



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Funcionabilidad y oferta de limpieza pública en el SAT-T de la
provincia de San Martín, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Fernández Díaz, Walter Javier (ORCID: 0000-0003-1569-6170)

ASESOR:

Dr. Sánchez Dávila, Keller (ORCID: 0000-0003-3911-3806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas y del territorio

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por darme la vida, las fuerzas y las cualidades necesarias para alcanzar mis metas.

A mi Padre: Walter Javier Fernández Tenazoa y a mi abnegada Madre: Rosa Díaz Hidalgo, porque guían mi vida con sus sabios consejos y enseñanzas.

A mi esposa Cynthia Paola del Águila Flores y a mis hijos: Walter Javier, Willy, Carlo André y Kamila; por sus comprensión, paciencia y apoyo incondicional, el cariño y bondad que siempre han impartido y fuente de energía para culminar el presente Informe.

A mis hermanos Por su apoyo y cariño de siempre. Con mucho cariño y gratitud

Walter Javier

Agradecimiento

Al escribir las últimas líneas de esta obra, quiero expresar mi profundo y eterno agradecimiento a todas y cada una de las personas que de alguna manera influyeron en este trabajo:

A mis profesores, por sus enseñanzas y su paciencia con cada uno de nosotros y por continuar con su admirable labor.

A Paola mi esposa, por su apoyo constante en todo el desarrollo de esta Tesis.

A mis compañeros de estudios, por esas innumerables sesiones de trabajo y estudio a lo largo de nuestro paso por las aulas de nuestra alma mater.

A mis amigos, que me apoyaron, motivaron y comprendieron; en especial a aquellos que lo hicieron durante mi vida universitaria y que aún lo siguen haciendo. Mención especial para mí amigo Ing. Elvis Vidaurre del Águila por su apoyo en esta obra.

Al Dr. Keller Sánchez Dávila, por sus comentarios y asesoramiento desinteresado a lo largo del desarrollo de la presente obra.

El autor

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figura.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	20
3.5. Procedimientos:	22
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de funcionabilidad del SAT-T en la provincia de San Martín, 2020.....	24
Tabla 2.	Nivel de oferta de limpieza pública desde el enfoque de la emergencia sanitaria en la provincia de San Martín, 2020.....	24
Tabla 3.	Correlación entre la funcionabilidad y oferta de limpieza pública en el SAT-T de la provincia de San Martín, 2020.....	25
Tabla 4.	Análisis de varianza entre la funcionabilidad y oferta de limpieza pública en el SAT-T de la provincia de San Martín, 2020.....	26

Índice de figura

Figura 1.	Dispersión entre la funcionabilidad y oferta de limpieza pública en el SAT-T de la provincia de San Martín, 2020.....	26
-----------	---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo conocer la relación de la funcionabilidad y oferta de limpieza pública en el SAT-T de la provincia de San Martín, 2020. Tipo de estudio básico, diseño descriptivo correlacional. La población y muestra fue de 21 funcionarios. La técnica empleada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento. Entre los resultados destaca la funcionabilidad del SAT-T con un nivel “Regular” con 38%, y la oferta de limpieza pública desde el enfoque de la emergencia sanitaria con nivel “Regular” de 32%; asimismo, existe una relación alta positiva entre la funcionabilidad y oferta de limpieza pública en el SAT-T de la provincia de San Martín, sustentado en un coeficiente de Pearson de 0.959. Asimismo, un coeficiente de determinación de (0.920) explicando que el 92% de la oferta de limpieza pública es influenciado por la funcionabilidad del SAT-T de la provincia de San Martín, 2020.

Palabras clave: Servicio público, oferta, función pública

Abstract

The objective of the research was to find out the relationship between the functionality and the offer of public cleaning in the SAT-T of the province of San Martín, 2020. Type of basic study, descriptive correlational design. The population and sample was 21 officials. The technique used was the survey and the questionnaire as an instrument. Among the results, the functionality of the SAT-T stands out with a "Regular" level with 38%, and the offer of public cleaning from the perspective of the sanitary emergency with a "Regular" level of 32%; Likewise, there is a high positive relationship between functionality and public cleaning offer in the SAT of the province of San Martín, supported by a Pearson coefficient of 0.959. Likewise, a determination coefficient of (0.920) explaining that 92% of the public cleaning offer is influenced by the functionality of the SAT-T of the province of San Martín, 2020.

Keywords: Public service, offer, public function.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, como parte del proceso de privatización desarrollado en Perú, se han utilizado diversas técnicas de gestión, como las concesiones, que se han extendido del alcance del gobierno nacional al gobierno regional, el gobierno local y la legislación departamental. Para que el sistema de concesiones funcione correctamente en todos los niveles de gobierno, es seguro que el estado debe adaptarse para ejercer sus funciones reguladoras porque: "Por un lado, puede proporcionar directamente los servicios anteriores, o puede promover que las empresas privadas sean responsables de ello o Combinación intermedia. En el campo del gobierno local, los servicios indirectos también se pueden proporcionar en varios servicios públicos (como la limpieza), pero debe haber reglas específicas que nos permitan lograr el propósito de dichos servicios. Para ser precisos, en las próximas líneas, intentaremos demostrar que la adopción de "nuevas reglas" no significa distorsionar el sistema de franquicias administrativas, sino actualizar y autorizar dinámicamente esta tecnología administrativa basada en el mecanismo de asociación pública. -privado (APP).

En el caso de los servicios públicos de limpieza, hay una serie de problemas prácticos porque la mayoría de las dificultades están relacionadas con la personalización de los servicios prestados a los usuarios. Como resultado, se ha encontrado una contradicción de servicio y la concesión administrativa, como se desarrolla el otorgamiento para al concesionario. Específicamente, se cuestionó el monto que debe pagar el concesionario a través de impuestos municipales llamado arbitraje en este tipo de servicio público local. Para comprender la lógica del mecanismo de pago existente para los servicios de limpieza pública, es necesario superar el concepto tradicional de concesión administrativa y evaluar los desarrollos existentes relacionados con la participación pública y privada en proyectos de concesión.

Por lo tanto, en algunos casos, el estado puede asumir el pago de la contraprestación cobrada por el concesionario, y esto no significa que los procedimientos para distorsionar las obras públicas o los servicios públicos para los cuales se otorga la concesión. Por lo tanto, no es suficiente partir de

la premisa de que la remuneración del concesionario solo se atribuye al usuario. Hoy en día, es posible encontrar un mecanismo de compensación de ingresos que sea beneficioso para el concesionario, como la financiación estatal conjunta o los subsidios. (Tirado, 2002)

Los servicios públicos a gran escala son las características estructurales de la sociedad moderna, en las que superan los procesos de control en los diferentes contextos privados, descentralizados, públicos y centralizados. Las razones para la centralización y la nacionalización son las necesidades de inversión, la posibilidad de implantar economías de escala, también las actividades de recaudación de fondos de las agencias reguladoras obstaculizan el control del estado sobre la recaudación y administración de impuestos. Los gobiernos locales incorporan este servicio en sus servicios estructurados de gestión tributaria (SAT-T), es solo la entidad responsable de hacer cumplir la ley en determinar el financiamiento de gastos municipales.

Sin embargo el presente estudio tiene una connotación particular ya que se hace bajo un enfoque de emergencia sanitaria, donde los diferentes entes administrativos tienen que adecuarse a las necesidades y disposiciones provenientes del gobierno central propios de la coyuntura actual, adecuaciones como lo solicitado por Sociedad Nacional de Residuos Sólidos (Sonares) que ante el estado de emergencia desatado por el Covid-19, exigió al Gobierno de Martín Vizcarra que se les destine un presupuesto a todos los distritos del país para financiar los servicios de limpieza pública. A través de un comunicado, Sonares – que congrega actividades como recolección, transporte, disposición final y barrido de calles – detalló que sus labores se solventan con el pago de arbitrios distritales.

La organización aseguró que la recaudación de arbitrios en el Perú es deficiente, y recalcó que en Lima no se alcanza ni el 60 % de lo planificado, mientras que en provincias no llegan ni al 30 %. Considerando que durante la emergencia sanitaria del coronavirus la recaudación de arbitrios es nula, Sonares solicitó al mandatario que destine un monto a los distritos con más de 50.000 habitantes exclusivamente para mantener la limpieza pública. Además, pidieron que durante el tiempo que duren las medidas restrictivas,

se establezca a favor de todas las municipalidades un pago de IGV igual a cero, para que todos los meses mantenga un 18 % más de presupuesto, el cual costeará la limpieza en espacios públicos (larepublica.pe, 2020).

En base a lo mencionado se planteó ¿Cuál es la relación de la funcionabilidad y oferta de limpieza pública en el SAT-T de la provincia de San Martín, 2020? Asimismo ¿Cuál es nivel de funcionabilidad del SAT-T en la provincia de San Martín, 2020? ¿Cuál es el nivel de oferta de limpieza pública desde el enfoque de la emergencia sanitaria en la provincia de San Martín, 2020?

El estudio se justifica, conveniencia porque permitió conocer la importancia que tiene el SAT-T como ente recaudador, el mismo que se determinó su efectividad en generar la oferta del servicio de limpieza pública. Relevancia social, permitió conocer la oferta, con el propósito de mantener limpia la ciudad, con la finalidad de prevenir las infecciones, en especial el Covid-19. Valor teórico, permitió contribuir con el hallazgo a la gestión municipal y a comunidad científica, todo ello con el propósito de compartir experiencias y que puedan ser empleadas y replicables en otros estudios de los gobiernos sub nacionales. Implicancia práctica, permitió conocer el nivel de la funcionalidad en la oferta de la limpieza pública, para salvaguardar la integridad de los ciudadanos. En lo que concierne a la parte legal, es la institución que debe de generar las condiciones de oferta, caso contrario puede estar cometiendo un delito, que pone en riesgo la salud de la ciudadanía. Utilidad metodológica, permitió responder coherentemente la hipótesis planteada, donde responda a la existe de relación de la funcionabilidad del SAT-T con la oferta de limpieza pública desde el enfoque de la emergencia sanitaria en la provincia de San Martín.

En cuanto al objetivo, conocer la relación de la funcionabilidad y oferta de limpieza pública en el SAT-T de la provincia de San Martín, 2020. Asimismo, determinar el nivel de funcionabilidad del SAT-T en la provincia de San Martín, 2020. Determinar el nivel de oferta de limpieza pública desde el enfoque de la emergencia sanitaria en la provincia de San Martín, 2020.

Asimismo, la hipótesis H_i : Existe relación significativa entre la funcionabilidad y oferta de limpieza pública en el SAT-T de la provincia de San Martín, 2020.

H_0 : No existe relación significativa entre la funcionabilidad y oferta de limpieza pública en el SAT-T de la provincia de San Martín, 2020.

De igual manera se planteó, H_1 : El nivel de funcionabilidad del SAT-T en la provincia de San Martín, es regular. H_2 : El nivel de oferta de limpieza pública desde el enfoque de la emergencia sanitaria en la provincia de San Martín, es regular.

II. MARCO TEÓRICO

Seguidamente se plantea los antecedentes, destacando en el nivel internacional; Collado, B. (2015), *Actitudes hacia la prevención de riesgos laborales en profesionales sanitarios en situaciones de alerta epidemiológica*. (Artículo científico). Hospital Universitario Marqués de Valdecilla. España. Estudio básico, no experimental. Población conformada por 187 referencias. Técnica utilizada revisión sistemática de la literatura científica obtenida mediante consulta directa y acceso a Internet, a través de tres bases de datos. Concluyó que, hasta ahora, no hemos encontrado ninguna revisión sistemática que evalúe el comportamiento de los profesionales de la salud en situaciones de pandemia. En nuestra revisión, el nivel de evidencia encontrado en base a los "criterios de firma" fue el nivel tres, ya que este fue un estudio transversal en todos los casos. Por lo tanto, aunque no es un alto nivel de evidencia, nos proporciona información sobre mejoras en futuras situaciones médicas de emergencia.

Moscoso, J. (2017), *La administración tributaria como eje del cumplimiento del pago del Anticipo del impuesto a la renta en el sector cooperativista*. (Artículo científico). Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela. Estudio descriptivo, no experimental. Población formada por 100 encuestados. Técnica la encuesta, instrumento cuestionarios. Concluyó que, Al analizar el pago del impuesto sobre la renta anticipado, se puede concluir que el pago del impuesto tiene un impacto significativo en las cooperativas en la Parte 1. A este respecto, la Cooperativa Mushuc Runa ha sido considerada como un caso típico con un impacto significativo. Como se puede probar en el análisis realizado en este capítulo, el valor pagado en 2015 fue equivalente a US \$ 261,785.51, lo que afectó la disponibilidad de recursos cooperativos y causó que la entidad dejara de tener proyectos importantes que se pueden utilizar para nuevas inversiones o colocación de crédito, siendo este último su principal fuente de ingreso.

Patiño, I. (2018), *Modernización de los servicios públicos municipales a través de las tic, desde una perspectiva integral*. (Artículo científico). Universidad Nacional Autónoma de México, México D. F., México. Estudio básico, no

experimental. Población se compone de habitantes por kilómetro cuadrado, del estado mexicano de Ecatepec, Cocalco, Nesavacoyote y Tecamac, así como de Querétaro, Pachuca de Soto y Mi La delegación de Guer Hidalgo. Técnicas utilizadas la entrevista, la encuesta y la observación. Concluyó que, el uso de este modelo, como herramienta alternativa para la gestión y el control del servicio público municipal, se esfuerza por incorporar todos los componentes en paralelo, incluidas las autoridades y los ciudadanos. Para crear una cultura interactiva para los ciudadanos y los municipios, la retroalimentación es el componente básico de la propuesta y hacer un seguimiento de los cuatro componentes para mejorar cada componente, de lo contrario modificarlo, a fin de hacer un control de gestión eficaz de la modificación de los servicios públicos municipales.

En el nivel nacional, Ramos, J. (2018), *Análisis Del Incumplimiento Tributario En El Sector Comercio*. (Artículo científico). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Estudio descriptivo explicativo. Población conformada por 96 colaboradores. Técnica el análisis de datos e instrumento reelección de boletas de venta y la recaudación del IGV del sector comercio. Concluyó que, el uso indebido de boletas de venta como comprobantes de pago para ayudar a los comerciantes a comprar cerveza, refrescos, productos de belleza, ropa interior, cigarrillos, etc. al por mayor; afecta la colección IGV del departamento comercial. Se estima que la pérdida económica para la tesorería causada por este tipo de evasión es de 1.044 mil millones, lo que equivale al 9% del IGV total recaudado del departamento comercial.

Quispe, C. (2017), *Seroprevalencia de Leptospirosis en Trabajadores de Limpieza Pública del Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho*. (Artículo científico). Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú. Estudio descriptivo, transversal y no experimental. Población consta de 41 limpiadores públicos. Técnica encuesta, instrumento cuestionarios. Concluyó que, Entre los limpiadores públicos en el área de San Juan Bautista de Ayacucho, la seroprevalencia de los anticuerpos anti-aspergulina fue del 7.32%. Entre estos trabajadores, no se encontraron factores relacionados con los anticuerpos positivos contra la espirulina.

Dionisio, F. (2018), *Brecha del servicio de limpieza pública en la ciudad de Tingo María, Perú*. (Artículo científico). Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima, Perú. Estudio básico, no experimental. Población formada por 11739 viviendas, con muestra de 95. Técnica encuesta, instrumento cuestionarios. Concluyó que, La percepción de la población de la ciudad de Tingo María muestra su desaprobación del servicio en 15 de 22 aspectos; siendo la calidad de las unidades de transporte, tipo de infraestructura para tratamiento de residuos sólidos, cumplimiento de compromisos adquiridos, interés mostrado en solucionar problemas del usuario, exactitud en la comunicación, conocimientos necesarios de parte de los trabajadores para responder preguntas, ayudar a los usuarios y mostrar interés en brindar un mejor servicio identificando las necesidades específicas como parte de la atención personalizada que debe brindar la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, asimismo la población aprobó siete de 22 aspectos consultados tales como la rapidez y capacidad de ejecución del servicio en la primera oportunidad, buena presencia, reflejo de confianza y demostración de cortesía de los trabajadores del área de limpieza pública, así como el horario establecido para la recolección.

En el nivel regional y local, Herrera, N. (2017), *Recaudación municipal y su relación con la ejecución de obras por administración directa de la municipalidad provincial de Rioja 2014 – 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Estudio básico, no experimental. Población compuesta por ingresos, gastos y otros documentos correspondientes a la recaudación de impuestos municipales, tasas, impuestos especiales y otras donaciones. Muestra está compuesta por todo el patrimonio documental correspondiente a 2014 a 2015. Técnicas encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, el gobierno provincial de Rioja generalmente ha elevado su nivel de recaudación, mostrándonos una tasa de recaudación de impuestos a la propiedad más alta. La función de cobro de la ciudad de Rioja se establece de acuerdo con la ley, por lo que se debe evaluar el porcentaje de ejecución de los proyectos de ingeniería, y la ejecución de los principales proyectos de inversión depende de esto. En Rioja, se puede

determinar el grado de relación entre las colecciones municipales y la ejecución de las obras. De 2014 a 2015, la conclusión es que cuanto mayor sea la colección, mayor será la ejecución de las obras.

Failoc, F. (2017), *Gestión administrativa del servicio de administración tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Estudio correlacional, no experimental. Población conformada por 15343 contribuyentes, muestra de 275 contribuyentes. Técnica encuesta, instrumento cuestionarios. Concluyó la relación de la gestión administrativa de la Oficina de Administración Tributaria de Tarapoto con la satisfacción del contribuyente. El coeficiente de correlación de Pearson (0.845) indica que existe una alta correlación positiva, en las cuales el coeficiente de determinación es (0.714) explicó que el 71.4% de la satisfacción de los contribuyentes se ve afectada por la administración de la Oficina del Servicio de Administración Tributaria. La gestión administrativa de los servicios de gestión fiscal en la región de Tarapoto es "rutinaria", representa el 40%. Este valor es la frecuencia más alta respondida. El 28% refieren una gestión administrativa es "inapropiada" "31%. Asimismo, el 21% de las personas calificó el nivel como "bajo", el 23% calificó el nivel como "alto" y el 12% calificó el nivel como "muy alto".

Iglesias, J. (2017), *La cultura tributaria y su relación con las obligaciones tributarias de los arbitrios municipales de la ciudad de Tarapoto año 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. Estudio correlacional, no experimental. Población formada 378 residentes, con mayores de 18 años, responsable de la familia, por lo que la misma familia está más subdividida. La técnica utilizada fue la recolección de datos. Concluyó que, la cultura fiscal explica enérgicamente las obligaciones fiscales de los impuestos municipales porque se rechaza la hipótesis nula.

Respecto a las teorías, la función es el propósito o tarea atribuida a las cosas. Proviene del latín *functio*, *functio*nis, que significa "ejercicio o ejercicio de tareas de enseñanza". Esta función también puede referirse a actividades que se han asignado a una agencia o entidad, como: "La función del Ministerio de

Salud es garantizar la salud pública del pueblo mexicano", o el trabajo de las personas que trabajan para la agencia. En lo que respecta a las instituciones nacionales, se dice que son responsables de las funciones públicas o de la administración pública, y sus empleados se denominan funcionarios (significados.com, 2017).

La administración tributaria municipal según Vargas (2013), es el proceso de planificación, organización y control del sistema tributario municipal a través de las funciones de inspección, recaudación obligatoria y recaudación. En el gobierno local, el departamento de gestión de ingresos como organización de apoyo es responsable de la gestión de los impuestos e impuestos municipales, y propone políticas y medidas de recaudación para simplificar los trámites. Las municipalidades tienen el derecho de crear, modificar y prohibir el pago y las tarifas dentro de su jurisdicción y dentro de los límites prescritos por la ley, más ningún impuesto. La gestión tributaria como elemento fundamental del sistema tributario, y la actitud hacia la aplicación de las regulaciones tributarias.

El Servicio de Administración Tributaria (SAT), es una institución pública municipal descentralizada con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera; su propósito es organizar e implementar la gestión, control y recaudación de todos los impuestos y no impuestos en la ciudad. Por lo tanto, tiene el poder de aprobar su organización interna. En otras palabras, como institución pública descentralizada por los gobiernos locales (es decir, los gobiernos locales), debe cumplir y hacer cumplir el cumplimiento de las regulaciones que regulan las actividades y operaciones del sector público (SAT, 2007).

De acuerdo al Artículo 4° del Reglamento De Organización y Funciones del Servicio De Administración Tributaria (2007), el SAT-T, se clasifica en cuatro aspectos recaudación, fiscalización, absolución y articulación; de acuerdo a ello destaca las siguientes funciones: promover políticas tributarias en la provincia de San Martín. Contribuyentes con obligaciones tributarias municipales personalizadas. Identificar y resolver deudas tributarias. Los ingresos municipales se recaudan de impuestos, donaciones y tarifas, así

como multas administrativas, infracciones de tránsito y otros ingresos administrativos y de derecho público, que son legalmente equivalentes a los de la provincia de San Martín. Supervisar adecuadamente las obligaciones fiscales. La extensión o división de las deudas tributarias y no tributarias está permitida de conformidad con la ley. Resolver reclamos hechos por los contribuyentes para acciones de gestión tributaria. El primero en resolver los reclamos tributarios y no tributarios contra las acciones administrativas publicadas.

Asimismo, hacer cumplir la recaudación de impuestos municipales y deudas no tributarias, así como la recaudación de multas y otros ingresos de derecho público. Asistir y guiar correctamente los procedimientos que los contribuyentes realicen en el cumplimiento de sus deberes. Sanciones por incumplimiento de obligaciones fiscales. Preparar estadísticas fiscales. Firmar un acuerdo con el municipio local de San Martín para brindar asesoramiento o ser responsable de sus impuestos, administración de multas administrativas, recaudación y / o inspección; para ello, se requiere la aprobación del Ayuntamiento. Con la aprobación previa del Ayuntamiento, se llega a un acuerdo con otros municipios para brindar asesoramiento. Firmar un acuerdo de apoyo interinstitucional para desempeñar mejor sus funciones. Administre multas, determinación de calificación, control y cobro de multas por infracciones de tránsito y transporte. Cumplir con la resolución del tribunal fiscal. Señale las disposiciones complementarias necesarias para realizar sus funciones. Otros asignados por regulaciones nacionales y locales.

Según Cordero (2011), los servicios públicos se consideran una parte visible de la capacidad del municipio para satisfacer las necesidades colectivas, es decir, proporcionar servicios públicos. Esta importante tarea se origina en la fase de desarrollo del estado, a saber, "estado beneficiario" o "estado de servicio". Por lo tanto, los servicios públicos son todas las actividades que los municipios llevan a cabo de manera uniforme y continua para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad. Ejemplos de servicios públicos incluyen: agua potable, alcantarillado, mercados, panteón, senderos, calles, parques y transporte.

El autor, refiere también que los servicios públicos desempeñan un papel muy importante en las funciones del consejo de la ciudad, porque a través de ellos, pueden reflejar el buen progreso de la gestión administrativa y pueden cumplir con los requisitos y poder contribuir con su propio bienestar. La municipalidad su responsabilidad va más allá de proteger y preservar el territorio, donde permita responder a las necesidades públicas, generando desarrollo en su espacio territorial, e incluso aporta en otras dimensiones como el deporte, cultura, entre otros que permita contribuyan a los ciudadanos.

Cordero (2011), se refiere a ciertos principios que los municipios deben tener en cuenta al proporcionar servicios públicos, sustentado en la igualdad, en donde los servicios deben proporcionarse a todos los miembros de la comunidad sin causar distinción, favoritismo o discriminación, el servicio debe representar intereses colectivos. En otras palabras, los servicios públicos deben proporcionarse a toda la población de la ciudad en igualdad de condiciones. El principio permanente es que los servicios públicos deben prestarse de manera regular y continua para garantizar la prestación de los servicios públicos. El principio de adecuación es que los servicios públicos deben responder a las necesidades de los residentes municipales en cantidad y calidad. La agencia responsable debe tener equipos, instalaciones y personal suficientes en dar respuesta a la problemática de los ciudadanos.

Principio de obligatoriedad, el estado tiene la obligación de garantizar su provisión, mientras que las necesidades generales destinadas a ser satisfechas aún existen. El principio de continuidad, como el uso permanente de servicios públicos específicos en el calendario, el horario, condiciones reglamentadas. El principio de libertad significa el uso gratuito de los servicios públicos por todos los ciudadanos.

Esto no sucederá a menos que el individuo sea responsable en circunstancias especiales. Esta situación impedirá la aceptación del principio de los servicios públicos gratuitos. (Cordero, 2011).

Así mismo, Cordero (2011), tipifica los servicios públicos y manifiesta que son diversos porque generalmente contienen las necesidades de la comunidad

misma durante todo el proceso de desarrollo. Estos servicios públicos como el abastecimiento del agua potable, cuenta con una serie de procesos hasta llegar a la purificación, monitoreo de la calidad del agua y el saneamiento. Alumbrado público: este servicio incluye iluminar edificios, áreas públicas y monitorear los procedimientos para la cobertura de alumbrado público.

El tratamiento de aguas residuales incluye dos aspectos: drenaje sanitario y agua de lluvia. El propósito del drenaje sanitario es descargar las aguas residuales a un lugar donde se puedan usar adecuadamente. El propósito del drenaje del agua de lluvia es conducir el agua de lluvia para evitar que se estanque. Las calles, desarrollo de pavimento, diseño y construcción de vías públicas, la expansión y el mantenimiento son servicios municipales típicos que requieren la supervisión directa de las autoridades locales y, por lo tanto, no obstaculizarán las actividades que se realizan en los municipios. Para embellecer y proteger los servicios es de responsabilidad la protección y mantenimiento por parte de pobladores para generar un urbanismo adecuado. La limpieza es un servicio público, que incluye la recolección y el transporte de basura y desechos; para proteger el medio ambiente, se necesita la cooperación de los contribuyentes para la preservación de la limpieza de las calles y espacios públicos.

El mercado es un servicio a través del cual el departamento administrativo proporciona lugares y lugares para llevar a cabo actividades comerciales, y verifica el estado de salud de los productos destinados al consumo humano. Cementerios y panteones, este servicio tiene como objetivo proporcionar lugares suficientes para el entierro o la cremación de cadáveres, implicando recopilación de desechos y mantenimiento. Parques y jardines, el gobierno local pues ofrece a sus ciudadanos lugares recreativos y áreas verdes, actuando como pulmones de la ciudad, para el mantenimiento existe unos patrones decorativos. Camales, al proporcionar este servicio, el municipio es responsable de controlar los animales sacrificados para el consumo humano y prestar atención para garantizar que la matanza se realice en el número autorizado y en óptimas condiciones sanitarias. Seguridad pública, la necesidad de seguridad pública de la comunidad incluyen la posibilidad de

coexistencia, de manera individual o colectiva, buscando situaciones de respeto.

Según, Ramón (2015), la limpieza pública consiste en fases operativas. Estas actividades o fases operativas son las siguientes: Servicio de limpieza de calles. En el servicio de limpieza de calles, determinamos las siguientes actividades: barrido, incluyendo la remoción de todos los desechos sólidos pequeños por residentes y personal de tránsito, vehículos no motorizados. La limpieza de carreteras y áreas públicas incluye la eliminación de la suciedad y las impurezas que quedan en las aceras, pistas y bermas centrales. Para tal fin se emplean instrumentos y equipos propicios para el desarrollo de tareas, camiones cisterna, lavadoras de alta presión, cepillos, trapeadores, exprimidores de agua, mangueras, etc. Esta actividad no se lleva a cabo en todas las áreas, sino en carreteras principales seleccionadas y lugares públicos con grandes multitudes.

El desarenamiento, consiste en recolectar toda la arena que se acumula en el borde del canal principal, que está abarrotada de vehículos que pasan. El mantenimiento y la limpieza de los muebles urbanos, donde incluye el lavado de contenedores de basura, recolección selectiva de desechos y recolección doméstica; para esto, se utilizan equipos modernos de limpieza de agua a alta presión para garantizar que los ciudadanos los usen de manera sanitaria. Los contenedores, se entienden como contenedores de carga utilizados para el transporte terrestre. Servicio de recolección de residuos sólidos, se identifica la recolección, considerando Los parámetros ambientales, de salud y seguridad. Los métodos de recolección empleados varían según el tipo de residuos sólidos, por ende en la limpieza de lugares residenciales, comerciales y públicos. Cuando recolecte basura doméstica, use la recolección convencional y no convencional.

El trabajo de recolección convencional implica el uso de camiones (generalmente compactadores) para arrojar desechos en el camión, y se puede dividir en recolección de punto fijo, donde la recolección se encuentra en ciertos lugares de la calle durante. Luego, esperando que la gente arroje los desechos; y la recolección puerta a puerta, el personal del camión

recolecta los desechos que previamente se almacenaban fuera de la casa. La recolección no convencional, es la recolección alternativa utilizados en ciertas áreas debido a la ubicación geográfica repentina o la poca accesibilidad. Al recolectar desechos comerciales, se recolectan aquellos desechos generados en establecimientos comerciales, compuesto principalmente de papel, plástico, varios envases, restos de cuidado personal, latas, etc.

Recolectar desechos de limpieza de lugares públicos incluye recolectar todo tipo de desechos (excluyen hojas) que se encuentran en espacios verdes; desechos de papel esperándolos en la acera; limpiar contenedores de basura y reemplazar bolsas; rastrillar y lavar cajas de arena; limpiar heces de animales; y, el retiro de los desechos acumulados tras la limpieza realizada. El transporte, caracterizado por la conducción de desechos sólidos recolectados a una estación de transferencia y administrarlos de acuerdo con la naturaleza de los desechos recolectados. Según RLGRS, una estación de transferencia o fábrica debe entenderse como "una instalación que descarga y almacena temporalmente los desechos sólidos de un camión o contenedor de recolección, y luego continúa transportándolos en unidades de mayor capacidad", hasta alcanzar una estación de descarga directa, indirecta o combinada.

En el caso de ciudades pequeñas y medianas o donde tales estaciones de transferencia no existen o no se pueden usar, los vehículos utilizados para la recolección serán transportados directamente al sitio de disposición final. Si se trata solo de residuos municipales, el transporte de residuos sólidos fuera de la instalación del generador es responsabilidad de la autoridad municipal o por EPS-RS22. Las transferencias incluyen el traslado de desechos sólidos recolectados por pequeñas herramientas de recolección, realizadas temporalmente en un centro de transferencia o fábrica a herramientas de mayor magnitud hasta la conducción que se denomina disposición final.

El método de tratamiento final para tratar o eliminar los desechos sólidos en un lugar determinado de manera permanente, higiénica y ambientalmente segura es la etapa final de su gestión. La disposición final debe llevarse a cabo en una infraestructura autorizada que puede ser un relleno sanitario, que

cumpla con la disposición sanitaria y ambientalmente segura de residuos sólidos subterráneos de acuerdo a principios y métodos de ingeniería sanitaria ambiental". En los rellenos sanitarios, prepare la tierra para ser utilizada con anticipación, luego extienda los desechos en el suelo y luego compacte al final de cada día y recubierto con una capa de tierra suficientemente gruesa. Los métodos empleados para este trabajo son: zanjas, de área o superficie o híbridos. Todos estos son para minimizar los efectos adversos sobre el medio ambiente y los riesgos para la salud de los residentes, y después del final de la vida útil del relleno sanitario (áreas verdes y entretenimiento).

Ninalaya (2020), en su artículo "Gestión de residuos en la era de la pandemia COVID-19", detalló que la gestión de residuos no se queda atrás. En los servicios públicos de limpieza, la inestabilidad del personal municipal está en marcado contraste con la necesidad de continuar manteniendo un servicio básico para garantizar la salud de nuestras calles, avenidas y toda la ciudad. Para conciliar la urgencia de la eliminación de basura y proteger los derechos e intereses de los trabajadores, de modo que los trabajadores puedan al menos mantener nuestras calles, avenidas y ciudades, el gobierno central propuso que, a pesar de la implementación de la orden de aislamiento, los servicios básicos no detendrán la coerción social. No hay duda de que esta es una decisión necesaria para la situación que estamos enfrentando. Pero esto nos dice cuánto se puede mejorar la limpieza pública y los servicios generales de gestión de residuos.

Básicamente, la orden indica la obligación de continuar almacenando desechos de forma aislada, como lo hemos hecho desde el nacimiento del "plan de aislamiento de origen" iniciado por el Ministerio del Medio Ambiente a nivel nacional, a menos que tengamos una persona activa o Aislamiento por COVID-19. En este caso, debemos tratar sus desechos con cuidado, por separado y entregarlos de diferentes maneras con algunas etiquetas de identificación. A partir de aquí, se han establecido una serie de requisitos para garantizar la salud del personal dedicado a la recolección y el tratamiento de desechos, separar los efluentes de las instalaciones donde los pacientes reciben tratamiento con coronavirus e instrucciones claras de manejo. En la

parte restante, tenemos la obligación de que se almacena el desperdicio de personas infectadas o en cuarentena. Toda infraestructura de tratamiento de residuos es un mundo, pero en muchos centros de gestión de residuos, la eliminación manual de residuos es una práctica común y necesaria.

Ante la amenaza del coronavirus, nos preocupa la salud de los trabajadores en la infraestructura de disposición final. Lo que es más preocupante es que la salud de las personas que pasan la noche en diferentes vertederos, eventualmente conducirá a una gran cantidad de desechos. Dado que los desechos se manejan sin protección, es muy probable que el virus se produzca diariamente a nivel nacional. Aunque siempre somos los promotores del reciclaje de residuos, en este caso, por ejemplo, los residuos pueden ser un vector de transmisión de virus, haremos excepciones para mostrar que la eliminación es sin duda la opción más segura. La incineración es mejor que el entierro. Como de costumbre, el problema es la infraestructura y la forma en que eliminamos esta situación. Antes de la pandemia, este es un asunto que debe revisarse, y para volver a la normalidad, debe ser una prioridad para la resolución, porque con el resurgimiento de nuestra economía y sociedad

Algunas industrias que están paralizadas hoy comenzarán a operar nuevamente. Una de las industrias es la industria de la construcción, que genera muchos desperdicios. El análisis de esto debería ser más de dos párrafos en esta publicación, porque esta actividad reúne a muchas personas. Es absolutamente necesario hacer predicciones, no solo por el riesgo de infección directa, sino también por la posibilidad de propagar el virus indirectamente a través de los desechos que producen. Porque después de superar esta etapa necesaria de restricción, cuando logremos superar las condiciones anormales de alarma que deben experimentarse, tendremos que comenzar una reconstrucción justa y sostenible. Tendremos que convertir las lecciones aprendidas en una nueva normalidad que no puede ser exactamente igual a la normal que nos sumergió en esta crisis. En términos de gestión adecuada de los residuos sólidos, no continúe en este estado inestable. Una de las primeras cuestiones que deben revisarse debería ser la

relación laboral entre el personal de gestión de residuos y aquellos que necesitan servicios.

Los servicios contractuales formales permitirán mayores precauciones para prevenir la infección de la enfermedad, por lo tanto, los servicios informales traerán mayores riesgos, no solo debido al mal manejo de todo el departamento de manejo, sino también debido a la letalidad de su disposición final. Un 95% de los desechos recolectados por el sector de servicios informales son vertederos, cuencas y océanos ilegales; puede arrastrar el virus a grupos vulnerables o incluso introducirlo en el ecosistema, causando problemas importantes, y su impacto negativo puede ser imposible estimarlo. Una función que es tan importante que no podemos hacer algo que no podamos sucumbir a los caprichos del mercado, y no queremos un margen de beneficio más alto, independientemente del impacto de la suposición de desperdicio. Lo mismo es cierto para los empleados que trabajan en plantas de tratamiento y reciclaje de residuos. Su función no es temporal. En situaciones de crisis, es más necesario que nunca.

El tamaño del encofrado debe diseñarse correctamente, no de acuerdo con la rentabilidad de la empresa privada, en respuesta a los beneficios generales de brindar el tratamiento adecuado y reciclar los desechos de la mejor manera. Comenzando en el futuro, cualquier medida que se tome en el futuro para fortalecer la legislación actual debe comenzar desde este punto: la escala de los servicios requeridos se determina adecuadamente, y la asignación presupuestaria de estos servicios refleja la calidad formal de la operación basada en medidas preventivas en lugar de una operación desordenada. Y aprobar cualquier normativa ambiental aplicable a la gestión adecuada de residuos. Ponga los intereses ocultos de las grandes empresas por encima de los intereses generales. También es necesario hablar de trazabilidad. Debido a que, en una situación utópica, el gobierno y los ciudadanos están preocupados por cuestiones básicas como la gestión adecuada de los desechos, por lo que se debe garantizar la trazabilidad, lo que no solo garantiza los desechos generados en situaciones de emergencia, sino

también los desechos generados en situaciones posteriores de la emergencia. Hasta que alcancen su pico de generación normal.

La pandemia es un desafío y debe analizarse cuidadosamente. Sin embargo, esta también es una oportunidad para revisar modelos y realidades que no han sufrido cambios importantes a lo largo de los años. Nuestro modelo actual de gestión de residuos es defectuoso, y es probable que muchos de estos residuos continúen fluyendo hacia vertederos, cuencas y océanos ilegales. Debemos rediseñar el sistema de gestión de residuos, para promover la creación de nuevos empleos, cubrir los intereses generales de mantener la salud pública y, lo más importante, gestionar los residuos sin poner en riesgo a las poblaciones o los ecosistemas. A partir del modelo actual, este busca obtener ganancias restringiendo los derechos laborales, evadiendo impuestos y vidas inestables, especialmente contaminando nuestro planeta, logrando así la expansión de las responsabilidades del productor. Es una cinta transportadora que permite que los trabajos adecuados respondan Retos de la economía circular. Necesitamos construir un modelo en el que cada banco de la agencia apoye esta jerarquía, que nos dice que reduzcamos el desperdicio, apoyemos la reutilización y recurramos al reciclaje o a la valorización cuando no hay otra opción.

Cuando los desechos que puedan estar contaminados por virus deben eliminarse mediante la eliminación, debiendo fortalecer los sistemas mediante principios de sostenibilidad. Por tanto, es muy importante que las acciones tomadas a partir de ahora sean siempre conscientes, al considerar los intereses comunes, desde la educación y la capacitación a los vecinos para tratar los desechos, donde los municipios deben implementar un sistema de gestión diferenciado para los desechos peligrosos, incluyendo el sector de la construcción, cada área SSOMA y / o PDRYGA considerando medidas para controlar y prevenir enfermedades entre los trabajadores e incluso tomar medidas para mejorar la gestión de los residuos sólidos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

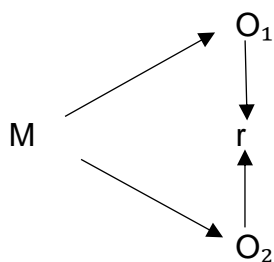
Tipo de estudio

Aplicó estudio básico, siendo su finalidad mantener en su estado original a la variable estudiada, todo ello debe permanecer a lo largo del estudio (Hernández, 2010).

Diseño de investigación

Aplicó diseño descriptivo correlacional, el mismo que mide la asociación entre las variables, es decir la importancia que tiene una sobre la otra (Hernández, 2016).

Esquema:



Dónde:

M: Muestra

V1: Funcionabilidad

V2: Oferta de limpieza pública

r : Relación de variables

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual

Funcionabilidad

Proceso planificado, organizado y controlado, enmarcado en funciones concretas de fiscalización, cobranza coactiva y recaudación, como parte del sistema tributario (Vargas, 2013).

Oferta de limpieza pública

Cordero (2011), los servicios públicos responden y atiende a las necesidades de la ciudadanía; es decir, es responsabilidad de la

municipalidad proveer servicios públicos en respuesta como “Estado Benefactor” o “Estado de Servicio”.

Definición operacional

Funcionabilidad

Son los procesos instalados que permite funcionar adecuadamente y alcanzar propósitos institucionales, el mismo que es medido mediante un cuestionario y definir su nivel de funcionabilidad.

Oferta de limpieza pública

Es garantizar servicios públicos adecuados en respuesta a las necesidades de la comunidad con la finalidad de prevenir, siendo medido por un cuestionario.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Formada por 21 funcionarios del Sistema de Administración Tributaria en el periodo 2020.

Cabe precisar por ser una población pequeña no se empleará criterios de inclusión ni exclusión.

Muestra

Conformado por 21 funcionarios del Sistema de Administración Tributaria en el periodo 2020.

Muestreo

No aplicó muestreo, por considerar el total de la población.

Unidad de análisis

Un funcionario del Sistema de Administración Tributaria.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La encuesta, cuyo fin es determinar la relación de la funcionabilidad del SAT-T con la oferta de servicio de limpieza pública desde el enfoque de la emergencia sanitaria en la provincia de San Martín.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de funcionabilidad, siendo su fin la medición del nivel de funcionabilidad del SAT-T, apoyado en el estudio de Moscoso (2017). El instrumento formo cuatro dimensiones, recaudación, fiscalización, absolución y articulación; identificándose cinco ítems, formando 20 ítems evaluables por los funcionarios. Los puntajes tuvieron un rango de 1 a 5 puntos, siendo 1 como muy baja, 2 como baja, 3 como regular, 4 como alta y como muy alta.

En cuanto a la oferta de servicio de limpieza, su propósito fue medir la oferta de servicio de limpieza pública desde el enfoque de la emergencia sanitaria en la provincia de San Martín, teniendo como fuente Dionisio (2018). El instrumento tuvo tres dimensiones, barrido, baldeo de vías y áreas públicas, y mantenimiento y limpieza del mobiliario urbano; cada dimensión contuvo a cinco ítems, formando de 15 ítems evaluables. Los puntajes tuvieron un rango de 1 a 5 puntos, siendo 1 como muy malo, 2 como malo, 3 como regular, 4 como bueno y como muy bueno.

Validez

Instrumentos de investigación validados por expertos.

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Funcionabilidad	1	Metodólogo	46	Existe suficiencia
	2	Metodólogo	46	Existe suficiencia
	3	Metodólogo	47	Existe suficiencia
Oferta de limpieza pública	1	Metodólogo	46	Existe suficiencia
	2	Metodólogo	46	Existe suficiencia
	3	Metodólogo	47	Existe suficiencia

Los cuestionarios evaluados por expertos, donde consideraron la coherencia y pertinencia, donde obtuvo un promedio de 4.63, presentado en un 92.6% de semejanza entre expertos, indicando validez de los cuestionarios aplicados.

Confiabilidad

La investigación se aplicó le alfa de cronbach.

Análisis de confiabilidad: Funcionabilidad

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	21	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	21	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.826	20

Análisis de confiabilidad: Oferta de limpieza pública

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	21	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	21	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,843	15

3.5. Procedimientos

El estudio se desarrolló, con la finalidad de conocer la relación de la funcionabilidad del SAT-T con la oferta de limpieza pública desde el enfoque de la emergencia sanitaria en la provincia de San Martín, luego se gestionó por medio adecuado con la oficina del SAT-T, y con previa autorización se procedió a conversar con los funcionarios para coordinar la aplicación del cuestionario, el mismo estuvo formulada por ítem y su

valoración respectiva. Posterior a ello, se llegó a un acuerdo para interactuar con el entrevistado y realizar la aplicación del instrumento.

3.6. Método de análisis de datos

Para llegar a plantear sus hallazgos, tuvo que pasar por una etapa de análisis de los datos recabados, en donde empleó el SPSS ver 24, a ello adicióno como estadístico al coeficiente de Pearson. Donde permitió determino el nivel de acercamiento de las variables empleadas. El coeficiente muestra un rango de -1 y 1, en donde se identifica dependencia directa o indirecta, cuando el valor es 0 indica independencia total (Valderrama, 2016).

3.7. Aspectos éticos

En esta parte se presentó aspectos ligados a los principios éticos internacionales, donde parte de manera ineludible el respeto a las personas, donde los participantes en el estudio fueron insertos de manera personal a su libre voluntad, justicia por el respeto a sus propias decisiones enmarcadas en sus paradigmas morales, integridad científica donde su fin es la contribución al contexto académico, a ello se adiciona la responsabilidad en abordar el estudio de manera organizada en cumplimiento de una linealidad de tiempo.

IV. RESULTADOS

4.1. Funcionabilidad del SAT-T en la provincia de San Martín, 2020.

Tabla 1

Nivel de funcionabilidad del SAT-T en la provincia de San Martín, 2020.

Nivel	Intervalo	N°	%
Muy bajo	20 - 36	1	5%
Bajo	37 - 52	5	24%
Regular	53 - 68	8	38%
Alto	69 - 84	4	19%
Muy alto	85 -100	3	14%
Total		21	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios del Sistema de Administración Tributaria.

Interpretación:

La funcionabilidad del SAT-T en la provincia de San Martín, muestra un predominio del nivel “Regular” con 38% (8), nivel “Bajo” en un 24% (5). De la misma manera, nivel “Alto” con 19% (4), a ello se adiciona el nivel “Muy alto” con un 14% (3), finalmente, el nivel “Muy bajo” que representa un 5% (1).

4.2. Oferta de limpieza pública desde el enfoque de la emergencia sanitaria en la provincia de San Martín, 2020.

Tabla 2

Nivel de oferta de limpieza pública desde el enfoque de la emergencia sanitaria en la provincia de San Martín, 2020.

Nivel	Intervalo	N°	%
Muy bajo	15 - 27	2	10%
Bajo	28 - 39	5	24%
Regular	40 - 51	7	32%
Bueno	52 - 63	5	24%
Muy bueno	64 - 75	2	10%
Total		21	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios del Sistema de Administración Tributaria.

Interpretación:

La oferta de limpieza pública desde el enfoque de la emergencia sanitaria en la provincia de San Martín, donde se muestra un mayor porcentaje en el nivel “Regular” con 32% (7), seguido del nivel “Bueno”

representado en un 24% (5) y con igual porcentaje el nivel “Bajo”; es decir con un 24% (5); finalmente, los niveles “Muy bajo” y “Muy bueno” representados por un 10% (2).

4.3. Relación de la funcionabilidad y oferta de limpieza pública en el SAT-T de la provincia de San Martín, 2020.

Antes del desarrollo se plantea la hipótesis:

Ho : La funcionabilidad no se relaciona significativamente con la oferta de limpieza pública en el SAT-T de la provincia de San Martín, 2020.

H₁ : La funcionabilidad se relaciona significativamente con la oferta de limpieza pública en el SAT-T de la provincia de San Martín, 2020.

Nivel de significación:

En base a la teórica $\alpha = 0,05$; corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%. Por tanto, se rechaza la Ho cuando la significación observada “p” es menor a α . Y no se rechaza la H1 con un “p” es mayor a α .

Tabla 3

Correlación entre la funcionabilidad y oferta de limpieza pública en el SAT-T de la provincia de San Martín, 2020

Estadísticas de la correlación	
Coeficiente de correlación	0.959
Coeficiente de determinación R ²	0.920
R ² ajustado	0.915
Error típico	4.884
Observaciones	21

Fuente: Base de datos trabajado en SPSS ver 24.

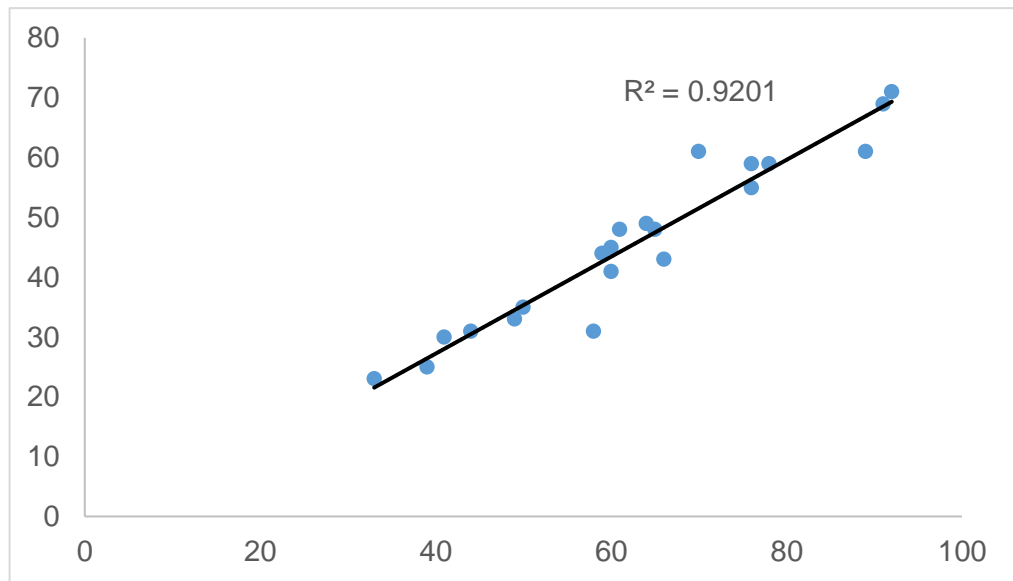


Figura 1. *Dispersión entre la funcionabilidad y oferta de limpieza pública en el SAT-T de la provincia de San Martín, 2020*

Fuente: Base de datos trabajado en SPSS ver 24.

Interpretación:

Se observa un coeficiente de Pearson de 0.959, afirmando una relación alta positiva entre la funcionabilidad y oferta de limpieza pública en el SAT-T de la provincia de San Martín, y un coeficiente de determinación (0.920) demostrando que el 92% de la oferta de limpieza pública es influenciado por la funcionabilidad del SAT-T.

Tabla 4

Varianza de la funcionabilidad y oferta de limpieza pública en el SAT-T de la provincia de San Martín, 2020

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	1	5222.5108	5222.5108	218.901	0.000
Residuos	19	453.2987	23.8578		
Total	20	5675.81			

Fuente: Base de datos trabajado en SPSS ver 24.

Interpretación: Contrastando el modelo de correlación de Pearson, se observa un valor de Fisher crítico (0.000), el valor debe ser menor al error del 5% (0.05). Con base en lo anterior, responde a métodos teóricos, por lo que es aceptable la relación entre variables

V. DISCUSIÓN

Se aborda la discusión de los hallazgos del estudio, el mismo que se comparará con estudios similares, luego contrastado con la teoría; de acuerdo a lo mencionado, el primer hallazgo relevante de la investigación es la identificación del nivel de funcionabilidad del SAT-T, donde resalta el nivel “Regular” con 38%, nivel “Bajo” en 24%. Asimismo, un nivel “Alto” con 19%, de donde se puede inferir que la funcionalidad desarrollada por el SAT-T viene siendo adecuada, donde además se puede mencionar que los procesos instalados en la institución son efectivos y responden a los ciudadanos.

Al comparar con el estudio de Moscoso (2017), donde afirma que los pagos del anticipo del impuesto a la renta se puede concluir que el pago de este impuesto es de gran impacto, en ese sentido, es necesario generar diversas estrategias para incidir en el contribuyente un mayor compromiso para efectivizar sus pagos de sus tributos de manera anticipada, con ello no solo evitarían las moras, si no que la contribución es necesaria para propiciar una mayor funcionabilidad para responder a las necesidades que tiene la población. Bajo ese contexto se puede relacionar la funcionabilidad con estrategias viables y sustentables.

De la misma forma, Dionisio (2018), encontró que la percepción de la población de la ciudad de Tingo María tiene una desaprobación del servicio público, como la calidad de transporte, tipo de infraestructura para tratamiento de residuos sólidos, cumplimiento de compromisos adquiridos; todo ello por la deficiencia de los procesos instalados, la poca operatividad de sus acciones y el débil compromiso de los operadores y/o funcionarios. Dicho estudio es contradictorio a la investigación, ya que la funcionabilidad del SAT-T muestra un nivel regular, a ello se debe que los procesos de recaudación y fiscalización son importantes para generar un mayor ingreso, a ello se adiciona la articulación de acciones y procesos enmarcada en un determinado plan de acción, donde contiene responsables y los tiempos necesarios para cumplir cada proceso.

Asimismo, el estudio encuentra un nivel de oferta de limpieza pública desde el enfoque de la emergencia sanitaria, con un nivel “Regular” de 32%, nivel “Bueno” representado por un 24%, y el nivel “Muy bueno” que representan un 10%. Con estos hallazgos se puede inferir que la oferta del servicio responde a la demanda, siendo en esta circunstancia sanitaria un servicio de gran importancia para prevenir la transmisión y proliferación de la enfermedad, donde la ciudad de Tarapoto viene experimentando la peor crisis sanitaria, donde las respuestas sanitarias a la población son deficientes; ya que la capacidad hospitalaria se ha visto deficiente, no solo en infraestructura y recursos humanos, si no en los insumos necesarios para salvaguardar la vida de la población. Por tanto, es necesario realizar de manera eficiente la desinfección, el mismo que se lograra con una adecuada oferta del servicio para prevenir enfermedades infectocontagiosas.

Al comparar con el estudio de, Collado (2015), quien refiere que los profesionales de la salud en situaciones de pandemia tienen que contar con un alto nivel de desinfección para evitar el contagio de la enfermedad, ya que cuidados extremos de prevención proporciona un mejor control de la enfermedad y puede ser considerada como ejemplo para futuras emergencias sanitarias. En ese sentido, la oferta del servicio público de limpieza tiene el rol de hacer un manejo adecuado de los residuos contaminantes, siendo el propósito mitigar la aparición de la enfermedad y salvaguardar la integridad de la población, en especial de los grupos poblacionales vulnerables.

Por su parte, Patiño (2018), señala que el uso de este modelo es necesario como una herramienta alternativa para la gestión y control de los servicios públicos municipales, intenta incorporar varios componentes en paralelo, involucrando a autoridades y ciudadanos. Sin lugar a duda, la participación y el grado de compromiso que debe de tener cada ciudadano es de gran relevancia, donde la articulación sinérgica y binomio de cooperación es determinante para hacer frente ante cualquier necesidad social y sanitaria que puede consignar la ciudadanía. En este parte resalta la importancia de la educación y la cultura del ciudadano y autoridades municipales para trabajar de manera armónica.

En cuanto a los hallazgos de Quispe (2017), la tasa de seropositividad de anticuerpos anti-leptospira entre los limpiadores públicos en el área de San Juan Bautista de Ayacucho fue de 7.32%, este resultado muestra que el personal encargado de realizar la prestación del servicio debe tomar las medidas necesarias para el manejo de los contaminantes, para ello es necesario contar con un plan de inducción y capacitación periódica para evitar el contagio de alguna enfermedad. A ello se adiciona que la institución debe de proveer al personal los insumos y quipos de protección necesaria para realizar eficientemente su trabajo de manera protegida. Al contrastar con el estudio, los trabajadores encargados de realizar ese trabajo, en ocasiones tiene dificultades en contar con la indumentaria necesaria, donde se pone en un claro riesgo al personal de limpieza pública.

Finalmente, se evidencia de una relación alta positiva entre la funcionabilidad y oferta de limpieza pública en el SAT-T de la provincia de San Martín, 2020; sustentado en un coeficiente de Pearson de 0.959. Asimismo, un coeficiente de determinación de (0.920) explicando que el 92% de la oferta de limpieza pública es influenciado por la funcionabilidad del SAT de la provincia de San Martín. De acuerdo con los hallazgos del estudio, la relación es alta, donde la oferta del servicio tiene que ver mucho con la funcionabilidad y operatividad de los procesos administrativos, en donde existe un involucramiento de los recursos humanos técnico, que tiene como función dar cumplimiento para concretar objetivos y alcanzar metas institucionales.

Al comparar con el estudio de Herrera, N. (2017), descubrió que el municipio provincial de Rioja generalmente ha aumentado su nivel de recaudación, mostrándonos una tasa de recaudación de impuestos a la propiedad más alta, todo ello debido al cambio de personal, un mayor compromiso de los mismos y a la implementación de estrategias adaptables y de rápida implementación, permitiendo una mayor recaudación tributaria y ello permite al gobierno municipal desarrollar otras acciones e iniciativas en favor de la comunidad. Por tanto, este hallazgo se relaciona directamente con los hallazgos del estudio, donde las variables estudiadas y abordadas se relacionan

directamente, es decir a una mayor oferta del servicio una mayor funcionabilidad.

Asimismo, Failoc (2017), descubrió una relación importante entre la administración de los servicios de gestión tributaria en la región de Tarapoto y la satisfacción del contribuyente. En ese sentido, se puede inferir que la satisfacción de los usuarios y/o ciudadanos está relacionado estrechamente con la gestión, y este incorpora procesos determinados para efectivizar las acciones necesarias. Al comparar con el estudio, se encuentra similitud en ambas investigaciones, ya que la relación entre las variables es alta y están estrechamente relacionadas. Donde se puede mencionar a la luz de lo mencionado, que la gestión administrativa y la funcionabilidad de los procesos genera una adecuada oferta de los servicios y ello contribuye directamente a la satisfacción de los ciudadanos.

En cuanto a, Iglesias (2017), mencionó la cultura tributaria y su relación con la obligación tributaria del impuesto municipal en Tarapoto, indicando que la cultura tributaria explica fuertemente la obligación tributaria del impuesto municipal; este hallazgo nos muestra que es necesario tener una población educada y con una cultura nueva, que supo sobreponerse a los paradigmas del miedo al cambio y al sentido humano de contribución. Por tanto, el estudio se vincula directamente, ya que, al contar con una población educada y culta, se puede lograr una contribución y un mayor involucramiento en las diversas acciones que emprenda el gobierno local.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** La funcionabilidad y oferta de limpieza pública en el SAT-T tiene una alta relación positiva en la provincia de San Martín, apoyado en un coeficiente de Pearson de 0.959, y un coeficiente de determinación (0.920) demostrando que el 92% de la oferta de limpieza pública es influenciado por la funcionabilidad del SAT-T.

- 6.2.** La funcionabilidad del SAT-T en la provincia de San Martín, muestra un predominio del nivel “Regular” con 38%, nivel “Bajo” con 24%. Asimismo, nivel “Alto” con 19%, adicionando el nivel “Muy alto” con un 14%; finalmente, el nivel “Muy bajo” represento en un 5%.

- 6.3.** La oferta de limpieza pública desde el enfoque de la emergencia sanitaria, muestra un mayor porcentaje en el nivel “Regular” con 32%, un nivel “Bueno” representado por un 24%, como lo es el nivel “Bajo” con el mismo valor porcentual; finalmente, se encuentran los niveles “Muy bajo” y “Muy bueno” que representan un 10% cada uno de ellos.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al Gerente del SAT-T, diseñar e implementar estrategias adaptables al contexto sanitario con el propósito de generar una mayor recaudación, con ello poder generar una mayor oferta de los servicios públicos, caracterizándose con una mayor operatividad y funcionabilidad para responder a las necesidades de la población.
- 7.2.** Al Gerente del SAT-T, generar un plan de adecuación e inducción al recurso humano, para propiciar condiciones necesarias y poder mejorar la funcionabilidad de los diferentes procesos, el mismo que repercutirá en la mayor productividad.
- 7.3.** Al Gerente del SAT-T, fortalecer la oferta de limpieza pública y desarrollar actividades de manera programática, para hacer uso eficiente de sus recursos, logrando con ello una mayor eficiencia en la gestión, el mismo que repercutirá en la satisfacción de los ciudadanos.

REFERENCIAS

- Collado, B., & Torre, Y. (2015). *Actitudes hacia la prevención de riesgos laborales en profesionales sanitarios en situaciones de alerta epidemiológica*. *Med Segur Trab (Internet)* 2015; 61 (239), 233-253.
- Cordero, J. (2011). *Los Servicios Públicos Como Derecho De Los Individuos*. *Ciencia y Sociedad*, vol. XXXVI, núm. 4, 682-701.
- Dionisio, F. (2018). *Brecha del servicio de limpieza pública en la ciudad de Tingo Maria, Perú*. *Anales Científicos*, 79 (2), 291 - 297.
- Failoc, F. (2017). *Gestión administrativa del servicio de administración tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017*. Tarapoto - Perú: Universidad César Vallejo.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Lima: Mc Graw Hill.
- Hernández, R. (2016). *Metodología de la Investigación*. Lima: Mc Graw Hill.
- Herrera, N. (2017). *Estudio Sobre El Barrido De Vías Públicas En La Ciudad De Moyobamba 2011*. Tarapoto - Perú: Universidad Nacional de San Martín.
- Iglesias, J., & Ruiz, K. (2017). *La cultura tributaria y su relación con las obligaciones tributarias de los arbitrios municipales de la ciudad de Tarapoto año 2016*. Tarapoto - Perú: Universidad Peruana Unión.
- larepublica.pe. (3 de Abril de 2020). *larepublica.pe*. Obtenido de *larepublica.pe*: <https://larepublica.pe/economia/2020/04/03/coronavirus-en-peru-limpieza-publica-exigen-presupuesto-a-martin-vizcarra-para-no-frenar-actividades-sonares/>
- Moscoso, J., Tapia, E., & Tapia, S. (2017). *La administración tributaria como eje del cumplimiento del pago del Anticipo del impuesto a la renta en el sector cooperativista*. *Sapienza Organizacional*, vol. 4, núm. 7, 97-114.
- Ninalaya, R. (11 de Abril de 2020). *constructivo.com*. Obtenido de *constructivo.com*: <https://constructivo.com/actualidad/la-gestion-de-residuos-en-tiempos-de-pandemia-covid-19-1586301343>
- Patiño, I., & Ceja, J. (2013). *Modernización de los servicios públicos municipales a través de las tic, desde una perspectiva integral*. *Dimens. empres.* - Vol. 11 No. 2, 70-88.

- Quispe, C., Cabrera, E., Achallma, F., Rodríguez, M., & Adrianzen, G. (2017). *Seroprevalencia de Leptospirosis en Trabajadores de Limpieza Pública del Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho*. *Rev Inv Vet Perú* 2017; 28(2), 426-430.
- Ramón, M. (2015). *La Naturaleza Jurídica De La Actividad De Limpieza Pública A Cargo De Los Gobiernos Locales*. Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ramos, J. (2018). *Quipukamayoc* 26(50), 51-60.
- SAT. (2007). *Reglamento De Organización Y Funciones Del Servicio De Administración Tributaria –Tarapoto* . Tarapoto: Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto.
- significados.com. (30 de Marzo de 2017). *significados.com*. Obtenido de *significados.com*: <https://www.significados.com/funcion/>
- Tirado, R. (2002). *El servicio de limpieza pública a cargo de las municipalidades y las dificultades existentes para el cobro individualizado del servicio*. *Revistade Derecho Administrativo*, 102-124.
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (6 ta ed.). Lima: San Marcos.
- Vargas, J. (2013). *La Administración Tributaria Municipal Y El Nivel De Captación De Rentas En Los Gobiernos Locales De La Ciudad De Tacna, Año 2011*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Anexos

Matriz de Operacionalización de variable

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Funcionabilidad	Es un proceso de planificación, organización y control, mediante las funciones de fiscalización, cobranza coactiva y función de recaudación, del sistema tributario municipal (Vargas, 2013).	Son los procesos instalados que permite funcionar adecuadamente y alcanzar propósitos institucionales, el mismo que será medido mediante un cuestionario y definir su nivel de funcionabilidad.	Recaudación Fiscalización Absolución Articulación	<ul style="list-style-type: none"> • Determina y liquida la deuda tributaria. •Recaudación de impuestos, contribuciones y tasas. •Recaudación por multas administrativas •Fiscaliza obligaciones tributarias. • Fiscaliza la evasión fiscal. •Aplazamiento o fraccionamiento tributario. • Resuelve reclamos de contribuyentes. • Resolución en primera instancia en asuntos tributarios. • Celebra convenios para administración. • Celebra convenios para asesoría. • Celebra convenios para apoyo. • Gestiona y califica las sanciones. • Gestiona el control y cobranza de sanciones. 	Ordinal
Oferta de limpieza pública	Cordero (2011), los servicios públicos se considera la parte visible de la administración municipal, atendiendo las necesidades colectivas, es decir, la función de la municipalidad es prestar servicios públicos a sus localidades en respuesta como "Estado Benefactor" o "Estado de Servicio".	Es garantizar servicios públicos adecuados en respuesta a las necesidades de la comunidad con la finalidad de prevenir, siendo medido por un cuestionario.	Barrido Baldeo de vías y áreas públicas Mantenimiento y limpieza del mobiliario urbano	<ul style="list-style-type: none"> •El barrido son planificadas y cuenta con cronograma. •Las actividades cuentan con presupuesto. •RRHH capacitado y entrenado •El baldeo de vías y áreas públicas son planificadas y cuenta con cronograma. •Las actividades cuentan con presupuesto. •RRHH capacitado y entrenado •El mantenimiento y limpieza son planificadas y cuenta con cronograma. •Las actividades cuentan con presupuesto. •RRHH capacitado y entrenado. 	Ordinal

Matriz de consistencia

Título: Funcionabilidad y oferta de limpieza pública en el SAT-T de la provincia de San Martín, 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos											
<p>Problema general ¿Cuál es la relación de la funcionabilidad y oferta de limpieza pública en el SAT-T de la provincia de San Martín, 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es nivel de funcionabilidad del SAT-T en la provincia de San Martín, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de oferta de limpieza pública desde el enfoque de la emergencia sanitaria en la provincia de San Martín, 2020?</p>	<p>Objetivo general Conocer la relación de la funcionabilidad y oferta de limpieza pública en el SAT-T de la provincia de San Martín, 2020</p> <p>Objetivos específicos Determinar el nivel de funcionabilidad del SAT-T en la provincia de San Martín, 2020</p> <p>Determinar el nivel de oferta de limpieza pública desde el enfoque de la emergencia sanitaria en la provincia de San Martín, 2020</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la funcionabilidad y oferta de limpieza pública en el SAT-T de la provincia de San Martín, 2020</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de funcionabilidad del SAT-T en la provincia de San Martín, es regular</p> <p>H2: El nivel de oferta de limpieza pública desde el enfoque de la emergencia sanitaria en la provincia de San Martín, es regular.</p>	<p>Técnica La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p> <p>Instrumentos El instrumento empleado es el cuestionario</p>											
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones												
<p>El estudio de investigación es de tipo básico, con diseño correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 --> r V2 --> r </pre> </div> <p>V1: Funcionalidad V2: Oferta de limpieza pública r: relación de variables</p>	<p>Población La población objeto de estudio, estará constituido por 21 funcionarios del Sistema de Administración Tributaria.</p> <p>Muestra La muestra del estudio estará conformada por 21 cc</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Funcionabilidad</td> <td>Recaudación</td> </tr> <tr> <td>Fiscalización</td> </tr> <tr> <td>Absolución</td> </tr> <tr> <td>Articulación</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Oferta de limpieza pública</td> <td>Barrido</td> </tr> <tr> <td>Baldeo de vías y áreas públicas</td> </tr> <tr> <td>Mantenimiento y limpieza del mobiliario urbano</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Funcionabilidad	Recaudación	Fiscalización	Absolución	Articulación	Oferta de limpieza pública	Barrido	Baldeo de vías y áreas públicas	Mantenimiento y limpieza del mobiliario urbano
Variables	Dimensiones													
Funcionabilidad	Recaudación													
	Fiscalización													
	Absolución													
	Articulación													
Oferta de limpieza pública	Barrido													
	Baldeo de vías y áreas públicas													
	Mantenimiento y limpieza del mobiliario urbano													

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Funcionabilidad

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de funcionabilidad del SAT-T en la provincia de San Martín.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión		
Muy baja	Total desacuerdo	1
Baja	En desacuerdo	2
Regular	Parcialmente de acuerdo	3
Alta	Acuerdo	4
Muy alta	Muy de acuerdo	5

N°	Criterios de evaluación	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Recaudación						
01	Determina y liquida la deuda tributaria de manera oportuna					
02	Recaudar los ingresos municipales por concepto de impuestos, contribuciones y tasas de manera oportuna					
03	Recaudar los ingresos municipales por concepto de multas administrativas de manera oportuna					
04	Recaudar los ingresos municipales por concepto de infracciones de tránsito y otros ingresos administrativos de manera oportuna					
05	La elaboración de las estadísticas tributarias y su reporte es oportuno					
Fiscalización						
06	Fiscaliza correctamente el cumplimiento de las obligaciones tributarias					
07	Fiscaliza y maneja adecuadamente los afectos de la evasión fiscal					
08	Concede el aplazamiento o fraccionamiento de la deuda tributaria de acuerdo a ley.					
09	Concede el aplazamiento o fraccionamiento de la deuda no tributaria de acuerdo a ley.					
10	Sanciona el incumplimiento de las obligaciones tributarias					
Absolución						
11	Resuelve los reclamos que los contribuyentes presenten contra actos de la administración tributaria.					

12	Resuelve en primera instancia las reclamaciones que se interpongan contra los actos administrativos que se dicten en asuntos tributarios					
13	Resuelve en primera instancia las reclamaciones que se interpongan contra los actos administrativos que se dicten en asuntos no tributarios.					
14	Realiza la ejecución coactiva para el cobro de las deudas tributarias y no tributarias municipales					
15	Atiende y orienta adecuadamente a los contribuyentes sobre las normas y procedimientos que deben observar para el cumplimiento de sus obligaciones.					
Articulación						
16	Celebra convenios con Municipalidades Distritales de la Provincia de San Martín para brindar asesoría o encargarse de la administración, recaudación y/o fiscalización de sus ingresos tributarios y multas administrativas					
17	Celebra convenios con otras municipalidades para brindar asesoría, previa aprobación del Concejo Municipal.					
18	Celebra convenios de apoyo interinstitucional para el mejor desarrollo de sus funciones.					
19	Gestiona la imposición y calificación de las sanciones por infracciones al tránsito y transporte.					
20	Gestiona el control y cobranza de las sanciones por infracciones al tránsito y transporte					

Fuente: Moscoso (2017). Administración tributaria como eje del cumplimiento del pago del Anticipo del impuesto a la renta en el sector cooperativista.

Cuestionario: Oferta de limpieza pública

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de oferta de servicio de limpieza pública desde el enfoque de la emergencia sanitaria en la provincia de San Martín.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión		
Muy bajo	Total desacuerdo	1
Bajo	En desacuerdo	2
Regular	Parcialmente de acuerdo	3
Bueno	Acuerdo	4
Muy bueno	Muy de acuerdo	5

N°	Criterios de evaluación	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Barrido						
01	Las actividades de barrido son planificadas y cuenta con cronograma					
02	Las actividades de barrido cuentan con presupuesto					
03	El personal asignado es capacitado y entrenado para realizar el barrido					
04	Las actividades de barrido programadas cuentan con materiales y equipos suficientes					
05	Las actividades de barrido son supervisadas y monitoreas para su cumplimiento de manera eficiente					
Baldeo de vías y áreas públicas						
06	Las actividades de baldeo de vías y áreas públicas son planificadas y cuenta con cronograma					
07	Las actividades de baldeo de vías y áreas públicas cuentan con presupuesto					

08	El personal asignado es capacitado y entrenado para realizar el baldeo de vías y áreas públicas					
09	Las actividades de baldeo de vías y áreas públicas programadas cuentan con materiales y equipos suficientes					
10	Las actividades de baldeo de vías y áreas públicas son supervisadas y monitoreadas para su cumplimiento de manera eficiente					
Mantenimiento y limpieza del mobiliario urbano						
11	Las actividades de mantenimiento y limpieza del mobiliario urbano son planificadas y cuenta con cronograma					
12	Las actividades de mantenimiento y limpieza del mobiliario urbano cuentan con presupuesto					
13	El personal asignado es capacitado y entrenado para realizar el mantenimiento y limpieza del mobiliario urbano					
14	Las actividades de mantenimiento y limpieza del mobiliario urbano programadas cuentan con materiales y equipos suficientes					
15	Las actividades de mantenimiento y limpieza del mobiliario urbano son supervisadas y monitoreadas para su cumplimiento de manera eficiente					

Fuente: Dionisio (2018). *Brecha del servicio de limpieza pública en la ciudad de Tingo Maria, Perú.*

Ficha de validación de expertos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Encomendados Bancallán, Ivo Martín
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de Investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Funcionabilidad del SAT
 Autor del Instrumento : Br. Fernández Díaz, Walter Javier

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Funcionabilidad del SAT en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Funcionabilidad del SAT.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Funcionabilidad del SAT, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Funcionabilidad del SAT.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 30 de mayo de 2020.



 Mg. Ivo M. Encomendados Bancallán
 ECONOMISTA
 Reg. 9734 - C.B.L.A.S.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Encomendados Bancallán, Ivo Martín
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de Investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Oferta de limpieza pública
 Autor del instrumento : Br. Fernández Díaz, Walter Javier

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Oferta de limpieza pública en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Oferta de limpieza pública .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Oferta de limpieza pública de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Oferta de limpieza pública .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 30 de mayo de 2020.



Mg. Ivo Martín Bancallán
 Docente de Investigación
 Reg. 0134 - CUSAVJ

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Montilla Pérez, Lindsay
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Funcionabilidad del SAT
 Autor del instrumento : Br. Fernández Díaz, Walter Javier

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Funcionabilidad del SAT en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Funcionabilidad del SAT .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Funcionabilidad del SAT , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Funcionabilidad del SAT .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINION DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 30 de mayo de 2020.



ING. LINDSAY MONTILLA PÉREZ
DOCENTE
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Montilla Pérez, Lindsay
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Oferta de limpieza pública
 Autor del instrumento : Br. Fernández Díaz, Walter Javier

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Oferta de limpieza pública en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Oferta de limpieza pública .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Oferta de limpieza pública de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Oferta de limpieza pública .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 30 de mayo de 2020.



ING. LINDSAY MONTILLA PÉREZ
 DOCENTE
 MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Delgado Bardales José Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Funcionabilidad del SAT
 Autor del instrumento : Br. Fernández Díaz, Walter Javier

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Funcionabilidad del SAT en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Funcionabilidad del SAT .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Funcionabilidad del SAT , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Funcionabilidad del SAT .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 30 de mayo de 2020.


Dr. José Manuel Delgado Bardales
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Delgado Bardales José Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Oferta de limpieza pública
 Autor del instrumento : Br. Fernández Díaz, Walter Javier

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Oferta de limpieza pública en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Oferta de limpieza pública .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Oferta de limpieza pública de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Oferta de limpieza pública .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 30 de mayo de 2020.


Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

SAT-T
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – TARAPOTO
JR. RAMÍREZ HURTADO N° 255 – TARAPOTO

"Año de la Universalización de la Salud"

CARTA N°005-2020-OGTH/SAT-T

Tarapoto, 08 de julio de 2020

Señor : Walter Javier Fernández Díaz
Asunto : Se autoriza acceso a la información.

Por medio del presente me dirijo a usted, a fin de hacer de su conocimiento, que, de acuerdo a la autorización de la Gerencia General, este despacho le autoriza acceder a la información necesaria para el desarrollo de su tesis titulada **"Funcionabilidad del SAT-T con la oferta de limpieza pública desde el enfoque de la emergencia sanitaria en la Provincia de San Martín"**, con el compromiso de la reserva respectiva.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,


Oscar Angulo Reategui
AREA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
SAT - TARAPOTO

Base de datos

N°	Funcionabilidad	Oferta
1	33	23
2	39	25
3	44	31
4	49	33
5	50	35
6	41	30
7	58	31
8	60	45
9	65	48
10	60	41
11	59	44
12	66	43
13	61	48
14	64	49
15	78	59
16	76	55
17	70	61
18	76	59
19	89	61
20	91	69
21	92	71