a las municipalidades y que adecuadamente brindadas, constituyen insumos para el desarrollo.

Dentro de las competencias y funciones específicas, comprendidos en el Artículo 80 Saneamiento, Salubridad y Salud, en el numeral 3 Funciones específicas exclusivas de las municipalidades distritales encontramos los siguientes:

- 3.1. Proveer del servicio de limpieza pública determinando las áreas de acumulación de desechos, rellenos sanitarios y el aprovechamiento industrial de desperdicios.
- 3.2. Regular y controlar el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales, industriales, viviendas, escuelas, piscinas, playas y otros lugares públicos locales.
- 3.3. Insertar y mantener servicios higiénicos y baños de uso público
- 3.4. Fiscalizar y realizar labores de control respecto de la emisión de humos, gases, ruidos y demás elementos contaminantes de la atmosfera y el ambiente.
- 3.5 Expedir carnés de sanidad.

1.2.1. PROBLEMA GENERAL.

La Ley Orgánica de Municipalidades establece que la municipalidad provincial se encarga de regular y controlar el proceso de disposición final de desechos sólidos, líquidos y vertimientos industriales. Igualmente señala que administra y reglamenta directamente, o por concesión, el servicio de limpieza pública y tratamiento de residuos sólidos, cuando por economías de escala resulte eficiente centralizar provincialmente el servicio.

En cambio, la ley ha dispuesto que las municipalidades distritales se encarguen de proveer del servicio de limpieza pública, determinando las áreas de acumulación de desechos, rellenos sanitarios y el aprovechamiento industrial de desperdicios.

Con frecuencia se viene evaluando la recaudación tributaria por arbitrios de limpieza pública, y es lamentable tener que admitir que lo captado en el año 2010 es la mínima cuota de S/. 40.50, que no alcanza a cubrir siquiera el 1% del costo en que se incurre para brindar el servicio de limpieza pública.

Las municipalidades tienen como ente de su desarrollo económico, un sistema tributario municipal, establecido en el Artículo 70 de la Ley Orgánica de Municipalidades, y asimismo, tiene funciones exclusivas que desarrollar; como el servicio de limpieza pública, función que está prestando subsidiado al 100%. Lo cual demuestra incapacidad por parte de la Municipalidad para establecer toda una dinámica de imposición del arbitrio a los usuarios del servicio de limpieza pública en la Localidad de Tamshiyacu.

En tal sentido, el Problema General queda planteado de la siguiente manera:

¿Existe relación entre la recaudación de arbitrios y la prestación del servicio de Limpieza Pública en la Localidad de Tamshiyacu, año 2010?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1. ¿Por qué no tributan los contribuyentes de la localidad de Tamshiyacu en la cantidad que se requiere?
2. ¿Cómo afecta la recaudación del arbitrio en la prestación del servicio de limpieza pública, en la localidad de Tamshiyacu?

1.3. OBJETIVOS.

1.3.1. OBJETIVO GENERAL.

Determinar la relación que existe entre la Recaudación de Arbitrios y la Prestación del Servicio de Limpieza Pública en la Localidad de Tamshiyacu, Año 2010.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

1. Determinar las razones por las que no tributan los contribuyentes de la localidad de Tamshiyacu en el año 2010.
2. Analizar cómo afectó la Recaudación del Arbitrio en la Prestación del Servicio de Limpieza Pública en la localidad de Tamshiyacu, durante el año 2010.

CAPÍTULO II

2.1. MARCO TEÓRICO.

2.1.1 ANTECEDENTES.

Uno de los antecedentes más cercanos se encuentra en **COSSIO, Alejandro (2009)** en el Informe denominado **La Explicación de los Costos y los Criterios Válidos Para la Distribución de los Arbitrios Municipales Según el Tribunal Fiscal**, realizado para la Revista Gestión Pública y Desarrollo, describe los criterios tomados por el Tribunal Fiscal, para determinar el costo de los servicios públicos de limpieza pública (recolección de basura, barrido de calles, parques y jardines), y concluye en que coincide con los argumentos vertidos por el Tribunal Fiscal en la Resolución del Tribunal Fiscal N° 05948-7-2009, ya que ellos se encuentran orientados a la defensa de los derechos que corresponden a los contribuyentes, en la medida que carecen de los elementos necesarios – así como de la especialización adecuada, para poder evaluar si la cuantificación y el importe de los arbitrios municipales es el que corresponde de conformidad con el marco legal vigente y con los pronunciamientos del Tribunal Constitucional.

Por otro lado, en la **Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública**, aprobada por los Estados firmantes en la **X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado (2008)**, abordan el tema de los servicios públicos y la contribución con el pago de los arbitrios que la ciudadanía debe asumir. Cuando en el Capítulo II, principio 11 Principio de continuidad en la prestación de servicios, señala: “los servicios públicos se prestarán de manera regular e ininterrumpida, previendo las medidas necesarias para evitar o minimizar los prejuicios que pudieran ocasionarle al ciudadano en las posibles suspensiones del servicio”, por su parte el capítulo tercero Derechos y Deberes de los Ciudadanos para una Gestión Pública de Calidad, en el numeral 18 indica: “Los ciudadanos tienen derecho a una gestión

pública de calidad, que estará reconocida por los ordenamientos jurídicos nacionales. En consecuencia los ciudadanos podrán a) Acceder a cualquier servicio público o prestación a que tenga derecho, recibiendo una atención y asistencia ágil, oportuna y adecuada”, asimismo, en el numeral 19 indica “Por su parte, el ciudadano debe participar en la mejora de la calidad de la gestión Pública, en consecuencia: a) Contribuirá al sostenimiento de los costes de la gestión pública, b) Dará un trato respetuoso y conforme a principios éticos a los funcionarios y autoridades públicas, c) realizará un uso adecuado de los bienes y servicios públicos...”

Asimismo, **QUISPE MAMANI, Julio César (2009)**, en su perfil de proyecto que lleva por título **Mejoramiento de la Gestión Integral de Residuos Sólidos en el Distrito de Juli**, realiza un diagnóstico de la situación actual de la oferta de la Gestión Administrativa Financiera, en la cual destaca que el pago de arbitrios de limpieza pública no cubre los costos operativos del servicio brindado a la población. La morosidad por pago del servicio está alrededor del 60%. Indica que para lograr lo propuesto, los costos de operación y mantenimiento serán cubiertos con el cobro del arbitrio correspondiente, utilizando el método de costo/efectividad. Asimismo, recomienda dar hincapié en la capacitación dirigida a la población para lograr su participación directa en el manejo de los residuos sólidos de la ciudad de Juli y permitir sensibilizarla para el mejor manejo de la segregación domiciliaria, así como la toma de conciencia en el pago oportuno de las cuotas del servicio de recojo de residuos sólidos.

Del mismo modo, **CARBONELL DURÁN, Lucía Elsa (2007)**, Guatemala, en su tesis denominada **La Ley de Arbitrio de Ornato Municipal y las Deficiencias de su Aplicación en Relación con el Sujeto Pasivo**, expone la relación que existe entre brindar el servicio de ornato municipal y la falta de recaudación del monto del boleto del

ornato; indicando que afecta negativamente los fondos municipales, puesto que no permitirá cumplir con sus objetivos.

2.1.2. BASES TEÓRICAS.

De acuerdo con **GIULIANI FONROUGE, Carlos (2001)**, en la **Teoría de la Contribución**, señala que la obligación tributaria es un vínculo jurídico en virtud del cual un sujeto (deudor) debe dar a otro sujeto (acreedor) que actúa ejercitando el poder tributario, sumas de dinero o cantidades de cosas determinadas por Ley. Esta teoría se relaciona con el tema de investigación, por el hecho de que la Municipalidad, que es quien brinda el servicio de limpieza pública, es el acreedor tributario facultado a percibir el pago del tributo; y los usuarios, beneficiarios, o vecinos que reciben el servicio son los deudores tributarios, obligados al pago del tributo establecido por Ley, en el caso de las municipalidades es la Ordenanza Municipal.

En la **Teoría Jurídica del Tributo**, el profesor **MARGAIN MANAUTAU, Emilio (2000)**, sostiene que al dedicarse una persona a actividades que se encuentran grabadas por una Ley fiscal, surge de inmediato entre ella y el estado relaciones de carácter tributario; por lo tanto, la relación tributaria impone obligación a las dos partes. Esta teoría se relaciona con el tema en el sentido, que desde el momento en que los vecinos o usuarios disponen sus residuos para ser recogidos por la actividad de limpieza pública que brinda la Municipalidad, se entiende que está aceptando la relación tributaria, y que por este hecho nace la obligación tributaria.

Por otro lado, la **Teoría de los Servicios Públicos** planteada por **PÉREZ HUALDE, Alejandro (2006)**, considera que el tributo tiene como fin costear los servicios públicos que el Estado presta, de modo que lo que el particular paga por concepto de gravamen es el equivalente a los servicios públicos que recibe. Esta teoría tiene una relación estrictamente directa, con el tema, ya que se explica en el desarrollo del mismo, que los tributos que se recaudan, irán en

contribución de una mejora del servicio de limpieza pública que brinda la Municipalidad Distrital de Fernando Lores (utilización de mejor maquinaria, recojo oportuno de los residuos sólidos, mayor cobertura del servicio, etc.). Que, de no pagar el servicio de limpieza pública, se seguirá recibiendo el servicio en la forma que lo están recibiendo ahora y tiende a empeorar.

Cuando se analiza la **Teoría de la Relación de Sujeción**, planteada por **ARRIOJA VISCAÍNO, Adolfo (2003)**, se puede observar que ésta señala que la obligación de las personas de pagar tributos surge simplemente de su condición de súbditos, es decir, de su deber de sujeción para con el Estado. Dicho en otras palabras, la obligación no está supeditada a que el contribuyente perciba ventajas particulares, pues el fundamento jurídico para tributar es puro y simplemente la relación de sujeción. Esta teoría respalda el pedido u orientación en que se enmarca el presente trabajo, por el hecho de estar sujetos al poder del Estado (Municipalidad) quien, al emitir la Ordenanza Municipal de cobro de éste arbitrio, todos están obligados a efectuar el pago.

ANDREOZZI, Gabrielle (1995), en la **Teoría de la Necesidad Social** expresa que el fundamento esencial del tributo es la satisfacción de las necesidades sociales que están a cargo del Estado. Para explicar su teoría, hace una comparación entre las necesidades del hombre en lo individual con las de la sociedad, las cuales dividen dos clases: Físicas y espirituales. En su concepto, las necesidades físicas del hombre son: alimentos, vestido, habitación y, en general, todas aquellas que son indispensables para subsistir. Considera que una vez satisfechas las necesidades físicas, se le presentan al hombre aquellas necesidades que significan mejorar sus condiciones de vida, las que lo elevarán espiritualmente y le proporcionarán una mejoría en su persona, como la cultura intelectual y física y, en general, todo lo que le permita su superación personal. Esta teoría se relaciona con el

tema, en el sentido, que la Municipalidad brinda el servicio de Limpieza Pública, satisfaciendo una necesidad social. Ya que a toda persona le gusta vivir en armonía y la armonía empieza por la Limpieza Pública de los pueblos.

En la **Teoría del Seguro**, formulada por **MARTÍNEZ MEDIANO, Catalina (2000)**, considera a los tributos como el pago de una prima de seguro por la protección que el estado otorga a la vida y al patrimonio de los particulares. En apoyo de esta teoría Margáin nos cita las palabras que en 1971 expresaron un ex-senador y un senador de los Estados Unidos de América, quienes nos dicen que la sociedad toma bajo su cuidado a la persona acusada de un delito, pero hace poco por la persona que está sufriendo el daño; que se debe dar consideración a la víctima del crimen, a aquel que sufre por causa del delito, pues para él, la sociedad ha fallado miserablemente; que cuando la protección de la sociedad no es suficiente para prevenir a personas de que sean víctimas, la sociedad tiene entonces la obligación de compensar a la víctima por el fracaso de la protección.

En la **Teoría de Eheberg**, propuesta por **EHEBERG, Karl Theodore (1990)**, se puede sintetizar expresando que el pago de los tributos es un deber que no necesita un fundamento jurídico especial. Flores Zavala al comentar esta teoría nos dice que Eheberg considera el deber de tributar como un axioma que en sí mismo no reconoce límites pero que los tiene en cada caso particular en las razones de oportunidad que aconseja la tendencia de servir el interés general. El último fundamento jurídico del tributo es precisamente el de que no necesita fundamento jurídico alguno. A sí como la nación y el estado, no sólo en casos graves, sino fundamentalmente en todo tiempo, pueden pedir la ofrenda de la vida a todo ciudadano, sin que para ello necesite ningún fundamento jurídico especial, así también tratándose de la ofrenda de cosas mucho menos valiosas que la vida, debe considerarse como un axioma el que cada cual debe aportar a la comunidad las fuerzas y valores económicos de que dispone, cuando así lo exige el

bien general. Esta teoría tiene relación estrecha con el tema, ya que los vecinos, usuarios y/o beneficiarios del servicio de limpieza pública, deben contribuir a favor del bien general.

2.1.3. MARCO CONCEPTUAL.

a) Capacidad Contributiva.

La capacidad contributiva es la aptitud económica de pago público sin que interese la aptitud de ser jurídicamente el sujeto pasivo de la relación jurídica.

b) Capacidad Tributaria.

La llamada capacidad jurídica tributaria es la aptitud jurídica para ser sujeto pasivo de la relación jurídica tributaria sustancial sin que al respecto tenga importancia la cantidad de riqueza que posea.

c) Costos de los Servicios Municipales.

Las Municipalidades prestan servicios a la comunidad: limpieza pública, mercados, camales, entre otros, por los cuales obtienen ingresos, pero que están por debajo de los costos de operación. Esta situación trae consigo un deterioro constante de la infraestructura, de los servicios, incapacidad de reponer los bienes y equipos para un buen mantenimiento.

d) Morosidad.

La morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente, este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento.

e) Obligación Tributaria.

Es la relación de Derecho Público, consistente en el vínculo entre el acreedor (sujeto activo) y el deudor tributario (sujeto pasivo) establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria por parte de este último a favor del primero, siendo exigible coactivamente.

f) Orden de Pago.

Es el 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, en los casos específicamente detallados en el artículo 78° del Código Tributario, según lo dispuesto el segundo párrafo del Art. 136 del citado código, para interponer reclamación contra la orden de pago, es requisito acreditar el pago previo de la totalidad de la deuda tributaria actualizada hasta la fecha en que se realiza el pago, excepto en los casos establecidos en el segundo y tercer párrafo del artículo 119°.

g) Resolución de Determinación.

Constituye el mecanismo normal a través del cual la administración tributaria puede establecer la existencia de una deuda tributaria a cargo de los contribuyentes y exigir su pago de acuerdo a lo establecido en el Art. 76° del Código Tributario, es el acto por el cual la administración tributaria pone en conocimiento del deudor tributario el resultado de su labor destinada a controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y establece la existencia del crédito o de la deuda tributaria.

h) Resolución de Multa.

Tienen por finalidad imputar la comisión de una infracción a un contribuyente y aplicar la sanción correspondiente.

i) Servicio de Limpieza Pública.

Conjunto de actividades que posibilitan el almacenamiento, barrido, recolección transporte, reciclaje y disposición final de residuos sólidos de manera apropiada y sostenida en el tiempo.

j) Tasas Municipales.

Las tasas municipales son tributos, cuyo hecho generador de la obligación tributaria radica en la prestación efectiva por la Municipalidad de un servicio público o administrativo, reservado a las municipalidades de acuerdo con la Ley Orgánica de Municipalidades.

k) Tributo.

De acuerdo al Código Tributario Vigente, son las prestaciones pecuniarias, y excepcionalmente en especie que, establecidas por ley, deben ser cumplidas por los deudores tributarios a favor de los entes públicos para el cumplimiento de sus fines, y que no constituya sanción por acto ilícito, cuyo sujeto activo es en principio una persona pública, y cuyo sujeto pasivo es alguien puesto en esta situación por la voluntad de la ley.

2.1.4. MARCO LEGAL.

a) Constitución Política del Perú.

En el Artículo 196 establece: Son bienes y rentas de las municipalidades: 1. Los bienes muebles e inmuebles de su propiedad, 2. Los tributos creados por ley a su favor, 3. Las contribuciones, tasas, arbitrios, licencias y derechos creados por Ordenanzas Municipales, conforme a ley, 4. Los derechos económicos que generen por las privatizaciones, concesiones y servicios que otorguen, conforme a ley, 5. Los recursos asignados del Fondo de Compensación Municipal, que tiene carácter redistributivo de acuerdo a ley, 6. Las Transferencias específicas

que les asigne la Ley Anual de Presupuesto. 7. Los recursos asignados por concepto de canon, 8. Los recursos provenientes de sus operaciones financieras, incluyendo aquellas que requieran del aval del Estado, conforme a ley, 9. Los demás que determine la ley. Esta ley se relaciona con el tema en estudio, porque la recaudación de los arbitrios municipales, en el caso específico de arbitrios de limpieza pública, tiene su amparo legal en este artículo de la Constitución Política del Perú.

b) Ley Orgánica de Municipalidades.

En el Capítulo III, artículo 69 numeral 2 reconoce que son Rentas Municipales: Las contribuciones, tasas, arbitrios, licencias, multas y derechos creados por su concejo municipal, los que constituyen sus ingresos propios. Esta Ley tiene una relación directa, ya que el cobro de los arbitrios de limpieza pública que se propone levantar progresivamente, está reconocido en esta Ley.

c) Ley de Tributación Municipal.

Esta Ley de Tributación Municipal Decreto Legislativo N° 776, en el Título I Artículo 3 señala que las Municipalidades perciben ingresos tributarios por las siguientes fuentes: a) Los impuestos municipales creados y regulados por las disposiciones del título II, b) Las contribuciones y tasas que determinen los Concejos Municipales, en el marco de los límites establecidos por el Título III, c) Los impuestos nacionales creados a favor de las municipalidades y recaudados por el Gobierno Central, conforme a las normas establecidas en el título IV, d) Los contemplados en las normas que rigen el Fondo de Compensación Municipal. El tema propuesto se ampara en esta ley, porque evidentemente, la imposición de los arbitrios municipales -limpieza pública, es un tema estrictamente municipal, por estar muy cerca de los vecinos o usuarios de este servicio de limpieza pública, los cuales están obligados a contribuir hacia una mejora en la calidad del servicio.

e) Ley N° 29888 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En el Artículo 80° establece que la publicidad de productos o servicios financieros de crédito que anuncien tasas de interés activa, monto o cuota, el proveedor debe consignar de manera clara y destacada la tasa de costo efectivo anual (TCEA) calculada para un año de trescientos sesenta (360) días y presentada conforme a los parámetros que para tal efecto establezca la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 82 del presente código. No está permitido bajo ninguna denominación, hacer referencia a tasas de interés distintas a la indicada en el cuerpo principal del anuncio, las que podrán incluirse en las notas explicativas, en caso de que corresponda. Asimismo, los proveedores de servicios financieros están obligados a difundir y otorgar a los consumidores o usuarios, en todos los medios empleados que tengan por finalidad ofrecer productos y servicios, incluyendo el presencial, información clara y destacada de la tasa de costo efectivo anual (TCEA) y la tasa de rendimiento anual (TREA), aplicable a las operaciones activas o pasivas, respectivamente. En el caso que el consumidor usuario solicite o se le otorgue información de forma oral, debe indicarse las mencionadas tasas; con eso, quedaría a su criterio que las acepte o no.

2.2. DEFINICIONES OPERACIONALES.

2.2.2. VARIABLES.

a) Variable Dependiente (Y)

Y: Servicio de Limpieza Pública en la Municipalidad Distrital de Fernando Lores.

b) Variables Independientes (X)

X : Recaudación de Tributos.

2.2.3. INDICADORES E ÍNDICES.

VARIABLES	INDICADORES	ÍNDICES
VARIABLE INDEPENDIENTE (X): Arbitrios de Limpieza Pública	1. Recaudación	- Alto - Regular - Bajo
VARIABLE DEPENDIENTE (Y): Servicio de Limpieza Pública	1. Recojo de residuos sólidos 2. Condiciones sanitarias del servicio de limpieza pública 3. Disposición final de residuos sólidos. 4. Campañas de sensibilización a la población en temas tributarios 5. Información tributaria	- Buena - Regular - Deficiente - Deficiente - Mínima

2.3. HIPÓTESIS.

2.3.2. HIPÓTESIS GENERAL.

Existe una relación directa entre la Recaudación de Arbitrios y la Prestación del Servicio de Limpieza Pública en la Localidad de Tamshiyacu.

2.3.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

1. Los Pobladores de la Localidad de Tamshiyacu no tributan por falta de información.
2. La baja Recaudación de Arbitrios determina que el servicio de Limpieza Pública en la Localidad de Tamshiyacu sea deficiente.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA.

3.1.MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

De acuerdo al alcance o propósito de la investigación, el presente estudio es de tipo Correlacional porque determina la relación existente entre la Recaudación de Arbitrios y la Prestación del Servicio de Limpieza Pública en la Municipalidad Distrital de Fernando Lores, año 2010.

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

El diseño de la investigación es el No Experimental, debido a que no se alteraron adrede los elementos intervinientes ni el entorno; es decir, se tomaron tal y cual se presentan.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.3.1. POBLACIÓN.

La Población del presente estudio está conformada por todos los beneficiarios del Servicio de Limpieza Pública de la Localidad de Tamshiyacu en sus tres actividades: Recojo de Residuos Sólidos, Barrido de Calles, y Mantenimiento de Parques y Jardines. Para este caso está constituido por 403 predios.

3.3.2. MUESTRA.

La Muestra es idéntica a la Población; es decir, los beneficiarios del Servicio de Limpieza Pública de la Localidad de Tamshiyacu en sus tres actividades: Recojo de Residuos Sólidos, Barrido de Calles y Mantenimiento de Parques y Jardines. Se trabajó con el 100% de la población equivalente a 403 personas, beneficiarios, propietarios o responsables de cada uno de los predios existentes que reciben los servicios de la Municipalidad antes descritos.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

3.4.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

La técnica que se empleó en el presente estudio fue la Entrevista. Ésta técnica estuvo orientada a la recolección de datos referidos al servicio de limpieza pública de la localidad de Tamshiyacu en sus tres actividades: recojo de residuos sólidos, barrido de calles y mantenimiento de parques y jardines.

3.4.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

El instrumento que se empleó en el presente estudio fue el Cuestionario. Este instrumento incluyó todos los aspectos relacionados con:

- a.1. Evaluación del Servicio de Limpieza Pública.
- a.2. Pago de Arbitrios de Limpieza Pública.

El Cuestionario fue aplicado al total de la Muestra (403 personas), que decidieron participar de manera voluntaria, respetándose el derecho a la privacidad

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

El procedimiento de recolección de datos se realizó de la siguiente manera.

- Se coordinó con las autoridades de la localidad de Tamshiyacu para darles a conocer el motivo de la encuesta, y pedirles su autorización.
- La recolección de datos se realizó en dos turnos: mañana y tarde, de lunes a viernes.
- Para la recolección de datos se capacitó a 8 encuestadores, quienes fueron los responsables de aplicar los instrumentos de recolección de datos.
- La supervisión de todo el proceso de recolección de datos estuvo a cargo de la autora de la tesis.
- La recolección de datos tuvo una duración aproximada de 60 días.

- La participación de los sujetos de estudio fue voluntaria.
- Se respetaron los derechos humanos y aspectos éticos de los sujetos de estudio mediante la anonimidad, confidencialidad y el consentimiento informado para su participación.

3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

- La información recolectada se procesó con ayuda del paquete estadístico EPI INFO.
- Posteriormente se procedió al análisis de los datos, para lo cual se hizo uso, en un primer momento de la estadística descriptiva, frecuencias simples y porcentajes; y, en un segundo momento, del análisis bivariado para determinar la relación que existe entre la recaudación del arbitrio y el servicio de limpieza pública en la localidad de Tamshiyacu.
- Finalmente se elaboraron los cuadros y gráficos necesarios para presentar la información.

3.7. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.

- La participación de los sujetos de estudio fue en forma voluntaria.
- Se respetaron los derechos humanos de los sujetos de estudio mediante la anonimidad, confidencialidad y el consentimiento informado durante la recolección de los datos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS.

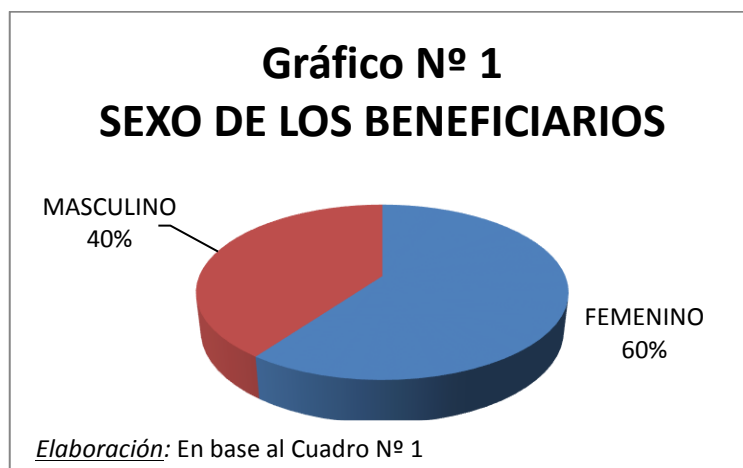
4.1. ANÁLISIS UNIVARIADO.

De acuerdo a lo observado en el Cuadro N° 1, el 60% de los encuestados son de sexo Femenino y el 40% Masculino; es decir, más de la mitad de los encuestados son mujeres.

Cuadro N° 1
SEXO DE LOS BENEFICIARIOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA

SEXO	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
FEMENINO	242	60.00%	60.00%
MASCULINO	161	40.00%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

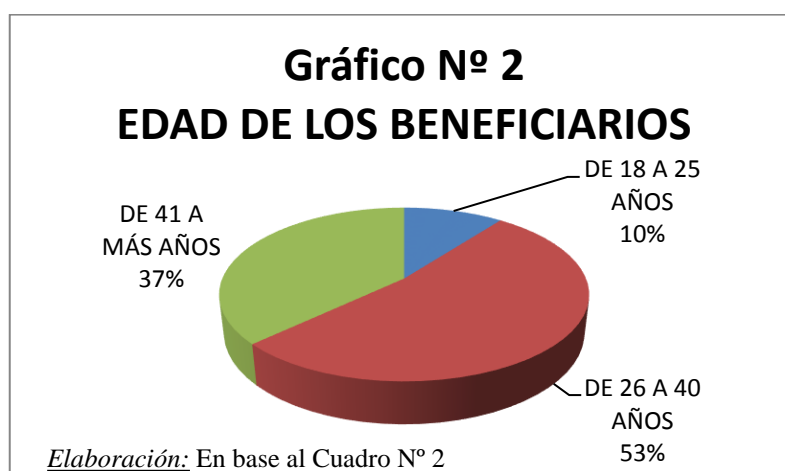


En el Cuadro N° 2, se puede notar que el grupo etario que predomina entre los encuestados, es el de las personas que tienen entre 26 y 40 años de edad con el 52.60% del total. En segundo lugar, se ubican los encuestados que tienen de 41 años a más con el 37.00% del total.

Cuadro N° 2
EDAD DE LOS ENCUESTADOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA

EDAD	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
DE 18 A 25 AÑOS	42	10.40%	10.40%
DE 26 A 40 AÑOS	212	52.60%	63.00%
DE 41 A MÁS AÑOS	149	37.00%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

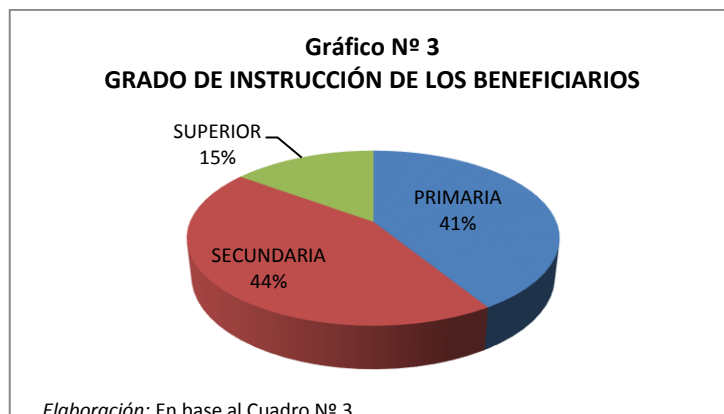


Quando se indagó sobre el grado de instrucción de los beneficiarios del servicio de limpieza pública en la localidad de Tamshiyacu, se encontró que el 43.90% tienen secundaria y el 41.20% primaria, de donde se puede colegir que poseen educación básica entendiendo, por consiguiente, el tema de la obligación de pago por ser beneficiario de un servicio público.

Cuadro N° 3
GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA

GRADO DE INSTRUCCIÓN	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
PRIMARIA	166	41.20%	41.20%
SECUNDARIA	177	43.90%	85.10%
SUPERIOR	60	14.90%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

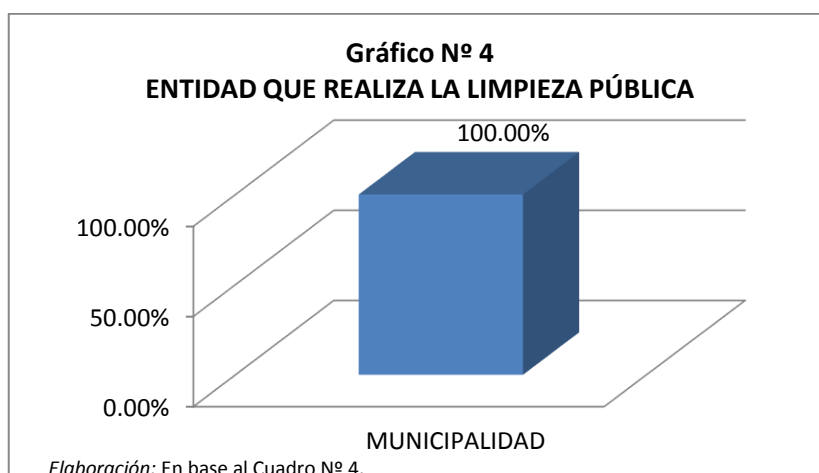


El 100% de los encuestados respondió que la entidad que realiza el servicio de limpieza pública en la localidad de Tamshiyacu, es la Municipalidad. Se debe entender que la “Limpieza Pública” está conformada por los servicios de recojo de basura, barrido de calles y mantenimiento de áreas verdes.

Cuadro N° 4
ENTIDAD QUE REALIZA LA LIMPIEZA PÚBLICA (RECOJO DE BASURA, BARRIDO DE CALLES, MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES)

ENTIDAD	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
LA MUNICIPALIDAD	403	100.00%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

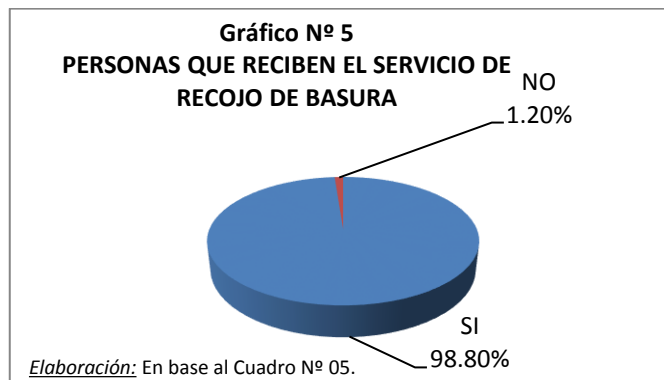


En el Cuadro N° 5, se observa que el 98.80% de los encuestados respondieron que reciben el servicio de recojo de basura brindado por la Municipalidad. Tan solo el 1.20% dijo que no recibe.

Cuadro N° 5
RECIBEN EL SERVICIO DE RECOJO DE BASURA

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SI	398	98.80%	98.80%
NO	5	1.20%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

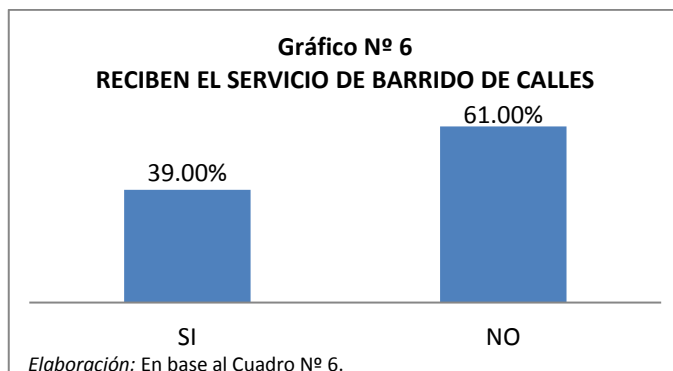


Por otro lado, el 61% dijo no recibir el servicio de “Barrido de Calles”, o por lo menos, esa es la percepción. Esta situación es preocupante y debe profundizarse en el tema. Únicamente el 39% dijo que si recibe.

Cuadro N° 6
RECIBEN EL SERVICIO DE BARRIDO DE CALLES

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SI	157	39.00%	39.00%
NO	246	61.00%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

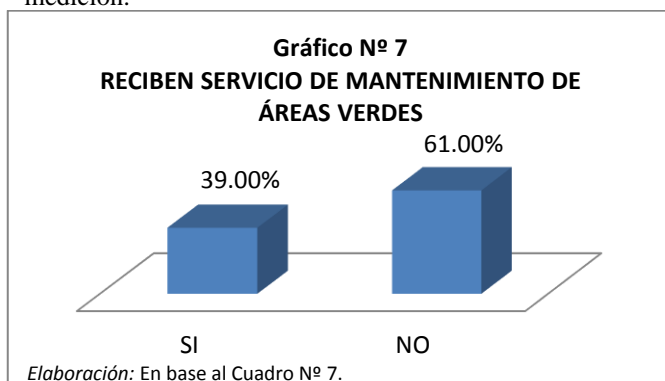


Ante la pregunta si reciben el servicio de “Mantenimiento de Áreas Verdes”, el 61% dijo que “No”. Solamente el 39% respondió que “Si” reciben.

Cuadro N° 7
RECIBEN SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SI	157	39.00%	39.00%
NO	246	61.00%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.



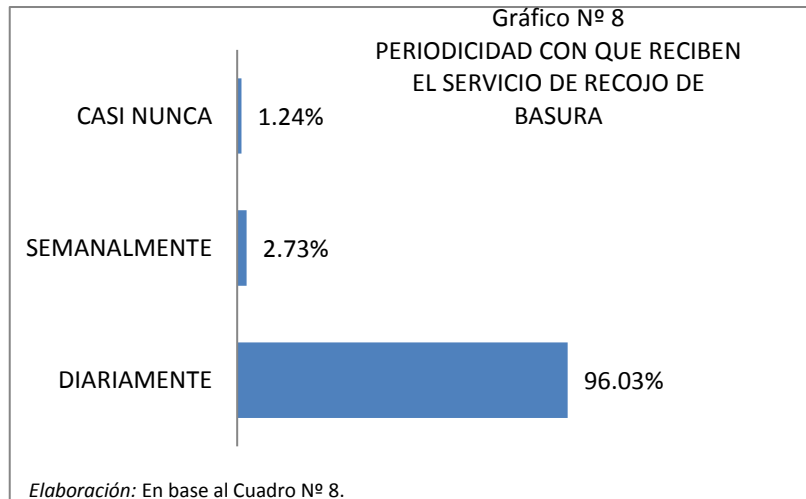
En el Cuadro N° 8, a la pregunta de con qué frecuencia recibe el servicio de “Recojo de Basura”, el 96.03% dijo que “Diariamente”; mientras que minoritariamente el 2.73% dijo recibirla “Semanalmente”.

Cuadro N° 8

**PERIODICIDAD CON QUE RECIBEN EL
SERVICIO DE RECOJO DE BASURA**

PERIODO	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
DIARIAMENTE	387	96.03%	96.03%
SEMANALMENTE	11	2.73%	98.76%
CASI NUNCA	5	1.24%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

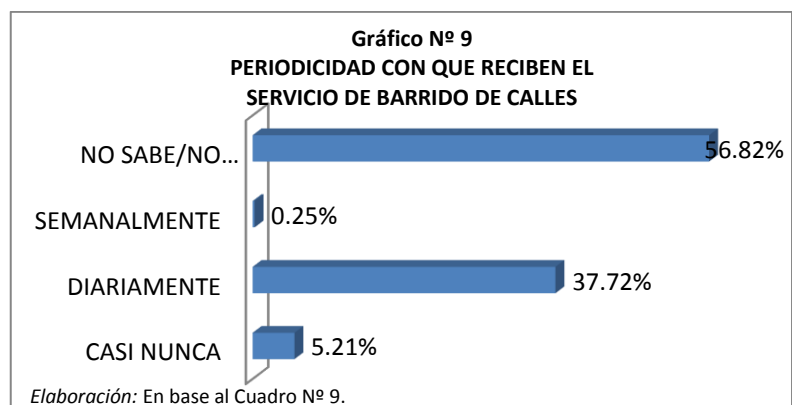


Cuando se repitió la pregunta, pero ahora referido al servicio de “Barrido de Calles”, el 56.82% dijo desconocer; el 37.72% respondió que “Diariamente” y el 5.21% “Casi Nunca”. En último lugar se aprecia la respuesta “Semanalmente”.

**Cuadro N° 9
PERIODICIDAD CON QUE RECIBEN EL
SERVICIO DE BARRIDO DE CALLES**

PERIODO	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
CASI NUNCA	21	5.21%	5.21%
DIARIAMENTE	152	37.72%	42.93%
SEMANALMENTE	1	0.25%	43.18%
NO SABE/NO OPINA	229	56.82%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

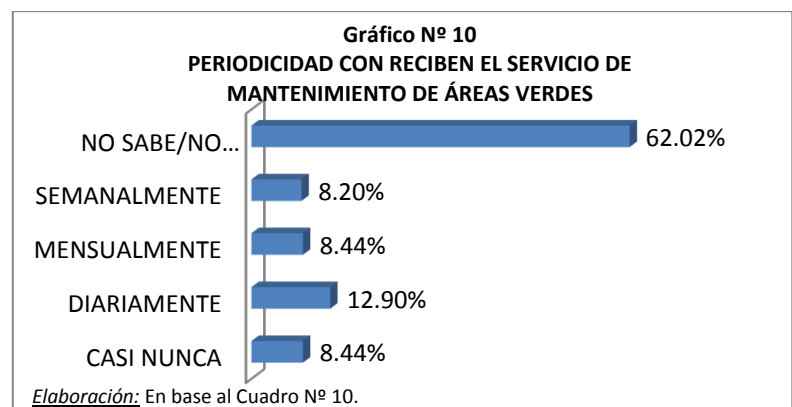


En el Cuadro N° 10, se indaga sobre la frecuencia con que reciben el servicio de “Mantenimiento de Áreas Verdes”, obteniéndose como respuesta que el 62.02% “No Sabe/No Opina”, reflejándose un desconocimiento del servicio brindado. En segundo lugar, se encuentra la respuesta “Diariamente” con el 12.90%; y en tercer lugar, un empate entre “Semanalmente” y “Casi Nunca”.

Cuadro N° 10
PERIODICIDAD CON QUE RECIBEN EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES

PERIODO	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
CASI NUNCA	34	8.44%	8.44%
DIARIAMENTE	52	12.90%	21.34%
MENSUALMENTE	34	8.44%	29.78%
SEMANTALMENTE	33	8.20%	37.98%
NO SABE/NO OPINA	250	62.02%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.



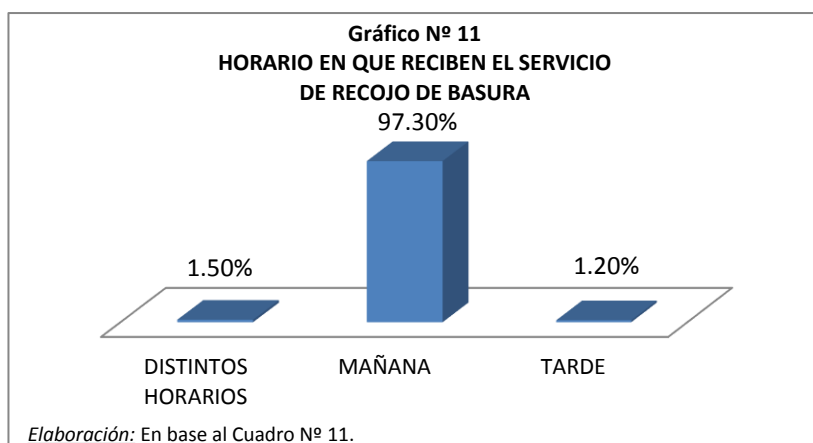
Cuando se indagó sobre el horario en que reciben el servicio de “Recojo de Basura”, el 98.80% respondió que se llevaba a cabo en la “Mañana”. En

segundo lugar, están los que respondieron en “Distintos Horarios” con el 1.50%, y en la “Tarde” 1.20%.

Cuadro N° 11
HORARIO EN QUE RECIBEN EL SERVICIO DE
RECOJO DE BASURA

HORARIO	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
DISTINTOS HORARIOS	6	1.50%	1.50%
MAÑANA	392	97.30%	98.80%
TARDE	5	1.20%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

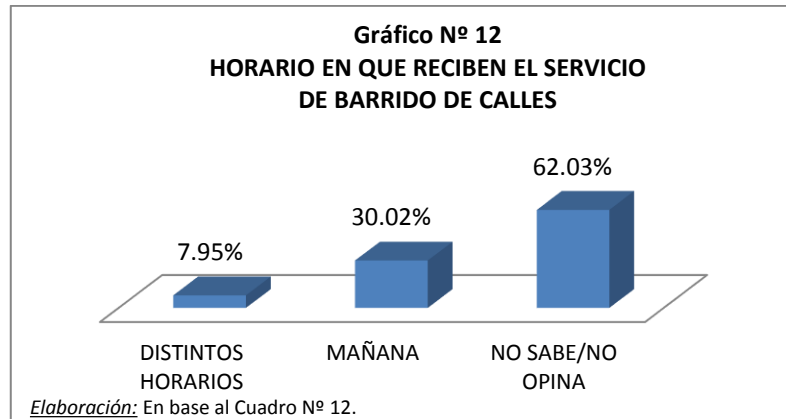


En relación al horario en que se brinda el servicio de “Barrido de Calles”, el 62.03% respondió “No sabe/No Opina”; en segundo lugar, está los que dijeron por la “Mañana” 30.02%, y el 7.95% en “Distintos Horarios”.

Cuadro N° 12
HORARIO EN QUE RECIBEN EL SERVICIO
DE BARRIDO DE CALLES

HORARIO	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
DISTINTOS HORARIOS	32	7.95%	7.95%
MAÑANA	121	30.02%	37.97%
NO SABE/NO OPINA	250	62.03%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

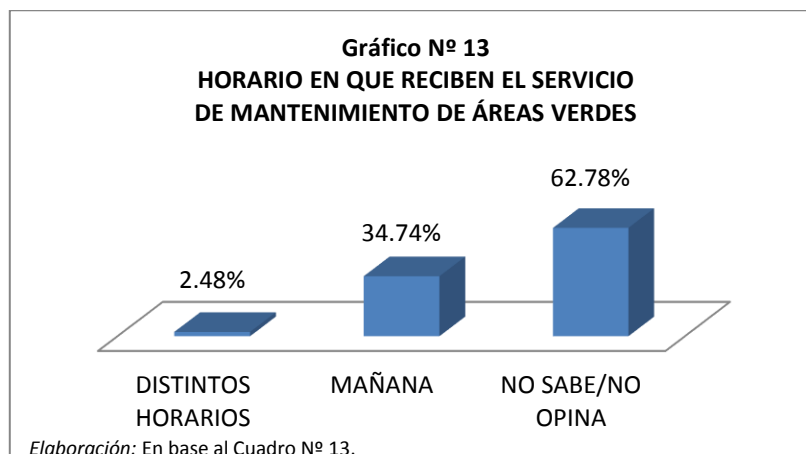


El 62.78% dijo que “No Sabe/No Opina” cuando les preguntaron en qué horario se realizaba el servicio de “Mantenimiento de Áreas Verdes” brindado por la Municipalidad de Tamshiyacu. El 34.74% dijo que este servicio se hace por la “Mañana” y el 2.48% en “Distintos Horarios”.

Cuadro N° 13
HORARIO EN QUE RECIBEN EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDE

HORARIO	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
DISTINTOS HORARIOS	10	2.48%	2.48%
MAÑANA	140	34.74%	37.22%
NO SABE/NO OPINA	253	62.78%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

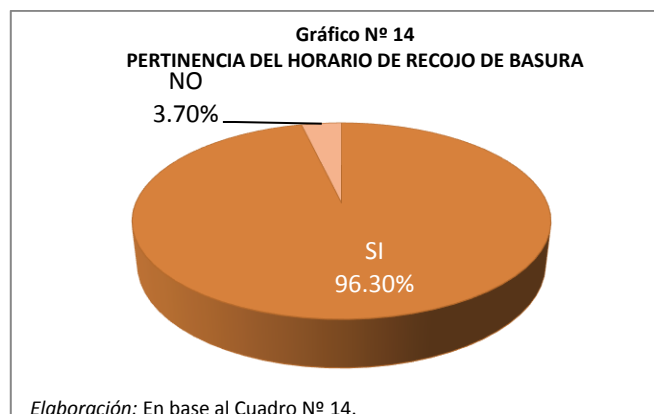


En el cuadro N° 14, el 96.30% respondió que “Si” cuando se les preguntó si el horario de “Recojo de Basura” era el adecuado. Únicamente el 3.70% dijo “No” estar de acuerdo con el horario; pero, además, no plantearon alternativas de horarios para que sean evaluados por la Municipalidad.

Cuadro N° 14
PERTINENCIA DEL HORARIO DE
RECOJO DE BASURA

HORARIO ADECUADO	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SÍ	388	96.30%	96.30%
NO	15	3.70%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

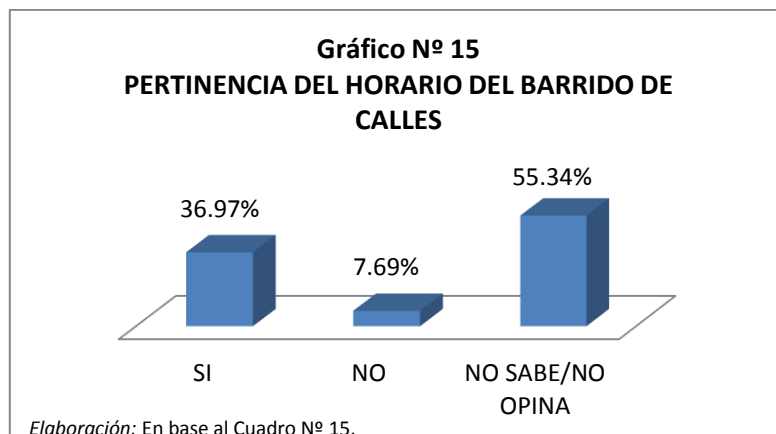


El 55.34% de los encuestados respondió que “No Sabe/No Opina” cuando se le preguntó si el horario del “Barrido de Calles” era el adecuado. El 36.97% dijo que “Si” era adecuado y el 7.69% “No”.

Cuadro N° 15
PERTINENCIA DEL HORARIO DEL BARRIDO DE CALLES

HORARIO ADECUADO	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SI	149	36.97%	36.97%
NO	31	7.69%	44.66%
NO SABE/NO OPINA	223	55.34%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

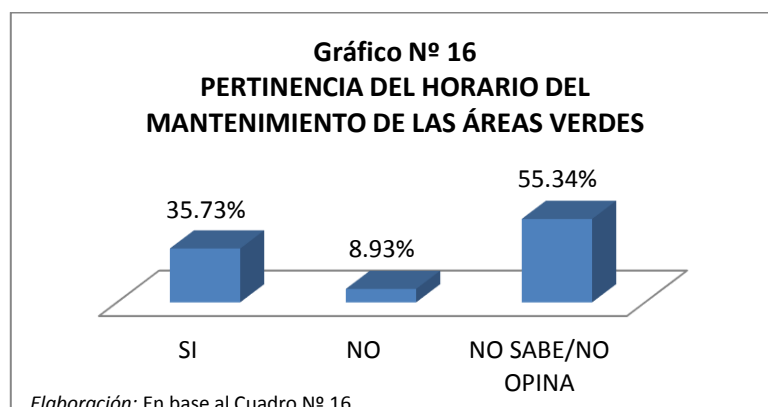


De igual modo, el 55.34% dijo que “No Sabe/No Opina” cuando se le pregunto si el horario de “Mantenimiento de Áreas Verdes” era el adecuado. Por otro lado, el 35.73% dijo que “Si” estaba de acuerdo y el 8.93% “No”.

Cuadro N° 16
PERTINENCIA DEL HORARIO DEL MANTENIMIENTO DE LAS ÁREAS VERDES

HORARIO ADECUADO	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SI	144	35.73%	35.73%
NO	36	8.93%	44.66%
NO SABE/NO OPINA	223	55.34%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

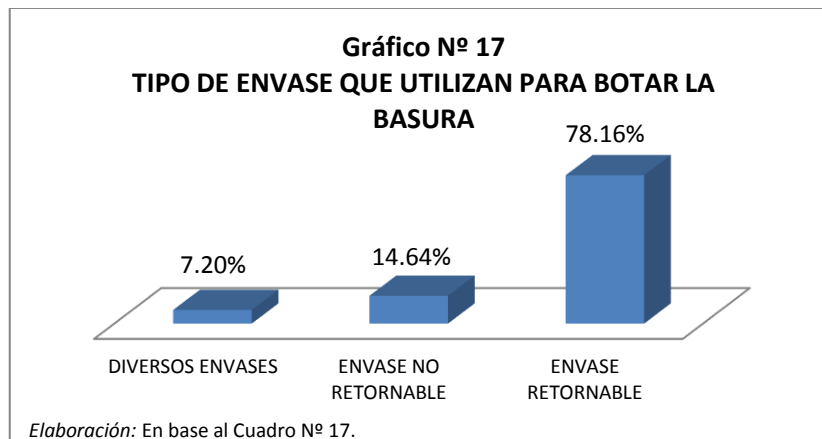


En el Cuadro N° 17, se observa que el 78.16% respondió que utiliza “Envase Retornable” para botar la basura, pudiendo ser éstos baldes, bandejas, etc. El 14.64% dijo que usa “Envase No Retornable”, constituido principalmente por bolsas de plástico. Finalmente, el 7.20% dijo utilizar “Diversos Envases”.

Cuadro N° 17
TIPO DE ENVASE QUE UTILIZAN PARA BOTAR LA BASURA

TIPO DE ENVASE	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
DIVERSOS ENVASES	29	7.20%	7.20%
ENVASE NO RETORNABLE	59	14.64%	21.84%
ENVASE RETORNABLE	315	78.16%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

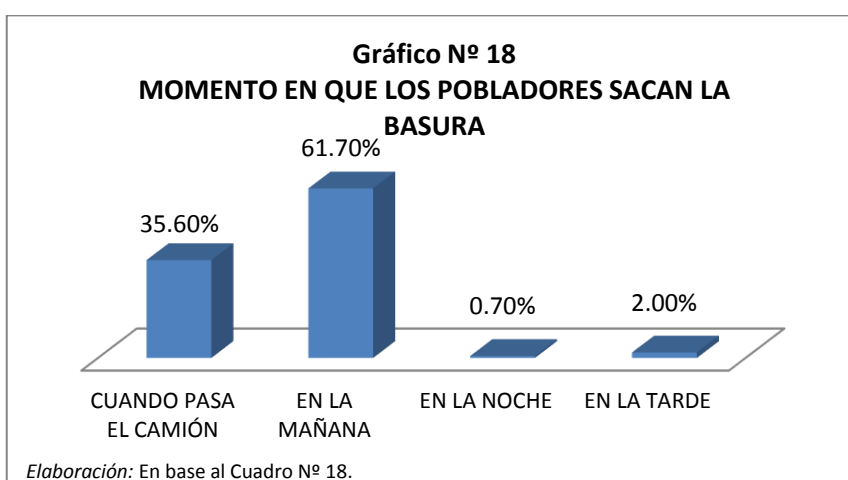


Cuando se les preguntó en qué momento sacaban la basura, el 61.70% respondió que lo hacían “En La Mañana”, mientras que el 35.60% respondió “Cuando pasa el Camión”. En tercer lugar, está los que dijeron que lo hacen “En La Tarde” con el 2.00% y “En la Noche” el 0.70%. Lo ideal es que los pobladores saquen la basura en el momento que pasa el camión recolector.

Cuadro N° 18
MOMENTO EN QUE LOS POBLADORES SACAN LA BASURA

MOMENTO	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
CUANDO PASA EL CAMIÓN	144	35.60%	35.60%
EN LA MAÑANA	248	61.70%	97.30%
EN LA NOCHE	3	0.70%	98.00%
EN LA TARDE	8	2.00%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

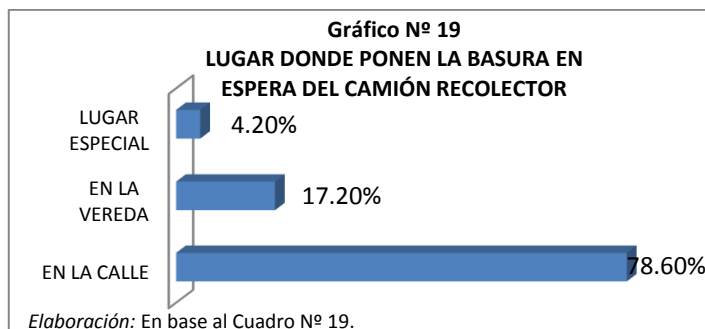


En el Cuadro N° 19 se puede ver que el 78.60% respondió que ponen la basura “En La Calle” en espera que sea recogida por el camión recolector. El 17.20% dijo que lo ponía “En La Vereda” y el 4.20% en un “Lugar Especial”.

Cuadro N° 19
LUGAR DONDE PONEN LA BASURA EN ESPERA DEL CAMIÓN RECOLECTOR

LUGAR	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
EN LA CALLE	317	78.60%	78.60%
EN LA VEREDA	69	17.20%	95.80%
LUGAR ESPECIAL	17	4.20%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

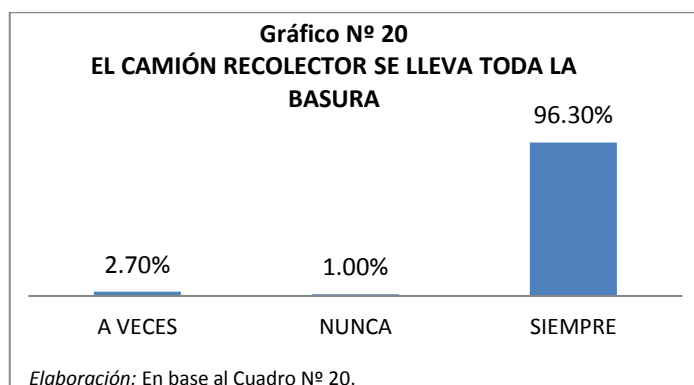


El 96.30% de los encuestados dijo que el camión recolector “Siempre” se lleva toda la basura que es sacada a la calle. Por otro lado, el 2.70% dijo que “A Veces” y tan solo el 1.00% dijo que “Nunca”.

Cuadro N° 20
EL CAMIÓN RECOLECTOR SE LLEVA TODA LA BASURA

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
A VECES	11	2.70%	2.70%
NUNCA	4	1.00%	3.70%
SIEMPRE	388	96.30%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

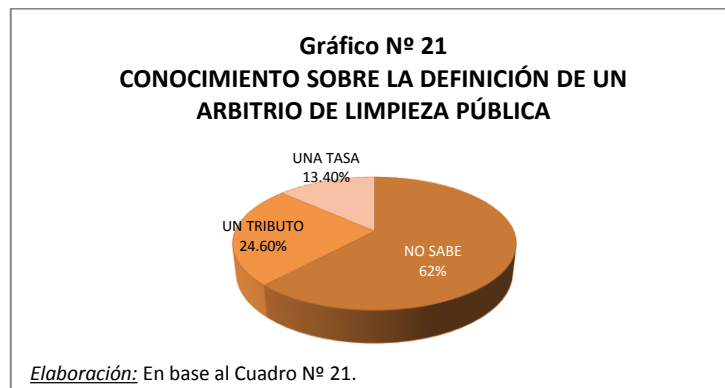


Cuando se les preguntó qué conocimiento tienen sobre lo que es un Arbitrio de Limpieza Pública, el 62.00% contestó que “No Sabe”. Por otro lado, el 24.60% dijo que se trataba de “Un Tributo” y el 13.40% “Una Tasa”.

Cuadro N° 21
CONOCIMIENTO SOBRE LA DEFINICIÓN DE UN
ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
NO SABE	250	62.00%	62.00%
UN TRIBUTO	99	24.60%	86.60%
UNA TASA	54	13.40%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

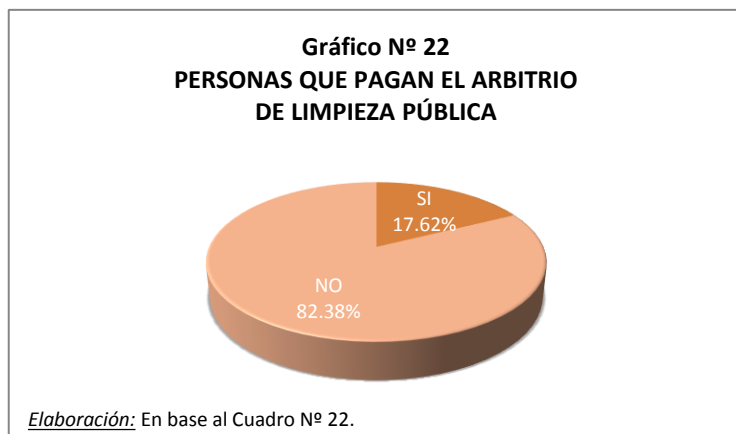


Cuando se les preguntó si pagaban el servicio de limpieza pública, el 82.38% dijo que “No” y tan solo el 17.62% dijo que “Si”. Esta respuesta es preocupante ya que, si bien es cierto ellos son conscientes que reciben el servicio de la Municipalidad, pero no pagan por ello. Entonces, se debe profundizar en los motivos que hacen que los pobladores tengan este comportamiento, pues hace peligrar la sostenibilidad del servicio en el tiempo.

Cuadro N° 22
PERSONAS QUE PAGAN EL ARBITRIO
DE LIMPIEZA PÚBLICA

PAGA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SI	71	17.62%	17.62%
NO	332	82.38%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

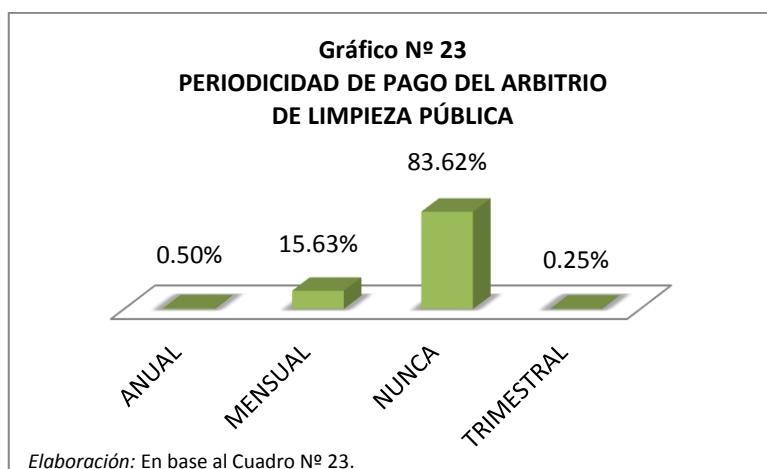


Cuando se les preguntó con qué frecuencia pagaban el arbitrio de limpieza pública, el 83.62% dijo que “Nunca”. Tan solo el 15.63% dijo que lo hacía en forma “Mensual”.

Cuadro 23
PERIODICIDAD DE PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA

PERIODICIDAD	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
ANUAL	2	0.50%	0.50%
MENSUAL	63	15.63%	16.13%
NUNCA	337	83.62%	99.75%
TRIMESTRAL	1	0.25%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.



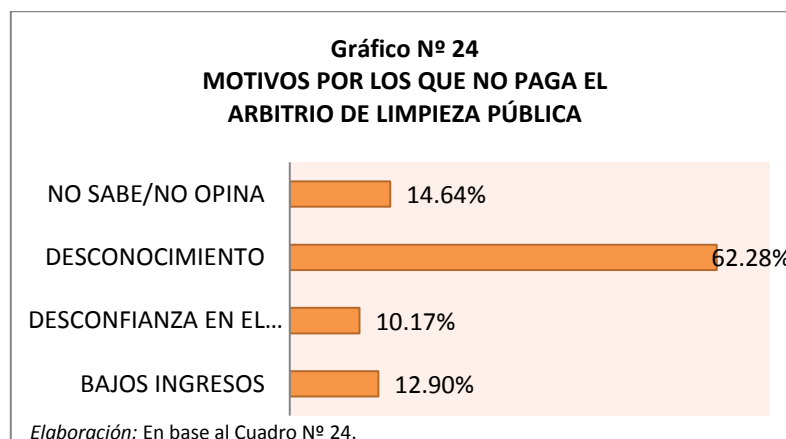
El 62.28% de los encuestados dijeron que no pagan por “Desconocimiento” que lo tienen que hacer. Luego, el 14.64% dijo que “No Sabe/No Opina”, sumando entre estas dos categorías 76.92%.

Cuadro N° 24

MOTIVOS POR LOS QUE NO PAGA EL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA

MOTIVOS DE NO PAGO	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
BAJOS INGRESOS	52	12.90%	12.90%
DESCONFIANZA EN EL GOBIERNO MUNICIPAL	41	10.17%	23.07%
DESCONOCIMIENTO	251	62.28%	85.36%
NO SABE/NO OPINA	59	14.64%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.



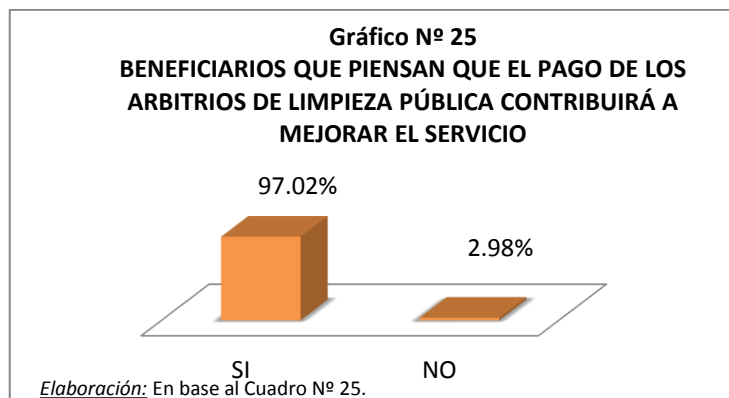
Por otro lado, el 97.02% piensa que el pago de los arbitrios de limpieza pública “Si” contribuirá a mejorar el servicio. Solo el 2.98% piensa que “No”.

Cuadro N° 25

BENEFICIARIOS QUE PIENSAN QUE EL PAGO DE LOS ARBITRIOS DE LIMPIEZA PÚBLICA CONTRIBUIRÁ A MEJORAR EL SERVICIO

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SI	391	97.02%	97.02%
NO	12	2.98%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

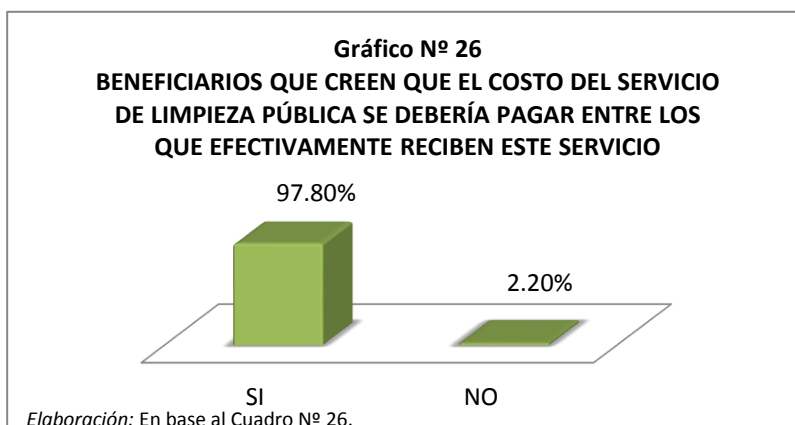


Tal como se observa en el Cuadro N° 26, el 97.80% de los encuestados cree que el costo del servicio debe ser pagado por los que efectivamente reciben este servicio.

Cuadro N° 26
BENEFICIARIOS QUE CREEN QUE EL COSTO DEL
SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA SE DEBERÍA PAGAR
ENTRE TODOS LOS QUE EFECTIVAMENTE RECIBEN ESTE
SERVICIO

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SI	394	97.80%	97.80%
NO	9	2.20%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

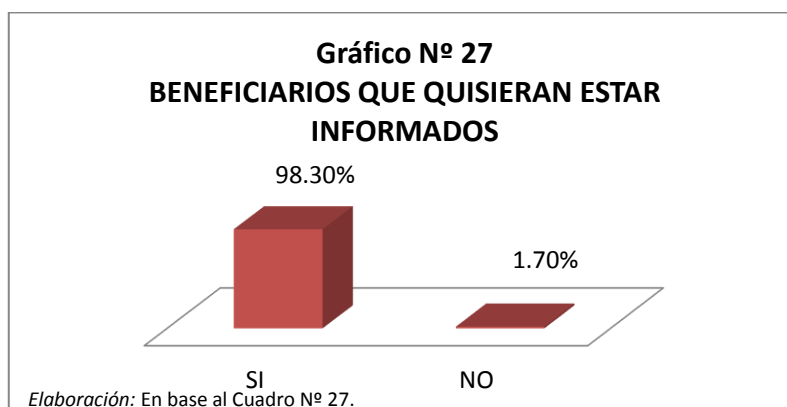


Cuando se preguntó a los encuestados si quisieran estar informados de los ingresos por arbitrios de limpieza pública, y los costos en que incurre la Municipalidad de Tamshiyacu para brindarles este servicio, el 98.30% dijo que “Si”; y tan solo el 1.70% dijo que “No”.

Cuadro N° 27
BENEFICIARIOS QUE QUISIERAN ESTAR INFORMADOS DE LOS
INGRESOS POR ARBITRIOS DE LIMPIEZA PÚBLICA, Y LOS
COSTOS EN QUE INCURRE LA MUNICIPALIDAD PARA
BRINDAR ESTE SERVICIO

BENEFICIARIOS QUE QUISIERAN ESTAR INFORMADOS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SI	396	98.30%	98.30%
NO	7	1.70%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

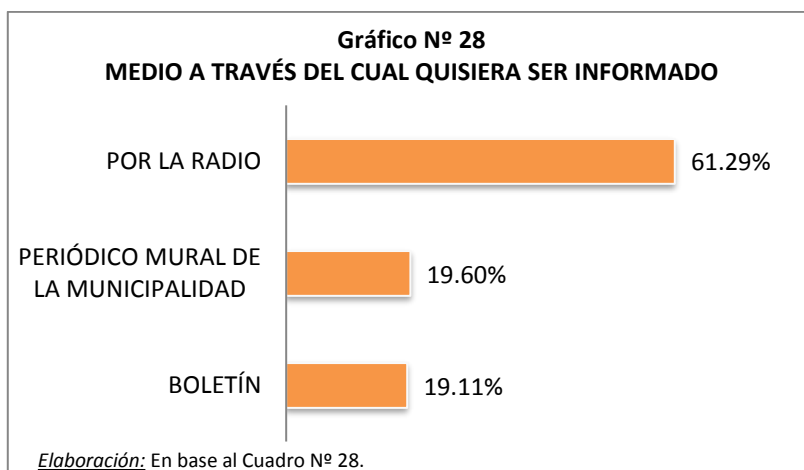


Ante la pregunta de a través de qué medio quisiera ser informado, el 61.29% dijo que “Por La Radio”. El 19.60% respondió por medio del “Periódico Mural de la Municipalidad” y el 19.11% por “Boletín”.

Cuadro N° 28
MEDIO A TRAVÉS DEL CUAL QUISIERA SER INFORMADO

MEDIO	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
BOLETÍN	77	19.11%	19.11%
PERIÓDICO MURAL DE LA MUNICIPALIDAD	79	19.60%	38.71%
POR LA RADIO	247	61.29%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

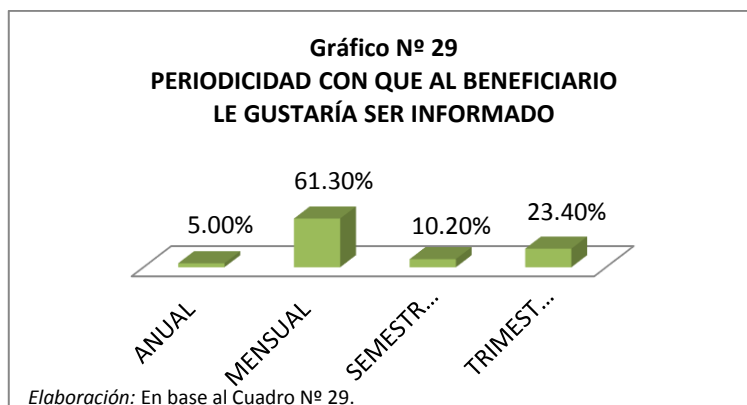


Cuando se les preguntó a los encuestados con qué frecuencia les gustaría ser informados de los ingresos y gastos por concepto de limpieza pública que realiza la Municipalidad de Tamshiyacu, el 61.30% dijo de manera “Mensual”. Por otro lado, el 23.40% dijo que prefería que esta información les llegará de manera “Trimestral”. El 10.20% dijo “Semestral” y el 5.00% “anual”.

Cuadro N° 29
PERIODICIDAD CON QUE AL BENEFICIARIO LE GUSTARÍA SER INFORMADO

PERIODO	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
ANUAL	20	5.00%	5.00%
MENSUAL	248	61.30%	66.30%
SEMESTRAL	41	10.20%	76.60%
TRIMESTRAL	94	23.40%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

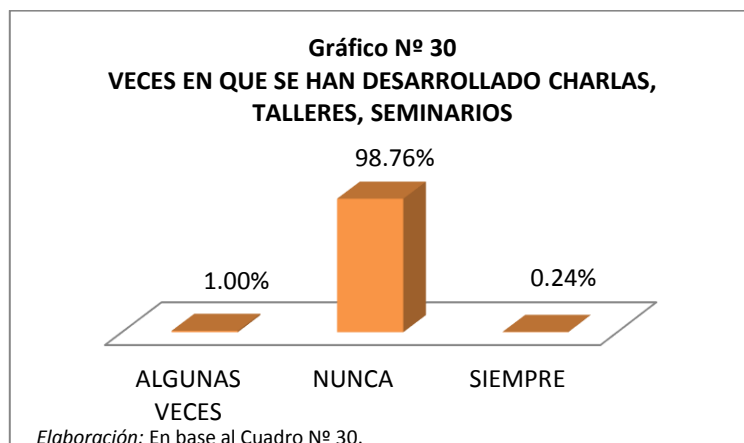


En el Cuadro N° 30, se observa que el 98.76% manifiesta que “Nunca” ha sido capacitado en relación a arbitrios municipales con charlas, talleres y seminarios.

Cuadro N° 30
VECES EN QUE SE HAN DESARROLLADO CHARLAS,
TALLERES,
SEMINARIOS EN RELACIÓN A LOS ARBITRIOS
MUNICIPALES EN LOS PP. JJ. DE TAMSHIYACU

VECES	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
ALGUNAS VECES	4	1.00%	1.00%
NUNCA	398	98.76%	99.76%
SIEMPRE	1	0.24%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

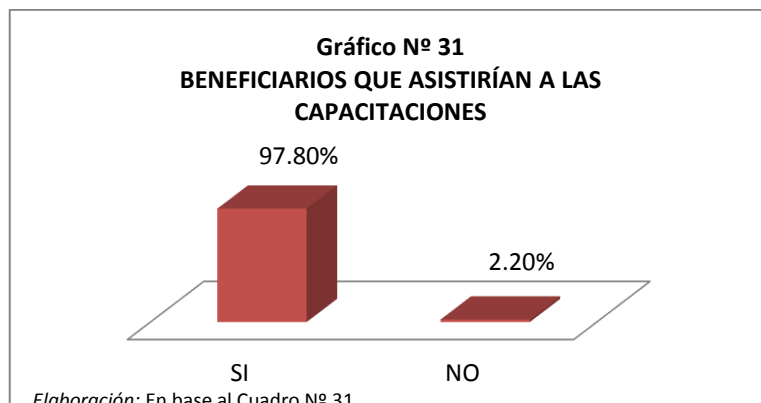


Cuando se les preguntó si asistiría a charlas, conferencias y seminarios en temas de arbitrios municipales, el 97.80% dijo que “Si”. Esta respuesta es interesante porque demuestra la disposición de los contribuyentes a capacitarse. Tan solo el 2.20% respondió que “No”.

Cuadro N° 31
BENEFICIARIOS QUE ASISTIRÍAN SI SE DICTAN
CHARLAS, CONFERENCIAS, SEMINARIOS EN TEMAS
DE ARBITRIOS MUNICIPALES

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SI	394	97.80%	97.80%
NO	9	2.20%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

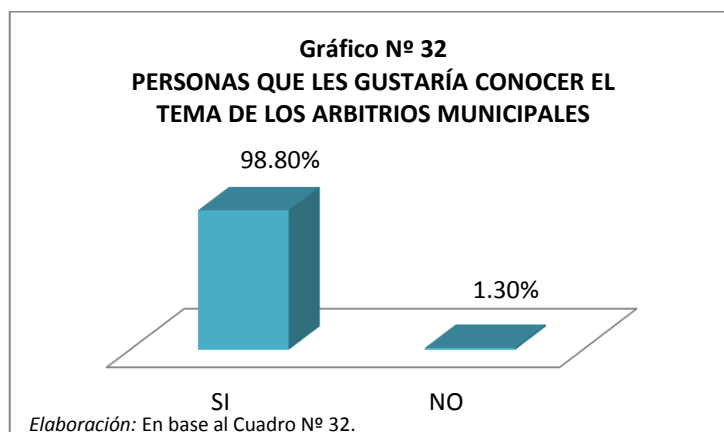


El 98.80% de los encuestados dijo que “Si” les gustaría conocer el tema de los arbitrios municipales, y el 1.20% dijo que “No”.

Cuadro N° 32
PERSONAS QUE LES GUSTARÍA CONOCER EL TEMA DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
SI	398	98.80%	98.80%
NO	5	1.20%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

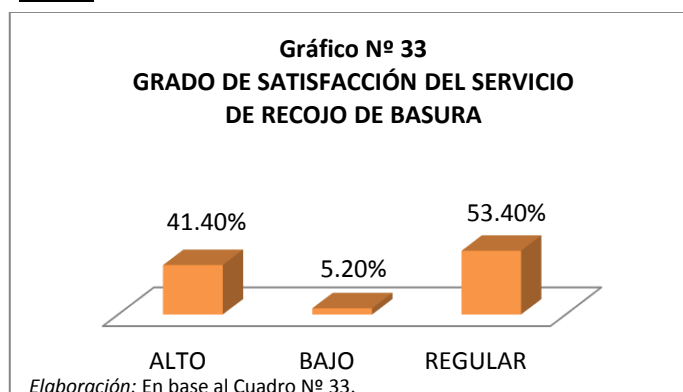


Ante la pregunta por el grado de satisfacción en relación al servicio de “Recojo de Basura”, el 53.40% calificó de “Regular”; mientras que el 41.40% dijo “Alto”, mostrando una gran satisfacción. El 5.20% respondió con “Bajo”.

Cuadro N° 33
GRADO DE SATISFACCIÓN DEL
SERVICIO DE RECOJO DE BASURA

GRADO DE SATISFACCIÓN	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
ALTO	167	41.40%	41.40%
BAJO	21	5.20%	46.60%
REGULAR	215	53.40%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

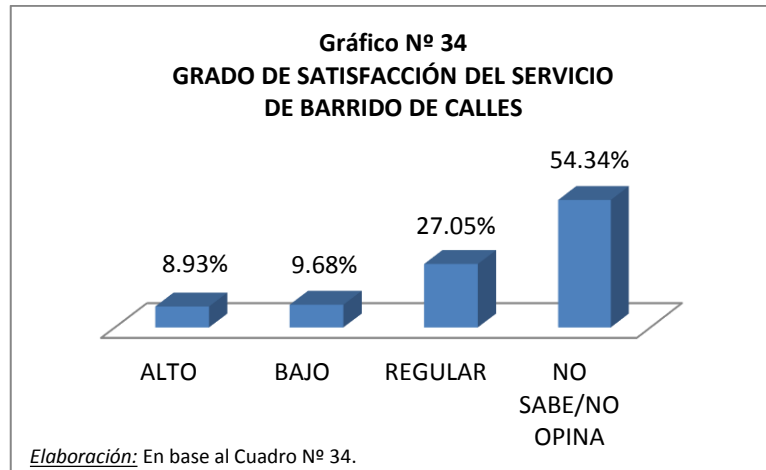


El grado de satisfacción respecto al servicio de “Barrido de Calles”, el 54.34% dijo que “No Sabe/No Opina” mientras que el 27.05% señaló que es “Regular”.

Cuadro N° 34
GRADO DE SATISFACCIÓN DEL
SERVICIO DE BARRIDO DE CALLES

GRADO DE SATISFACCIÓN	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
ALTO	36	8.93%	8.93%
BAJO	39	9.68%	18.61%
REGULAR	109	27.05%	45.66%
NO SABE/NO OPINA	219	54.34%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.

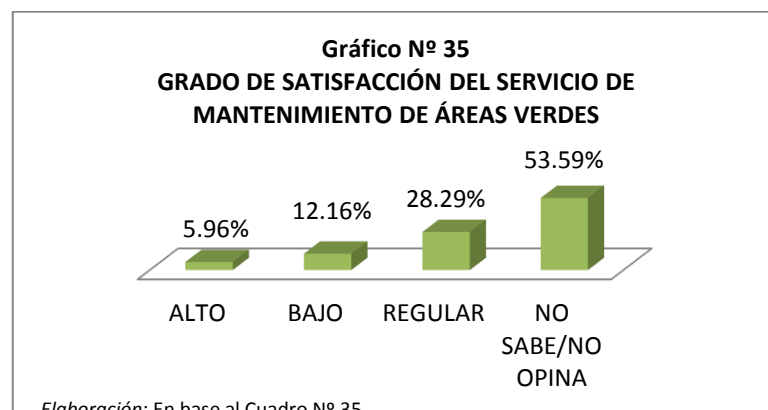


En relación al grado de satisfacción del servicio de “Mantenimiento de Áreas Verdes”, el 53.59% respondió “No Sabe/No Opina”; mientras que el 28.29% dijo que es “Regular”. El 12.16% calificó de “Bajo” y el 5.96% del “Alto”.

Cuadro N° 35
GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES

GRADO DE SATISFACCIÓN	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
ALTO	24	5.96%	5.96%
BAJO	49	12.16%	18.12%
REGULAR	114	28.29%	46.41%
NO SABE/NO OPINA	216	53.59%	100.00%
Total	403	100.00%	100.00%

Fuente: Instrumento de medición.



4.2. ANÁLISIS BIVARIADO.

En el análisis bivariado, se relaciona la Variable Independiente “Recaudación de Arbitrios”, medido a través del pago del mismo, con las respuestas más significativas del instrumento de medición. El propósito es obtener mayores indicios del por qué no se paga por este servicio.

Se debe precisar que cuando se menciona “Servicio de Limpieza Pública” en la presente tesis, se está refiriendo a los servicios de: recojo de basura, barrido de calles y mantenimiento de áreas verdes.

Del total de encuestados, el 82.40% respondió que “No Paga” por el servicio de limpieza pública; así que ahora se tratará de ver las características y razones por que no pagan estas personas.

En el Cuadro N° 36 se muestra la relación entre el sexo del encuestado y el pago del arbitrio de limpieza pública, donde se puede notar que el porcentaje mayor 79.20% (filas) y 57.60% (columnas) corresponde a personas de sexo “Femenino” que “No Pagan” por el servicio de limpieza pública. De esto se puede colegir que mayoritariamente, las personas que vienen usando este servicio, no pagan y son de sexo femenino.

Cuadro N° 36
RELACIÓN ENTRE EL PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA Y EL SEXO DEL ENCUESTADO

SEXO	PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA		
	SI	NO	TOTAL
FEMENINO	50.00	192.00	242.00
Filas %	20.80	79.20	100.00
Columnas %	70.40	57.60	59.90
MASCULINO	21.00	140.00	161.00
Filas %	13.00	87.00	100.00
Columnas %	29.60	42.40	40.10
TOTAL	71.00	332.00	403.00
Filas %	17.60	82.40	100.00
Columnas %	100.00	100.00	100.00

Fuente: Instrumento de medición.

En el Cuadro N° 37, se puede ver que el 50.60% de las personas que “No Pagan” tienen “De 26 A 40 Años” de edad, notándose que se trata de personas relativamente jóvenes pero maduras laboralmente hablando, y que deberían realizar algún trabajo remunerado que le genere ingreso y, por consiguiente, poder pagar los arbitrios.

Cuadro N° 37
RELACIÓN ENTRE EL PAGO DEL ARBITRIO DE
LIMPIEZA PÚBLICA Y LA EDAD DEL
ENCUESTADO

EDAD	PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA		
	SI	NO	TOTAL
DE 18 A 25 AÑOS	6.00	36.00	42.00
Filas %	14.30	85.70	100.00
Columnas %	8.50	10.90	10.50
DE 26 A 40 AÑOS	43.00	169.00	212.00
Filas %	20.50	79.50	100.00
Columnas %	60.60	50.60	52.40
DE 41 A MÁS AÑOS	22.00	127.00	149.00
Filas %	14.80	85.20	100.00
Columnas %	31.00	38.50	37.20
TOTAL	71.00	332.00	403.00
Filas %	17.60	82.40	100.00
Columnas %	100.00	100.00	100.00

Fuente: Instrumento de medición.

Cuando se relacionó las variables “Pago del Arbitrio de Limpieza” y “Grado de Instrucción” del encuestado, los mayores resultados se concentraron en identificar que prevalecen las personas que “No Pagan” y tienen instrucción “Secundaria”; de donde se puede colegir que se trata de personas que entienden que el pago de las obligaciones por los servicios que reciben, deben contribuir a mejorar las mismas; además, si no pagan, ponen en peligro la sostenibilidad del servicio para que se siga brindando en el tiempo.

Cuadro N° 38
RELACIÓN ENTRE EL PAGO DEL ARBITRIO DE
LIMPIEZA
PÚBLICA Y EL GRADO DE INSTRUCCIÓN DEL
ENCUESTADO

GRADO DE INSTRUCCIÓN	PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA		
	SI	NO	TOTAL
PRIMARIA	39	127	166
Filas %	23.6	76.4	100
Columnas %	54.9	38.2	41.1
SECUNDARIA	28	149	177
Filas %	15.9	84.1	100
Columnas %	39.4	44.8	43.9
SUPERIOR	4	56	60
Filas %	6.7	93.3	100
Columnas %	5.6	17	15
TOTAL	71	332	403
Filas %	17.6	82.4	100
Columnas %	100	100	100

Fuente: Instrumento de medición.

En el Cuadro N° 39, se muestra una relación sumamente reveladora pues del total de personas que “No Pagan” por el servicio de “Recojo de Basura” el 98.50% “Si” recibe y goza de este servicio- Es decir, se aprovechan de la Municipalidad.

Cuadro N° 39
RELACIÓN ENTRE EL PAGO DEL ARBITRIO DE
LIMPIEZA
PÚBLICA Y EL SERVICIO DE RECOJO DE BASURA

RECIBE RECOJO DE BASURA	PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA		
	SI	NO	TOTAL
SI	71	327	398
Filas %	18	82	100
Columna %	100	98.5	98.8
NO	0	5	5
Filas %	0	100	100
Columna %	0	1.5	1.3
TOTAL	71	332	403
Filas %	17.6	82.4	100
Columna %	100	100	100

Fuente: Instrumento de medición.

Situación diferente se presenta con el servicio de “Barrido de Calles”, ya que el 55.70% de personas que “No Pagan” por él, tampoco lo recibe.

Cuadro N° 40
RELACIÓN ENTRE EL PAGO DEL ARBITRIO DE
LIMPIEZA
PÚBLICA Y EL SERVICIO DE BARRIDO DE CALLES

RECIBE BARRIDO DE CALLES	PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA		
	SI	NO	TOTAL
SI	11	146	157
Filas %	7.1	92.9	100
Columnas %	15.7	44.3	39.2
NO	60	186	246
Filas %	24.7	75.3	100
Columnas %	84.3	55.7	60.8
TOTAL	71	332	403
Filas %	17.6	82.4	100
Columnas %	100	100	100

Fuente: Instrumento de medición.

Luego, en el Cuadro N° 41 se puede ver que del total de personas que “No Pagan” por el servicio de “Mantenimiento de Áreas Verdes”, el 55.30% tampoco reciben este servicio.

Cuadro N° 41
RELACIÓN ENTRE EL PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA
PÚBLICA Y EL MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES

RECIBE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES	PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA		
	SI	NO	TOTAL
SI	10.00	147.00	157.00
Filas %	6.50	93.50	100.00
Columnas %	14.30	44.70	39.20
NO	61.00	185.00	246.00
Filas %	25.30	74.70	100.00
Columnas %	85.70	55.30	60.80
TOTAL	71.00	332.00	403.00
Filas %	17.60	82.40	100.00
Columnas %	100.00	100.00	100.00

Fuente: Instrumento de medición.

De acuerdo a lo observado en el cuadro N° 42, se puede afirmar que del total de personas que “No Pagan” por el servicio de “Recojo de Basura”, el 95.80 recibe “Diariamente”, siendo una cantidad muy alta. De aquí se corrobora que, de las personas que “No Pagan” por el servicio de “Recojo de Basura”, casi todas reciben el servicio “Diariamente”.

**Cuadro N° 42
RELACIÓN ENTRE EL PAGO DEL ARBITRIO DE
LIMPIEZA**

FRECUENCIA DEL RECOJO DE BASURA	PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA		
	SI	NO	TOTAL
DIARIAMENTE	69.00	318.00	387.00
Filas %	17.90	82.10	100.00
Columnas %	97.20	95.80	96.03
SEMANALMENTE	0.00	11.00	11.00
Filas %	0.00	100.00	100.00
Columnas %	0.00	3.31	2.73
CASI NUNCA	2.00	3.00	5.00
Filas %	40.00	60.00	100.00
Columnas %	2.80	0.89	1.24
TOTAL	71.00	332.00	403.00
Filas %	17.60	82.40	100.00
Columnas %	100.00	100.00	100.00

Fuente: Instrumento de medición.

En el Cuadro N° 43 se relaciona el pago por el servicio de limpieza pública y la frecuencia del “Barrido de Calles”. Tal como ya se ha visto anteriormente, del total de personas que “No Pagan” los arbitrios de limpieza pública, que es el 82.40%, el 42.50% de ellos reciben el servicio “Diariamente” a pesar que no pagan por él. Es preciso recalcar que la mayor cifra se registra en el segmento de “No Sabe/No Opina”, con el 51.20% de las personas que “No Pagan” por el servicio.

Cuadro N° 43
RELACIÓN ENTRE EL PAGO DEL ARBITRIO DE
LIMPIEZA
PÚBLICA Y LA FRECUENCIA DEL BARRIDO DE CALLES

FRECUENCIA DEL BARRIDO DE CALLES	PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA		
	SI	NO	TOTAL
CASI NUNCA	1.00	20.00	21.00
Filas %	4.80	95.20	100.00
Columnas %	1.40	6.00	5.20
DIARIAMENTE	11.00	141.00	152.00
Filas %	7.20	92.80	100.00
Columnas %	15.50	42.50	37.80
SEMANALMENTE	0.00	1.00	1.00
Filas %	0.00	100.00	100.00
Columnas %	0.00	0.30	0.20
NO SABE/NO OPINA	59.00	170.00	229.00
Filas %	26.00	74.00	100.00
Columnas %	83.10	51.20	56.80
TOTAL	71.00	332.00	403.00
Filas %	17.60	82.40	100.00
Columnas %	100.00	100.00	100.00

Fuente: Instrumento de medición.

El 57.00% de los que “No Pagan” por el servicio de “Mantenimiento de Áreas Verdes”, manifestaron que “No Saben/No Opinan”. Sin embargo, el 15.40% dijo que sí lo recibe “Diariamente”, lo que es criticable ya que reciben un servicio por el “No Pagan”.

En tercer lugar, aparece un empate entre las categorías “Semanalmente” y “Casi Nunca” con el 9.60% respectivamente. De ello se puede colegir que, entre los que reciben el servicio “Diariamente” y “Semanalmente”, representan el 25.00% del total sin pagar por este servicio. Este hecho no aseguraría la sostenibilidad de servicio a lo largo del tiempo, ya que se requiere recursos para seguir brindándolo.

Cuadro N° 44
RELACIÓN ENTRE EL PAGO DEL ARBITRIO DE
LIMPIEZA
PÚBLICA Y EL MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES

FRECUENCIA DEL MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES	PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA		
	SI	NO	TOTAL
CASI NUNCA	2.00	32.00	34.00
Filas %	5.90	94.10	100.00
Columnas %	2.80	9.60	8.40
DIARIAMENTE	1.00	51.00	52.00
Filas %	1.90	98.10	100.00
Columnas %	1.40	15.40	12.90
MENSUALMENTE	6.00	28.00	34.00
Filas %	17.60	82.40	100.00
Columnas %	8.50	8.40	8.40
SEMANALMENTE	1.00	32.00	33.00
Filas %	3.00	97.00	100.00
Columnas %	1.40	9.60	8.20
NO SABE/NO OPINA	61.00	189.00	250.00
Filas %	24.40	75.60	100.00
Columnas %	85.90	57.00	62.10
TOTAL	71.00	332.00	403.00
Filas %	17.60	82.40	100.00
Columnas %	100.00	100.00	100.00

Fuente: Instrumento de medición.

De acuerdo a lo presentado en el Cuadro N° 45, se puede afirmar que la razón principal por la que la gente “No Paga” el arbitrio de limpieza pública, es por “No Sabe” qué es y si se tiene que pagar o no; en otras palabras, desconocen que existe este arbitrio y en tal sentido, pues no pagan.

En segundo lugar, aparecen los que “No pagan” pero saben que el arbitrio de limpieza pública es “Un Tributo”; en tal sentido, tendrían que pagar por este concepto. El tercer sitio se ubica los que consideran que es “Una Tasa”, pero que, a pesar de ello, “No Pagan”.

Cuadro N° 45
RELACIÓN ENTRE EL PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA Y EL CONOCIMIENTO SOBRE EL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA

CONOCIMIENTO SOBRE EL ARBITRIO DE LIMPIEZA	PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA		
	SI	NO	TOTAL
NO SABE	63	187	250
Filas %	25.4	74.6	100
Columnas %	88.7	56.1	61.8
UN TRIBUTO	2	97	99
Filas %	2	98	100
Columnas %	2.8	29.4	24.7
UNA TASA	6	48	54
Filas %	11.1	88.9	100
Columnas %	8.5	14.5	13.5
TOTAL	71	332	403
Filas %	17.7	82.3	100
Columnas %	100	100	100

Fuente: Instrumento de medición.

De acuerdo a lo que se puede ver en el Cuadro N° 46, del 100.00% de personas que “No Pagan” por el servicio de limpieza pública, el 99.70% dijo que “Nunca” ha pagado.

Cuadro N° 46
RELACIÓN ENTRE EL PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA Y FRECUENCIA DE PAGO

FRECUENCIA DE PAGO	PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA		
	SI	NO	TOTAL
ANUAL	2.00	0.00	2.00
Filas %	100.00	0.00	100.00
Columnas %	2.80	0.00	0.50
MENSUAL	61.00	2.00	63.00
Filas %	98.40	1.60	100.00
Columnas %	85.90	0.30	15.50
NUNCA	7.00	330.00	337.00
Filas %	2.10	97.90	100.00
Columnas %	9.90	99.70	83.80
TRIMESTRAL	1.00	0.00	1.00
Filas %	100.00	0.00	100.00
Columnas %	1.40	0.00	0.30
TOTAL	71.00	332.00	403.00
Filas %	17.60	82.40	100.00
Columnas %	100.00	100.00	100.00

Fuente: Instrumento de medición.

Del total de personas que “No Pagan” el arbitrio de limpieza pública, el 71.40% dijo que no lo hace por “Desconocimiento”. Solamente el 15.40% de los que “No Pagan” dijo que se debe a que perciben “Bajos Ingresos”.

Cuadro N° 47
RELACIÓN ENTRE EL PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA Y LAS RAZONES POR LAS CUALES NO PAGA

RAZONES PARA EL NO PAGO	PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA		
	SI	NO	TOTAL
BAJOS INGRESOS	1.00	51.00	52.00
Filas %	1.90	98.10	100.00
Columnas %	1.40	15.40	12.90
DESCONFIANZA CON EL GOBIERNO MUNICIPAL	1.00	40.00	41.00
Filas %	2.40	97.60	100.00
Columnas %	1.40	12.00	10.20
DESCONOCIMIENTO	14.00	237.00	251.00
Filas %	5.60	94.40	100.00
Columnas %	19.70	71.40	62.30
NO SABE/NO OPINA	55.00	4.00	59.00
Filas %	93.20	6.80	100.00
Columnas %	78.50	1.20	14.60
TOTAL	71.00	332.00	403.00
Filas %	17.60	82.40	100.00
Columnas %	100.00	100.00	100.00

Fuente: Instrumento de medición.

El 96.60% de las personas que “No Pagan” el arbitrio de limpieza pública, paradójicamente “Si” creen que el pago mejorará el otorgamiento del servicio; entonces, la pregunta sería, por qué no lo hace.

Solo el 3.40% de los que “No Pagan” cree que el pago del arbitrio “No” contribuirá a mejorar el otorgamiento del servicio.

Cuadro N° 48
RELACIÓN ENTRE EL PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA Y LA CREENCIA QUE EL PAGO CONTRIBUIRÁ A UN MEJOR SERVICIO

CREE QUE CONTRIBUIRÁ A UN MEJOR SERVICIO	PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA		
	SI	NO	TOTAL
SI	70.00	321.00	391.00
Filas %	18.10	81.90	100.00
Columnas %	98.60	96.60	97.00
NO	1.00	11.00	12.00
Filas %	8.30	91.70	100.00
Columnas %	1.40	3.40	3.00
TOTAL	71.00	332.00	403.00
Filas %	17.80	82.20	100.00
Columnas %	100.00	100.00	100.00

Fuente: Instrumento de medición.

El 97.60% de los que “No Pagan” por el servicio público de limpieza, creen que debería ser pagado por los que efectivamente reciben el servicio. Tan solo el 2.40% opina lo contrario.

Cuadro N° 49
RELACIÓN ENTRE EL PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA Y LA CREENCIA QUE EL COSTO DEL SERVICIO DEBERÍA SER PAGADO ENTRE TODOS LOS BENEFICIARIOS

DEBERÍA SER PAGADO POR TODOS LOS BENEFICIARIOS	PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA		
	SI	NO	TOTAL
SI	70.00	324.00	394.00
Filas %	17.90	82.10	100.00
Columnas %	98.60	97.60	97.80
NO	1.00	8.00	9.00
Filas %	11.10	88.90	100.00
Columnas %	1.40	2.40	2.20
TOTAL	71.00	332.00	403.00
Filas %	17.60	82.40	100.00
Columnas %	100.00	100.00	100.00

Fuente: Instrumento de medición.

El 97.90% de los encuestados que “No Pagan” el arbitrio de limpieza pública, manifestaron que desean estar informados de los ingresos por arbitrios y de los costos en que incurre la Municipalidad para prestar este servicio.

Cuadro N° 50
RELACIÓN ENTRE EL PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA Y EL DESEO DE ESTAR INFORMADO DE LOS INGRESOS POR ARBITRIOS Y DE LOS COSTOS EN QUE INCURRE LA MUNICIPALIDAD

DESEO DE ESTAR INFORMADO	PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA		
	SI	NO	TOTAL
SI	71.00	325.00	396.00
Filas %	18.00	82.00	100.00
Columnas %	100.00	97.90	98.20
NO	0.00	7.00	7.00
Filas %	0.00	100.00	100.00
Columnas %	0.00	2.10	1.80
TOTAL	71.00	332.00	403.00
Filas %	17.60	82.40	100.00
Columnas %	100.00	100.00	100.00

Fuente: Instrumento de medición.

De acuerdo al Cuadro N° 51, el 60.90% de las personas que “No Pagan” el arbitrio de limpieza pública, desean ser informados de los ingresos y gastos de la Municipalidad “Por la Radio”. En segundo lugar, se ubican los que desean ser informados a través de un “Boletín” representando al 22.00%; y, por último, se tienen a los que quieren ser informados por el “Periódico Mural de la Municipalidad” constituyendo el 17.10%.

Cuadro N° 51
RELACIÓN ENTRE EL PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA Y EL MEDIO POR EL QUE LOS BENEFICIARIOS DESEARÍAN SER INFORMADO DE LOS INGRESOS Y GASTOS DE LA MUNICIPALIDAD

MEDIO	PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA		
	SI	NO	TOTAL
BOLETÍN	5.00	72.00	77.00
Filas %	6.50	93.50	100.00
Columnas %	7.10	22.00	19.40
PERIÓDICO MURAL DE LA MUNICIPALIDAD	23.00	56.00	79.00
Filas %	29.10	70.90	100.00
Columnas %	32.90	17.10	19.90
POR LA RADIO	43.00	206.00	249.00
Filas %	17.40	82.60	100.00
Columnas %	60.00	60.90	60.70
TOTAL	71.00	332.00	403.00
Filas %	17.60	82.40	100.00
Columnas %	100.00	100.00	100.00

Fuente: Instrumento de medición.

De acuerdo al Cuadro N° 52, el 61.00% de los pobladores que “No Pagan” el arbitrio de limpieza pública, desean ser informados con una frecuencia “Mensual”.

Cuadro N° 52
RELACIÓN ENTRE EL PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA Y LA FRECUENCIA CON QUE LOS BENEFICIARIOS DESEARÍAN SER INFORMADO DE LOS INGRESOS Y GASTOS DE LA MUNICIPALIDAD

FRECUENCIA	PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA		
	SI	NO	TOTAL
ANUAL	3.00	17.00	20.00
Filas %	15.00	85.00	100.00
Columnas %	4.20	5.20	5.00
MENSUAL	44.00	204.00	248.00
Filas %	18.00	82.00	100.00
Columnas %	62.00	61.00	61.20
SEMESTRAL	1.00	40.00	41.00
Filas %	2.40	97.60	100.00
Columnas %	1.40	12.20	10.30
TRIMESTRAL	23.00	71.00	94.00
Filas %	24.50	75.50	100.00
Columnas %	32.40	21.60	23.60
TOTAL	71.00	332.00	403.00
Filas %	17.80	82.20	100.00
Columnas %	100.00	100.00	100.00

Fuente: Instrumento de medición.

El 98.80% de los que respondieron que “No Pagan” el servicio de limpieza pública, dijeron que “Nunca” fueron capacitados a través de charlas, talleres y seminarios sobre el tema de arbitrios.

Cuadro N° 53
RELACIÓN ENTRE EL PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA Y SI ALGUNA VEZ HAN SIDO CAPACITADOS A TRAVÉS DE CHARLAS, TALLERES, SEMINARIOS SOBRE EL TEMA DE ARBITRIOS

CAPACITACIÓN RECIBIDA	PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA		
	SI	NO	TOTAL
ALGUNAS VECES	1.00	3.00	4.00
Filas %	25.00	75.00	100.00
Columnas %	1.40	0.90	1.00
NUNCA	70.00	328.00	398.00
Row %	17.90	82.10	100.00
Col %	98.60	98.80	98.70
SIEMPRE	0.00	1.00	1.00
Filas %	0.00	100.00	100.00
Columnas %	0.00	0.30	0.30
TOTAL	71.00	332.00	403.00
Filas %	17.90	82.10	100.00
Columnas %	100.00	100.00	100.00

Fuente: Instrumento de medición.

Por otro lado, el 97.30% de los encuestados que “No Pagan” el servicio de limpieza pública, mostraron su disposición a ser capacitados en el tema de arbitrios.

Cuadro N° 54
RELACIÓN ENTRE EL PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA Y LA DISPOSICIÓN DE LOS ENCUESTADOS A SER CAPACITADOS EN EL TEMA DE ARBITRIOS

DISPOSICIÓN A SER CAPACITADOS	PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA		
	SI	NO	TOTAL
SI	71.00	323.00	394.00
Filas %	18.20	81.80	100.00
Columnas %	100.00	97.30	97.70
NO	0.00	9.00	9.00
Filas %	0.00	100.00	100.00
Columnas %	0.00	2.70	2.30
TOTAL	71.00	332.00	403.00
Filas %	17.80	82.20	100.00
Columnas %	100.00	100.00	100.00

Fuente: Instrumento de medición.

En el Cuadro N° 55, se observa que el 98.80% de los que “No Pagan” el arbitrio de limpieza pública, les gustaría conocer el tema de arbitrios

Cuadro N° 55
RELACIÓN ENTRE EL PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA Y LOS ENCUESTADOS QUE LES GUSTARÍA CONOCER EL TEMA DE ARBITRIOS

LES GUSTARÍA CONOCER EL TEMA DE ARBITRIOS	PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA		
	SI	NO	TOTAL
SI	70.00	328.00	398.00
Filas %	17.80	82.20	100.00
Columnas %	98.60	98.80	98.70
NO	1.00	4.00	5.00
Filas %	20.00	80.00	100.00
Columnas %	1.40	1.20	1.30
TOTAL	71.00	332.00	403.00
Filas %	17.60	82.40	100.00
Columnas %	100.00	100.00	100.00

Fuente: Instrumento de medición.

El 61.90% de los que “No Pagan” el servicio de limpieza pública, dijeron que el grado de satisfacción por el recojo de basura era “Regular”. Solo el 31.70% mostró un grado de satisfacción “Alto” por la prestación de este servicio.

Cuadro N° 56
RELACIÓN ENTRE EL PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE RECOJO DE BASURA

GRADO DE SATISFACCIÓN	PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA		
	SI	NO	TOTAL
ALTO	61.00	106.00	167.00
Filas %	37.00	63.00	100.00
Columnas %	85.90	31.70	41.40
BAJO	0.00	21.00	21.00
Filas %	0.00	100.00	100.00
Columnas %	0.00	6.40	5.30
REGULAR	10.00	205.00	215.00
Filas %	4.70	95.30	100.00
Columnas %	14.10	61.90	53.40
TOTAL	71.00	332.00	403.00
Filas %	17.60	82.40	100.00
Columnas %	100.00	100.00	100.00

Fuente: Instrumento de medición.

El valor que ocupa el primer en el Cuadro N° 57, corresponde al grado de satisfacción de los que “No Pagan” el servicio de “Barrido de Calles” debido a que “No Saben/No Opinan”, y son el 48.30% del total.

Cuadro N° 57
RELACIÓN ENTRE EL PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE BARRIDO DE CALLES

GRADO DE SATISFACCIÓN	PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA		
	SI	NO	TOTAL
ALTO	5.00	31.00	36.00
Filas %	13.90	86.10	100.00
Columnas %	7.00	9.30	8.90
BAJO	1.00	38.00	39.00
Filas %	2.60	97.40	100.00
Columnas %	1.40	11.40	9.70
REGULAR	6.00	103.00	109.00
Filas %	5.50	94.50	100.00
Columnas %	8.50	31.00	27.00
NO SABE/NO OPINA	59.00	160.00	219.00
Filas %	27.00	73.00	100.00
Columnas %	83.10	48.30	54.40
TOTAL	71.00	332.00	403.00
Filas %	17.60	82.40	100.00
Columnas %	100.00	100.00	100.00

Fuente: Instrumento de medición.

Cuando se relacionó a las personas que “No Pagan” el arbitrio de limpieza pública y el grado de satisfacción del servicio de “Mantenimiento de Áreas

Verdes”, el 47.30% manifestó que “No Sabe/No Opina”. En segundo lugar, se ubican los que dicen que el grado de satisfacción es “Regular”, y representan el 32.20%.

En tercer lugar, se hallan los que muestran un grado de satisfacción “Bajo” equivaliendo al 13.90% de los que “No Pagan”.

Cuadro N° 58
RELACIÓN ENTRE EL PAGO DEL ARBITRIO DE
LIMPIEZA
PÚBLICA Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
DE MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES

GRADO DE SATISFACCIÓN	PAGO DEL ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA		
	SI	NO	TOTAL
ALTO	2.00	22.00	24.00
Filas %	8.30	91.70	100.00
Columnas %	2.80	6.60	6.00
BAJO	3.00	46.00	49.00
Filas %	6.10	93.90	100.00
Columnas %	4.20	13.90	12.20
REGULAR	7.00	107.00	114.00
Filas %	6.10	93.90	100.00
Columnas %	9.90	32.20	28.30
NO SABE/NO OPINA	59.00	157.00	216.00
Filas %	27.30	72.70	100.00
Columnas %	83.10	47.30	53.50
TOTAL	71.00	332.00	187.00
Filas %	17.60	82.40	100.00
Columnas %	100.00	100.00	100.00

Fuente: Instrumento de medición.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN.

La localidad de Tamshiyacu cuenta con el servicio de limpieza pública brindado por la Municipalidad Distrital de Sargento Lores, pero, según la percepción de los pobladores beneficiarios, es deficiente. Es preciso señalar que los pobladores no cumplen con el pago de arbitrios manteniendo una alta tasa de morosidad, haciendo imposible que se pueda brindar un buen servicio por lo inexistencia de recursos económicos suficientes para ello. Aducen una serie de pretextos para no hacerlo, inclusive señalan que no ha sido informado convenientemente y no conocían que tenían que pagar, entre otros.

Una de las mejores formas de abordar la discusión de la presente investigación es a través de la validación de las hipótesis, pues ahí se analiza la relación entre la Recaudación de Arbitrios y la Prestación del Servicio de Limpieza Pública en la Localidad de Tamshiyacu, durante el año 2010.

5.1. VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS.

5.1.1. HIPÓTESIS GENERAL.

Existe una relación directa entre la Recaudación de Arbitrios y la Prestación del Servicio de Limpieza Pública en la Localidad de Tamshiyacu.

La contrastación de la Hipótesis General se realizó a través del Chi Cuadrado No Corregido y Chi Cuadrado Mantel-Haenszel, para saber qué tan bien explica o influencia la Variable Independiente (X = Recaudación de Arbitrios) en la Variable Dependiente (Y = Servicio de Limpieza Pública en la Municipalidad Distrital de Fernando Lores). Además, se calculó el Coeficiente de Correlación (r) para demostrar que tan bien explica la Variable Independiente (X = Recaudación de Arbitrios) el comportamiento de la Variable Dependiente (Y = Servicio de Limpieza Pública en la Municipalidad Distrital de Fernando Lores).

De acuerdo a la teoría, cuando se trabaja con un Nivel de Confiabilidad del 95% se está aceptando un Margen de Error del 5% ($\alpha = 5\%$), el “ α ” deberá ser menor que 0.05 para que se considere estadísticamente significativo y se acepte una “muy buena asociación estadística” entre variables.

El Coeficiente de Correlación “ r ” toma valores entre -1 y +1; cuanto más se acerca a los extremos (-1 y +1) existe una buena correlación. Si el signo del Coeficiente es positivo (+) quiere decir que existe una correlación directa entre la Variable Independiente y la Variable Dependiente (cuando se incrementa el valor de la Variable Independiente, se incrementa también el valor de la Variable Dependiente). Si el signo es negativo, la correlación es inversa (cuando se incrementa el valor de la Variable Independiente, decrece el valor de la Variable Dependiente).

a) Con Relación al Recojo de Basura.

El Margen de Error (α) del Chi Cuadrado No Corregido considera que no existe asociación estadística entre las variables por que 0.2958776824 es mayor que 0.05; el Margen de Error (α) de la prueba Mantel-Haenszel de 0.2964821762 considera que no existe asociación estadística entre las variables porque 0.2964821762 es mayor que 0.05; de donde se puede concluir que no existe una “buena asociación estadística” entre variables; es decir, que la Variable Independiente no determina o no explica el comportamiento de la Variable Dependiente.

Este resultado se corrobora cuando se calcula el Coeficiente de Correlación (r) = 0.6480987087; muy lejano a 1; lo que demuestra que la Variable Independiente no determina el comportamiento de la Variable Dependiente.

TEST ESTADÍSTICO PARA RECOJO DE BASURA	VALOR
Margen de Error del Chi Cuadrado No Corregido	0.2958776824
Margen de Error del Chi Cuadrado Mantel-Haenszel	0.2964821762
Coefficiente de Correlación (r)	0.6480987087

CONCLUSIÓN:

SE RECHAZA LA HIPÓTESIS GENERAL EN EL SENTIDO QUE LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS NO DETERMINA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECOJO DE BASURA.

b) Con Relación al Barrido de Calles.

El Margen de Error del Chi Cuadrado No Corregido = 0.102792 es mayor al Margen de Error Aceptado ($\alpha = 0.05$), de igual forma el Margen de Error del Chi Cuadrado Mantel – Haenszel = 0.105212. De acuerdo a ello se puede afirmar que no existe asociación estadística significativa entre las variables; es decir, la Variable Independiente no explica el comportamiento de la Variable Dependiente. Además, el Coeficiente de Correlación está muy lejano a 1 ($r = 0.180764$) lo que demuestra que la Variable Independiente determina el valor de la Variable Dependiente.

TEST ESTADÍSTICO PARA EL BARRIDO DE CALLES	VALOR
Margen de Error del Chi Cuadrado No Corregido	0.102792
Margen de Error del Chi Cuadrado Mantel-Haenszel	0.105212
Coefficiente de Correlación (r)	0.180764

CONCLUSIÓN:

SE RECHAZA LA HIPÓTESIS GENERAL EN EL SENTIDO QUE LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS NO DETERMINA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE BARRIDO DE CALLES.

c) Con Relación al Mantenimiento de Áreas Verdes.

El Margen de Error Aceptado es 0.05; pero el Margen de Error del Chi Cuadrado No Corregido (0.35411) y del Chi Cuadrado Mantel – Haenszel (0.36127) son muy superiores. El Coeficiente de Correlación es muy bajo situándose en 0.57369. Se concluye afirmando que no existe correlación estadísticamente significativa entre las variables, por lo que el pago de los arbitrios no es un factor determinante para que la Municipalidad siga brindando el servicio de “Mantenimiento de Áreas Verdes”.

TEST ESTADÍSTICO PARA MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES	VALOR
Margen de Error del Chi Cuadrado No Corregido	0.35411
Margen de Error del Chi Cuadrado Mantel-Haenszel	0.36127
Coeficiente de Correlación (r)	0.57369

CONCLUSIÓN:

SE RECHAZA LA HIPÓTESIS GENERAL EN EL SENTIDO QUE LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS NO DETERMINA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES.

CONCLUSIÓN DE LA CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL:

SE RECHAZA LA HIPÓTESIS GENERAL EN EL SENTIDO QUE NO EXISTE UNA RELACIÓN DIRECTA ENTRE LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA EN LA LOCALIDAD DE TAMSHIYACU.

5.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

1° Hipótesis Específica: Los pobladores de la localidad de Tamshiyacu no tributan por falta de información.

Como se puede observar en el Test Estadístico, el Margen de Error de Chi Cuadrado, tanto No Corregido (0.03842428874) y Mantel – Haenszel (0.03848393573), son inferiores al Margen de Error

Aceptado (0.05). En tal sentido, queda demostrado que existe asociación estadísticamente significativa entre las variables. Lo mismo sucede con el Coeficiente de Correlación ($r = 0.9863197555$), por lo que se puede afirmar categóricamente que los pobladores de Tamshiyacu no tributan por falta de información.

TEST ESTADÍSTICO	VALOR
Margen de Error del Chi Cuadrado No Corregido	0.03842428874
Margen de Error del Chi Cuadrado Mantel-Haenszel	0.03848393573
Coeficiente de Correlación (r)	0.98631975550

CONCLUSIÓN:

SE ACEPTA LA 1° HIPÓTESIS ESPECÍFICA EN EL SENTIDO QUE LOS POBLADORES DE LA LOCALIDAD DE TAMSHIYACU NO TRIBUTAN POR FALTA DE INFORMACIÓN.

2° Hipótesis Específica: La baja recaudación de arbitrios determina que el servicio de limpieza pública en la localidad de Tamshiyacu sea deficiente.

En ambos casos, el Margen de Error del Chi Cuadrado (0.6001384863 y 0.6005934114) es superior al Margen de Error Aceptado que es igual a 0.05, demostrando que no existe relación entre las variables. Además, el Coeficiente de Correlación es muy bajo (0.3381774899). En tal sentido, la baja recaudación de arbitrios no determina que el servicio de limpieza pública sea deficiente.

TEST ESTADÍSTICO	VALOR
Margen de Error del Chi Cuadrado No Corregido	0.6001384863
Margen de Error del Chi Cuadrado Mantel-Haenszel	0.6005934114
Coeficiente de Correlación (r)	0.3381774899

CONCLUSIÓN:

SE RECHAZA LA 2° HIPÓTESIS ESPECÍFICA EN EL SENTIDO QUE LA BAJA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS NO DETERMINA QUE EL SERVICIO DE LIMPIEZA EN TAMSHIYACU SEA DEFICIENTE.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA.

De acuerdo al análisis mostrado en las páginas anteriores, se puede observar que gran parte del problema de no pago de arbitrios es la falta de información. En tal sentido, a modo de propuesta general, la Municipalidad Distrital de Sargento Fernando Lores Tenazoa deberá implementar campañas de difusión de los servicios que la población viene gozando, tales como limpieza pública, barrido de calles, y arreglo de jardines; y que éstos solo pueden ser brindados si los beneficiarios pagan la contraprestación a través de los arbitrios municipales.

La municipalidad es una entidad que cuenta con recursos limitados, por lo que resulta sumamente indispensable que los beneficiarios paguen por los servicios que reciben, caso contrario, se brindará un servicio ineficiente o medias, tal como se viene llevando a cabo en la actualidad.

El trabajo de difusión debe abarcar a la población de estudiantes; es decir, trabajar en los colegios para difundir el tema de cumplimiento de pago de los arbitrios municipales y otras obligaciones ya que, sin ello, no se puede contar con servicios públicos de calidad, asegurando un mínimo necesario para salvaguardar la salud de la población y la limpieza de la ciudad.

Esta labor de difusión en los colegios debe ser idéntica a la llevada a cabo con el tema de medio ambiente y protección de los recursos naturales, pues ahora los adultos son conscientes que no se debe atentar contra el medio ambiente y preservar los recursos para las siguientes generaciones. Es decir, es un trabajo generacional el que se debe llevar a cabo con este propósito.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES.

1. La recaudación de arbitrios no determina la prestación del servicio de limpieza pública en la localidad de Tamshiyacu; por lo que, se asume, la Municipalidad viene utilizando otros ingresos para cubrir el costo de este servicio.
2. La falta de información es un factor determinante para que los pobladores de Tamshiyacu no paguen el arbitrio de limpieza pública, de acuerdo a lo manifestado por el 82.4% de los encuestados.
3. El 98.50% de las personas que no pagan el arbitrio de recojo de basura, reciben el servicio; es decir, vienen usufructuando de manera gratuita.
4. A pesar que los pobladores no pagan el arbitrio, el 95.80% recibe el servicio de recojo de basura diariamente, siendo el horario más usado el de la mañana.
5. Los pobladores que no pagan el servicio de limpieza pública manifiestan que es por desconocimiento (71.40%), a pesar que casi todos (96.60%) creen que el pago contribuirá a mejorar el servicio.
6. El 98.70% de los encuestados señala que nunca han sido capacitados a través de charlas, talleres y seminarios; pero muestra su disposición a participar en este tipo de eventos (97.70%).
7. Los encuestados que reciben el servicio de recojo de basura han calificado el grado de satisfacción como “regular”.

CAPÍTULO VIII

RECOMENDACIONES.

1. Se recomienda implementar campañas de información a través de charlas, talleres y seminarios, para dar a conocer lo que es el arbitrio de limpieza pública y la importancia de su pago por parte de la población.
2. El medio de información masivo recomendado por los encuestados es la radio, por lo que se recomienda el su uso para reforzar las campañas de capacitación presenciales.
3. Concientizar a la población que el pago de los arbitrios de limpieza pública redundará en el otorgamiento de un mejor servicio.
4. 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.

CAPÍTULO IX

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

ANDREOZZI, G. (1995). Teoría de la Necesidad Social. Italia: Franciscanun.

ARRIOJA, A. (2003). Teoría de la Relación de Sujeción. México: Themis.

CARBONELL DURÁN, Lucía Elsa. (2007). “La Ley de Arbitrio de Ornato Municipal y las Deficiencias de su Aplicación en Relación con el Sujeto Pasivo”. (Tesis de Grado). Guatemala: Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

COSSIO, Alejandro (2009). “La Explicación de los Costos y los Criterios Válidos Para la Distribución de los Arbitrios Municipales Según el Tribunal Fiscal”. (Informe). Perú: Revista Gestión Pública y Desarrollo Vol. III N° 18.

EHEBERG, K. T. (1990). “Teoría de Eheberg”. Alemania: Universidad de Berlín.

GIULIANI, C. (2001). “Teoría de la Contribución”. Argentina: Alfaguara.

MARGAIN, E. (2000). “Teoría Jurídica del Tributo”. México: Porrúa.

MARTÍNEZ MEDIANO, Catalina. (2000). “Teoría del Seguro”. (Investigación). España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

PÉREZ, A. (2006). “Teoría de los Servicios Públicos”. Argentina: Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Cuyo.

QUISPE MAMANI, Julio César. (2009). “Mejoramiento de la Gestión Integral de Residuos Sólidos en el Distrito de Juli”. (Perfil de Proyecto). Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado (2008), “Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública”. (Conferencia). España: Conferencia Iberoamericana.