



Universidad César Vallejo

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Impacto de la recaudación de arbitrios en el servicio de limpieza
pública en un municipio, Lima 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Rituay Martinez, Rocio Vanessa (orcid.org/0000-0001-7612-5203)

ASESORES:

Dr. Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto (orcid.org/0000-0002-0565-0577)

Dr. Quispe Quiñones, Heder Marino (orcid.org/0000-0002-8087-4669)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Impacto de la recaudación de arbitrios en el servicio de limpieza pública en un municipio, Lima 2023", cuyo autor es RITUAY MARTINEZ ROCIO VANESSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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.

LIMA, 04 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO DNI: 09870134 ORCID: 0000-0002-0565-0577	Firmado electrónicamente por: GEZARATERU el 07- 08-2024 12:54:45

Código documento Trilce: TRI - 0848610





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RITUAY MARTINEZ ROCIO VANESSA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Impacto de la recaudación de arbitrios en el servicio de limpieza pública en un municipio, Lima 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ROCIO VANESSA RITUAY MARTINEZ DNI: 41997441 ORCID: 0000-0001-7612-5203	Firmado electrónicamente por: RITUAY el 04-08- 2024 15:17:57

Código documento Trilce: TRI - 0848612



DEDICATORIA

El presente estudio es dedicado a Dios, por darme la fortaleza para lograr el objetivo trazado; a mis hijos por inspirarme hacer mejor persona.

AGRADECIMIENTO

A mis maestros por todas las enseñanzas brindadas; y a la Universidad César Vallejo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de Originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	15
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES.....	34
VII. PROPUESTA.....	35
REFERENCIAS.....	
ANEXOS.....	

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Categorías y Subcategorías	16
Tabla 2. Análisis Temático de la Subcategoría "Limpieza Pública"	21
Tabla 3. Análisis Temático de la Subcategoría "Serenazgo"	22
Tabla 4. Análisis Temático de la Subcategoría " parques y jardines "	23
Tabla 5. Análisis Temático de la Subcategoría "Capacidad de respuesta"	24
Tabla 6. Análisis Temático de la Subcategoría "Credibilidad en el servicio"	24
Tabla 7. Análisis Temático de la Subcategoría "Trato del personal recolector"	26
Tabla 8. Análisis Temático de la Subcategoría "Seguridad en el servicio"	27
Tabla 9. Cronograma	38
Tabla 10. Presupuesto.....	39

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal examinar el impacto de la recaudación de arbitrios en la calidad del servicio de limpieza pública en un municipio de Lima durante 2023. El estudio se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 6 y 11, que promueven el acceso a agua limpia y saneamiento, y la creación de ciudades y comunidades sostenibles, respectivamente. La metodología utilizada es de tipo básico con un enfoque cualitativo, implementando un diseño descriptivo fenomenológico. La población estudiada incluye funcionarios municipales, con quienes se realizaron entrevistas a través de la plataforma Zoom para recopilar datos detallados sobre sus percepciones y experiencias.

Los resultados principales revelan que una mayor recaudación de arbitrios mejora significativamente la calidad del servicio de limpieza pública. Además, se identificaron deficiencias en la gestión tributaria que afectan la eficiencia de los servicios. Las conclusiones destacan la necesidad de fortalecer la cultura tributaria y optimizar los procesos de recaudación para garantizar la sostenibilidad de los servicios públicos.

Palabras clave: recaudación de arbitrios, limpieza pública, gestión municipal, cultura tributaria, sostenibilidad urbana.

ABSTRACT

This research aims to examine the impact of tax collection on the quality of public cleaning services in a Lima municipality during 2023. The study aligns with Sustainable Development Goals (SDGs) 6 and 11, which promote access to clean water and sanitation and the creation of sustainable cities and communities, respectively. The methodology used is basic, with a qualitative approach and a descriptive phenomenological design. The study population includes municipal officials, with interviews conducted via Zoom to collect detailed data on their perceptions and experiences.

The main findings reveal that increased tax collection significantly improves the quality of public cleaning services. Additionally, deficiencies in tax management affecting service efficiency were identified. The conclusions highlight the need to strengthen tax culture and optimize collection processes to ensure the sustainability of public services.

Keywords: tax collection, public cleaning, municipal management, tax culture, urban sustainability