



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Recaudación de arbitrios municipales y satisfacción del ciudadano en
una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Mera Alcantara, Manfred Anghony (orcid.org/0000-0001-5685-2788)

ASESOR:

Dr. Chanduvi Calderon, Roger Fernando (orcid.org/0000-0001-7023-0280)

CO-ASESOR:

Dr. Ponce Ayala, Luis Alberto (orcid.org/0000-0001-8330-5325)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres Dora Esperanza y Antonio por alentarme a seguir avanzando, a mis hermanos por su cariño, a mis sobrinos por la alegría que transmiten, a mis angelitos en el cielo que estoy seguro que comparten esta inmensa alegría.

Agradecimiento

A Dios y todos los santos de los cuales soy devoto, a mi madre Dora y mi padre Antonio, por guiarme y motivarme siempre a ser un gran profesional, a mis hermanos por sus consejos y apoyo, a mis sobrinos, a los trabajadores de la entidad, a todas las personas por responder las encuestas, a mi asesor Dr. Chanduvi y co-asesor Dr. Ponce, son un complemento idóneo, quienes semana a semana, me guiaron hasta lograr sustentar la tesis.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos:	17
3.6 Métodos de análisis de datos:.....	18
3.7 Aspectos éticos:.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1	Recaudación de arbitrios municipales en limpieza pública, periodo 2019-2021.....	18
Tabla 2	Recaudación de arbitrios municipales en parques y jardines, periodo 2019-2021.....	19
Tabla 3	Recaudación de arbitrios municipales en serenazgo, periodo 2019-2021.....	20
Tabla 4	Recaudación anual de arbitrios municipales, periodo 2019-2021.....	22
Tabla 5	Recaudación de arbitrios municipales, periodo 2019-2021.....	23

Resumen

El presente estudio tuvo por objetivo describir la recaudación de arbitrios municipales y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Lambayeque, periodo 2019-2021. El tipo de investigación fue básica, diseño de investigación no experimental, Transversal o transeccional, descriptivo y explicativo, enfoque cuantitativo; la población estuvo conformada por 4387 ciudadanos, la muestra fue conformada por 145 ciudadanos; se utilizó para la variable independiente la técnica de análisis documental y el instrumento fue la ficha de recaudación municipal, para la variable dependiente se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, ambos fueron validados por juicio de expertos, logrando una confiabilidad en el alfa de cronbach de (0.948). En los resultados obtenidos figuran que la recaudación de arbitrios en el periodo 2019-2021 el 81.74 % (S/ 6,629,435) monto por encima del 75% que se considera satisfactorio, en el caso de satisfacción se tuvo como resultado con una puntuación en total que A veces 42.1 % (61 ciudadanos) y Casi nunca 34.5 % (50 ciudadanos) que refleja que están de mediano a bajo en satisfacción del total de los servicios públicos. Se concluyó que se tiene una recaudación aceptable pero una mediana satisfacción por los ciudadanos.

Palabras clave: Recaudación de arbitrios, satisfacción del ciudadano, servicios públicos.

Abstract

The objective of this study was to describe the collection of municipal taxes and citizen satisfaction in a municipality of the Lambayeque region, period 2019-2021. The type of research was basic, non-experimental research design, transversal or cross-sectional, descriptive and explanatory, quantitative approach; the population consisted of 4387 citizens, the sample consisted of 145 citizens; for the independent variable the documentary analysis technique was used and the instrument was the municipal tax collection form, for the dependent variable the survey technique was used and the instrument was the questionnaire, both were validated by expert judgment, achieving a reliability in the cronbach's alpha of (0.948). The results obtained show that the collection of taxes in the period 2019-2021 is 81.74 % (S/ 6,629,435) amount above 75% which is considered satisfactory, in the case of satisfaction the result was that sometimes 42.1 % (61 citizens) and almost never 34.5 % (50 citizens) which reflects that they are from medium to low in satisfaction of the total of public services. It was concluded that there is an acceptable collection but a medium satisfaction by the citizens.

Keywords: Municipal tax collection, citizen satisfaction, public services.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, en Ecuador, Silva (2022) en su tesis indicó que se evidencian problemas en el cuerpo de bomberos, ellos brindan un servicio público, por falta de recursos económicos, no pueden ofrecer un buen servicio en materia de prevención y acción oportuna, se suma a ello que el 47% de los trabajadores no saben que función ven a desempeñar, el 21% siente que no aporta a lograr los objetivos institucionales, el 74% no cuenta con recursos para cumplir sus funciones.

En Sudáfrica, Rochelle (2022) en su artículo indicó que en la municipalidad de Tshwane, los ciudadanos no están satisfechos con servicios que reciben, por tal motivo salen a protestar a las calles.

En Bangladesh Afroj, et al. (2021) en Dhaka y Dhaka North City Corporation (DNCC) que se encarga de suministrar las instalaciones de la municipalidad indicaron que los ciudadanos no se encuentran medianamente satisfechos 63.3% sobre los servicios que reciben de la municipalidad.

En el ámbito nacional, en Pasco, según Contraloría General de la República (20 de Mayo del 2022) verificó que el 42% de los municipios no realizan la gestión de limpieza pública en los puntos más críticos, se evidencia en 19 municipios de la región, como consecuencia de ello existe gran acumulación de residuos sólidos, además se evidencia tener una alta tasa de morosidad del 47% en donde se presentan problemas en recaudación por el cobro de arbitrios bajo el concepto de limpieza pública.

En Ucayali, según la Contraloría General de la República (20 de Mayo del 2022) indicó que el personal de limpieza no cuenta con exámenes médicos en 8 municipalidades, presenta insuficiente cobertura en limpieza pública y presenta alta tasa de morosidad del 87% en cobrar arbitrios, afecta económicamente al municipio.

En Lima, según Saenz (11 de Agosto del 2019) indicó que los ciudadanos de la capital, el 60% no efectúa el pago de sus arbitrios e impuestos, lo que indica 6 de cada 10 ciudadanos capitalinos, según estima (CCL), los siguientes distritos morosos, en primer lugar, Villa El Salvador 60% y al final San Martín de Porres 40%.

En algunos departamentos, según el semanario empresarial ComexPerú (2 de Agosto del 2019) indicó que en el 2018 Pasco contaba con una tasa de pobreza de 38.5% según datos del INEI, estuvo en el segundo lugar por tener el peor desempeño

en ejecución de gasto según datos del MEF, además en Cajamarca presento la más alta tasa de pobreza con 47.5%, utilizó los recursos en proyectos culturales y deportivos con el 99.5%, en lugar de impulsar sectores como saneamiento 38.5% o transporte 22.7% permitiendo alcanzar una mayor satisfacción del ciudadano.

En el ámbito local, en Chiclayo, Rojas (2022) indicó que se presentan dificultades en la satisfacción de los ciudadanos, sumado a la atención que reciben en la municipalidad, teniendo como perjudicado al ciudadano, el 26% califica como negativa la atención municipal y el 15% no sienten satisfacción.

Del mismo modo, en Chiclayo, según la Contraloría General de la República (28 de Octubre del 2021) informó que la Municipalidad Provincial de Chiclayo tuvo una baja ejecución presupuestal con el 46.3% de 202 millones del PIM, a menos de tres meses de cerrar el año fiscal 2021, dificultando en no llegar al 100%.

En la actualidad, en esta noticia de evidencia la problemática de estudio, en Lambayeque, según la Contraloría General de la República (20 de Mayo del 2022) informó que alerta sobre los riesgos en la salud por falta de limpieza pública, mediante un operativo dio a conocer que 26 municipalidades distritales y 3 provinciales presentan puntos críticos en acumulación de residuos sólidos, dificultades en recaudación de arbitrios por morosidad y una deficiente supervisión edil.

Para el informe de investigación, se formuló el siguiente problema: ¿Qué características presenta la recaudación de arbitrios municipales y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Lambayeque, periodo 2019-2021?, seguido de problemas específicos: problema específico 1. ¿Cuáles características presenta la dimensión limpieza pública y la variable satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021 ?, problema específico 2. ¿Cuáles características presenta la dimensión parque y jardines y la variable satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021?, problema específico 3. ¿Cuáles características presenta la dimensión serenazgo y la variable satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021?, problema específico 4. ¿Qué características presenta la recaudación anual de los arbitrios municipales en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021?

En otro punto, se tuvo la justificación teórica, porque permitió fundamentar teóricamente consultando artículos, conceptos y teorías de recaudación de arbitrios y satisfacción del ciudadano, para que se obtenga el conocimiento necesario de las variables; la justificación práctica, porque mediante la recaudación de arbitrios una municipalidad pueda brindar buenos servicios públicos, para que logre la satisfacción de los ciudadanos mediante la prestación de los servicios públicos; la justificación metodológica, porque la presente investigación se realizó en base métodos y técnicas confiables, para que esta investigación sea consultado.

Como objetivo general, se planteó describir la recaudación de arbitrios municipales y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Lambayeque, periodo 2019-2021 y como objetivos específicos: objetivo específico 1. Analizar la dimensión limpieza pública y la variable satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021, objetivo específico 2. Analizar la dimensión parques y jardines, y la variable satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021, objetivo específico 3. Analizar la dimensión serenazgo y la variable satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021, objetivo específico 4. Identificar la recaudación anual de arbitrios de una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021.

Para culminar en hipótesis general, se planteó: La recaudación de arbitrios municipales y la satisfacción del ciudadano presenta características significativas en una municipalidad de la región Lambayeque, periodo 2019-2021 y como hipótesis específicas: hipótesis específica 1. La dimensión limpieza pública y la variable satisfacción del ciudadano presenta características importantes en una municipalidad de la región Lambayeque, periodo 2019-2021, hipótesis específica 2. La dimensión parques y jardines y la variable satisfacción del ciudadano presenta características importantes en una municipalidad de la región Lambayeque, periodo 2019-2021, hipótesis específica 3. La dimensión serenazgo y la variable satisfacción del ciudadano presenta características importantes en una municipalidad de la región Lambayeque, periodo 2019-2021, hipótesis específica 4. Los arbitrios presentan significativa recaudación anual en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, Herdiansyah (2023) analizó las “Smart city” y el impacto que genera en la confianza ciudadana hacia sus gobiernos locales en Indonesia. Población de investigación fue de 816 habitantes de Semarang, Yakarta y Surabaya, se encuestó. Resultando los factores satisfacción y confiabilidad, aplicando el modelo de regresión si aumenta la satisfacción en 1 aumentar la confianza en su gobierno local en 0,193 (Yakarta), 0,186 (Surabaya) y 0,07 (Semarang). Concluye que las “Smart city” mejoran la confianza pública, pero es limitado.

Jorge, Cerquiera, & Furtado (2022) analizaron factores que afectan los ingresos de sobrepresupuestación en los municipios portugueses, sobre condiciones presupuestarias, políticas e institucionales. Población de estudio fueron los municipios entre 2005 y 2017. Resultando los factores municipales y políticos con mayorías políticas son más propensos a sobrepresupuestar. Concluyendo que es necesario el control externo para reducir el mal comportamiento presupuestario.

Batista et al. (2022) analizaron las asociaciones públicas y privadas como pueden ayudar al trabajo de los recolectores, a recolectar residuos sólidos en una cooperativa en la ciudad de Ribeirão Pires-São Paulo. Enfoque cuantitativo, se realizaron entrevistas a 18 trabajadores municipales. Resultando bajo nivel de educación, exceso de basura, falta de ingresos económicos. Concluyendo que las asociaciones favorecen las labores y organización de grupos recolectores.

Moreno, Porporato, & Maharaj (2022) analizaron la transparencia de información como medio de gestión municipal en Argentina. Diseño exploratorio, se estudia la municipalidad de una ciudad, se emplearon artículos periodísticos y entrevistas. Los resultados indican que organizaciones se vuelven corruptas con el tiempo, concluyendo que la transparencia de la información atenta a corromper las instituciones en Argentina.

Trenovski, Merdzan, & Peoski (2022) analizaron las finanzas municipales en relación a los ingresos que generan las municipalidades en Macedonia del Norte, ver antecedentes de su gestión y creación de políticas, ya que depende financieramente del gobierno central. Población de estudio fueron los municipios y se focalizaron en sus ingresos en el periodo 2015-2019. Resultando el gasto de capital y el nivel de

desarrollo son determinantes significativos en los ingresos municipales. Concluyendo que los ingresos municipales ayudan a los gobiernos a formular políticas reduzcan la presión fiscal a los gobiernos centrales.

Vásquez (2022) analizó los programas y políticas públicas en los gobiernos locales en Michoacán. Enfoque cuantitativo, la información del Censo de Gobiernos Locales de la ciudad de México 2019 que permitió la construcción de un Índice de Evaluación de Políticas y Programas Municipales (IEPPM). Resultando el 70% de gobiernos tiene un IEPPM bajo y el 2% alto. Concluyendo en Michoacán tiene el 15.3%, no existe paridad en cuanto a la incorporación de estos mecanismos.

Lobo, Ferreira, & Nunes (2022) evaluaron el nivel de efectividad en servicios públicos municipales y sostenibilidad financiera definida con el 10 % del total de los ingresos de los impuestos municipales por cada 5 mil ciudadanos. Población de estudio fue pequeños municipios brasileños considerados de baja sostenibilidad financiera. Resultando los servicios públicos en municipios de hasta 5.000 ciudadanos tienen desempeño similar o, en muchos casos, incluso superior al promedio de los municipios brasileños. Concluyendo parece ser otra forma de manifestación del control político.

Tapia, Muñoz, & Trelles (2022) analizaron cuales son los elementos que influyen en la gestión municipal de Cuenca en Ecuador. Enfoque cuantitativo, diseño correlacional, población de estudio fue 452 habitantes de dicha ciudad. Los resultados se obtuvieron aplicando el método de regresión lineal, llegando a la conclusión que el liderazgo y la planificación influyen en gran medida a la gestión municipal.

Zeriapi & Awofolu (2021) cuyo objetivo fue generar información que beneficie al municipio de Katutura en Windhoek, Namibia en África, en el manejo de residuos sólidos y una ordenanza local, ya que su recaudación es baja y no le permite tener ingresos por que es densamente poblado. Método mixto, población de estudio 234 encuestados. Resultando 7% conoce sobre gestión de residuos y el 94% sobre su implementación, el 62.1% está satisfecho como la municipalidad maneja los residuos. Concluyendo existe el 54% practica de manera ilegal la eliminación de residuos lo que afecta a la clasificación de la limpieza en la ciudad.

Mahajan & Faniband (2021) analizaron el mecanismo de recaudación de impuestos y su eficiencia en la municipalidad de Kolhapur. Población de estudio fue los colaboradores del periodo 2010 y 2015 para datos primarios y datos secundarios en un periodo de 7 años 2010-11 al 2016-17 en datos secundarios. Resultando que la recaudación de impuestos no es eficiente. Concluyendo que se presenten informes de las fallas.

Gamboa , Hernández, & Ramirez (2021) analizaron la percepción de los ciudadanos en la gestión de autoridades en una ciudad de Cúcuta en Colombia. Enfoque cuantitativo, no experimental, población de estudio es de 2,284 habitantes de distintas localidades. Resultando el 63,5% indican que la localidad no está bien encaminada y el 27,5% indican que la ciudad ha mejorado mucho, concluyen que los habitantes tienen una pésima percepción por la falta de trabajo, educación y salud.

Quinton & Anele (2021) analizaron la relación entre los ingresos municipales y el crecimiento demográfico en los municipios sudafricanos. Población de estudio fue el crecimiento de los hogares entre 2001 y 2016, su relación con los ingresos municipales. Concluyendo los ingresos municipales se incrementan sustancialmente a la población.

Wagner & Walker (2021) analizaron el supuesto beneficio de los terminales de videojuegos(VGT) a las afueras de los casinos para mejorar los ingresos municipales en Illinois. Población de estudio los municipios. Resultando generando \$400 millones en ingresos municipales fiscales y \$2 mil millones para el estado, VGT deja de lado a otros minoristas que dejan impuestos locales, dejando ingresos municipales sin cambios. Concluyendo que impulsar esta medida hizo poco por mejorar los ingresos municipales.

Villasmil, Socorro, & Romero (2021) analizaron el liderazgo ético, buscando incrementar el desempeño y eficiencia en la gestión municipal. Enfoque cualitativo diseño transversal, población de estudio, Alcaldía de Mara en Zulia de Venezuela. Resultando que existen limitaciones para lograr cambios en la parte política, tecnológica y jurídica por lo cual se propone el liderazgo ético, concluyendo que para realizar los cambios los trabajadores de la municipalidad deben participar en talleres grupales, que permita lograr un cambio en favor de la administración de dicha alcaldía.

Afroj et al. (2021) analizaron la satisfacción del ciudadano con respecto a la calidad de servicio que se da en los barrios residenciales de Dhaka en Bangladesh, a 9 barrios en los que se aplicaron encuestas y se empleó un muestreo aleatorio estratificado. Resultando 63.3% de los ciudadanos se encuentran medianamente satisfechos. Concluyendo que si se quiere lograr la satisfacción de los habitantes las autoridades de la ciudad tienen que ser funcionales y tener personal calificado.

Papcunová et al.(2020) analizaron la comparación del mecanismo sobre la creación de ingresos en el gobierno local de la República Checa y eslovaca en el periodo 2009 y 2018. Metodológicamente se usaron métodos matemáticos y estadísticos. Resultando la República Eslovaca tiene 74% de ingresos fiscales del municipio y la República Checa el 85%. Concluyendo los ingresos fiscales son fundamentales en los ingresos presupuestarios corrientes.

En el ámbito nacional, Caballero et al.(2022) buscaron determinar la relación entre la calidad de los servicios y satisfacción de los ciudadanos en una municipalidad en Piura. Técnica encuesta e instrumento cuestionario, se le aplicó a 384 habitantes. Resultando 31.3% no está de acuerdo con el servicio que se brinda en la municipalidad y 12.5% está de acuerdo. Concluyendo que existe relación entre ambas variables.

Rosell, Mejia, & Jamett (2022) analizaron a calidad del servicio de limpieza pública y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad del Callao, 2021. Técnica encuesta, población de estudio 15 sectores del distrito. Resultando el 50% de encuestados no pagan sus impuestos municipales lo que afecta la recaudación de impuestos. Concluyendo el servicio se califica como regular y malo, además por la baja recaudación no se presta un buen servicio.

Ruiz (2020) analizaron la recaudación de impuestos y desarrollo sostenible en el distrito de Yarinacocha 2019. No experimental -transversal, población de 345 trabajadores municipales y una muestra de 119. Resultando nivel moderado en la dimensión cultura tributaria con 74.8%. Concluyendo existe relación entre ambas variables.

Hernan, Huerta, & Maguina (2020) analizaron la calidad del servicio, considerando la actitud del cliente, su satisfacción y lealtad en las cajas de ahorro y crédito en la Región Ancash. Enfoque cuantitativo con diseño transversal, población

de estudio de 391 clientes a los cuales se le aplicó como instrumento el cuestionario. Resultando que la satisfacción del cliente es de 63.7%, mientras 51% varía su lealtad. Concluyendo la satisfacción del cliente varía de acuerdo a su actitud.

Chapoñan & Ordoñez (2020) analizaron la relación de la cultura tributaria y las obligaciones tributarias en la comuna de la Piras en Jaén, en los comerciantes. Descriptivo –no experimental, muestra de estudio 80 comerciantes, se empleó la encuesta. Resultando que se relacionan las dos variables y presentan nivel medio. Concluyendo si existe buena cultura tributaria entonces se cumplen las obligaciones tributarias.

En el ámbito local, Rios & Gastulo (2021) propusieron un plan tributario para incrementar la recaudación en la Municipalidad de Motupe. No experimental – transversal, población 5 trabajadores de recaudación. Resultando que en el 2017 al 2018 por concepto de tributos ha sido negativo. Concluyendo el plan tributario beneficiara la recaudación.

Ramos et al. (2021) propusieron cultura tributaria para aumentar la recaudación de impuestos a comerciantes del mercado Moshoqueque en Chiclayo. Descriptivo – propositivo, población 64 comerciantes. Resultando nivel regular en cultura tributaria y recaudación. Concluyendo es fundamental contar estrategias de cultura tributaria.

Huamán , Callejas , & Cubas (2020) analizaron estrategias municipales para incrementar el financiamiento urbano en Chiclayo. Descriptiva – propositiva, instrumento cuestionario. Resultando no se cumplen con la recaudación generalmente 17.5% y complica las finanzas municipales. Concluyendo las estrategias buscan mejorar el financiamiento.

Gestión pública y la gobernabilidad democrática en los ciudadanos de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. Metodología fue cuantitativa, de diseño de investigación no experimental, se tuvo como muestra 138 habitantes del distrito, todos mayores de edad. En los resultados se tiene que el 95% sostiene que el alcalde no cumple con las promesas de campaña y el 59% descalifica la gestión. Concluyendo que existe en la gestión pública una baja relación con el estado de derecho. (Delgado , Bautista, & Ruelas, 2019)

Teorías generales de recaudación, Proyecto de Ley de Ingresos Municipales (s/f) citado en Alcantar (2021) fue definido recaudación como la contribución que se efectúa en dinero, que el estado cobra obligatoriamente a todas las personas según las leyes fiscales considere como contribuyente.

En enfoques teóricos, de recaudación, Di John (2006) citado en Gutiérrez (2021) mencionó a 3 enfoques que son el Administrativo, el Económico y el de Economía política, el primero que es el Administrativo tiene relación con los estudios de gestión pública y capacidad institucional, en donde resalta que mientras más eficiente y mejor dotada de recursos este la administración tributaria, más recursos puede recaudar, el segundo que el Económico se refieren a los niveles de producción, ingresos y riqueza, en tercer lugar tenemos a Economía política donde indica que tienen que estar de acuerdo el contribuyente y el recaudador, asimismo se suma teóricamente Guzmán (2002) quien plantea tres teorías las cuales son teoría subjetiva, teoría objetiva y teoría funcional, la primera que es teoría subjetiva indicó que los servicios públicos eran prestados únicamente por el estado, la siguiente que es la teoría objetiva plantea que no importa quién el encargado de gestionar el servicio, por el contrario solo importaría las características del servicio y la teoría funcional indica lo siguiente respecto a los servicios públicos dependen del estado y asume un intervención intensa en el servicio.

En la definición teórica de la variable independiente, recaudación de arbitrios municipales, se tuvo a los Gobiernos locales (2022) indicó que son tasas de la cual se efectúa el pago del mantenimiento o la prestación de los servicios públicos de limpieza pública, serenazgo, parque y jardines, además se aprueban mediante ordenanza municipal, que se debe ratificar por la municipalidad provincial y debe ser publicada en el Diario Oficial El Peruano.

Ministerio de Economía y Finanzas (2022) lo definió como el mecanismo de recaudación es el pago del mantenimiento o la prestación de los servicios públicos se efectúa a través de una "tasa".

La definición de Ruiz (2017) indicó lo siguiente, sobre la variable independiente, que es pago que se realiza el mantenimiento o la prestación de un servicio de público de seguridad ciudadana, áreas verdes y limpieza pública, cuyo costo de tasas

dependerá según el servicio público involucrado, y demás criterios que se tomen en cuenta, además de la ubicación y tamaño del predio del ciudadano.

Entre otras definiciones sobre los servicios públicos, el jurista francés de derecho público Dugit (2003) citado en Huapaya (2015) quien definió al servicio público como una actividad que por los gobernantes debe ser controlado y regulado, ya que es indispensable para el desarrollo social y que debe tener la intervención del gobernante, de la misma manera tenemos a Camargo (2013) quien definió a los servicios públicos como actividades que atienden a la población mediante la resolución de sus necesidades de manera regular, obligatoria y continua de acuerdo al derecho público, junto con la participación de la administración pública de manera activa en su regulación y control, en general deben satisfacer necesidades colectivas y ofrecidos de forma universal toda la localidad.

En las dimensiones se tuvo a Espinoza (2019) indicó como dimensiones a Limpieza pública, Parques y Jardines, Relleno Sanitario, teniendo en cuenta los servicios públicos que ofrece una municipalidad en la región Lambayeque, se propuso las siguientes dimensiones: Limpieza pública, parque y jardines, serenazgo; según Ruiz (2017) las ha definido de la siguiente manera, Limpieza pública: se encarga del servicio de barrido vías, pistas y áreas verdes de mayor concurrencia, además de la recolección domiciliaria, transporte y disposición final de los desechos sólidos, parque y jardines: mantenimiento de áreas verdes públicas, parques y bermas, serenazgo: función disuasivo y preventivo, se encarga de reducir los problemas de inseguridad ciudadana y el vacío de protección al ciudadano, es el servicio complementario de la Policía Nacional del Perú.

Para desarrollar la investigación, en la variable independiente: recaudación de arbitrios municipales, se tomó el enfoque Administrativo que se relaciona con estudios de gestión pública, por otra parte, la definición teórica del Ministerio de Economía y Finanzas en la que se detalló el mecanismo de recaudación es el pago del mantenimiento o la prestación de los servicios públicos se efectúa a través de una "tasa", además las dimensiones que se proponen serán Limpieza pública, parques y jardines, serenazgo; los indicadores de cada dimensión son Limpieza pública: Arbitrios

de Limpieza pública, Parques y jardines: Arbitrios de parques y jardines, Serenazgo: Arbitrios de serenazgo.

En teorías generales, sobre satisfacción, se tuvo a Lawer III (1990) citado en Valencia (2014) indicó que la satisfacción se vincula sentimentalmente hacia recompensas recibidas, además que es la consecuencia de sucesos pasados, por otra parte, Leivobich, Gimenez, & Martucci (2019) indicaron que la satisfacción es el efecto de disfrutar, además Galindo-Kuhn y Guzley (2001) citado en Licandro et al. (2022) agregaron que la satisfacción ayuda a incrementar los resultados, seguido de Kim et al. (2011) citado en Pérez et al. (2021) indicaron que la satisfacción es un elemento excelente que mide el nivel de recomendación, Mercado (2022) indicó que la satisfacción es producto de las emociones que se relaciona con las acciones y producciones positivas, por último, Kotler y Armstrong (2003) citado en Tinco (2022) indicaron que la satisfacción esta derivada de una posterior evaluación por la adquisición de un producto y las expectativas que se crean por dicha adquisición.

En teorías específicas de satisfacción, se tuvo en primer lugar a la Teoría de los dos factores en el modelo de satisfacción, se relacionó con la existencia de satisfacción e insatisfacción que se da en el trabajo; en segundo lugar, el Modelo de satisfacción anticipada se le conoció como modelo de valencia, este modelo planteo que la satisfacción se logra en base a lo que se espera conseguir en el futuro, pone como ejemplo una persona tiene expectativas de lo que desea como consecuencia de experiencias o hechos pasados; en tercer lugar tenemos a la Teoría de la discrepancia indicó que la satisfacción laboral se basa en lo que realiza se relaciona con lo que recibe.(Herzberg et al. ,1959, Vroom,1964, Locke,1984 citados en Arauz & Tito,2015); y en cuarto lugar tenemos la Teoría de las necesidades en la que Lopez (2005) indicó que un individuo no está motivado cuando no llega a alcanzar cierto grado de satisfacción.

En definición teórica de la satisfacción del ciudadano, según Zeithaml y Bitner (2002) citado en Bustamante et al. (2019) sostuvo que es la percepción que experimenta de forma íntima el usuario y es la evaluación que hace de un servicio al que se enfrenta, si este logra responder a sus necesidades o si logra superar sus expectativas.

Oliver (1981) citado en Nuñez & Juárez (2018) sostuvo que la satisfacción del cliente es un estado psicológico que es el resultado de las expectativas previas no está a la par de la experiencia de consumo.

Cabanillas & Leyton (2022) indicaron que la satisfacción se nota en la medida que el producto o el servicio cumplan con las expectativas relacionadas a las necesidades.

Para las dimensiones de la variable satisfacción del ciudadano, se empleó el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) citado en Bustamante et al.(2019), Valencia, Cruz , & Ospino (2018), Ruiz (2020), Henao (2020), Sierra , Orta , & Moreno (2017) consideraron a las dimensiones y su definición: Fiabilidad: la manera en que realiza el servicio de forma cuidadosa, Seguridad: habilidades, atención y conocimientos que se le brinda al usuario, Elementos Tangibles: equipos , materiales de comunicación, el personal y apariencia de las instalaciones físicas, Capacidad de Respuesta: atención rápida a los usuarios, Empatía: atención de manera individualizada que se le brinda al usuario.

Parasuraman, Zeithaml y Berry(1988) citado en Ganga, Alarcón, & Pedraja (2019) tuvieron en cuenta las dimensiones: Confiabilidad: es la capacidad para que el servicio se lleve a cabo según lo ofrecido se forma confiable, Capacidad de respuesta/Receptividad: disponibilidad de poder atender a lo que requiera el usuario pronta u oportunamente, Seguridad/Competencia: es el saber que tiene los colaboradores en realizar su trabajo, Empatía: es la capacidad de entender las necesidades del usuario, Aspectos tangibles: condiciones físicas de equipos.

Parasuraman, Berry y Zeithaml (1988) citado en Tobías et al. (2020) indicaron como dimensiones a Elementos tangibles: son equipos disponibles y las instalaciones físicas, confianza: es la percepción de la calidad, empatía: es la atención general e individualizada que brinda la empresa, confianza: es la forma segura y correcta de brindar un servicio y capacidad de respuesta: ayudar a los clientes con un servicio rápido.

Para desarrollar la investigación, en la variable dependiente: satisfacción del ciudadano, se tomó de las Teorías específicas el Modelo de satisfacción anticipada, que nos indica de la satisfacción se logra en base a lo que se espera conseguir en un

futuro, por otra parte, la definición teórica de Zeithaml y Bitner citado en Bustamante, indicaron que es una percepción que se experimenta de manera íntima, luego en las dimensiones serán: Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, elementos tangibles y los indicadores de cada dimensión serán Fiabilidad : Eficiencia el servicio, Disposición en resolver problemas; capacidad de respuesta son: Respuesta de servicios, Recursos de servicios; empatía son: Horario de servicio; seguridad son: Disponibilidad del trabajador, Confianza en el servicio; elementos tangibles son: Modernidad.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: La investigación fue de tipo Básica, ya que según Tamayo (2003) indicó que se ubica dentro de un contexto teórico y cuyo fin fundamental es desarrollar teoría descubrimiento de principios o amplias generalizaciones.

3.1.2 Diseño de investigación

- La investigación fue de Diseño no experimental, Transversal o transeccional, descriptivo y explicativo.
- Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) indicaron que es de diseño no experimental cuando no se manipula las variables, dicho de otra manera, no se busca hacer variar la variable independiente para ver qué ocurre sobre la variable dependiente; se considera transversal o transeccional cuando busca analizar la incidencia de las variables en un momento dado, como tomar una foto; es descriptivo cuando busca indagar la incidencia de una o más variables y es explicativo.

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: Recaudación de arbitrios municipales

Definición conceptual: Ministerio de Economía y Finanzas (2022) lo definió como el mecanismo de recaudación es el pago del mantenimiento o la prestación de los servicios públicos se efectúa a través de una “tasa”.

- **Definición operacional:** La recaudación de arbitrios municipales se midió por los valores económicos de consulta amigable del MEF y las dimensiones de servicio de limpieza pública, parques y jardines, serenazgo
- **Indicadores:** Arbitrios de limpieza pública, Arbitrios de Parques y jardines, Arbitrios de Serenazgo.
- **Escala de medición:** Razón

Variable dependiente: Satisfacción del ciudadano

- **Definición conceptual:** Zeithaml y Bitner (2002) citado en Bustamante et al. (2019) es la percepción que experimenta de forma íntima el usuario y es la evaluación que hace de un servicio al que se enfrenta, si este logra responder a sus necesidades o si logra superar sus expectativas.
- **Definición operacional:** La satisfacción del ciudadano se midió por la encuesta que contiene las dimensiones Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, elementos tangibles.
- **Indicadores:** Dimensiones Fiabilidad sus indicadores fueron: Eficiencia el servicio, Disposición en resolver problemas; capacidad de respuesta sus indicadores son: Respuesta de servicios, Recursos de servicios; empatía sus indicadores son: Horario de servicio; seguridad sus indicadores son: Disponibilidad del trabajador, Confianza en el servicio; elementos tangibles sus indicadores son: Modernidad.
- **Escala de medición:** Ordinal

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población: La población estuvo relacionada a la variable independiente en una municipalidad en la región Lambayeque, donde se ve la recaudación de arbitrios municipales.

La población estuvo relacionada a la variable dependiente es de 4387 ciudadanos, que indica la audiencia pública como contribuyentes en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021.

3.3.2 Muestra: La muestra que se analizó en la variable independiente y evaluará la recaudación de arbitrios municipales en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021 son reportes electrónicos del portal de transparencia económica – consulta amigable del Ministerio de Economía y Finanzas.

La muestra empleada que se analizó la variable dependiente, son 145 ciudadanos, que se definirá por la fórmula de población definida.

3.3.3 Muestreo: El muestreo para analizar la variable dependiente fue no probabilístico.

3.3.4 Unidad de análisis: La información se obtuvo de los reportes electrónicos del portal de transparencia económica – consulta amigable del Ministerio de Economía y Finanzas.

Cada ciudadano que proporcionó información en una municipalidad en la región Lambayeque.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica: La técnica que se empleó para analizar la variable independiente será el Análisis documental y evaluar la recaudación de arbitrios municipales en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021, utilizando los reportes electrónicos del Portal de transparencia económica – Consulta amigable del Ministerio de Economía y Finanzas.

La técnica que se empleó para analizar la variable dependiente es la encuesta, permitirá evaluar la satisfacción de los ciudadanos, en relación con sus servicios públicos.

3.4.2. Instrumento: El instrumento para la variable independiente fue una Ficha de recaudación municipal, que se tomará reportes electrónicos del Portal de transparencia económica – Consulta amigable del Ministerio de Economía y Finanzas.

El instrumento que se empleó para analizar la variable dependiente es el cuestionario. Estuvo conformado por 26 ítems, se tomó el modelo Servqual, que se adaptó a satisfacción del ciudadano, se medió con escala de Likert.

Validación: Los instrumentos, se consultó a tres expertos que ayudaron a calificar y validar los instrumentos, fueron 3 maestros en gestión pública, los que contaron con una larga experiencia. Para lo cual se les hizo llegar los respectivos instrumentos, junto con la

matriz de consistencia y los respectivos formatos de evaluación, que procedieron a revisar.

Confiabilidad: Según Bernal (2010) la confiabilidad de un cuestionario se basa en el puntaje que se obtiene por la misma persona, cuando revisa el cuestionario.

La confiabilidad del instrumento de la variable independiente que se determinó, ya que es Ficha de recaudación municipal – son los reportes electrónicos del MEF

La confiabilidad del instrumento de la variable dependiente se determinó con un grupo piloto en la que participaron 10 ciudadanos, que contaron con similares características a la muestra, se procedió con la herramienta estadística del alfa de Cronbach en el cual se tuvo como resultado de la segunda variable satisfacción del ciudadano (0.948), mediante el software SPSS versión 25, con lo cual cumple con lo requerido y se consideró un instrumento altamente confiable.

3.5 Procedimientos: Para desarrollar la investigación, se procedió a analizar la problemática, investigando los informes periodísticos y artículos relacionadas a las variables de estudio, luego se realizó los objetivos generales y específicos, después la hipótesis general e hipótesis específicas, seguido de la metodología, cronograma de actividades y finalizando con resultados, conclusiones y recomendaciones.

Por otro lado, para obtener los datos tuvieron que ser validados, en el caso de la primera variable se utilizó el portal de transparencia económica – consulta amigable del Ministerio de Economía y Finanzas, para la segunda variable se solicitó permiso a las autoridades de la municipalidad, para poder aplicar el instrumento que medirá la satisfacción con respecto a los servicios públicos que reciben.

3.6 Métodos de análisis de datos: Se hizo uso de la estadística descriptiva- proporciones expresado en porcentajes en un enfoque cuantitativo, que serán procesadas y analizadas electrónicamente, mediante el software Microsoft Excel y SPSS versión 25.

3.7 Aspectos éticos: El presente informe de investigación se realizó con datos de acceso público, se sustenta en artículos científicos de revistas de alto impacto, en los cuales se respetó los derechos de autor, según normas APA 7ma edición.

En los valores éticos se tuvo a la transparencia de la información, la honestidad en el manejo de los datos, veracidad en las encuestas que se realizarán y la originalidad que es el reflejo de la autoría del investigador.

IV. RESULTADOS

En cuanto al primer objetivo específico: Analizar la dimensión limpieza pública y la variable satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021, se logró al analizar la dimensión limpieza pública y se obtuvo la información presupuestal del portal de transparencia económica-consulta amigable del Ministerio de Economía y Finanzas, siguiente:

Tabla 1

Recaudación de arbitrios municipales en limpieza pública, periodo 2019-2021

AÑO	SERVICIO PÚBLICO	PIM (S/)	RECAUDADO (S/)	AVANCE (%)
2019		1,800,000	1,420,633	78.92
2020	LIMPIEZA PÚBLICA	1,800,000	1,031,304	57.29
2021		2,150,000	1,831,217	85.17

Nota. Los datos se obtuvieron del portal de transparencia económica, consulta amigable del MEF

En los datos presupuestales de la Tabla 1, los mismos que se ubicaron en el tercer módulo de consulta amigable al consultar el ingreso presupuestal, con cargo a la fuente de financiamiento de recursos directamente recaudados, en la genérica del ingreso: venta de bienes y servicios y derechos administrativos, los resultados que se obtuvieron al conocer el porcentaje de la recaudación con respecto al PIM (Presupuesto Institucional Modificado). Se afirma que en el año 2019 la recaudación significo el 78.92% (S/ 1,420,633) monto satisfactorio por encontrarse por encima del 75%, en el año 2020 significo el 57.29 % (S/ 1,031,304) suma que no resulta satisfactorio y cuyo comportamiento fue por la presencia de la pandemia, en el año 2021 la recaudación significo 85.17 % (S/ 1,831,217) crédito presupuestario en proceso de recuperación al disminuir los efectos de la pandemia; resultados obtenidos en función del PIM al cierre del ejercicio presupuestal.

Para obtener la satisfacción del ciudadano, respecto al servicio público de limpieza pública se aplicaron cuestionarios, fueron 145 ciudadanos, obteniéndose en

la Dimensión Fiabilidad, la puntuación de A veces con el 36.6% (53 ciudadanos) y Casi nunca del 22.1% (32 ciudadanos) refleja que están de mediano a bajo con la disposición de resolver problemas; en la dimensión Capacidad de respuesta, con una puntuación de Casi nunca del 32.4 % (47 ciudadanos) y A veces del 26.9 % (39 ciudadanos) refleja que están de bajo a mediano en la respuesta y recursos de los servicios; en la dimensión Empatía, con una puntuación de Casi siempre 28.3%(41 ciudadanos) y A veces 22.8%(33 ciudadanos) refleja que están de bueno a mediano en el horario de servicio; en la dimensión Seguridad, con una puntuación de A veces 28.3% (41 ciudadanos) y Casi siempre 25.5 % (37 ciudadanos) refleja que están de mediano a bueno en amabilidad del trabajador y confianza en el servicio; en la dimensión Elementos tangibles, con una puntuación de A veces 30.3 % (44 ciudadanos) y Nunca 26.2 % (38 ciudadanos) refleja que están de mediano a bajo en la modernidad de las unidades en que se presta el servicio; en total se tuvo como resultado que A veces 38.6% (56 ciudadanos) y Casi nunca 27.6 % (40 ciudadanos) refleja que están de mediano a bajo en satisfacción del servicio de limpieza pública (Tabla 6 en anexos).

En cuanto al segundo objetivo específico: Analizar la dimensión parques y jardines, y la variable satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021, se logró al analizar la dimensión parques y jardines, se obtuvo:

Tabla 2

Recaudación de arbitrios municipales en parques y jardines, periodo 2019-2021

AÑO	SERVICIO PÚBLICO	PIM (S/)	RECAUDADO (S/)	AVANCE (%)
2019		395,200	428,670	108.47
2020	PARQUES Y JARDINES	480,000	306,930	63.94
2021		435,000	547,324	125.82

Nota. Los datos se obtuvieron del portal de transparencia económica, consulta amigable del MEF.

En los datos presupuestales de la Tabla 2, en el año 2019 significo el 108.47 % (S/ 428,670) monto que ha reflejado que lo recaudado excede al PIM y esto se ha debido a que las restricciones de carácter presupuestal y limitaciones emitidas por el MEF, en el año 2020 significo el 63.94 % (S/ 306,930) suma que no resulta satisfactorio y fue por la presencia de la pandemia, en el año 2021 la recaudación significo 125.82 % (S/ 547,324) crédito presupuestario que ha reflejado que lo recaudado excede al PIM y esto se debe a que el MEF fija límite de gasto y estos límites de gasto impiden que el dinero que está recaudado pueda ser utilizado en la prestación de este servicio.

Para obtener la satisfacción del ciudadano con respecto al servicio público de parques y jardines se aplicaron cuestionarios, fueron 145 ciudadanos, obteniéndose en la dimensión Fiabilidad, con una puntuación de A veces con el 30.3% (44 ciudadanos) y Casi siempre del 27.6% (40 cuídanos) refleja que están de mediano a bueno en la eficiencia y disposición de resolver problemas; en la dimensión Capacidad de respuesta, con una puntuación de A veces del 36.6 %(53 ciudadanos) y Casi siempre del 25.5 % (37 ciudadanos) refleja que están de mediano a bueno en recursos del servicio; en total se tuvo como resultado que Casi siempre 29.7 % (43 ciudadanos) y A veces 26.9% (39 ciudadanos) refleja que estaban de bueno a mediano en satisfacción del servicio de parques y jardines (Tabla 7 en anexos).

En cuanto al tercer objetivo específico: Analizar la dimensión serenazgo y la variable satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021, se logró al analizar la dimensión serenazgo y se obtuvo:

Tabla 3

Recaudación de arbitrios municipales en serenazgo, periodo 2019-2021

AÑO	SERVICIO PÚBLICO	PIM (S/)	RECAUDADO (S/)	AVANCE (%)
2019		350,000	355,508	101.57
2020	SERENAZGO	320,000	255,298	79.78
2021		380,000	452,551	119.09

Nota. Los datos se obtuvieron del portal de transparencia económica, consulta amigable del MEF

En los datos presupuestales de la Tabla 3, se afirma que en el año 2019 la recaudación significó el 101.57 % (S/ 355,508) monto que ha reflejado que lo recaudado excede al PIM y esto se ha debido a que las restricciones de carácter presupuestal y limitaciones emitidas por el Ministerio de Economía y Finanzas, en el año 2020 significó el 79.78 % (S/ 255,298) suma que no resulta satisfactorio y cuyo comportamiento fue por la presencia de la pandemia, en el año 2021 la recaudación significó 119.09 % (S/ 452,551) crédito presupuestario que ha reflejado que lo recaudado excede al PIM y esto se debe a que el MEF fija límite de gasto, además se venía recuperando al disminuir los efectos de la pandemia; resultados obtenidos en función del PIM al cierre del ejercicio presupuestal.

Para obtener la satisfacción del ciudadano con respecto al servicio público de serenazgo se aplicaron cuestionarios, fueron 145 ciudadanos, obteniéndose en la dimensión Fiabilidad, con una puntuación de Nunca con el 35.9% (52 ciudadanos) y A veces del 26.2% (38 ciudadanos) refleja que están de bajo a mediano con la eficiencia y disposición de resolver problemas; en la dimensión Capacidad de respuesta, con una puntuación de Nunca 31.0%(45 ciudadanos) y Casi nunca del 29.7 % (43 ciudadanos) refleja que están de bajo en la respuesta y recursos de los servicios; en la dimensión Empatía, con una puntuación de Nunca con el 33.8 % (49 ciudadanos) y A veces del 24.8% (36 ciudadanos) refleja que están de bajo a mediano en el horario de servicio; en la dimensión Seguridad, con una puntuación de A veces 36.6% (53 ciudadanos) y Nunca 27.6 % (40 ciudadanos) refleja que están de mediano a bajo en el horario del servicio; en la dimensión Elementos tangibles, con una puntuación de Nunca 35.2 % (51 ciudadanos) y A veces 33.1 % (48 ciudadanos) refleja que están de mediano a bajo en la modernidad de las unidades en que se presta el servicio; en total se tuvo como resultado que A veces 32.4% (47 ciudadanos) y Casi nunca 29.7 % (43 ciudadanos) refleja que están de mediano a bajo en satisfacción (Tabla 8 en anexos).

En cuanto al cuarto objetivo específico: Identificar la recaudación anual de arbitrios de una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021, se logró al analizar la información presupuestal de los servicios públicos, resultando:

Tabla 4*Recaudación anual de arbitrios municipales, periodo 2019-2021*

AÑO	SERVICIOS PÚBLICOS	PIA (S/)	PIM (S/)	RECAUDADO (S/)	AVANCE (%)
2019	LIMPIEZA PÚBLICA	1,800,000	1,800,000	1,420,633	78.92
	SERENAZGO	350,000	350,000	355,508	101.57
	PARQUES Y JARDINES	395,200	395,200	428,670	108.47
	Total 2019	2,545,200	2,545,200	2,204,811	86.63
2020	LIMPIEZA PÚBLICA	1,800,000	1,800,000	1,031,304	57.29
	SERENAZGO	320,000	320,000	255,298	79.78
	PARQUES Y JARDINES	480,000	480,000	306,930	63.94
	Total 2020	2,600,000	2,600,000	1,593,532	61.29
2021	LIMPIEZA PÚBLICA	2,150,000	2,150,000	1,831,217	85.17
	SERENAZGO	380,000	380,000	452,551	119.09
	PARQUES Y JARDINES	435,000	435,000	547,324	125.82
	Total 2021	2,965,000	2,965,000	2,831,092	95.48
TOTAL PERIODO 2019-2021		8,110,200	8,110,200	6,629,435	81.74

Nota. Los datos se obtuvieron del portal de transparencia económica, consulta amigable del MEF

En los datos presupuestales de la Tabla 4, los mismos que se tomaron de la Tabla 1, Tabla 2 y Tabla 3, fueron agrupados por año, los tres servicios públicos (limpieza pública, serenazgo, parques y jardines) para obtener la recaudación anual.

Se afirma que en el año 2019 la recaudación significo el 86.63% (S/ 2,204,811) monto satisfactorio por encontrarse por encima del 75%, teniendo en cuenta que los servicios públicos de serenazgo, parques y jardines la recaudación excede al PIM, en el año 2020 significo el 61.29% (S/ 1,593,532) suma que no resulta satisfactorio y cuyo comportamiento fue por la presencia de la pandemia, en el año 2021 la recaudación significo 95.48% (S/ 2,831,092) crédito presupuestario en proceso de recuperación al disminuir los efectos de la pandemia, además sucedió lo mismo que en el año 2019 los servicios públicos de parques y jardines, serenazgo la recaudación excede al PIM, en el periodo 2019-2021 cuya recaudación significo el 81.74 % (S/ 6,629,435) monto por encima del 75% que se considera satisfactorio; resultados obtenidos en función del PIM al cierre del ejercicio presupuestal.

En cuanto al objetivo general: Describir la recaudación de arbitrios municipales y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Lambayeque, periodo 2019-2021, se logró al analizar la información presupuestal de los servicios públicos que se encontraban en el portal de transparencia económica-consulta amigable del Ministerio de Economía y Finanzas, siguiente:

Tabla 5

Recaudación de arbitrios municipales, periodo 2019-2021

AÑO	CONCEPTO	PIA (S/)	PIM (S/)	RECAUDADO (S/)	AVANCE (%)
2019	SERVICIOS PÚBLICOS	2,545,200	2,545,200	2,204,811	86.63
2020		2,600,000	2,600,000	1,593,532	61.29
2021		2,965,000	2,965,000	2,831,092	95.48
TOTAL PERIODO 2019-2021		8,110,200	8,110,200	6,629,435	81.74

Nota. Los datos se obtuvieron del portal de transparencia económica, consulta amigable del MEF

En los datos presupuestales de la Tabla 5, los mismos que fueron agrupados por año, los tres servicios públicos (limpieza pública, serenazgo, parques y jardines) para obtener la recaudación anual. Se afirma que en el año 2019 se considera

satisfactorio ya que supera el 75%, sin embargo, en el año 2020 no se considera satisfactorio por la baja recaudación producto de la pandemia, en cambio en el 2021 se encuentra en proceso de recuperación, es así que en el periodo 2019-2021 se tuvo una recaudación que significo el 81.74 % (S/ 6,629,435) monto que se considera satisfactorio; resultados obtenidos en función del PIM al cierre del ejercicio presupuestal.

Para obtener la satisfacción del ciudadano, con respecto a los servicios públicos se aplicaron cuestionarios, fueron 145 ciudadanos, obteniéndose una puntuación de A veces con el 42.1 % (61 ciudadanos) y Casi nunca del 28.3 % (41 ciudadanos) refleja que están de mediano a bajo en satisfacción con la eficiencia y disposición de resolver problemas; en la dimensión Capacidad de respuesta, con una puntuación de A veces con el 39.3 % (57 ciudadanos) y Casi nunca del 32.4 % (47 ciudadanos) refleja que están de mediano a bajo en satisfacción la respuesta y recursos de los servicios; en la dimensión Empatía, con una puntuación de A veces con el 33.8 % (49 ciudadanos) y Casi nunca del 26.9 % (39 ciudadanos) refleja que están de bajo a mediano en satisfacción el horario de servicio; en la dimensión Seguridad, con una puntuación de A veces 40.7 % (59 ciudadanos) y Casi nunca 27.6 % (40 ciudadanos) refleja que están de mediano a bajo en satisfacción el horario del servicio; en la dimensión Elementos tangibles, con una puntuación de A veces con el 36.6 % (53 ciudadanos) y Casi nunca del 24.8 % (36 ciudadanos) refleja que están de mediano a bajo en satisfacción la modernidad de las unidades en que se presta el servicio; en total se tuvo como resultado que A veces 42.1 % (61 ciudadanos) y Casi nunca 34.5 % (50 ciudadanos) refleja que están de mediano a bajo en satisfacción del total de los servicios públicos (Tabla 9 en anexos).

V. DISCUSIÓN

La investigación que se realizó en este apartado, fue considerada en la línea de estudio de Gestión de Políticas Públicas, además se procedió a contrastar en función a cada objetivo, de manera ordenada que ha sido desarrollado en la investigación, con diversos artículos, tesis e informes que han sido tratados en la introducción y marco teórico. A continuación, el análisis de lo contrastado:

El resultado encontrado orientado a la dimensión limpieza pública y la variable satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021, esta descrito en la Tabla 1 e indica que la recaudación del servicio público de limpieza pública en el año 2020 significó el 57.29 % (S/ 1,031,304) suma que no resulta satisfactorio y cuyo comportamiento fue por la presencia de la pandemia. Este resultado coincide con lo que sucedió en el departamento de Lambayeque según la Contraloría General de la República (2022) en su informe N° 003-2022-OCI/0427-SVC indicó que en la provincia de Lambayeque presenta el 35% de morosidad aproximadamente, en el pago de los arbitrios por el servicio público de limpieza pública, con ello se pone en riesgo la sostenibilidad financiera de la entidad, además de la no prestación adecuada del servicio público de limpieza pública y no presenta rutas establecidas para la recolección de residuos sólidos, teniendo puntos críticos de la acumulación de estos residuos, afectando la salud de la población y el medio ambiente, finalizando con ausencia de supervisión por parte de la entidad. Asimismo, coincide con lo que sucedió en el departamento de Loreto según la Contraloría General de la República (2022) en su informe N° 003-2022-OCI/0439-SVC indicó que en la provincia de Requena en la entidad no reporto lo correspondiente al año 2020 en la plataforma Sistema de Información para la Gestión de los Residuos Sólidos – SIGERSOL, sobre el manejo y gestión de residuos sólidos, lo que origino que no se tengan información de manera oportuna las autoridades y les permita la fiscalización pertinente, sumado a ello que la entidad no había previsto ajustes en su presupuesto y tomado acción en el marco del sistema administrativo de recursos humanos, además se informa que según la gerencia de rentas de la entidad presenta un nivel de morosidad del 87.74% lo que significa que es muy alto, en el pagó de los arbitrios municipales por el servicio público de limpieza pública, viéndose afectado los objetivos

de la institución, además cuenta con puntos críticos de acumulación de residuos sólidos que se encuentran en las áreas públicas de la ciudad, vías y espacios, esto afecta la salud de la población y el medio ambiente, seguido de la mínima supervisión por parte de la entidad, originando que no se realice el recorrido que estaba establecido en el plan de ruta. Este resultado coincide con lo que sucedió en el departamento de Ancash según la Contraloría General de la República (2022) en su informe N° 518-2022-CG/GRAN-SVC indicó que en la provincia de Pomabamba la entidad carece de un instrumento de gestión vigente para el servicio público de limpieza pública, lo que dificulta una sostenibilidad financiera en la prestación de los servicios y dificultando eficiente de la gestión de residuos, además dicha entidad no reporta en el Sistema de Información para la Gestión de los Residuos Sólidos – Sigersol, información del manejo y gestión de los residuos correspondientes al año 2020, corriendo riesgo la sistematización que realizó el Ministerio del Ambiente, se suma a ello que la entidad presentó una morosidad del 53.58% en el pago de los arbitrios, que significa un nivel alto, lo que pone en riesgo su sostenibilidad financiera de la entidad, se suma a ello la poca cobertura en el servicio y no tiene fijado rutas para la recolección de residuos sólidos, dificultando la calidad del servicio y poniendo en riesgo la salud de la población al exponerla a focos infecciosos, perjudicando el medio ambiente, sumado a ello la existencia de puntos críticos por la acumulación de residuos en áreas públicas, espacios y vías en la ciudad, finalizando con la deficiente supervisión en el servicio de limpieza pública por parte de la entidad, que disminuye la capacidad de la entidad para hacerle frente a los que generan estos residuos como es el caso de los vecinos, comercios o algunas entidades que generen residuos similares y que permita una adecuada gestión de los residuos sólidos en la municipalidad. Asimismo, coincide con Rosell, Mejía, & Jamett (2022) analizaron a calidad del servicio de limpieza pública en una municipalidad en el Callao, en el año 2020 el cobro del servicio de barrido de calles descendió en S/ 32 613 463.09, algo similar en la recolección de residuos sólidos que fue de S/ 48 221, lo que evidencia que se tiene que reducir la morosidad, en términos porcentuales se evidencia que el 50% no pagan sus arbitrios, llegando a la conclusión que la recaudación de los arbitrios de limpieza pública se relaciona la calidad del servicio que reciben, cuya problemática se presenta en la no realización del pago de

los arbitrios en algunos sectores, de esta manera al tener baja recaudación no se puede financiar la totalidad del servicio de limpieza pública que brinda la municipalidad.

En siguiente resultado encontrado orientado a la dimensión limpieza pública y la variable satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021, esta descrito en la Tabla 6 e indica que la satisfacción del ciudadano del servicio público de limpieza pública, tuvo como resultado total que la puntuación A veces 38.6% (56 ciudadanos) y Casi nunca 27.6 % (40 ciudadanos) que refleja que están de mediano a bajo en satisfacción del servicio de limpieza pública y solo tiene una puntuación de Siempre 4.8 % (7 ciudadanos) que refleja que es bueno en satisfacción, lo cual es bajo la aceptación que presentan. Asimismo, coincide con Rosell, Mejia, & Jamett (2022) analizaron el servicio de limpieza pública en una municipalidad en el Callao, obtuvieron los siguientes resultados de la encuesta que realizaron sobre el servicio de limpieza, recolección y barrido que se ofreció por parte de la entidad y fue calificado como regular y malo, con tan solo el 2% de que lo considera muy bueno. Asimismo, coincide con Ruiz (2017) analizó la cultura tributaria junto con la morosidad y la calidad de gestión de servicios públicos en el distrito de Lince, resultando que el 60 % de vecinos contribuyentes califica como deficiente el servicio público de limpieza pública.

En otro resultado encontrado orientado a la dimensión limpieza pública y la variable satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021, esta descrito en la Tabla 6 e indica que la satisfacción del ciudadano del servicio público de limpieza pública significó en la dimensión Capacidad de respuesta, con una puntuación de Casi nunca del 32.4 % (47 ciudadanos) y A veces del 26.9 % (39 ciudadanos) que refleja que están de bajo a mediano en satisfacción de la respuesta y recursos de los servicios, que se brinda y están a cargo del personal que labora para la entidad otro dato es en la dimensión Seguridad, con una puntuación de A veces 28.3% (41 ciudadanos) y Casi siempre 25.5 % (37 ciudadanos) que refleja que están de mediano a bueno en satisfacción de la amabilidad del trabajador y confianza en el servicio. Este resultado coincide y refleja en como se ve perjudiado el trabajador de limpieza pública, en el departamento de Lambayeque según la Contraloría General de la República (2022) en su informe, indicó en su informe N° 003-2022-

OCI/0427-SVC que en la provincia de Lambayeque la entidad no realiza de manera oportuna la entrega hacia el personal de limpieza pública los equipos de protección, con ello se pone en riesgo la salud del personal, esto originaría que se generen contingencias en el lugar donde prestan sus labores, además de ello en la entidad no responde a los trabajadores con sus exámenes médicos ocupacionales y vacuna antitetánica. Asimismo, coincide con lo que sucedió en el departamento de Loreto según la Contraloría General de la República (2022) en su informe N° 003-2022-OCI/0439-SVC, indicó que en la provincia de Requena la entidad no ha realizado modificaciones contractuales y agregado mayor personal para realizar el servicio de limpieza pública en la entidad, sumado a ello la entidad no ha gestionado vacuna antitetánica, exámenes médicos y seguro de salud complementario para el personal encargado de limpieza pública, lo que perjudicaría su salud y ocasionaría que sean víctimas de posibles accidentes y el personal en mención no tenga atención médica, seguido de la entidad no realiza la entrega al personal de limpieza pública los equipos de protección personal (EPP), con lo que se pone en riesgo la seguridad y salud de los trabajadores de la entidad.

En siguiente resultado encontrado orientado a la dimensión parques y jardines, y la variable satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021, está descrito en la Tabla 7 e indica que la satisfacción del ciudadano del servicio público de parques y jardines significó que en total se tuvo como resultado que Casi siempre 29.7 % (43 ciudadanos) y A veces 26.9% (39 ciudadanos) que reflejó que estaban de bueno a mediano en satisfacción del servicio de parques y jardines. Sin embargo, Ruiz (2017) quien analizó la cultura tributaria junto con la morosidad y la calidad de gestión de servicios públicos en el distrito de Lince, resultando que el 67 % de los vecinos contribuyentes descalifican el servicio público de parques y jardines.

En otro resultado encontrado orientado a analizar la dimensión serenazgo y la variable satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021, está descrito en la Tabla 8 e indica que la satisfacción del ciudadano en el servicio público de serenazgo significó que en total se tuvo como resultado que A veces 32.4% (47 ciudadanos) y Casi nunca 29.7 % (43 ciudadanos)

que refleja que están de mediano a bajo en satisfacción del servicio público de serenazgo. Asimismo, coincide con Ruiz (2017) quien analizó la cultura tributaria junto con la morosidad y la calidad de gestión de servicios públicos en el distrito de Lince, resultando deficiente el servicio de seguridad ciudadana, según el 87% de vecinos contribuyentes.

En otro resultado encontrado a identificar la recaudación anual de arbitrios de una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021 esta descrito en la Tabla 4 e indica que la recaudación significó que en el periodo 2019-2021 cuya recaudación significó el 81.74 % (S/ 6,629,435) monto por encima del 75% que se considera satisfactorio. Sin embargo, Ruiz (2017) quien analizó la cultura tributaria junto con la morosidad y la calidad de gestión de servicios públicos en el distrito de Lince, resultando que la municipalidad el promedio del porcentaje, del periodo 2011 al 2014 representa el 30.66% lo que significa casi la tercera parte de los ciudadanos y en el año 2014 se tuvo un considerable aumento del 66% indicando que existe un creciente aumento de morosidad en el distrito de Lince.

Continuando con otro resultado encontrado orientado a describir la recaudación de arbitrios municipales y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Lambayeque, periodo 2019-2021, esta descrito en la Tabla 5 e indica la recaudación que se efectuó, en el periodo 2019-2021 cuya recaudación significó el 81.74 % (S/ 6,629,435) monto por encima del 75% que se considera satisfactorio; resultados obtenidos en función del PIM al cierre del ejercicio presupuestal. Sin embargo, Zeriapi & Awofolu (2021) en su artículo indicaron sobre el manejo de residuos sólidos domésticos en el municipio, resultando que esta entidad presenta bajos ingresos debido a que es densamente poblado. De la misma manera, Lobo, Ferreira, & Nunes (2022) analizaron la sostenibilidad financiera en pequeños municipios brasileños, buscando medir el nivel de efectividad de los municipios en relación a la prestación de los servicios públicos, teniendo como resultados que en municipios que tienen al menos 5.000 habitantes tienen un desempeño parecido o superior al promedio de municipios en Brasil. Así mismo, Mahajan & Faniband (2021) en su artículo indicaron sobre los mecanismos de recaudación e ingresos municipales, resultando que la entidad municipal debe tener ingresos suficientes para poder cumplir

con sus funciones, en su investigación el mecanismo de recaudación de la entidad no a llegado al obojetivo de los ingresos presupuestales y se tuvo una recaudación en forma de impiestos que fue inferior a los ingresos presupuestados. Siguiendo, Quinton & Anele (2021) en su artículo de investigación fue sobre el impacto que tuvo el crecimiento de la población en los ongresos municipales, en algunos municipios sudafricanos, buscando depeterminar la relación entre los ingresos municiplaes y el crecimiento de la población, resultando la tendencia de crecimiento de hogares ente el 2001 y 2016 y la relación que se tiene con los ingresos municipales, por otra parte es la capacidad que tiene la entidad para general ingresos propios y la relación que se tiene con los hogares indigentes en 6 municipios de Cabo Oriental, llegando a la conclusión que una tasa sustancial en los ingresos municipales debido a que existe mayor población y hogares indigentes.

Continuando con otro resultado encontrado orientado a describir la recaudación de arbitrios municipales y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Lambayeque, periodo 2019-2021, esta descrito en la Tabla 9 e indica que la satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios públicos, en total se tuvo como resultado que A veces 42.1 % (61 ciudadanos) y Casi nunca 34.5 % (50 ciudadanos) que refleja que están de mediano a bajo en satisfacción del total de los servicios públicos (limpieza pública, serenazgo, parques y jardines). Asimismo, coincide con Ruiz (2017) quien analizó la cultura tributaria junto con la morosidad y la calidad de gestión de servicios públicos en el distrito de Lince, resultando que el 70% de los vecinos califica como deficiente la gestión municipal relaciona a los servicios públicos de los se generan mediante el pago de los arbitrios municipales (limpieza pública, seguridad ciudadana, parques y jardines). Asimismo, Afroj, et al. (2021) quienes coinciden al analizar la calidad del servicio municipal, resultando que los ciudadanos están medianamente satisfechos con los servicios municipales, que se refleja con el 63.3 % en resultados. De la misma manera Caballero et al.(2022) analizaron la calidad del servicio municipal y la satisfacción del ciudadano en Piura en el año 2021, resultando que existe una significativa relación entra la variables satisfacción del servicio y calidad del servicio.

VI. CONCLUSIONES

1. Se encontró que en el servicio público de limpieza pública la recaudación en el año 2021 es el más elevado en el periodo 2019-2021, y en satisfacción tuvo una puntuación de mediano a bajo en satisfacción del servicio de limpieza pública; significando que a pesar de tener una buena recaudación los ciudadanos no están satisfechos con el servicio de limpieza pública que reciben, esto se debe a quienes viven en una zona mayor transitada gozan de un mejor servicio público.

2. El servicio público de parques y jardines la recaudación en el año 2021 ha reflejado que lo recaudado excede al PIM y esto se debe a que el MEF fija límite de gasto, en satisfacción se tuvo una puntuación de bueno a mediano en satisfacción del servicio de parques y jardines, lo que refleja una mejor satisfacción del ciudadano hacia el servicio, quienes viven cerca de un parque sienten mayor satisfacción.

3. Se detectó que el servicio público de serenazgo la recaudación en el año 2021 ha reflejado que lo recaudado excede al PIM y esto se debe a que el MEF fija límite de gasto, y en satisfacción se tuvo una puntuación de mediano a bajo en satisfacción; lo que significa que a pesar de tener una recaudación no se sienten satisfechos con el servicio de serenazgo que reciben.

4. La recaudación de los servicios públicos en el periodo 2019-2021 se considera satisfactorio, ya que supera el 75%.

5. La recaudación por parte de la entidad fue aceptable y la satisfacción tuvo una puntuación de mediano a bajo en el total de los servicios públicos, que se considera mediana por parte de los ciudadanos.

VII. RECOMENDACIONES

1. A las autoridades en una municipalidad en la región Lambayeque, respecto al servicio público de limpieza pública, en recaudación, realizar la difusión de adquisición de equipos de protección personal, uniformes adecuados a los trabajadores y la adquisición de compactadoras o volquetes, para lograr la satisfacción, establecer una línea directa con la ciudadanía que le permita recibir informes o reportes, si usan el equipamiento que le brinda la municipalidad, informar el número de placa del volquete que pasa por su zona y que el ciudadano pueda reportar si cumple con el recorrido establecido por la entidad a través de videos o fotos.

2. A las autoridades en una municipalidad en la región Lambayeque, respecto al servicio público de parque y jardines, en recaudación, difundir las compras de herramientas, equipos de protección de los trabajadores, además para mejorar la satisfacción, el ciudadano pueda reportar si el parque recibe mantenimiento, si los trabajadores cuentan con las herramientas necesarias para cumplir con su trabajo.

3. A las autoridades en una municipalidad en la región Lambayeque, respecto al servicio público de serenazgo, en recaudación, realizar campañas de difusión sobre la adquisición de equipamiento y equipos de protección al personal, en satisfacción, el ciudadano reporte si pasa por su zona, si en una situación de conflicto logran restablecer el orden rápidamente.

4. A las autoridades en una municipalidad en la región Lambayeque, respecto a la recaudación de los servicios públicos, realizar difusión a que se destina los recursos recaudados de los servicios públicos.

5. A las autoridades en una municipalidad en la región Lambayeque, respecto los servicios públicos (limpieza pública, serenazgo, parque y jardines), en recaudación, publicitar las adquisiciones realizadas por la entidad, en satisfacción, se tenga un programa que permita medir la satisfacción y además un espacio virtual para almacenar los videos y fotos que reporten los ciudadanos si se cumple o no con el servicio público.

REFERENCIAS

- Afroj, S., Hanif, F., Hossain, M., Fuad, N., Islam, I., Sharmin, N., & Siddiq, F. (2021). Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and Citizen's Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh. *Journal of Urban Management*, 10(3), 179 - 191. <https://bit.ly/3CG5SXB>
- Alcantar, C. O. (2021). Tax Collection, Federal Participation and Investment in Infrastructure: Determinants of the behavior of public Debt in Mexican Municipalities? *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(No. Especial 6), 627 - 643. <https://bit.ly/3CVckKn>
- Arauz, A. R., & Tito, P. L. (2015). The work environment and satisfaction of employees of the national institute maternal perinatal. *Gestión en el Tercer Milenio*, 18(36), 39–61. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11737>
- Batista, M. C., Kniess, C. T., Ramos, H., & Olivira, E. A. (2022). The contribution of public-private. *Revista Brasileira de Gestao e desenvolvimento Regional*, 18(1), 406 - 419. <https://bit.ly/3T9XCpX>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3 ed. ed.). Colombia: Prentice Hall. <https://bit.ly/3hxTdiH>
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentals of quality of service, the Servqual model. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Caballero, E. J., Choquehuanca, C. A., Gonzales, S. H., & Valenzuela, A. (2022). Quality of the municipal service and satisfaction of the citizens of Piura 2021. *Llamkasun*, 3(1), 1-14. <https://llamkasun.unat.edu.pe/index.php/revista/article/view/88>
- Cabanillas, L. A., & Leyton, M. L. (2022). Guidance to citizens on municipal taxes with conversational assistant technology. *Memorias de la Vigésima Primera Conferencia Iberoamericana en Sistemas, Cibernética e Informática: CISC I 2022*, 2022, 24-29. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85137297854&doi=10.54808%2fCISC I2022.01.24&partnerID=40&md5=3e6e6c3bf3cdf7fe2f6246d1c78f488e>
- Camargo, S. R. (2013). The Theory of Public Service and Telecommunications. *Diálogos de saberes*(38), 43-62. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4696237>

- Chapoñan, E., & Ordoñez, M. (2020). Tax culture and compliance with tax obligations. *UCV HACER*, 9(4), 1-8. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-hacer/article/view/585>
- ComexPerú. (2 de Agosto del 2019). *¿A que se debe la mala ejecución del gasto público en las regiones?* .<https://www.comexperu.org.pe/articulo/a-que-se-debe-la-mala-ejecucion-del-gasto-publico-en-las-regiones>
- Contraloría General de la República. (20 de Mayo del 2022). *Advierten riesgos para la salud por deficiente servicio de limpieza pública en Lambayeque*. <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/608543-advienten-riesgos-para-la-salud-por-deficiente-servicio-de-limpieza-publica-en-lambayeque>
- Contraloría General de la República. (20 de Mayo de 20 de Mayo del 2022). *Contraloría: El 42% de municipalidades verificadas en Pasco no gestionan limpieza pública en puntos críticos*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/608538-contraloria-el-42-de-municipalidades-verificadas-en-pasco-no-gestionan-limpieza-publica-en-puntos-criticos>
- Contraloría General de la República. (20 de Mayo de 2022). *Contraloría: Personal de limpieza pública no cuenta con exámenes médicos en 8 municipios de Ucayali*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/608759-contraloria-personal-de-limpieza-publica-no-cuenta-con-examenes-medicos-en-8-municipios-de-ucayali>
- Contraloria General de la República. (2022). *Visita de control Municipalidad Provincial de Pomabamba - Prestación del servicio de limpieza pública*-. N° 518-2022-CG/GRAN-SVC https://s3.amazonaws.com/spic-informes-publicados/informes/2022/04/2022CSIL42500057_ADJUNTO.pdf
- Contraloría General de la República. (2022). *Visita de control Municipalidad Provincial de Lambayeque - Prestación del servicio de limpieza pública*. N° 003-2022-OCI/0427-SVC https://s3.amazonaws.com/spic-informes-publicados/informes/2022/04/2022CSI042700003_ADJUNTO.pdf
- Contraloría General de la República. (2022). *Visita de control Municipalidad Provincial de Requena - Prestación del servicio de limpieza pública*. N° 003-2022-OCI/0439-SVC https://s3.amazonaws.com/spic-informes-publicados/informes/2022/04/2022CSI043900002_ADJUNTO.pdf
- Contraloria General de la República. (28 de Octubre del 2021). *Contraloría advierte baja ejecución presupuestal en Municipalidad Provincial de Chiclayo*. <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/549789-contraloria-advier-te-baja-ejecucion-presupuestal-en-municipalidad-provincial-de-chiclayo>

- Delgado , E., Bautista, E. W., & Ruelas, J. G. (2019). Public management, and democratic governance, in the District Municipality of José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 5(2), 32-50. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/110>
- Espinoza, P. (2019). *Recaudación municipal proveniente proveniente de los arbitrios municipales y la ejecución presupuestal en la municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2014-2017 [Tesis de Maestría, Universidad privada de Tacna, Perú]*. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1089>
- Gamboa , A. A., Hernández, C. A., & Ramirez, P. (2021). Public management in a Colombian border city: The gaze of its inhabitants. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(4), 521 - 533. <https://bit.ly/3e11xen>
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt - Chile. *Ingeniare*, 24(4), 668-681. <https://bit.ly/3CWnazH>
- Gutiérrez, M. U. (2021). Poor local finances: What explains property tax collection in Mexico? *Estudios Demográficos y Urbanos*, 36(1), 49 - 88. <https://bit.ly/3N8gldX>
- Guzmán , C. (2002). Las teorías existentes sobre el servicio público. *Revistas PUCP*(1), 77-87. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/119426>
- Henao, L. C. (2020). Service quality and perceived value as users' satisfaction antecedents of Colombia's telecommunications enterprises. *Contaduría y Administración*, 65(3), 1-23. <https://bit.ly/3TNg3Rb>
- Herdiansyah, H. (2023). Smart city based on community empowerment, social capital, and public trust in urban areas. *Global Journal of Environmental Science and Management*, 9(1), 113 - 128. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85136481213&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=citizen+satisfaction&nlo=&nlr=&nls=&sid=3289a5fb711bfeec6c04d07f28fa8c66&sot=b&sdt=cl&cluster=scopusbyr%2c%222023%22%2ct%2c%222022%22%2ct%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2b%2c%22ar%22%2ct&sl=35&s=TITLE-ABS-KEY%28citizen+satisfaction%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=>
- Hernan, A. E., Huerta, R., & Maguina, E. (2020). Attitude, satisfaction and loyalty of customers in Municipal Savings Banks of Peru. *RETOS-Revista de ciencias de la administracion y la economía*, 10(20), 329-342. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000575906200008>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed. ed.). Mexico: McGRAW-HILL. <https://bit.ly/2JLPtUM>
- Huamán , A. A., Callejas , J. C., & Cubas , J. I. (2020). Tax strategy for the improvement of urban Ffinancing of Chiclayo. *Tzhoecoen*, 12(2), 219-227. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1260>
- Huapaya , R. (2015). Concept and Legal Regime of Public Service in the Peruvian Public Law. *IUS ET VERITAS*, 24(50), 368-397. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/14827>
- Jorge, S., Cerquiera, P., & Furtado, S. (2022). Municipal revenue over-budgeting: a dynamic analysis of its determinants. *Local Govornment Studies*. <https://bit.ly/3s3c8UI>
- Leivobich, N. B., Gimenez, M., & Martucci, F. (2019). The effects of enjoyment on the performance of musical instruments. *Epistemus*, 7(2), 27-56. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/98188>
- Licandro, O. D., do Paço, A., Yapor, S., & Correa, P. (2022). Relationship between motivation and satisfaction in corporate volunteers. *Revista venezolana de gerencia*, 27(97), 88 - 106. <https://bit.ly/3CGppHj>
- Lobo, C., Ferreira, R., & Nunes, M. A. (2022). Financial sustainability and the provision of public: an analysis of small brazilian municipalities. *Urbe*, 2022(14), 1-18. <https://bit.ly/3gdhJ7W>
- Lopez, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el Tercer Milenio*, 8(15), 25-36. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692>
- Mahajan, S., & Faniband, M. (2021). Tax collection mechanism and municipal revenue. *Finance India*, 35(3), 833 - 844. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85115639598&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=%22municipal+revenue%22&nlo=&nlr=&nls=&sid=1325c7fac4aa04b492c890aca9ea4f0d&sot=b&sdt=cl&cluster=scosubtype%2c%22ar%22%2ct&sl=34&s=TITLE-ABS-KEY%28%22municipal+revenue%22%29&relpos=10&citeCnt=0&searchTerm>
=
- Mercado, J. A. (2022). Time, Task, and Satisfaction. From Synderesis to Results Measurement. *Revista empresay humanismo*, 25(1), 111-141. <https://revistas.unav.edu/index.php/empresa-y-humanismo/article/view/42358>

- Ministerio de Economía y Finanzas . (2022). *Tributos Internos*.
https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_seoglossary&language=es-ES&Itemid=101040&lang=es-ES&view=glossaries&catid=16&limit=15
- Moreno, A., Porporato, M., & Maharaj, G. (2022). Transparency and corruption: Role of habitus in disputes for power. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(1), 334-351. Obtenido de <https://bit.ly/3EJZ6To>
- Gobiernos locales. (2022). *Tributos Municipales*.
<https://www.gob.pe/institucion/munilavictoria-chiclayo/informes-publicaciones/3296318-tributos-municipales>
- Núñez, L. N., & Juárez, J. (2018). Comparative analysis of service quality evaluation models based on their dimensions and their relationship with customer satisfaction. *3C Empresa*, 7(1), 49-59. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000432072700004>
- Papcunová, V., Hudáková, J., Stubnová, M., & Urbaníková, M. (2020). Revenues of municipalities as a tool of local self-government development (Comparative study). *Administrative Sciences*, 10(4), 1-23. <https://bit.ly/3gkiFHS>
- Pérez, J. C., López, T., Gómez, G., & Medina, M. J. (2021). Satisfaction and loyalty in musical festivals. Study based on the level of jazz musical knowledge. *Management Letters / Cuadernos de Gestión*, 21(1), 115-124. <https://addi.ehu.es/handle/10810/49763>
- Quinton, B., & Anele, H. (2021). The impact of population growth on municipal revenue: Implications for South African municipalities. *Development Southern Africa*, 38(6), 1046 - 1058. <https://bit.ly/3Tr6GX9>
- Ramos, N., Chero, S., Vidaurre, W., Urbina, M., & Rosas, C. (2021). Tax culture as an instrument for effective tax collection. *Ciencia y Desarrollo*, 24(4), 40-47. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2328>
- Rios, M. A., & Gastulo, M. G. (2021). Tax plan to improve tax collection in the distrital municipality of Motupe. *UCV HACER*, 10(3), 1-7. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-hacer/article/view/1099>
- Rochelle, G. W. (2022). Training and development model for municipal frontline staff. *Teaching Public Administration*, 40(1), 49-68. <https://bit.ly/3s6jTJj>
- Rojas, L. P. (2022). *Calidad de atención municipal y satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú]*. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82180>

- Rosell, C. E., Mejia, J. A., & Jamett, O. E. (2022). Public Cleaning Service Gap in the Callao District, Peru. *Kawsaypacha*, 2022(9), 154-172. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/Kawsaypacha/article/view/24109>
- Ruiz, C. (2020). Municipal tax collection and its relation to sustainable development in the district of Yarinacocha, 2019. *In Crescendo*, 11(1), 81-94. <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increcendo/article/view/2265>
- Ruiz, J. (2017). Tax culture and municipal management. *Quipukamayoc*, 25(48), 49-60. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/13992>
- Ruiz, R. M. (2020). Quantification of Emotional Value. The case of Union of Agricultural Cooperatives of Navarra (UCAN). *Ciriec-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 2020(100), 155-175. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000595937600006>
- Saenz, S. E. (11 de Agosto del 2019). *El 60% de los limeños no paga a tiempo sus arbitrios e impuestos*. <https://diariocorreo.pe/economia/el-60-de-los-limenos-no-paga-tiempo-sus-arbitrios-e-impuestos-903695/?ref=dcr>
- Sierra , L., Orta , M., & Moreno , F. J. (2017). Development and validation of a measuring instrument of the quality audit service. *Revista de contabilidad - Spsnish accouning review*, 20(2), 167-175. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000419633100006>
- Silva, A. I. (2022). *Gestión administrativa y politicapública en el cuerpo de bombero de Cantón Naranjito*[Tesis de Maestría, Universidad estatal península de Santa Elena, Ecuador]. Repositorio instucional. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8205>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (4 ed. ed.). Mexico: Limusa. https://www.academia.edu/13603028/El_Proceso_de_la_Investigacion_Cientifica_4_ED_Mario_Tamayo_Tamayo
- Tapia, E., Muñoz, E., & Trelles, F. (2022). Systematization of the elements that influence the effectiveness of municipal public management in the city of Cuenca-Ecuador. *RISTI-Revista Iberica de Sitemas e Tecnologias de Informacao*, 2022(E48), 104 - 117. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129276982&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=Gesti%20municipal&nlo=&nlr=&nls=&sid=82e16f74717818fb87423b20dacb0b98&sot=b&sdt=cl&cluster=scosubtype%20ar%20ct%20spanish%20&sl=32&s=TITLE-ABS-KEY%20Gesti%20municipal%29&relpos=1&citeCnt=0&searchTerm=>

- Tinco, L. E. (2022). Quality of service and customer satisfaction in family businesses. Case: Distribuidora de gas Lidia, in 2019-2020. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(49), 5–10. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/23040>
- Tobías, M. A., Fuentes, J. A., Feriche, I., & Álvarez, F. J. (2020). A quality evaluation in higher distance education services: servqual scale and factorial analysis. *Revista científica electrónica de Educación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento*, 20(2), 306-335. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000736420700007>
- Trenovski, B., Merdzan, G., & Peoski, F. (2022). Municipal Revenue Determinants in the South-Eastern European Economy: Evidence from North Macedonia. *Studia Regionalne i Lokalne*, 2022(1), 22 - 36. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85134826034&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=%22municipal+revenue%22&nlo=&nlr=&nls=&sid=2714c5248e312ff559288548b83a1848&sot=b&sdt=cl&cluster=scosubtype%2c%22ar%22%2ct&sl=34&s=TITLE-ABS-KEY%28%22municipal+revenue%22%29&relpos=3&citeCnt=0&searchTerm=>
- Valencia, P. H. (2014). Management styles and Job satisfaction. *Gestión en el Tercer Milenio*, 17(34), 61-71. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11695>
- Valencia, V. E., Cruz , S., & Ospino , O. J. (2018). Application of the servqual model for the determination of the factors influencing user satisfaction in children's homes in Chibolo, Magdalena. *INGE CUC*, 14(2), 19-27. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000453089300002>
- Vásquez, M. (2022). Evaluation of municipal public policies and programs: the case of THE municipalities of Michoacán, México. *Revista Enfoques*, 10(36), 52-79. <https://www.proquest.com/docview/2700799336/4F4BD9BC163A4611PQ/6?aaccountid=37408>
- Villasmil, M., Socorro, C., & Romero, F. (2021). Ethical leadership in municipal public management in the state of Zulia, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(2), 199 - 216. <https://bit.ly/3TrP3q7>
- Wagner, G. A., & Walker, D. M. (2021). Did video gaming expansion boost municipal revenues in Illinois? *Southern Economic Journal*, 88(2), 649 - 679. <https://bit.ly/3eEGFos>

Zeriapi, I., & Awofolu, O. R. (2021). Handling and illegal disposal of excess household solid wastes in katutura township of Namibia. *Journal of Solid Waste Technology and Management*, 47(1), 146 - 155.
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85110932521&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=%22municipal+collection%22&nlo=&nlr=&nls=&sid=e1a2b93cf27e8b0edd702f6fa54cc249&sot=b&sdt=cl&cluster=scosubtype%2c%22ar%22%2ct%2bscolang%2c%22English%22%2ct%2bscopubyr%2c%222022%22%2ct%2c%222021%22%2ct%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct&sl=37&s=TITLE-ABS-KEY%28%22municipal+collection%22%29&relpos=1&citeCnt=0&searchTerm>
=

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Recaudación de arbitrios municipales	Ministerio de Economía y Finanzas (2022) lo definió como el mecanismo de recaudación es el pago del mantenimiento o la prestación de los servicios públicos se efectúa a través de una "tasa".	La recaudación de arbitrios municipales se mide por los valores económicos de consulta amigable del MEF y las dimensiones de servicio de limpieza pública, parques y jardines, serenazgo	Limpieza pública	Arbitrios de limpieza pública	Razón
			Parques y jardines	Arbitrios de Parques y jardines	
			Serenazgo	Arbitrios de Serenazgo	
Satisfacción del ciudadano	Zeithaml y Bitner (2002) citado en Bustamante et al. (2019) es la percepción que experimenta de forma íntima el usuario y es la evaluación que hace de un servicio al que se enfrenta, si este logra responder a sus necesidades o si logra superar sus expectativas.	La satisfacción del ciudadano se mide por las encuestas que contiene las dimensiones Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, elementos tangibles.	Fiabilidad	Eficiencia el servicio	Ordinal
				Disposición en resolver problemas	
			Capacidad de respuesta	Respuesta de servicios	
				Recursos de servicios	
			Empatía	Horario de servicio	
			Seguridad	Amabilidad del trabajador	
				Confianza en el servicio	
Elementos tangibles	Modernidad				

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Ficha de recaudación municipal

Autor: Mera Alcántara Manfred Andhony

La obtención de los datos, es mediante los reportes electrónicos del portal de transparencia económica- consulta amigable del Ministerio de Economía y Finanzas, en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021

Consulta Amigable de Ingresos			
Presupuesto y Ejecución de Ingresos			
Año de Ejecución: 2021			
Municipalidad 140106-301217: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA			
Fuente de Financiamiento 2: RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS			
Detalle Específica	PIA	PIM	Recaudado
23: LIMPIEZA PUBLICA			
24: SERENAZGO			
27: PARQUES Y JARDINES			

Consulta Amigable de Ingresos			
Presupuesto y Ejecución de Ingresos			
Año de Ejecución: 2020			
Municipalidad 140106-301217: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA			
Fuente de Financiamiento 2: RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS			
Detalle Específica	PIA	PIM	Recaudado
23: LIMPIEZA PUBLICA			
24: SERENAZGO			
27: PARQUES Y JARDINES			

Consulta Amigable de Ingresos			
Presupuesto y Ejecución de Ingresos			
Año de Ejecución: 2019			
Municipalidad 140106-301217: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA			
Fuente de Financiamiento 2: RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS			
Detalle Específica	PIA	PIM	Recaudado
23: LIMPIEZA PUBLICA			
24: SERENAZGO			
27: PARQUES Y JARDINES			

AÑO	SERVICIOS PÚBLICOS	PIA (S/)	PIM (S/)	RECAUDADO (S/)
2021	LIMPIEZA PÚBLICA			
	SERENAZGO			
	PARQUES Y JARDINES			
	Total 2021			
2020	LIMPIEZA PÚBLICA			
	SERENAZGO			
	PARQUES Y JARDINES			
	Total 2020			
2019	LIMPIEZA PÚBLICA			
	SERENAZGO			
	PARQUES Y JARDINES			
	Total 2019			
TOTAL PERIODO 2019-2021				

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO

Autor: Mera Alcántara Manfred Andhony

Se agradece anticipadamente la colaboración de los ciudadanos de una municipalidad en la región Lambayeque

Marque con un aspa (X) la alternativa que mejor valora cada ítem

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	PUNTUACIONES DE ESCALA LIKERT				
			Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
Fiabilidad	Eficiencia el servicio	Considera que el servicio público de limpieza pública se realiza de manera eficiente.					
		Considera que el servicio público de parques y jardines se realiza de manera eficiente.					
		Considera que el servicio público de serenazgo se realiza de manera eficiente.					
		Usted confía en la calidad del servicio de limpieza pública					
		Usted confía en la calidad del servicio de parques y jardines					
		Usted confía en la calidad del servicio de serenazgo					
	Disposición en resolver problemas	Los trabajadores del servicio público de limpieza pública muestran interés en resolver las necesidades de la ciudadanía.					
		Los trabajadores del servicio público de serenazgo muestran interés en resolver las necesidades de la ciudadanía.					
Capacidad de respuesta	Respuesta de servicios	El personal que destina la Municipalidad para el cumplimiento del servicio público de limpieza pública es el adecuado.					
		El personal que destina la Municipalidad para el cumplimiento del servicio público de parques y jardines es el adecuado.					
		El personal que destina la Municipalidad para el cumplimiento del servicio público de serenazgo es el adecuado.					
		Frente a un reclamo o pedido recibe atención que solicita en el servicio público de limpieza pública de forma rápida.					
		Frente a un reclamo o pedido recibe atención que solicita en el servicio público de serenazgo de forma rápida.					
	Recursos de servicios	Considera que la Municipalidad invierte los aportes de la ciudadanía para ofrecer un buen servicio público de limpieza pública.					
		Considera que la Municipalidad invierte los aportes de la ciudadanía para ofrecer un buen servicio público de parques y jardines.					

		Considera que la Municipalidad invierte los aportes de la ciudadanía para ofrecer un buen servicio público de serenazgo.					
Empatía	Horario de servicio	Se respetan los horarios en el cumplimiento del servicio público de limpieza pública.					
		Se respetan los horarios en el cumplimiento del servicio público de serenazgo.					
		Los horarios en los que se brinda el servicio público de limpieza pública es el adecuados para la ciudadanía					
		Los horarios en los que se brinda el servicio público de serenazgo es el adecuados para la ciudadanía					
Seguridad	Amabilidad del trabajador	Considera amable el trato de los trabajadores de los servicios públicos de limpieza pública.					
		Considera amable el trato de los trabajadores de los servicios públicos de serenazgo.					
	Confianza en el servicio	Se siente seguro de los servicios públicos de limpieza pública que recibe.					
		Se siente seguro de los servicios públicos de serenazgo que recibe.					
Elementos tangibles	Modernidad	Considera que se tiene equipamiento moderno en la prestación de los servicios públicos de limpieza pública.					
		Considera que se tiene equipamiento moderno en la prestación de los servicios públicos de serenazgo.					

Anexo 3. Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z = Nivel de Confianza (para el 95% de Confianza, Z = 1.96)

P = Proporción de éxito (0.50)

Q = Proporción de Fracaso = 1 – P (0.50)

E = Error permisible = 8% = 0.08

M = Tamaño muestral = valor a determinar

N = Población = 4387

Reemplazando los valores en la fórmula:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0.50) \cdot (0.50) \cdot (4387)}{(0.08)^2 \cdot (4387 - 1) + (1,96)^2 \cdot (0.50) \cdot (0.50)}$$
$$n = 145.07$$

Población de una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021

ÁREA DE FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA

AÑO	INSCRIPCIÓN DE NUEVOS CONTRIBUYENTES
2019	1304
2020	1355
2021	1728

Anexo 4. Validación de los expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Recaudación de arbitrios municipales y Satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Recaudación de arbitrios municipales	Limpieza pública	Arbitrios de limpieza pública	PIA	X		X		X		X		
			PIM	X		X		X		X		
			RECAUDADO	X		X		X		X		
	Parques y jardines	Arbitrios de Parques y jardines	PIA	X		X		X		X		
			PIM	X		X		X		X		
			RECAUDADO	X		X		X		X		
	Serenazgo	Arbitrios de Serenazgo	PIA	X		X		X		X		
			PIM	X		X		X		X		
			RECAUDADO	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *MAG. JUDITH YANINA COLLAO PUICAN*

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: *Recaudación de arbitrios municipales y Satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM				
				SI	NO	SI	NO			
Satisfacción del ciudadano	Fiabilidad	Eficiencia de servicio	Considera que el servicio público de limpieza pública se realiza de manera eficiente.	X		X		X		
			Considera que el servicio público de parques y jardines se realiza de manera eficiente.	X		X		X		
			Considera que el servicio público de serenazgo se realiza de manera eficiente.	X		X		X		
			Usted confía en la calidad del servicio de limpieza pública	X		X		X		
			Usted confía en la calidad del servicio de parques y jardines	X		X		X		
			Usted confía en la calidad del servicio de serenazgo	X		X		X		
	Disposición en resolver problemas	Disposición en resolver problemas	Los trabajadores del servicio público de limpieza pública muestran interés en resolver las necesidades de la ciudadanía.	X		X		X		
			Los trabajadores del servicio público de serenazgo muestran interés en resolver las necesidades de la ciudadanía.	X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Respuesta de servicios	El personal que destina la Municipalidad para el cumplimiento del servicio público de limpieza pública es el adecuado.	X		X		X		
			El personal que destina la Municipalidad para el cumplimiento del servicio público de parques y jardines es el adecuado.	X		X		X		
			El personal que destina la Municipalidad para el cumplimiento del servicio público de serenazgo es el adecuado	X		X		X		
			Frente a un reclamo o pedido recibe atención que solicita en el servicio público de limpieza pública de forma rápida.	X		X		X		
			Frente a un reclamo o pedido recibe atención que solicita en el servicio público de serenazgo de forma rápida.	X		X		X		
			Considera que la Municipalidad invierte los aportes de la ciudadanía para ofrecer un buen servicio público de limpieza pública.	X		X		X		
Recursos de servicios	Recursos de servicios	Considera que la Municipalidad invierte los aportes de la ciudadanía para ofrecer un buen servicio público de parques y jardines.	X		X		X			

Empatía	Horario de servicio	Considera que la Municipalidad invierte los aportes de la ciudadanía para ofrecer un buen servicio público de serenazgo.	X	X	X				
		Se respetan los horarios en el cumplimiento del servicio público de limpieza pública.	x	x	x				
		Se respetan los horarios en el cumplimiento del servicio público de serenazgo.	X	X	X				
		Los horarios en los que se brinda el servicio público de limpieza pública es el adecuados para la ciudadanía	X	X	X				
Seguridad	Amabilidad del trabajador	Considera amable el trato de los trabajadores de los servicios públicos de limpieza pública.	X	X	X				
		Considera amable el trato de los trabajadores de los servicios públicos de serenazgo.	X	X	X				
	Confianza en el servicio	Se siente seguro de los servicios públicos de limpieza pública que recibe.	X	X	X				
		Se siente seguro de los servicios públicos de serenazgo que recibe.	X	X	X				
Elementos tangibles	Modernidad	Considera que se tiene equipamiento moderno en la prestación de los servicios públicos de limpieza pública.	X	X	X				
		Considera que se tiene equipamiento moderno en la prestación de los servicios públicos de serenazgo.	X	X	X				

Grado y Nombre del Experto: *MAG. JUDITH YANINA COLLAO PUICAN*

Firma del experto



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Recaudación de arbitrios municipales y Satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Ficha de recaudación municipal y Cuestionario

3. TESISTA:

Br. : Mera Alcántara Manfred AnTHONY

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 11 de octubre del 2022

 <hr/> <p>Firma/DNI 16689248 EXPERTO</p> <p>MA6. JUDITH YAMNA COLLAD PUICAN</p>	 <p>HUELLA</p>
--	---



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **COLLAO PUICAN**
Nombres **JUDITH YANINA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16689248**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **11/06/18**
Resolución/Acta **0177-2018-UCV**
Diploma **052-036757**
Fecha Matrícula **03/01/2014**
Fecha Egreso **30/12/2015**

Fecha de emisión de la constancia:
31 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001120835

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 31/01/2023 21:04:57-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: *Recaudación de arbitrios municipales y Satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Recaudación de arbitrios municipales	Limpieza pública	Arbitrios de limpieza pública	PIA	X		X		X		X		
			PIM	X		X		X		X		
			RECAUDADO	X		X		X		X		
	Parques y jardines	Arbitrios de Parques y jardines	PIA	X		X		X		X		
			PIM	X		X		X		X		
			RECAUDADO	X		X		X		X		
	Serenazgo	Arbitrios de Serenazgo	PIA	X		X		X		X		
			PIM	X		X		X		X		
			RECAUDADO	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto:

 MCG. *JONIA DEL PILAR MONTENEGRO MERA*

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

Empatía	Horario de servicio	Considera que la Municipalidad invierte los aportes de la ciudadanía para ofrecer un buen servicio público de serenazgo.	X	X	X	X		
		Se respetan los horarios en el cumplimiento del servicio público de limpieza pública.	X	X	X	X		
		Se respetan los horarios en el cumplimiento del servicio público de serenazgo.	X	X	X	X		
		Los horarios en los que se brinda el servicio público de limpieza pública es el adecuados para la ciudadanía	X	X	X	X		
Seguridad del trabajador	Confianza en el servicio	Los horarios en los que se brinda el servicio público de serenazgo es el adecuados para la ciudadanía	X	X	X	X		
		Considera amable el trato de los trabajadores de los servicios públicos de limpieza pública.	X	X	X	X		
		Considera amable el trato de los trabajadores de los servicios públicos de serenazgo.	X	X	X	X		
		Se siente seguro de los servicios públicos de limpieza pública que recibe.	X	X	X	X		
Elementos tangibles	Modernidad	Se siente seguro de los servicios públicos de serenazgo que recibe.	X	X	X	X		
		Considera que se tiene equipamiento moderno en la prestación de los servicios públicos de limpieza pública.	X	X	X	X		
		Considera que se tiene equipamiento moderno en la prestación de los servicios públicos de serenazgo.	X	X	X	X		

Grado y Nombre del Experto: **MAG. SONIA DEL ROSA MONTENEGRO NELA**
 Firma del experto



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Recaudación de arbitrios municipales y Satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Ficha de recaudación municipal y Cuestionario

3. TESISISTA:

Br. : Mera Alcántara Manfred Andhony

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 11 de octubre del 2022

 Firma/DNI 16750323 EXPERTO M.D.B. Sonia del Pilar Montañez Mera.	 HUELLA
---	---



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MONTENEGRO MERA**
Nombres **SONIA DEL PILAR**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16750323**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**
Rector **DANILO MARCIAL ESCOBAR GUTIERREZ**
Secretario General **JAVIER SORIANO DIAZ DIAZ**
Decano **JORGE MAX MUNDACA MONJA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO CON MENCIÓN EN: GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL**
Fecha de Expedición **12/04/21**
Resolución/Acta **102-2021-CU-UDCH**
Diploma **PG000152**
Fecha Matrícula **12/01/2017**
Fecha Egreso **12/12/2019**

Fecha de emisión de la constancia:
31 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001120933

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 31/01/2023 21:20:13-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: *Recaudación de arbitrios municipales y Satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Recaudación de arbitrios municipales	Limpieza pública	Arbitrios de limpieza pública	PIA	X		X		X		X		
			PIM	X		X		X		X		
			RECAUDADO	X		X		X		X		
	Parques y jardines	Arbitrios de Parques y jardines	PIA	X		X		X		X		
			PIM	X		X		X		X		
			RECAUDADO	X		X		X		X		
	Serenazgo	Arbitrios de Serenazgo	PIA	X		X		X		X		
			PIM	X		X		X		X		
			RECAUDADO	X		X		X		X		

Mj. Cesar Augusto Rodríguez Villegas

Grado y Nombre del Experto:

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: *Recaudación de arbitrios municipales y Satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Satisfacción del ciudadano	Fiabilidad	Eficiencia de servicio	Considera que el servicio público de limpieza pública se realiza de manera eficiente.	X		X		X		X				
			Considera que el servicio público de parques y jardines se realiza de manera eficiente.	X		X		X		X				
			Considera que el servicio público de serenazgo se realiza de manera eficiente.	X		X		X		X				
			Usted confía en la calidad del servicio de limpieza pública	X		X		X		X				
			Usted confía en la calidad del servicio de parques y jardines	X		X		X		X				
			Usted confía en la calidad del servicio de serenazgo	X		X		X		X				
	Disposición en resolver problema	Los trabajadores del servicio público de limpieza pública muestran interés en resolver las necesidades de la ciudadanía.	X		X		X		X					
		Los trabajadores del servicio público de serenazgo muestran interés en resolver las necesidades de la ciudadanía.	X		X		X		X					
	Capacidad de respuesta	Respuesta de servicios	El personal que destina la Municipalidad para el cumplimiento del servicio público de limpieza pública es el adecuado.	X		X		X		X				
			El personal que destina la Municipalidad para el cumplimiento del servicio público de parques y jardines es el adecuado.	X		X		X		X				
			El personal que destina la Municipalidad para el cumplimiento del servicio público de serenazgo es el adecuado	X		X		X		X				
			Frente a un reclamo o pedido recibe atención que solicita en el servicio público de limpieza pública de forma rápida.	X		X		X		X				
			Frente a un reclamo o pedido recibe atención que solicita en el servicio público de serenazgo de forma rápida.	X		X		X		X				
		Recursos de servicios	Considera que la Municipalidad invierte los aportes de la ciudadanía para ofrecer un buen servicio público de limpieza pública.	X		X		X		X				
			Considera que la Municipalidad invierte los aportes de la ciudadanía para ofrecer un buen servicio público de parques y jardines.	X		X		X		X				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Empatía	Horario de servicio	Considera que la Municipalidad invierte los aportes de la ciudadanía para ofrecer un buen servicio público de serenazgo.	x		x		x		x	
		Se respetan los horarios en el cumplimiento del servicio público de limpieza pública.	x		x		x		x	
		Se respetan los horarios en el cumplimiento del servicio público de serenazgo.	x		x		x		x	
		Los horarios en los que se brinda el servicio público de limpieza pública es el adecuados para la ciudadanía	x		x		x		x	
Seguridad	Confianza en el servicio	Los horarios en los que se brinda el servicio público de serenazgo es el adecuados para la ciudadanía	x		x		x		x	
		Amabilidad del trabajador	Considera amable el trato de los trabajadores de los servicios públicos de limpieza pública.	x		x		x		x
		Considera amable el trato de los trabajadores de los servicios públicos de serenazgo.	x		x		x		x	
		Se siente seguro de los servicios públicos de limpieza pública que recibe.	x		x		x		x	
Elementos tangibles	Modernidad	Se siente seguro de los servicios públicos de serenazgo que recibe.	x		x		x		x	
		Considera que se tiene equipamiento moderno en la prestación de los servicios públicos de limpieza pública.	x		x		x		x	
		Considera que se tiene equipamiento moderno en la prestación de los servicios públicos de serenazgo.	x		x		x		x	

Grado y Nombre del Experto:

Firma del experto

Ms. Cesar Agosto Rodriguez Villegas

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Recaudación de arbitrios municipales y Satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Ficha de recaudación municipal y Cuestionario

3. TESISTA:

Br. : Mera Alcántara Manfred Andhony

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 11 de octubre del 2022

 <hr/> <p>Firma/DNI 16617080 EXPERTO Mg. Cesar Augusto Rodriguez Villegas</p>	 <p>HUELLA</p>
--	---



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	RODRIGUEZ VILLEGAS
Nombres	CESAR AUGUSTO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16617080

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	21/02/22
Resolución/Acta	0067-2022-UCV
Diploma	052-149429
Fecha Matrícula	31/08/2020
Fecha Egreso	01/02/2022

Fecha de emisión de la constancia:
31 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001120896

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 31/01/2023 21:15:42-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	26

Anexo 5. Autorización de la entidad municipal



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA

Honestidad y Trabajo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

La Victoria 28 de octubre del 2022

OFICIO N.º 300-2022-MDLV/GM.

Señor

MG. YOSIP IBRAHIN MEJÍA DIAZ

Jefe de la Escuela de Postgrado - Chiclayo

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Ciudad.-

REF. : EXP. N.º 10384

ASUNTO : AUTORIZACIÓN TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

De mi mayor consideración :

Por el presente me dirijo para expresarle mi saludo cordial, en calidad de Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de La Victoria, a la vez, con relación al documento de la referencia, se le hace de conocimiento la aceptación para llevar a cabo el Trabajo de Investigación, al Sr. **MANFRED ANDHONY MERA ALCÁNTARA**, respecto a "Recaudación de arbitrios municipales y satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la Región Lambayeque, periodo 2019-2021"

Es propicia la ocasión para expresarle mis consideraciones mas distinguidas.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA
GERENCIÓN MUNICIPAL
CPC. Guillermo R. Valente Salazar
GERENTE

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
MESA DE PARTES
Exp. N.º _____
Fecha: 21/10/22 Hora: 11:53am
Firma: 

Anexo 6. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo Principal:	Hipótesis Principal:		Unidad de Análisis		
¿Qué características presenta la recaudación de arbitrios municipales y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Lambayeque, periodo 2019-2021?	Describir la recaudación de arbitrios municipales y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Lambayeque, periodo 2019-2021	Características significativas en recaudación de arbitrios municipales y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021	V.I.: Recaudación de arbitrios municipales	V.I. la información se obtendrá de los reportes electrónicos del portal de transparencia económica – consulta amigable del MEF. V.D. cada ciudadano que proporcionará información en una municipalidad en la región Lambayeque.	Enfoque de investigación: Cuantitativo Diseño: Diseño no experimental Transversal, transeccional Descriptiva y explicativa	Técnica: V.I es Análisis documental V.D. es encuesta Instrumento: V.I es Ficha de recaudación municipal V.D. es cuestionario Método de Análisis de Investigación: Estadística descriptiva
Problemas específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicos:		Población		
1. ¿Cuáles características presenta la dimensión limpieza pública y la variable satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021? 2. ¿Cuáles características presenta la dimensión parques y jardines y variable satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021? 3. ¿Cuáles características presenta la dimensión serenazgo y la variable satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021? 4. ¿Qué características presenta la recaudación anual de los arbitrios de una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021?	1. Analizar la dimensión limpieza pública y la variable satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021. 2. Analizar la dimensión parques y jardines y la variable satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021. 3. Analizar la dimensión serenazgo y la variable satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021. 4. Identificar la recaudación anual de arbitrios de una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021.	1. La dimensión limpieza pública y la variable satisfacción del ciudadano presenta características importantes en una municipalidad de la región Lambayeque, periodo 2019-2021. 2. La dimensión parques y jardines y la variable satisfacción del ciudadano presenta características importantes en una municipalidad de la región Lambayeque, periodo 2019-2021. 3. La dimensión serenazgo y la variable satisfacción del ciudadano presenta características importantes en una municipalidad de la región Lambayeque, periodo 2019-2021. 4. Los arbitrios presentan significativa recaudación anual de una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021	V.D.: Satisfacción del ciudadano	La V.I. de una municipalidad en la región Lambayeque. V.D. es de 4387 ciudadanos. Muestra La V.I. de una municipalidad en la región Lambayeque. V.D. es de 145 ciudadanos.		

Anexo 7. Resultados de la variable dependiente satisfacción del ciudadano

Tabla 6

Dimensiones de la variable satisfacción del ciudadano, en limpieza pública

Puntuación	D1	D2	D3	D4	D5	Total	
						Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13.8	14.5	14.5	10.3	26.2	11	7.6
Casi nunca	22.1	32.4	19.3	16.6	21.4	40	27.6
A veces	36.6	26.9	22.8	28.3	30.3	56	38.6
Casi siempre	18.6	22.1	28.3	25.5	11.0	31	21.4
Siempre	9.0	4.1	15.2	19.3	11.0	7	4.8
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	145	100.0

Nota. Los datos se obtuvieron de las encuestas que se aplicaron a los ciudadanos en un distrito de la región Lambayeque.

Tabla 7

Dimensiones de la variable satisfacción del ciudadano, en parques y jardines

Puntuación	D1	D2	Total	
			Frecuencia	Porcentaje
Nunca	17.9	13.8	16	11.0
Casi nunca	13.1	16.6	37	25.5
A veces	30.3	36.6	39	26.9
Casi siempre	27.6	25.5	43	29.7
Siempre	11.0	7.6	10	6.9
Total	100.0	100.0	145	100.0

Nota. Los datos se obtuvieron de las encuestas que se aplicaron a los ciudadanos en un distrito de la región Lambayeque.

Tabla 8*Dimensiones de la variable satisfacción del ciudadano, en serenazgo*

Puntuación	D1	D2	D3	D4	D5	Total	
						Frecuencia	Porcentaje
Nunca	35.9	31.0	33.8	27.6	35,2	40	27.6
Casi nunca	24.1	29.7	20.0	16.6	15,2	43	29.7
A veces	26.2	22.8	24.8	36.6	33,1	47	32.4
Casi siempre	9.0	12.4	15.9	14.5	12,4	10	6.9
Siempre	4.8	4.1	5.5	4.8	4,1	5	3.4
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100,0	145	100.0

Nota. Los datos se obtuvieron de las encuestas que se aplicaron a los ciudadanos en un distrito de la región Lambayeque.

Tabla 9*Dimensiones de la variable satisfacción del ciudadano, total de los servicios públicos*

Puntuación	D1	D2	D3	D4	D5	Total	
						Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10.3	11.0	14.5	6.9	19.3	13	9.0
Casi nunca	28.3	32.4	26.9	27.6	24.8	50	34.5
A veces	42.1	39.3	33.8	40.7	36.6	61	42.1
Casi siempre	16.6	15.2	22.1	20.0	15.2	19	13.1
Siempre	2.8	2.1	2.8	4.8	4.1	2	1.4
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	145	100.0

Nota. Los datos se obtuvieron de las encuestas que se aplicaron a los ciudadanos en un distrito de la región Lambayeque

Significado en la parte superior de las tablas: D1=Fiabilidad, D2= Capacidad de respuesta, D3=Empatía, D4=Seguridad, D5=Elementos tangibles



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHANDUVI CALDERON ROGER FERNANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Recaudación de arbitrios municipales y satisfacción del ciudadano en una municipalidad en la región Lambayeque, periodo 2019-2021", cuyo autor es MERA ALCANTARA MANFRED ANDHONY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 15 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHANDUVI CALDERON ROGER FERNANDO DNI: 16486158 ORCID: 0000-0001-7023-0280	Firmado electrónicamente por: CCALDERONRG el 15-01-2023 08:12:04

Código documento Trilce: TRI - 0520471