

**-UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA – LEÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
MAESTRÍA PROFESIONAL EN GESTIÓN MUNICIPAL**



Factores determinantes en la recaudación de la tasa por Servicio de Recolección de Basura en la Alcaldía Municipal de León del período de Enero a Octubre 2019.

Elaborado por:

➤ **Lic. Nora Cecilia Ramírez Ruiz.**

Tutor:

➤ **MSc. María José Espinoza.**

León, Noviembre 2019

A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDA



AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por haberme iluminado y guiado hasta esta etapa por estar conmigo en cada paso , por darme salud y fortalecer mi corazón e iluminar mi mente para que yo pudiera lograr mis sueños, por darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba y por permitirme culminar mi maestría.

Al Gobierno Municipal, por darme la oportunidad de formar parte del grupo de maestrantes. A nuestro presidente Daniel Ortega y la Cra. Rosario Murillo por preocuparse por la preparación y calidad de los servidores públicos. A mis profesores de la maestría por su apoyo incondicional ante las adversidades para darle un feliz término y en especial a mi tutora, Msc Maria José Espinoza por su dedicación y apoyo incondicional para guiarme en la elaboración de mi tesis.



DEDICATORIA

Dedico el fruto de mi esfuerzo a mis hijos, Glenda, Melisa y Diego que son mi inspiración para seguir preparándome y dar lo mejor de mi como persona como profesional, con humildad y humanismo a nuestro pueblo leones.



RESUMEN

La Alcaldía Municipal de León, es una Institución regulada por el Instituto Nicaragüense de Fomento Municipal (INIFOM¹), misma que su función es regular y controlar las actividades Administrativas y Financieras de todas la Alcaldías del País. La recaudación de los tributos como Impuestos, Tasas y Contribuciones especiales son las que permiten que el Gobierno Municipal realice obras en beneficio de la comunidad.

Esta tesis trata de analizar los factores que incide en la recaudación de las tasa por servicio de recolección de basura (Tren de Aseo) del período de Enero a Octubre del año 2019, con el objetivo de determinar los factores que influyen en la obligación tributaria, para proponer mecanismos que ayuden a incrementar los ingresos. Para lo cual se hace un análisis previo acerca de la recaudación y se recopila un cúmulo de información que sirve como base teórica en la presente investigación, mediante el uso de textos, documentos legales y otros documentos de fuentes secundarias, así como una encuesta aplicada a la población.

La Alcaldía Municipal de León cuenta con estadísticas mensuales y anuales de los ingresos versus monto a recaudar, es ahí donde podemos analizar el alto porcentaje de morosidad que mes a mes queda pendiente por recaudar. Existen estadísticas del universo de usuarios que deben pagar el servicio de recolección de basura y cuantos son los que pagan este servicio.

El estudio es de corte transversal, siendo la población de estudio los usuarios del servicio de recolección de basura del Municipio de León y el período de estudio el año 2019, mostrando las estadísticas existentes del comportamiento financiero y físico de la base de datos.

¹El Instituto de Fomento de Desarrollo Municipal "La finalidad del INIFOM es el fomento del desarrollo institucional de los municipios en general, el fortalecimiento de los gobiernos locales y la administración pública municipal, la promoción de la participación ciudadana y de las capacidades necesarias para los procesos de descentralización y desarrollo local (Artículo 4 de la ley 347, Ley Orgánica del INIFOM)



Contenido

INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
ANTECEDENTES.....	5
JUSTIFICACIÓN	8
OBJETIVOS.....	9
CAPÍTULO I: FUDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
1.1 Administración Tributaria Municipal	10
1.1.1 Definiciones de Administración Tributaria Municipal.....	10
1.1.2 Marco Legal de la Administracion Tributaria Municipal.	10
1.1.3 Recaudación Tributaria.	11
1.1.4 Funciones y Objetivos de la Administración Tributaria Municipal	11
1.1.5 Recaudación Tributaria	11
1.2 Tributo.....	12
1.2.1. Definición de tributo	12
1.2.2. Clasificación de los Tributos Municipales.....	12
1.3. Los Ingresos Municipales	14
1.3.1. Ingresos Tributarios:.....	14
1.3.2. Ingresos No Tributarios	14
1.3.3 Limpieza Pública	15
1.3.4 Servicio de recolección domiciliaria	15
1.3.5 Recolección de los residuos del comercio.....	16
1.3.6 Recolección de contenedores	16
1.4. Factores determinantes en la recaudación de impuestos.....	16
1.4.1. Factor cultural	16
1.4.2. Factor Social	17



1.4.3. Facto Económico	18
CAPÍTULO II: MARCO CONTEXTUAL.....	19
2.1. Descripciones Generales del Municipio de León.....	19
2.2. Situación del servicio de recolección de basura en la Municipio de León.....	20
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	25
3.1. Objeto del estudio.....	25
3.2 Diseño del estudio.....	25
3.3. Área de Estudio	25
3.4. Recolección de la información	24
3.5. Cuadro operacional de variable	24
3.6. Fuentes de Información	28
3.7. Población.....	28
3.8. Muestra y muestreo.....	28
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	29
4.1. Análisis del factor Cultural	29
4.1.1. Ética y conciencia ciudadana.....	29
4.1.2. Satisfacción con el servicio.....	32
4.1.3. Información	32
4.2. Factor Social	35
4.2.1. Evasión de impuestos.....	35
4.2.2. Gestión de cobranza.....	36
4.2.3. Sanciones.....	37
4.3. Factor Económico.....	38
4.3.1. Ingreso económico	38
4.3.2. Situación laboral.....	39
CONCLUSIONES	41



RECOMENDACIONES.....	42
NOMENCLATURA Y GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	43
BIBLIOGRAFÍA	44
ANEXOS.....	45



INDICE DE FIGURAS

Fig. 2.1. Estadísticas de ingresos y mora del servicio de recolección de basura.....	22
Fig. 2.2. Barrios y Repartos del Municipio de León	23
Fig. 3.1. Fórmula de Fisher y Navarro	28
Fig. 4.1. ¿Paga la tasa de Recolección de basura?	29
Fig. 4.2. ¿Hace cuanto tiempo no paga la tasa por el servicio de recolección de basura?	29
Fig. 4.3. Tiene Deudas Anteriores con la municipalidad y tiene inconvenientes de acercarse a pagar?	30
Fig.4.4. ¿Usted paga el servicio de recolección de basura (tren de aseo) de manera voluntaria?	30
Fig. 4.5. Considera inportante el pago de la tasa por el servicio de recolección de basura?	31
Fig. 4.6. Considera usted que pagando la tasa puntualmente contribuye al desarrollo del Municipio?	31
Fig. 4.7. Se encuentra satisfecho con el servicio de recolección de basura?	32
Fig.4.8. Le sería util contar con folletos para enterarse de los tributos a pagar?	32
Fig. 4.9. Le gustaria recibir charlas por parte de la Municipalidad en tema de tributos Municipales?	33
Fig. 4.10. Le gustaria recibir información sobre el aprovechamiento del uso de las recaudaciones municipales?	33
Figura 4.11. ¿Qué acciones conseidera que debería implementar la Alcaldia para que los usuarios paguen el servicio de recolección de basura?.....	34
Fig. 4.12. Usted evade el pago del servicio de recolección de basura para ahorrar?	35
Fig. 4.13. Usted Evade el pago del servicio de recolección de basura por desconocimiento de la norma?	35
Fig. 4.14. Usted no realiza el pago de la tasa por que no se encuentra presente cuando llega el gestor de cobro?.....	36
Fig. 4.15. ¿Espera pagar el servicio de recolección de basura cuando hayan rebajas o exoneraciones tributarias?	36
Fig. 4.16. Qué forma de pago utiliza para el pago del servicio de recolección de basura? ...	36



Fig. 4.17. ¿Como evalua la Puntualidad en la entrega de su factura?	37
Fig. 4.18. Conoce las sanciones a las que puede estar afecto en caso de que no pague sus tributos?	37
Fig. 4.19. ¿El dinero es un factor por el cuál no puede pagar sus tributos municipales?	38
Fig.4.20. Como Considera el Valor de la Tasa por el Servicio de Recolección de Basura?	38
Fig 4.21. ¿Planifica el pago de los impuestos municipales?	38
Fig.4.22. ¿Usted cree que si paga sus tributos estaría afectando su situación económica?.	39
Fig.4.23. Usuarios que trabajan y no trabajana.....	39
Fig. 4.24. ¿La falta de trabajo es un factor por el cual no puede pagar los servicios municipales?.....	40



INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Municipal de León, desde el año 1955 durante la administración del Ingeniero Carlos Argüello Cervantes, comienza a brindar el servicio de recolección de basura, este servicio se brindaba solamente en el centro de la ciudad en los siguientes puntos cardinales: de sur a norte de la antigua cárcel la 21 hasta el tope de la iglesia San Felipe y de este a oeste del antiguo comando Edgard Land, hasta el tope de la Duque Estrada, límite con Sutiaba.

La limpieza de la ciudad, así como el manejo de los residuos sólidos, constituyen grandes preocupaciones para las autoridades responsables de la prestación de estos servicios públicos en todos los centros urbanos, no importando el tamaño de su población y la extensión de su territorio.

Es por ello que las municipalidades administran directamente la prestación de este servicio, teniendo problemas con respecto a la recuperación de los costos. Es del interés de este estudio identificar los factores que inciden en la baja recaudación de esta tasa, y buscar soluciones posible para incrementar la recaudación, ya que la calidad del servicio de recolección de basura y la cobertura de éste dependen de los ingresos con que cuente el municipio.

“La Municipalidad de León no cuenta con alternativas de solución para incrementar los ingresos de recaudación por el cobro mensual que se hace por el servicio prestado, la mayoría de los usuarios del servicio de recolección de basura se encuentran con largos períodos pendientes de pago.”¹

¹Está regulado por ley que el servicio de recolección de basura es un servicio que debe pagarse según lo establecido en el Plan de Arbitrio municipal publicado en la Gaceta Diario oficial No. 144, del día 31 de Julio de 1989, en su Capítulo I “Tasas por Servicios” artículo No. 40.



Para cumplir dicha misión realizaron preforos con líderes de barrios, comerciantes de los mercados, epidemiólogos de hospitales, Centro de Salud, Clínicas Previsionales y privadas, centros veterinarios, laboratorios y Universidades, todo esto con el objetivo de dar a conocer la aplicación de la Ordenanza Municipal sobre el manejo integral de los desechos sólidos, Todas estas actividades fueron con el objetivo de presentar al Concejo Municipal un estudio sobre el costo del servicio de Recolección de Basura y una propuesta de modificación de las tarifas de cobro de la tasa del servicio de recolección de basura, caracterizando las tarifas en domiciliarias, comerciales e industrial, con categorías diferenciadas de acuerdo a la frecuencia en que se les brinda el servicio y volúmenes de basura.

En sesión interna realizada el veintidós de Diciembre del año 2005 se presentó al Concejo Municipal la propuesta, la cual fue aprobada en certificación 017-07 y estableció que “la Dirección de Gestión Ambiental, a través del Departamento de Gestión de Desechos Sólidos, serían los responsables de velar por la buena andanza de la aplicación de la ordenanza”. (Consejo Municipal, 2006)

El presente trabajo esta constituido por cinco capítulos que a continuación se describen:

En el capítulo I, se desarrolla la introducción donde se reseña un poco el servicio de recolección de basura que presta la Alcaldía Municipal de León y una descripción del contenido de la investigación. Así mismo, se plantea el problema de investigación relacionado con la recaudación de la tasa por los servicios de recolección de basura, se relatan antecedentes de otras investigaciones relacionada con la temática, la justificación del estudio donde se detalla la importancia del estudio y los objetivos que se persiguen.

El capítulo II comprende el marco teórico donde se describen los diferentes conceptos relacionados con Administración Tributaria, su marco legal, las funciones y objetivos de la Administración Tributaria. Así mismo en este capítulo se desarrolla el marco contextual donde se presenta como está estructurado el Departamento de Administración Tributaria de la Alcaldía Municipal de León, su contexto y funciones. Finalmente en el Marco Legal se



describe la base legal y el marco jurídico que regulan a los municipios en sus competencias y entre ellas velar por la higiene de los pobladores.

En el capítulo III se desarrolla el diseño metodológico de la investigación donde se consideró como área de estudio el municipio de León, la población a estudiar estuvo determinada por los distintos hogares del municipio de León y a partir de la cual se determinó la muestra de estudio, se establece las fuentes de la información y la forma de recolección de la información a estudiar.

Finalmente el capítulo IV, Comprende la presentación de resultados, discusiones, conclusiones y recomendaciones de para mejorar la recaudación.



PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“El Municipio de León históricamente a afrontando la problemática de la baja recaudación de la tasa del servicio de recolección de basura. Desde el año 2001 viene registrando una mora considerable que mensualmente aumenta por la baja recuperación de la cartera, no cumpliendo con lo establecido en el Plan de Arbitrios Municipal en su capítulo I TASAS POR SERVICIOS, en el artículo # 40 que establece que el recaudo debe cubrir al menos el 50% del costo de los mismos.” (Plan de arbitrios municipal decreto 144, julio 1989.)

El comportamiento de la recaudación mensual genera una morosidad excesiva a la municipalidad lo que a su vez perjudica las finanzas municipales, como consecuencia trae el incumplimiento de las proyecciones que el gobierno se plantea para invertir en obras de mejoras a la población.

El servicio de recolección de basura se brinda a 17 zonas que equivalen a 117 barrios y repartos que conforman el casco urbano de la ciudad, además de 20 repartos espontáneos que debido al auge poblacional reciben atención los fines de semana.

Este servicio es de mejor calidad en el centro de la ciudad y en los barrios tradicionales, siendo que a estos usuarios se les brinda el servicio con una frecuencia de tres veces por semana y en el caso de los repartos, solo a algunos se les brinda el servicio dos veces por semana y a la mayoría se les brinda una vez por semana, esta es la población más sacrificada con el tema ambiental.

Debido a la problemática que presenta el Municipio se pretende evaluar los factores determinantes en la recaudación de la tasa por este servicio de recolección de basura y con esto tratar de encontrar posibles soluciones para incrementar los ingresos del Municipio.

Para ello se ha planteado la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los factores determinantes en la recaudación de la tasa por servicio de recolección de basura en el Municipio de León?



ANTECEDENTES

Alcivar, J. (2016). “Recaudación de tributos y su impacto en la ejecución de políticas públicas del GAD del Cantón Naranjal período 2010-2015”. El estudio refleja que el análisis de la distribución de los tributos cobrados a los habitantes y su incidencia en las obras que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Naranjal durante los periodos 2010 - 2015, evidencia que estos no se han realizado con la eficiencia y eficacia que exige una buena administración para el cumplimiento de las obligaciones corrientes y las obras propuestas, por lo que a través de un estudio mediante encuestas a los ciudadanos reflejó que la planificación y ejecución de las obras no demuestra una correcta utilización de los tributos cobrados, dando como un punto muy visible que la cantidad de tributos recaudados durante dicho periodo no han sido significativos, pero los habitantes indican que la cantidad cobrada es muy alta y que no existe equidad. Como propuesta el GAD Municipal debería tener un mejor manejo de su nómina y crear programas para incentivar a los contribuyentes del Cantón Naranjal, en el pago de los tributos, esto permitirá mayores ingresos para el presupuesto del Cantón, y así poder disponer de más recursos para la realización de la obra pública.

Quichca, K. (2014). “Factores determinantes de la baja recaudación tributaria en la Municipalidad provincial de Huancavelica-2012”. El objetivo de la investigación es dar una visión teórica de los factores de la baja recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2012. Para lo cual se hace un análisis previo acerca de la recaudación tributaria en la oficina de rentas y se recopila un cúmulo de información que servirá como base teórica en la presente investigación. Mediante el uso de textos, documentos legales, y otros documentos de fuentes secundarias, se logró obtener información suficiente para poder conocer los factores determinantes de la baja recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, estos factores determinantes fueron identificados como: factor cultural, factor social y factor económico.

Hernández, M. & Perdono, S. (2011). “Recuperación de la mora tributaria en la Alcaldía Municipal de San Martín, Departamento de San Salvador”.



Concluyen que el actual proceso de recuperación de la mora tributaria no es efectivo, no se realiza la notificación de la mora, lo que transmite a los contribuyentes desinterés por parte de la municipalidad, no se le da seguimiento a los casos de contribuyentes con altos montos de mora por la vía judicial, lo que indica que aunque este método se encuentra en los manuales de procedimientos de la municipalidad no se efectúa en la realidad. El personal de la alcaldía municipal de San Martín no se identifica con la misión y visión de la institución, lo que permite concluir que el personal no mantiene un compromiso con la razón de ser de la institución. La alcaldía municipal no posee objetivos definidos al mediano y largo plazo, por lo que puede concluirse que carece de metas precisas para lograr desarrollarse como institución y como modelo de gestión. Se determinó que las principales causas por las que se origina la mora tributaria son la falta de políticas que faciliten el pago de la deuda a los contribuyentes, el desempleo, ingresos estacionales en los comercios, la mala calidad de los servicios básicos, los contribuyentes consideran que la municipalidad no realiza inversiones en proyectos ambiciosos, por el contrario se determinó que en los últimos 5 años la mayoría de proyectos se han reducido principalmente a la pavimentación y reparación de calles.

Barillas, N; Barillas, Bran; S, Castillo; O, Idrovo; J, Chinchilla; R, Monteflores; C, Ohligschlaeger; W, Padilla; D, Ramírez; A, Romero; M, romero; R, Rodríguez; M, Enríquez; A, Villalobos; J. (2004). Instrumento para la Autoevaluación de la Gestión Municipal. En el instrumento para la Autoevaluación de la Gestión Municipal publicado con el apoyo de USAID y CTZ expresa que el desarrollo local es un proceso que interesa a todas las personas del país, pues involucra situaciones que inciden en el bienestar de la población, es decir en la calidad de vida de todos y todas y, como tal, se encuentra vinculado al desarrollo nacional.

Sandoval T. (2014). Diagnostico Situacional Del Servicio de Limpieza Pública. La Alcaldía Municipal de León realizó un estudio integral sobre la situación del servicio de recolección de basura, concluyendo que la municipalidad enfrentaba una serie de problemas entre ellos: Gestión de cobro ineficiente, no es periódica, los cobradores dan prioridad a negocios grandes establecidos que le asegura un alto por ciento de seguridad de pago, garantizando así una suma determinada del 10% asignado mensualmente por recuperación (según



servicios municipales). Poca cultura de pago en la población. Otro aspecto es la mala distribución de sectores de cobro, la frecuencia y seguimiento a la gestión de cobro. Hay sectores donde los colectores pasan periódicamente (al menos una vez al mes), mientras que en otros lo hacen en periodos de cada 2, 3, 6 meses o anualmente, afectando negativamente así los niveles de recuperación. Gran parte de la población urbana no se siente como usuarios de un servicio que se debe de pagar para que se les brinde, sin embargo, estas consideran que la responsabilidad del manejo de los residuos sólidos urbanos es del Gobierno Municipal.



JUSTIFICACIÓN

Actualmente la basura es un gran problema de todos los días y un drama terrible para las grandes ciudades que ya no saben qué hacer con tantos desperdicios que son fuente de infecciones y enfermedades, de contaminación ambiental y de salubridad, además de constituir un problema de recolección y almacenamiento, existiendo un alto costo de tratamiento y manejo de la basura. Para la Alcaldía Municipal de León el tema de la basura se convierte en uno de los principales problemas y tareas a realizar para brindar un buen servicio a la población, pero esto requiere de una cantidad considerable de financiamiento.

La limpieza de la ciudad, así como el manejo de los residuos sólidos, constituyen grandes preocupaciones para las autoridades responsables de la prestación de estos servicios públicos en todos los centros urbanos, no importando el tamaño de su población y la extensión de su territorio.

El presente estudio tiene como propósito evaluar los factores determinantes en la recaudación de tasa por los servicios de recolección de basura de tal manera que los insumos de información obtenido permita diseñar estrategias y políticas que ayuden a las finanzas municipales y el gobierno municipal a mejorar el servicio, principalmente en los sectores mas desprotegidos, fortaleciendo su gestión territorial y contribuir al cambio cultural de sus pobladores en todas las etapas del servicio.

Los Ingresos municipales, permiten a las alcaldías poder ejecutar la inversión pública en programas y proyectos diseñados para mejorar la calidad de vida de los habitantes de un municipio; por lo antes señalado, las alcaldías deben aplicar estrategias efectivas, con el fin de mejorar los ingresos que permitan cubrir el gasto operativo y de inversión dentro del municipio.



OBJETIVOS

Objetivo General

Evaluar los factores determinantes en la recaudación de la tasa por servicios de recolección de basura en el Municipio de León.

Objetivos Específicos.

- Identificar los principales factores económicos que tienen relevancia en la recaudación de la tasa por servicios de recolección de basura
- Establecer principales factores sociales que tienen relevancia en la recaudación de la tasa por servicios de recolección de basura.
- Determinar los principales factores culturales que tienen relevancia en la recaudación de la tasa por servicio de recolección de basura.



CAPÍTULO I: FUDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Administración Tributaria Municipal

1.1.1 Definiciones de Administración Tributaria Municipal

“La Administración Tributaria Municipal es la interacción de un conjunto de leyes, políticas, procedimientos, normas y actividades que contribuyen a la recaudación eficiente de los ingresos por impuestos, tasas y contribuciones especiales de las municipalidades necesarias para financiar el proceso de desarrollo planificado. La recaudación tributaria es el conjunto de procedimientos ejecutados con el fin de ingresar a las arcas de la Municipalidad el dinero que debe percibir en concepto de impuestos, tasas y contribuciones municipales, acorde al Plan de Arbitrios Municipal Vigente.

La efectividad en la actividad de la Recaudación depende del grado de organización interna de cada Municipalidad, de la capacidad de los funcionarios, así como de los mecanismos y sistemas que disponga la Municipalidad para llevar a cabo esta tarea y la cantidad de información útil que se disponga de los contribuyentes.”(INIFOM, 1998)

1.1.2 Marco Legal de la Administración Tributaria Municipal.

Todas las acciones que desarrolla la Administración Tributaria de una Municipalidad tiene un marco jurídico que las respalda la ley de municipios aprobada en agosto del 1997 establecidos en el Capítulo II, de los ingresos Municipales que establece: “Los ingresos de los municipios pueden ser tributarios, particulares, financieros, transferidos por el Gobierno Central y cualquiera otro que determinen las leyes, decretos y resoluciones”. (Arto. 46 Ley de Municipios).

Se establece que “Los ingresos tributarios se crearán y regularán en la legislación tributaria municipal, la que establecerá para cada uno de ellos su incidencia, los rangos de tipo impositivos máximos y mínimos, así como las garantías a los contribuyentes”. (Arto.47 Ley de Municipios.)



Actualmente no se cuenta con una Ley Tributaria Municipal, sino con dos Planes de Arbitrios, uno para el Municipio de Managua y otros para los 146 Municipios restantes. (INIFOM,1998)

1.1.3 Recaudación Tributaria.

La recaudación tributaria es el conjunto de procedimientos ejecutados con el fin de ingresar a las arcas de la Municipalidad el dinero que debe percibir en concepto de impuestos, tasas y contribuciones municipales acorde al Plan de Arbitrios Vigente. (“Fomento de la Autonomía Municipal.”) (INIFOM, 1998)

1.1.4 Funciones y Objetivos de la Administración Tributaria Municipal

La Administración Tributaria Moderna contiene como aspectos generales de la organización, las funciones denominadas normativas y operativas. (INIFOM, 1998)

Funciones normativas: Responden fundamentalmente al primer objetivo de la Administración Tributaria, el cual es la interpretación y aplicación de las normas jurídicas que hacen posible el establecimiento de sistemas y procedimientos de trabajos que aseguren la mayor eficiencia del sistema operativo, esto último sienta las bases para alcanzar la parte complementaria del primer objetivo de la Administración Tributaria que es obtener lo máximo con el mínimo costo.

Funciones operativas: Se refiere básicamente al desarrollo de las actividades relativas al cobro efectivo de los impuestos, estas funciones entrañan sustancialmente el establecimiento de una estrecha relación entre la Administración Tributaria y el contribuyente que estimule el cumplimiento voluntario del pago de los impuestos al contribuyente.

1.1.5 Recaudación Tributaria

La recaudación tributaria Es el conjunto de procedimientos ejecutados con el fin de ingresar a las arcas de la Municipalidad el dinero que debe percibir en concepto de impuestos, tasas y contribuciones municipales acorde al Plan de Arbitrios Vigente.



La efectividad en la actividad de recaudación depende del grado de organización interna de cada municipalidad, de la capacidad de los funcionarios, así como de los mecanismos y sistemas que disponga la Municipalidad para llevar a cabo esta tarea y de la cantidad de información útil que se disponga de los contribuyentes.

1.2 Tributo

1.2.1. Definición de tributo

El Código Tributario de la República de Nicaragua vigente en su arto. 9 define al Tributo como: “Las prestaciones que el Estado exige mediante Ley con el objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines. Los Tributos, objeto de aplicación del presente Código se clasifican en: Impuestos, Tasas, Multas y Contribuciones Especiales.

1.2.2. Clasificación de los Tributos Municipales

Los tributos municipales se clasifican en¹:

- Impuestos Municipales
- Tasas
 - 1- Tasas por Aprovechamientos
 - 2- Tasas Por Servicios
- Contribuciones Especiales
- Multas

1.2.2.1. Impuestos

Son impuestos municipales las prestaciones en dinero que los Municipios establecen con carácter obligatorio a todas aquellas personas, naturales o jurídicas, cuya situación coincida



con la legislación tributaria vigente que lo señalan como hechos generadores de créditos a favor del tesoro municipal (Decreto 455-Plan de Arbitrios Municipal, Arto. 2).

1.2.2.2. Tasas por servicios

Son las prestaciones de dinero, legalmente exigibles por el municipio como contraprestación de un servicio, de la utilización privativa de bienes de uso público municipal o del desarrollo de una actividad que beneficie al sujeto pasivo o contribuyente. Las tasas serán exigibles desde que se inicie la prestación del servicio o se realice la actividad y desde que se conceda la utilización privativa, las alcaldías podrán exigir el depósito previo de las tasas correspondientes.

- a) Por la infracción o violación de cualquiera de las disposiciones establecidas en este Plan de Arbitrios o por el desacato a las disposiciones, resoluciones o notificaciones de las Alcaldías se incurrirá en una multa de un mil a un millón de córdobas según la gravedad del incumplimiento y siempre que éste no tenga establecido multa o sanción específica en este Plan de Arbitrios

Tipos de Tasas por servicio

- 1- Permiso para hacer fierro para marcar ganado o madera (Ato. 28)
- 2- Matricula de fierro o marca de herrar (**Arto. 29**)
- 3- Para cualquier traslado de ganado fuera de circunscripción municipal se deberá obtener de la Alcaldía un permiso o guía (**Arto. 30**)
- 4- La carta de venta de ganado (**Arto. 31**)
- 5- Permiso de Construcción para edificar o realizar mejoras (**Arto. 34**)
- 6- Los derechos de inhumación a perpetuidad y las tasas por el servicio y mantenimiento del Cementerio (**Arto. 35**)
- 7- Adjudicación de tramos o espacios del mercado municipal (**Arto. 37**)



- 8- Las certificaciones de cualquier tipo extendidas por el Registro Civil (**Arto.38**)
- 9- Servicios de recogida de basura y Servicios de Barrido de calle (**Arto. 40**)

Tasa por Aprovechamiento

- 1- Acondicionamiento de cunetas o aceras con rampas (**Arto. 42**)
- 2- Reservas de aparcamiento en la vía pública (**Arto. 43**)
- 3- Permiso por ocupación de aceras, calles o terrenos municipales con puestos de comidas, mesas, o con cualquier fin comercial (**Arto. 45**).
- 4- Cuando para beneficio exclusivo de uno o varios inmuebles sea necesario realizar obras en la vía pública, tales como zanjas para la instalación de tuberías, los propietarios **habrán** de solicitar autorización previa a la Alcaldía (**Arto. 47**)

1.3. Los Ingresos Municipales

1.3.1. Ingresos Tributarios:

Los ingresos tributarios comprenden los ingresos por Impuesto de Bienes Inmuebles, Matrícula para ejercer una Actividad Económica, Impuestos Sobre ingresos, Impuesto de Rodamiento, Impuestos por construcción, Impuestos por espectáculos públicos e Impuesto por Inscripción de Sociedades.

1.3.2. Ingresos No Tributarios

Son las Tasas por Servicio y por Aprovechamiento, tales como: Servicio de recolección de basura, barrido de calle, mantenimiento de cementerio, uso del rastro, destace, Corralaje, cartas de ventas, guías de ganado, registro civil, solvencias y operaciones de transporte, Extracción de productos, puestos en terrenos públicos, obras en las vías públicas, rótulos, derecho de piso y uso de instalaciones municipales.



1.3.3 Limpieza Pública

Es la actividad que tienen que ver con recoger la basura de la puerta de los hogares, establecimientos públicos, comercios, escuelas, centros deportivos y demás sitios donde se generan, los residuos sólidos ordinarios de un municipio.

1.3.4 Servicio de recolección domiciliaria

Es la recolección de los residuos sólidos el cual consiste en el recojo de los residuos sólidos domiciliarios dispuestos en las aceras por operarios de limpieza quienes depositan los residuos sólidos en el vehículo recolector en marcha lenta o también llamado recolección de puerta en puerta. Así también se emplea el método de esquina, este método es utilizado en zonas que las vías no están debidamente acondicionadas – estrechas, y el tendido eléctrico está a baja altura o que las ramas de los arboles impidan que el vehículo penetre a la zona. La recolección tiene por objetivo evacuar los residuos sólidos fuera de la vivienda u otra fuente de producción de residuos a fin de centralizarlos en un punto de transferencia, reciclaje o disposición final.

La Ley No. 40, Ley de Municipios, aprobada el 3 de Junio del 2012, publicada en la Gaceta No. 6 del 14 de Enero del 2013 por el presidente de la República de Nicaragua en el arto. 2, establece: Que la Autonomía es el derecho y la capacidad efectiva de las Municipalidades para regular y administrar, bajo su propia responsabilidad y en provecho de sus pobladores, los asuntos públicos que la Constitución y las leyes señalen, es por ello que el Gobierno Municipal tiene entre sus competencias la de promover la salud y la higiene comunal, para tal fin debe realizar la limpieza pública por medio de la recolección, tratamiento y disposición de los desechos sólidos.

En el Decreto 455, Plan de Arbitrios Municipales, publicado en la Gaceta 144 del 31 de Julio de 1989, arto. No.40 establece que las tasas por los servicios de recogida de basura, limpieza de calles, cementerios, rastro y las referidas a cualquier otro servicio que presten o puedan



presatar las Alcaldía se determinarán de forma que lo recaudado por tales servicios cubre al menos el cincuenta por ciento (50%) del costo de los mismos.

1.3.5 Recolección de los residuos del comercio

Son aquellos generados en los establecimientos comerciales de bienes y servicios, tales como: centros de abastos de alimentos, restaurantes, supermercados, tiendas, bares, bancos, centros de convenciones o espectáculos, oficinas de trabajo en general, entre otras actividades comerciales y laborales análogas. Estos residuos están constituidos mayormente por papel, plásticos, (MarcadorDePosición1) embalajes diversos, restos de aseo personal, latas, entre otros similares.

1.3.6 Recolección de contenedores

Un contenedor es un recipiente de carga para el transporte terrestre. Las dimensiones del contenedor se encuentran normalizadas para facilitar su manipulación.

1.4. Factores determinantes en la recaudación de impuestos

1.4.1. Factor cultural

La cultura es el conjunto de formas y expresiones que caracterizarán en el tiempo a una sociedad determinada. Por el conjunto de formas y expresiones se entiende e incluye a las costumbres, creencias, prácticas comunes, reglas, normas, códigos, vestimenta, religión, rituales y maneras de ser que predominan en el común de la gente que la integra. (Ucha, 2008).

Para Sanchez (2002) la cultura es el conjunto de símbolos (como valores, normas, actitudes, creencias, idiomas, costumbres, ritos, hábitos, capacidades, educación, moral, arte, etc.) y objetos (como vestimenta, vivienda, productos, obras de arte, herramientas, etc.) que son aprendidos compartidos y transmitidos de una generación a otra por los miembros de una sociedad, por tanto, es un factor que determina, regula y moldea la conducta humana.



En consecuencia, la cultura afecta las necesidades y deseos que tienen las personas, las alternativas que considera para satisfacerlas y la forma en que las evalúa, por tanto, es un factor que influye en las decisiones individuales de hacerse cargo de las deudas que tiene (Sanchez, 2002).

Los factores culturales facilitan no sólo conocer los rasgos distintivos que hacen diferentes a grupos humanos y asentamientos poblacionales dentro de un mismo espacio geográfico y social, sino además, comprender, a través de ellos, cómo se ha producido el desarrollo histórico, sus tendencias más significativas, ello posibilita explicar los nexos que se establecen entre las actuaciones de individuos y grupos y las dinámicas sociales. Los factores culturales no son dimensiones, ni elementos, son condiciones determinantes en tanto reportan esencialidades de los comportamientos humanos. Aspectos como la religiosidad, costumbres y tradiciones aportan un conjunto de significados que no se pueden soslayar en los estudios de las comunidades (Ibañez, 2011)

1.4.2. Factor Social

El sistema social genera el sistema político, el sistema social es el producto de la acción humana. En él prima la actividad de los individuos. (Fernández, Junquera & Del Brío, 2008).

El problema que aborda la nueva sociedad moderna y parcialmente industrializada es encontrar un principio de articulación comunitaria, que partiendo del individuo y de las manifestaciones de la privacidad, concluya en su adscripción al nosotros comunitario, en la situación moderna requiere y la adscripción de cada individuo con una comunidad. (Fernández et al., 2008).

La sociedad es expresión de vínculos, de unión solidarios, en la sociología se abordan estas problemáticas que resultan imprescindibles para comprender la importancia que las personas adquieren de sus padres una orientación religiosa, política y económica, y un sentido de la ambición personal, la autoestima y el amor. Pertenecen a dos grupos de referencia, uno está formado por todos los grupos que tienen una influencia directa (cara a cara) como la familia, los amigos, los vecinos y los compañeros de trabajo, son todos los individuos con los que las personas interactúan de forma constantes e informal o indirecta



sobre sus actitudes o comportamiento. El segundo grupo forma parte de grupos secundarios, como los religiosos, profesionales, sindicales, que son mas formales y requieren una menor frecuencia de interacción. Influyen en las personas al mneos de tres formas diferentes. En primer lugar, exponen al individuo a nuevos comportamientos y estilos de vida. Asimismo, influyen en sus actitudes y el conceptos que tienen de sí mismos. Por último, influyen en sus actitudes y el concepto que tienen de sí mismos. Por último, los grupos de referencia crean presiones que pueden influir sobre la elección de los productos y marca. Las personas también se ven influidas por grupo a los que no pertenecen, y los grupos disociatios son aquéllos cuyos vlaores o comportamientos rechaza la persona en la sociedad como factor cultural (Fernandez et al., 2008).

1.4.3. Facto Económico

Es toda necesidad presente y futura del ser humano. Las necesidades económicas que tiene el hombre son tan variadas que sobrepasan las posibilidades de las actividades individuales. La economía afecta a las personas de maneras prodecibles o sorprendentes. Pagarn mas de los piensan que vale algo debido a la competencia y tomarán decisiones económicas tanto importantes como mundanas basándose en el estado de ánimo. Los factores económicos pueden influir en gran medida Enel comportamiento de las personas. El nivel de ingresos afecta cientos de comportamientos, incluyendo lo que la gente compra y cuánto va a pagar. Se refiere a los medios que una colectividad ha de emplear para aumentar su propia riqueza, analizando leyes que regulan el empleo de los medios y la aplicación de los fines: qué y cuánto hay que producir, dados unos recursos, como debe producirse; cómo han de distribuirse los productos entre los individuos de la colectividad, cómo se incluye la mano de obra, los meidos de producción y los objetos de trabajo. En relación con estos problemas surgen los grandes sectores de la economía: la producción, distribución, intercambio, consumo y el desarrollo en sí (Fernandez et al., 2008).



CAPÍTULO II: MARCO CONTEXTUAL

2.1. Descripciones Genrales del Municipio de León.

La ciudad de León fue fundada en 1524 por el conquistador español Francisco Hernández de Córdoba. Sin embargo, ésta fue trasladada a su posición actual debido a la intensa actividad del Volcán Momotombo, a partir del año 1610.

Se encuentra ubicada al nor-occidente del país en las coordenadas 12° 11' 24' de latitud norte y 86° 41' 26' de longitud oeste. La cabecera del departamento de León es el municipio del mismo nombre. El territorio municipal posee un área superficial de 862Km² de los cuales el área urbana ocupa una extensión de 23.5km², que representa el 3% de la superficie total y una población estimada de 208,604 habitantes.

La ciudad de León se encuentra en la región noroccidental de Nicaragua y es la cabecera del departamento, conocida como la Ciudad Universitaria. Se encuentra ubicada en un llano entre dos depresiones: El Rio Chiquito al Sur y El Pochote al Norte..

Limites:

Norte: Municipios de Quezalguaque y Telica.

Sur: Océano Pacífico.

Este: Municipios de Larreynaga, La Paz Centro y Nagarote.

Oeste: Municipios de Corinto y Chichigalpa

La Organización y División Territorial del municipio comprende 180 Barrios y 24 comarcas, los que a su vez están divididos en 11 distritos, 8 urbanos y 3 rurales, para un total de 1,869mz en el casco urbano.



2.2. Situación del servicio de recolección de basura en la Municipio de León.

La limpieza de las ciudades, así como el manejo de los residuos sólidos, constituyen grandes preocupaciones para las autoridades municipales no importando el tamaño de su población y la extensión de su territorio.

La concentración poblacional en áreas urbanas y la modificación de los hábitos de consumo, resultado de un proceso de comercialización excesiva, son factores que determinan los incrementos de residuos sólidos per cápita. Por ello, las municipalidades administran directamente la prestación de este servicio, teniendo problemas con el cumplimiento del pago del servicio, donde una de las justificaciones del poblador es que se brinda un servicio deficiente, lo cual fue necesario comprobar mediante el seguimiento de las actividades realizadas en el ruteo de la recolección de los residuos sólido, otro problema que plantean algunos sectores es la difícil situación económica y otros manifiestan que no hay una gestión de cobro eficiente.

La Alcaldía Municipal de León cuenta con un sistema informático que proporciona estadísticas evidentes y confiables las cuales son utilizadas para evaluar los esquemas del comportamiento de pago.

Actualmente la Alcaldía Municipal de León, registra un historial de mora del periodo octubre del año dos mil uno a octubre del año dos mil diecinueve con un monto que asciende a treinta y tres millones setecientos ocho mil ochocientos sesenta y seis con 35/100 (33,708,866.35) dinero que la Municipalidad ha dejado de percibir de los usuarios, si la población pagara el servicio el Gobierno Municipal podría contar con los recursos necesarios para ampliar el servicio a la población de los repartos nacientes que se encuentran en las periferias de la ciudad, de igual forma podría invertir en flota vehicular para la recolección de basura, para mejorar el servicio en los sectores donde llega una vez por semana el camión recolector de basura, esto a su vez mejora las condiciones de vida de los pobladores ya que un barrio limpio es salud para sus habitantes, se eliminan los basureros clandestinos, dándole un mayor atractivo al sector, la plusvalía de las propiedades aumenta, se vuelve un barrios o un reparto



bonito, atractivo, agradable, con mayor afluencia de habitantes, la economía del sector se torna más dinámica, producto de las necesidades comerciales y de servicio que la población demanda, lo que a su vez convierte al municipio en un potencial turístico.

De los treinta y cinco mil seiscientos setenta y siete (35,677) usuarios del servicio de recolección de basura registrados en la base de datos del Sistema de Registro Único de Contribuyentes (SUNIC) que lleva la Alcaldía Municipal de León, nueve mil quinientos cincuenta y siete (9,557) usuarios están solventes, eso significa que un 26.78% de la población usuaria es la que paga el servicio y el 73.22% de la población recibe el servicio y no lo paga.

Los barrios centrales de la ciudad de León están en las zonas 4 a la 9 y las zonas 12 y 13, son lugares donde se brinda el servicio tres veces por semana, las zonas 1 a la 3, 10 y la 11 se les brinda el servicio dos veces por semana y en las zonas 14 a la 17 una vez por semana. El centro de la ciudad y los barrios tradicionales tienen un comportamiento de pago del 34.44%, Sutiaba norte y sur, poneloya, las peñitas y algunos repartos cercanos tienen un comportamiento de pago del 26.40% y la zona periférica tienen un comportamiento de pago del 21.41%. Si analizamos esos porcentajes podemos observar que donde el servicio llega tres veces por semana el comportamiento de pago no es relevante con relación a los otros sectores tomando en cuenta que estos reciben un buen servicio.

Otro factor que podemos apreciar es la conformación de las zonas de cobro, estas están divididas de forma desordenada y compleja para ubicar a los usuarios, esto permite que el cobrador no llegue al usuario de manera ágil y oportuna. Un dato relevante son las estadísticas de los usuarios que reciben el servicio de recolección de basura, en el cuadro siguiente podemos observar cómo se comporta el pago con relación al total de usuarios.

La Cartera mensual de cobro promedia un monto de C\$1, 100,000.00 de la cual se recauda un promedio mensual de C\$400,000.00, porcentualmente significa un 36% quedando en mora un 64%, y de la mora registrada se recauda un promedio de C\$459,000.00, lo que financieramente significa que se recupera el 1.36% de la mora acumulada.



La municipalidad de León tiene estadísticas desde el año 2001 y registra un incremento en el pendiente de pago y mensualmente aumenta por el incumplimiento del pago en los usuarios, a continuación, observamos las estadísticas del pendiente de pago en el que de forma mensual incrementa.

Fig. 2.1. Estadísticas de ingresos y mora del servicio de recolección de basura

ESTADISTICAS DE INGRESOS Y MORA DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE BASURA							
Periodo	Saldo de Mora	Emision de cobro del mes	Recaudacion de mora	Recaudacion de cartera	Total Ingresos	Porcentaje de Recaudacion	
						mora	emision del mes
ENENRO 2019	35938,347.66	1079,684.02	612,235.06	318,291.90	930,526.96	1.70	29.48
Febrero	35917,678.38	1094,666.65	491,180.26	303,662.35	794,842.61	1.37	27.74
Marzo	37041,469.89	1126,270.02	755,353.17	334,299.08	1089,652.25	2.04	29.68
Abril	36839,364.80	1121,291.03	404,452.16	303,376.27	707,828.43	1.10	27.06
Mayo	37132,218.90	1124,661.70	367,969.29	316,354.08	684,323.37	0.99	28.13
Junio	37456,722.98	1130,408.37	353,483.01	305,906.28	659,389.29	0.94	27.06
Julio	37805,149.62	1133,447.40	380,119.38	328,367.36	708,486.74	1.01	28.97
Agosto	38097,625.76	1134,435.11	506,645.20	341,256.09	847,901.29	1.33	30.08
Septiembre	38206,104.53	1127,894.71	532,869.06	331,432.75	864,301.81	1.39	29.39
Octubre	38266,788.51	1127,007.78	564,611.03	318,186.26	882,797.29	1.48	28.23

En este cuadro se aprecia que de forma mensual la Alcaldía de León registra un monto considerable en pendiente de pago, ya que de la cartera o potencial a recaudar mensual solo se recauda un promedio del 30%, un 70% de la cartera a recuperar queda en mora. De igual manera las estadísticas nos muestran que del pendiente a recaudar se recauda un promedio de 1.36% mensual, es un porcentaje muy por debajo de lo que financieramente se espera recaudar.



Factores determinantes en la recaudación de la tasa por Servicio de Recolección de Basura de la Alcaldía Municipal de León del periodo de Enero a Octubre 2019.

El casco urbano de la ciudad de León comprende 180 Barrios y repartos para un total de 1869 manzanas distribuidas de la siguiente manera:

Fig. 2.2. Barrios y Repartos del Municipio de León

1	BARRIO SUTIAVA	60	REPARTO AUGUSTO C. SANDINO	121	REPARTO GRACIAS A DIOS
2	BARRIO ZARAGOZA	61	REPARTO LINDA VISTA	122	REPARTO MONTE HORET
3	BARRIO SAN FELIPE	62	REPARTO VENCEREMOS	123	REPARTO MARITZA LOPEZ
4	BARRIO ERMITA DE DOLORES	63	REPARTO TODO SERA MEJOR	124	REPARTO ANEXO MARITZA LOPEZ
5	BARRIO EL SAGRARIO	64	REPARTO OSCAR PEREZ CASSAR	125	REPARTO INAA-BELLO HORIZONTE
6	BARRIO SAN JUAN	65	REPARTO ARACELLY PEREZ	126	REPARTO BELLA VISTA
7	BARRIO EL CALVARIO	66	REPARTO PRIMERO DE MAYO	127	REPARTO ANEXO BRISAS DE ACOSASCO
8	BARRIO EL LABORIO	67	REPARTO JOSE BENITO ESCOBAR	128	REPARTO ANEXO VILLA SOBERANA
9	BARRIO SAN SEBASTIAN	68	REPARTO ROSENDO DANIEL PACHECO	129	REPARTO NUEVO DIA O ESPERANZA
10	BARRIO EL COYOLAR	69	REPARTO VILLA SOBERANA	130	REPARTO ESFUERZO DE LA COMUNIDAD
11	BARRIO GUADALUPE	70	REPARTO PEDRO JOSE AVENDAÑO	131	REPARTO ANEXO VILLA AUSTRIA
12	BARRIO EL CALVARITO	71	REPARTO ROGELIO SANTANA	132	REPARTO ANEXO RONALD SANDINO
13	COLONIA SONIA BARRERA	72	REPARTO VILLA 23 DE JULIO	133	REPARTO ANEXO LA PROVIDENCIA
14	COLONIA FELIX PEDRO CARRILLO	73	REPARTO BENITO MAURICIO LACAYO	134	REPARTO ADIAC III ETAPA
15	COLONIA 4 DE MAYO	74	REPARTO ARROCERA I ETAPA	135	ASENTAMIENTO PAULINO R. GUEVARA
16	COLONIA SAN FELIPE	75	REPARTO ARROCERA II ETAPA	136	ASENTAMIENTO ROGER DESHON
17	COLONIA JOSE DE LA CRUZ MENA	76	REPARTO GUSTAVO A. LOPEZ	137	ASENTAMIENTO SAUL ALVAREZ
18	COLONIA BRENDA SOFIA	77	REPARTO MARCIO HERNANDEZ	138	ASENTAMIENTO FANOR URROZ I ETAPA
19	COLONIA ESPINOZA	78	REPARTO REYNALDO VARELA	139	ASENTAMIENTO FANOR URROZ II ETAPA
20	COLONIA AGUILAR	79	REPARTO MARCOS ANTONIO MEDINA	140	ASENTAMIENTO FELIPE SANTANA
21	COLONIA URBANIZACION DE OCCIDENTE	80	REPARTO HEROES Y MARTIRES DEL CALVARITO	141	ASENTAMIENTO HIPOLITO SANCHEZ
22	COLONIA LA FOSFORERA	81	REPARTO VILLA MILLERET	142	ASENTAMIENTO 3 DE JULIO
23	COLONIA HUGO PAIZ	82	REPARTO RUBEN DARIO	143	ASENTAMIENTO FELIX PEDRO QUIROZ
24	COLONIA EL PERIODISTA	83	REPARTO SALOMON DE LA SELVA	144	ASENTAMIENTO EUGENIO PEREZ
25	RESIDENCIAL VERACRUZ	84	REPARTO ALFONSO CORTEZ	145	ASENTAMIENTO JARDINES DEL ADIAC
26	RESIDENCIAL SANTA MARIA	85	REPARTO RIGOBERTO LOPEZ PEREZ	146	ASENTAMIENTO EL DIVINO NIÑO
27	RESIDENCIAL SAN MATEO	86	REPARTO SINAI	147	ASENTAMIENTO IDANIA FERNANDEZ
28	RESIDENCIAL FATIMA	87	REPARTO JULIO CANALES	148	REPARTO ANEXO ESFUERZO DE LA COMUNIDAD
29	RESIDENCIAL POSADA EL SOL	88	REPARTO EMIR CABEZAS	149	HEROES Y MARTIREZ DEL FORTIN
30	RESIDENCIAL GUADALUPE	89	REPARTO MARIO QUANT	150	RPTO ENMANUEL
31	RESIDENCIAL COLONIA UNIVERSIDAD	90	REPARTO JUAN RAMON SAMPSON	151	ANEXO REPARTO COVISUA
32	RESIDENCIAL CANDELARIA	91	REPARTO CARLOS FONSECA	152	REPARTO ENMANUEL PIEDRA ANGULAR
33	RESIDENCIAL ALTOS DE VERACRUZ	92	REPARTO CHE GUEVARA	153	SECTOR BANCO CENTRAL
34	RESIDENCIAL ANEXO ALTOS DE VERACRUZ	93	REPARTO BRISAS DE ACOSASCO	154	SECTOR ARROCERA
35	RESIDENCIAL PALMA REAL	94	REPARTO SIMON ANTONIO CRUZ	155	SECTOR SAN CRISTOBAL
36	RESIDENCIAL SAN AGUSTIN	95	REPARTO WALTER FERRETY	156	SECTOR SALIDA A CHINANDEGA
37	RESIDENCIAL GENESIS	96	REPARTO RONALD SANDINO	157	VILLAS DE SANTIAGO
38	CONDOMINIO FUNDECI I ETAPA	97	REPARTO COVISUA	158	REPARTO UTRECHT
39	CONDOMINIO FUNDECI II ETAPA	98	REPARTO AZARIAS H. PALLAIS	159	LA PINTORA
40	CONDOMINIO FUNDECI III ETAPA	99	REPARTO MARIANA SANSON ARGUELLO	160	REPARTO SAN JUAN
41	CONDOMINIO FUNDECI IV ETAPA	100	REPARTO ROBERTO CALDERON	161	CONDOMINIO SAN ANDRES
42	REPARTO CARLOS NUÑEZ	101	REPARTO VILLA AUSTRIA	162	PRADERAS DE NUEVO LEON
43	REPARTO SANTA LUCIA	102	REPARTO TRINIDAD CANO	163	RESIDENCIAL PALMA REAL II
44	REPARTO BELEN	103	REPARTO ANTON SANDINO HERNANDEZ	164	RESIDENCIAL BILBOA
45	REPARTO REYNALDO HERNANDEZ	104	REPARTO HAMBURGO	165	REPARTO AURORA
46	REPARTO JUAN JOSE ALVAREZ	105	REPARTO ANEXO OSCAR PEREZ CASSAR	166	RESIDENCIAL CASTELEON
47	REPARTO VILLA DEMOCRACIA	106	REPARTO OSCAR TURCIOS	167	COLONIA LA PINTORA
48	REPARTO ADIAC I ETAPA	107	REPARTO LINO ARGUELLO	168	RESIDENCIAL SAN LUIS
49	REPARTO ADIAC II ETAPA	108	REPARTO LA CONCEPCION (ARNECOM)	169	URBANIZACION TUSCANIA-GENOVA
50	REPARTO LA PROVIDENCIA	109	REPARTO SANTA MARIA O SANTA RITA	170	RPTO AUGUSTO CESAR SANDINO
51	REPARTO HEROES Y MARTIRES DE ZARAGOZA	110	REPARTO ANEXO LOS ROBLES	171	REPARTO MARCOS A VELASQUEZ
52	REPARTO WILLIAN FONSECA	111	REPARTO EL CHILAMATE	172	REPARTO TOMAS BORGE
53	REPARTO BENJAMIN ZELEDON	112	REPARTO LUISA AMANDA ESPINOZA	173	REPARTO SIMON BOLIVAR
54	REPARTO JERICO	113	REPARTO LEON SANTIAGO DE LOS CABALLERO	174	REPARTO MODESTO ESPINALES
55	REPARTO ANDRES ZAPATA	114	REPARTO EL CHINGASTE	175	REPARTO ANEXO LA MERCED
56	REPARTO URIEL HERDOCIA	115	REPARTO ANEXO MARCO ANTONIO MEDINA	176	RESIDENCIAL COVA DE IRIAS
57	REPARTO NUEVO HORIZONTE	116	REPARTO DE DOÑA SUSANA MARTINEZ	177	REPARTO GRACIAS A DIOS
58	REPARTO ENRIQUE LORENTE	117	REPARTO DIVINO NIÑO	178	CASERIO 28 DE MAYO
59	REPARTO SAN JERONIMO	118	REPARTO LOS ROBLES	179	REPARTO HUGO CHAVEZ
60	REPARTO AUGUSTO C. SANDINO	119	REPARTO LA MERCED	180	RESIDENCIAL MONTES DE SINAI
		120	REPARTO ANEXO JARDINES DEL ADIAC		



Como último elemento que podemos observar en el estudio es que no se aplica el cobro en la vía judicial para aquellos usuarios con altos montos de morosidad.

En estudio que se realizó en Noviembre del 2016 en el Cantón Naranjal, Ecuador sobre las recaudaciones de tributos Municipales y su impacto en la ejecución de las políticas públicas concluyen que la insuficiente recaudación de impuestos del cantón Naranjal, se debe a la poca cultura tributaria de sus habitantes, así como la falta de gestión de cobro, al igual se puede notar que tiene similitudes con el caso en estudio, ya que a pesar de brindarse un buen servicio la población no tiene cultura de pago así como también la falta de gestión de cobro la cual radica en el caso en estudio.

En junio del año 2014 la Alcaldía de León realizó un estudio integral sobre la situación del servicio de recolección de basura el cual fue realizado por el consultor MSC. ING. JUAN RAFAEL SANDOVAL TORRES, concluyendo que la municipalidad enfrentaba una serie de problemas entre ellos la poca cultura de pago en la población, la mala distribución de sectores de cobro, Gran parte de la población urbana no se siente como usuarios de un servicio que se debe de pagar para que se les brinde, sin embargo, estas consideran que la responsabilidad del manejo de los residuos sólidos urbanos es del Gobierno Municipal. Como podemos analizar la situación persiste en la municipalidad..



CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Objeto del estudio

Analizar el estado actual de la gestión de cobro de la tasa por servicio de recolección de basura de la Alcaldía Municipal de León, para evaluar los factores que inciden en la recaudación de los ingresos de la tasa por servicio de recolección de basura, proponiendo estrategias para mejorar la recaudación.

3.2 Diseño del estudio

La Investigación tiene un enfoque cuantitativo, pues parte de la búsqueda de teorías relacionadas con el tema y su aplicación en un contexto específico. Según el nivel de conocimientos, es no experimental, ya que no se manipulan las variables y se presentan tal y como ocurren, realizándose un estudio de campo en el levantamiento de datos. Según el alcance del estudio se inicia exploratoria en la búsqueda de información relacionada a la temática de estudio, luego se lleva a nivel descriptivo donde se pretende describir los factores determinantes en la recaudación de la tasa por servicios de recolección de basura, como son los factores económicos, sociales y culturales. Según Bernal , (2010). “las principales funciones de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de estudio”.

3.3. Área de Estudio

El área de estudio es el Municipio de León.



3.4. Recolección de la información

La recolección de la información se realizará a través de una encuesta aplicada a los usuarios seleccionados de manera aleatoria.

3.5. Cuadro operacional de variable

Variables	Dimensiones	Definición conceptual	Indicadores	Ítems
Recaudación tributaria	FACTOR CULTURAL	La cultura es el conjunto de formas y expresiones que caracterizarán en el tiempo a una sociedad determinada. Por el conjunto de formas y expresiones se entiende e incluye a las costumbres, creencias, prácticas comunes, reglas, normas, códigos. (Ucha, 2008)	Ética ciudadana y conciencia	1. ¿Paga la tasa por recolección de basura? 2. ¿Hace cuánto tiempo no paga la tasa por el servicio de recolección de basura? 3. ¿Usted paga el servicio de recolección de basura (tren de aseo) de manera voluntaria? 4. ¿Tiene deudas anteriores con la municipalidad y tiene inconvenientes de acercarse a pagar? 5. ¿Considera importante el pago de la tasa por recolección de basura? 6. Considera usted que pagando las tasas puntualmente contribuye al desarrollo del municipio. 7. ¿Considera necesario incentivar a la población usuaria del servicio de recolección de basura para que pague su servicio?
			Satisfacción	8. ¿Se encuentra satisfecho con el servicio de recolección de basura?



			Información	<p>9. ¿Le sería útil contar con folletos para enterarse de los tributos a pagar?</p> <p>10. ¿Le gustaría recibir charlas por parte de la municipalidad en temas de tributos municipales?.</p> <p>11. ¿Le gustaría recibir información sobre el aprovechamiento del uso de las recaudaciones municipales?.</p> <p>12. Que acciones considera que debería implementar la Alcaldía para que los usuarios paguen el servicio de recolección.</p>
	FACTOR SOCIAL	El término factor social hace referencia a la capacidad de determinados individuos, grupos u organizaciones sociales de percibir aquellas realidades circundantes que requieren atención, de reflexionar sobre ellas y en algunos casos, de actuar para la	Evasión	<p>13. ¿Usted evade el pago del servicio de recolección de basura para poder ahorrar?</p> <p>14. ¿Usted evade el pago de servicio de recolección de basura por desconocimiento de las normas?</p>



		transformación de las mismas. Tener conciencia sobre algo significa tener el suficiente conocimiento. En otras palabras, cuando nuestra razón nos permite conocer una realidad, decimos que somos conscientes.	Gestión de cobranza	15. ¿Usted no realiza el pago de la tasa por que no se encuentra presente cuando llega el gestor de cobro? 16. ¿Espera pagar el servicio de recolección de basura cuando haya rebajas o exoneraciones tributarias? 17. ¿Qué forma de pago utiliza para el pago del servicio por recolección de basura? 18. ¿Cómo evalúa la puntualidad en la entrega de su factura?
			Sanciones	19. ¿Conoce las sanciones a las que puede estar afecto en caso no pague sus tributos?
	FACTOR ECONÓMICO		Ingreso económico	20. ¿El dinero es un factor por el cuál no puede pagar sus tributos municipales? 21. ¿Cómo considera el valor de la tasa por el servicio de recolección de basura? 22. ¿Planifica el pago de los impuestos municipales?
			Situación económica	23. ¿Usted cree que si paga sus tributos estaría afectando su situación económica?



			Situación laboral	24. ¿Trabajan? 25. ¿La falta de trabajo es un factor por el cuál no puede pagar los tributos municipales?
--	--	--	----------------------	---



3.6. Fuentes de Información

- Fuente primaria: Información recopilada a partir de las encuestas aplicadas a los contribuyentes participes en el trabajo de investigación.
- Fuente Secundaria: Información recogida de leyes, Decretos y certificaciones del Consejo Municipal de las Ordenanzas de cobro de las tarifas aplicadas al servicio de recolección de basura.

3.7. Población

La población de estudio está compuesta por todos los hogares del Municipio de León que gozan del servicio de recolección de basura, representando estos un total de 34,228 hogares.

3.8. Muestra y muestreo

Se llevó a cabo un muestreo probabilístico aleatorio simple. Para la determinación de la muestra se utilizó la fórmula de Fisher & Navarro (Fig. 3.1.), obteniéndose una muestra de 123 usuarios, sin distinguir su condición de morosos y no morosos.

Fig. 3.1. Fórmula Fisher & Navarro:

$$n = \frac{Z^2 (p)(q)(N)}{e^2 (N-1) + Z^2 (P) (q)}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = Población

Z = 1.96 (nivel de confianza)

p = 0.71 (Probabilidad de éxito)

q = 0.29 (Probabilidad de fracaso)

e = 0.08 (error muestral)

$$n = (1.96)^2(0.29)(0.71)(34228) / (0.08)^2(34228-1)+(1.96)^2(0.71)(0.29)$$

$$n = 27,073.84964032 / 219.84378544$$

$$n = 123$$



CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis del factor Cultural

4.1.1. Ética y conciencia ciudadana

Fig. 4.1. ¿Paga la tasa de Recolección de basura?

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA
SI	101	82%
NO	22	18%
TOTAL	123	100%

Del total de encuestados (123 personas) el 82% dice pagar el servicio por recolección de basura y solo el 18% dice no hacerlo.

Fig. 4.2. ¿Hace cuanto tiempo no paga la tasa por el servicio de recolección de basura?

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA
Menos de un año	3	14%
Un año	7	33%
Cinco años a mas	3	14%
Nunca	9	39%
Total	22	100%

De los usuarios que no pagan la tasa por el servicio de recolección de basura tenemos que la mayoría de los encuestados no pagan la tasa nunca (39 %) y otro alto porcentaje dice no pagarla desde hace un año (33 %). En un menor porcentaje están los encuestados que dicen no pagar la tasa hace menos de un año (14%) y otros hace cinco años o más (14%).



Fig. 4.3. Tiene Deudas Anteriores con la municipalidad y tiene inconvenientes de acercarse a pagar?

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA
SI	19	85%
NO	3	15%
TOTAL	22	100%

De los encuestados que no pagan la tasa por servicio de recolección de basura el 85% dicen tener deudas anteriores con la municipalidad y eso le crea inconvenientes para acercarse a pagar, y solo un 15%, respresentado por 3 personas dicen no estar en esta situación.

Fig.4.4. ¿Usted paga el servicio de recolección de basura (tren de aseo) de manera voluntaria?.

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA
SI	113	92 %
NO	10	8 %
TOTAL	123	100%

Del total de encuestados el 92% expresa que paga del servicio de recolección de basura de manera voluntaria y solo un 8% expresa no hacerlo de manera voluntaria. Caba señalara que a pesar de que un alto porcentaje lo hace de manera voluntaria se observa en resultados anterior que no lo hacen en tiempo y forma y relarmente ya que existen usuarios que tiene hasta 5 años de hacer sus pagos correspondiente a este servio.



Fig. 4.5. Considera importante el pago de la tasa por el servicio de recolección de basura?

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA
SI	119	97%
NO	4	3%
TOTAL	123	100%

Del total de encuestados el 97 % que representa a 119 ciudadanos considera importante el pago de la tasa por el servicio de recolección de basura y solo un 3% representado por 4 ciudadanos no lo considera importante, lo que indica que existe una conciencia de la importancia de este pago para el desarrollo y limpieza de la comunidad.

Fig. 4.6. Considera usted que pagando la tasa puntualmente contribuye al desarrollo del Municipio?

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA
SI	116	94%
NO	7	6%
TOTAL	123	100%

De la población usuaria encuestada el 94% considera que pagando el servicio de recolección de basura contribuyen al desarrollo del Municipio y solo un 6% considera que no.

Según los resultados anteriores podemos observar que en relación a la ética y conciencia ciudadana del factor cultural existe una conciencia de la importancia del pago de este servicio y que su pago contribuye al desarrollo del Municipio, y esto se ve reflejado en el actuar de la mayoría de los encuestados que en una mayoría dicen pagar este servicio. Sin embargo existen casos de usuarios que a pesar de considerar importante este pago no lo hacen, ya que de 22 personas que no pagan el servicio solo 4 consideran que no es importante y solo 7 que no contribuye al desarrollo del Municipio, lo que evidencia que quienes no realizan el pago sea por razones de ética.



4.1.2. Satisfacción con el servicio

Fig. 4.7. Se encuentra satisfecho con el servicio de recolección de basura?

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA
SI	71	58%
NO	52	42%
TOTAL	123	100%

En cuanto a la satisfacción del servicio un alto porcentaje de la población está insatisfecha (42%), esto es resultado de la baja recaudación que tiene la municipalidad, al no contar con los recursos financieros se dificulta brindar un buen servicio. Sin embargo a pesar de las dificultades en la recaudación un 58% de los encuestados expresó sentirse satisfecho con el servicio.

4.1.3. Información

Fig.4.8. Le sería útil contar con folletos para enterarse de los tributos a pagar?

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA
Si	88	72%
no	35	28%
total	123	100%

Del total de encuestados el 72% representado por 88 usuarios considera útil contar con folletos para enterarse de los tributos a pagar y un 28% no lo considera así. Esto indica que los usuarios consideran importante conocer la información relacionada a las obligaciones tributarias, cuando deben pagar y las sanciones a que están sujetos. Esto es parte de la Educación Tributaria que la Municipalidad debe brindar a la población.



Fig. 4.9. Le gustaria recibir charlas por parte de la Municipalidad en tema de tributos Municipales?

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA
Si	73	59%
no	50	41%
total	123	100%

Del total de encuestados un 59% representado por 73 encuestados expreso que le gustaría recibir charlas por arte de la Municipalidad en temas de tributos Municipales, sin embargo cerca de la mitad de los mismo (41%) dicen no sentirse agradado con eso.

Fig. 4.10. Le gustaria recibir información sobre el aprovechamiento del uso de las recaudaciones municipales?

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA
Si	105	85%
no	18	15%
total	123	100%

Un 85% de los encuestados consideran importante que se les brinde información del uso de los recursos tributario y solo un 15 % no lo ve importante, con esta práctica la municipalidad cuida la confianza de los contribuyentes.



Figura 4.11. ¿Qué acciones considera que debería implementar la Alcaldía para que los usuarios paguen el servicio de recolección de basura?

1. Multas
2. No Rebajar a los que no pagan
3. Brindar un buen servicio
4. Supervisar a los que recojen la basura
5. Poner cajas moviles
6. Hacer horas de trabajo comunitario
7. Crear conciencia en los usuarios
8. Supervisar a los colectores
9. No recoger la basura a los que no pagar
10. No dar solvencia a los que no estan al dia
11. Sacar lista de morosos
12. Arreglos de pago
13. Poner cajas preferenciales
14. Ser perseverante en los cobros, ya que los colectores solo cobran a los que les pagan mensual
15. Pagos en linea
16. Fomentar a la poblacion de la importancia del pago
17. Informar a la poblacion en que se invierten los Recursos tributarios

Como se observa en la figura 4.13 parte de las propuesta que debe de implentar la alcaldia para que los usuarios paguen los servicios de recolección de basura estan la comunicación en informarles a la población sobre el uso de los recursos y buscar la concientización en la población. Asi mismo resolver de varias manera las situacione de mora y facilitar las formas de pago de este servicio.



4.2. Factor Social

4.2.1. Evasión de impuestos

Fig. 4.12. Usted evade el pago del servicio de recolección de basura para ahorrar?

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA
SI	2	10%
NO	20	90 %
TOTAL	22	100%

De los encuestados que no pagan los servicios por recolección de basura el 91 % representado por 20 usuarios dicen no pagarlo para ahorrar. Los usuarios consideran el valor de la tasa accesible y barato, por lo que no pagar no contribuye a ningún ahorro.

Fig. 4.13. Usted Evade el pago del servicio de recolección de basura por desconocimiento de la norma?

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA
SI	1	5 %
NO	21	95 %
TOTAL	22	100%

En relación a los encuestados que evaden los impuestos el 95% expresan no lo hacen por desconocimiento a la norma. Lo que significa que no hay desconocimiento del por que deben pagar el servicio de recolección de basura, ya que dicen conocer la obligación del pago.



4.2.2. Gestión de cobranza

Fig. 4.14. Usted no realiza el pago de la tasa por que no se encuentra presente cuando llega el gestor de cobro?

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA
SI	7	30%
NO	15	70%
TOTAL	22	100%

Según los encuestados que no pagan la tasa por servicios de recolección de basura se puede observar que un 70% dicen el pago no se debe encontrarse en sus casas cuando llega el colector, sin embargo un 30% dice ser una de las razones del no pago del servicio.

Fig. 4.15. ¿Espera pagar el servicio de recolección de basura cuando hayan rebajas o exoneraciones tributarias?

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA
SI	6	27%
NO	16	73%
TOTAL	22	100%

Un 73% de los encuestados que no pagan el servicio de recolección de basura expresa que ni que la municipalidad aplique políticas de incentivos pagan el servicio. Sin embargo existe un 27% que si estaría dispuesto a ponerse al día con la municipalidad.

Fig. 4.16. Qué forma de pago utiliza para el pago del servicio de recolección de basura?

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA
Gestor a domicilio	56	55%
En la Municipalidad	45	45%
Total	101	100%



De los encuestados que si pagan el servicio de recolección de basura (101 personas) el 55 % dicen que su pago lo hacen efectivo a través del gestor domiciliario y un 45 se acerca a la municipalidad para la realización del pago.

Fig. 4.17. ¿Como evalua la Puntualidad en la entrega de su factura?

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA
Excelente	23	19%
Muy bueno	27	22%
Bueno	40	33%
Malo	33	26%
Total	123	100%

Un 74% de los encuestados consideran entre excelente, muy buena y buena la entrega de la factura, osea que reciben la visita del colector en la cobranza, lo que es aceptable como evaluacion de la gestion de cobro y solo un 26% lo considera malo.

4.2.3. Sanciones

Fig. 4.18. Conoce las sanciones a las que puede estar afecto en caso de que no pague sus tributos?

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA
Si	30	24%
no	93	76%
total	123	100%

La gran mayoría de los encuestados (76%) no conoce de las sanciones que podrían ser aplicadas por el incumplimiento de pago y solo un 26% dicen si tener conocimiento de dichas normas.



4.3. Factor Económico

4.3.1. Ingreso económico

Fig. 4.19. ¿El dinero es un factor por el cuál no puede pagar sus tributos municipales?

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA
SI	9	41%
NO	13	59%
TOTAL	22	100%

Según esta tabla dice que el 59% de los encuestados que no pagan el servicio dicen que el dinero no es un factor por el cual no pagan el servicio. Sin embargo un 41 % dicen no pagarlo por estas razones. Esto indice que el factor económica tiene una incidencia en el cumplimiento.

Fig.4.20. Como Considera el Valor de la Tasa por el Servicio de Recolección de Basura?

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA
Barato	12	10 %
Accesible	105	85 %
caro	6	5%
TOTAL	123	100 %

El valor que se cobra por el servicio de recolección de basura es accesible para todos los usuarios, un 95% de los encuestados consideran el valor de la tasa entre accesible y barata.

4.21. ¿Planifica el pago de los impuestos municipales?

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA
Si	85	69%
no	38	31%
total	123	100%



Del total de encuestados se observa que el 69% representado por 85 usuarios expresan planifica el pago de sus impuestos municipales y un 31% no lo incluye en sus planificaciones de pago.

Fig.4.22. ¿Usted cree que si paga sus tributos estaría afectando su situación económica?.

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA
SI	2	11%
NO	20	89%
TOTAL	22	100%

De los encuestados que no pagan la tasa por el servicio de recolección de basura el 89% representados por 20 usuarios, expresan que si pagaran sus tributos no afectaría su situación económica. Lo que indica que el pago del servicio no afecta la situación económica de la familia por se un cobro módico.

4.3.2. Situación laboral

Fig.4.23. Usuarios que trabajan y no trabajana

CATEGORIA	CANTIDAD	FRECUENCIA
SI	110	89%
NO	13	11%
TOTAL	123	100%

Según los encuestados el 89 % de la población encuestada dice trabajar y el 11% que representan a 13 personas no trabajan.



Fig. 4.24. ¿La falta de trabajo es un factor por el cual no puede pagar los servicios municipales?

categoria	Cantidad	Frecuencia
si	22	100%

De los encuestados que afirman no pagar el servicio por recolección el 100 % que representan a 22 usuarios dicen que la falta de trabajo es un factor por el cual no pueden pagar los servicios municipales.



CONCLUSIONES

Factor Cultural

La falta de cultura de pago es evidenciada con las estadísticas ya que las encuestas nos dice que el dinero no es un factor por el que no pagan el servicio. La mayoría de los encuestados que no pagan los servicios de recolección de basura tienen más de un año de no pagarlo, lo que crea una cultura de no pago, así mismo la presencia de deudas anteriores con la municipalidad incide en que no hagan efectivo su pago por el servicio. Sin embargo la mayoría de los encuestados moroso y no moroso coinciden en que es importante la realización de este pago porque contribuye al desarrollo del municipio pero recalcan la importancia de que la municipalidad les brinde información, a través de charlas, folletos sobre la importancia del servicio y en que se invierten los recursos financieros. Así mismo implementar algunas medidas como multas, pagos en líneas, cajas preferenciales, entre otros ayudarían a la recaudación. Por otro lado la población está satisfecha con el servicio, pero la falta de sanciones al incumplimiento de las obligaciones tributarias conlleva a no fomentar la cultura de pago, la población desconoce que la ley establece sanciones para los contribuyentes que incumplen con sus obligaciones tributarias.

Factor Económico

Según la encuesta la falta de trabajo no es un factor por el cual no se paga el servicio de recolección de basura, ya que consideran que pagar el servicio no afecta la economía familiar por ser un cobro módico y considera accesible el precio del cobro de la tasa. Sin embargo las personas que no trabajan lo consideran un factor para no pagar el servicio.

Factor Social.

En relación al factor social los encuestados morosos afirman que el ahorro o la falta de conocimiento de la norma no son razones por las que no pagan este servicio. Sin embargo un porcentaje considerable dice no encontrarse en su hogar cuando llega el getor o que esperan rebajas y exoneraciones para pagar. Por otro lado, la población está conciente que de la municipalidad necesita de los recursos para la prestación del servicio, así mismo refieren que pagando puntualmente contribuyen al desarrollo del municipio.



RECOMENDACIONES

El presente trabajo evalúa los factores que inciden en la recaudación de la tasa del servicio de recolección de basura y propone cambios en los mecanismos de cobranza, las políticas y estrategias para incrementar los ingresos.

- Controlar y evaluar la gestión de cobro de los cobradores del servicio de recolección de basura con planes y metas definidas.
- Notificar a los usuarios morosos y seguir el procedimiento administrativo hasta llegar al cobro judicial.
- Hacer campaña de concientización informando a la población de la importancia de pagar el servicio para que la municipalidad cumpla con la recolección de basura.
- Cumplir con los días establecidos en la recolección de los residuos sólidos y brindar un servicio de calidad.
- Es recomendable que la municipalidad presente informes a la población en forma frecuente con respecto a la situación económica de la institución y de la falta de financiamiento que existe para la ejecución de proyectos.
- Facilitar el pago a través de pagos en línea.
- Aplicar sanciones a los contribuyentes que incumplan con sus obligaciones tributarias.



NOMENCLATURA Y GLOSARIO DE TÉRMINOS

- AML** Alcaldía Municipal de León.
- INIFOM** Instituto Nicaragüense de Fomento Municipal.
- IMI** Impuestos Municipal de Ingresos
- SUNIC** Sistema único del Contribuyente
- UNAN** Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.



BIBLIOGRAFÍA

- Alcivar, J. (2016). "Recaudación de tributos y su impacto en la ejecución de políticas públicas del GAD del Cantón Naranjal período 2010-2015".
- Barillas, N; Barillas, Bran; S, Castillo; O, Idrovo; J, Chinchilla; R, Monteflores; C, Ohligschlaeger; W, Padilla; D, Ramírez; A, Romero; M, romero; R, Rodríguez; M, Enríquez; A, Villalobos; J. (2004). Instrumento para la Autoevaluación de la Gestión Municipal.
- Díaz, F. (2002). Didáctica y currículo. España: Universidad de Castilla La Mancha.
- Hernández, M. & Perdon, S. (2011). "Recuperación de la mora tributaria en la Alcaldía Municipal de San Martin, Departamento de San Salvador".
- INIFOM. (1998).
- Ibáñez, T. (2011). Introducción a la psicología Social. España: Editorial, UOC.
- Quichca, K. (2014). "Factores determinantes de la baja recaudación tributaria en la Municipalidad provincial de Huancavelica-2012".
- Sanchez, M. A. (2002). Comunicación y Comportamiento del Consumidor. España Innovacion y Cualificacion.
- Sandoval T. (2014). Diagnostico Situacional Del Servicio de Limpieza Pública
- Ucha. (2008). Manual de Administración Tributaria elaborado por el INIFOM, Noviembre 1998.
- Consultoría del Plan de Manejo integral de residuos sólidos.
- Informe de ingreso del sistema único de recaudación.

Leyes y decretos

- Decreto 455, plan de Arbitrios Municipal, publicado gaceta n°144 del 31 de julio 1989
- Ley 40. Ley de Municipios y sus reformas. La Gaceta Diario Oficial #6, 14 de Enero 2013.
- Decreto 144. Plan de arbitrios Municipal. La Gaceta Diario Oficial 144 del 31-.7-1989.



ANEXOS

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Objetivo: Contribuir al desarrollo del Municipio de León fortaleciendo los procesos de recaudación, definiendo estrategias y políticas que nos lleven a alcanzar las metas propuestas en la Alcaldía Municipal de León.

Dirigida A: Usuarios del Servicio de Recolección de Basura.

1. ¿Trabajan?
Si _____ No _____
2. ¿Paga la tasa por recolección de basura?
Si _____ No _____
3. Si su respuesta es no. ¿Hace cuanto tiempo no paga la tasa por el servicio de recolección de basura? (Si su respuesta es SI, pase a la pregunta No. 13)
Menos de un año _____
Hace un año _____
Hace 5 años _____
Nunca _____
4. ¿La falta de trabajo es un factor por el cuál no puede pagar los tributos municipales?
Si _____ No _____
5. ¿Tiene deudas anteriores con la municipalidad y tiene inconvenientes de acercarse a pagar?
Si _____ No _____
6. ¿Usted evade el pago del servicio de recolección de basura para poder ahorrar?
Si _____ No _____
7. ¿Usted evade el pago de servicio de recolección de basura por desconocimiento de las normas?
Si _____ No _____
8. ¿Usted no realiza el pago de la tasa por que no se encuentra presente cuando llega el gestor de cobro?
Si _____ No _____
9. ¿Espera pagar el servicio de recolección de basura cuando haya rebajas o exoneraciones tributarias?
Si _____ No _____
10. ¿El dinero es un factor por el cuál no puede pagar sus tributos municipales?
Si _____ No _____
11. ¿Usted cree que si paga sus tributos estaría afectando su situación económica?.



Si _____ No _____

(Pase a la pregunta 16)

12. ¿Usted paga el servicio de recolección de basura (tren de aseo) de manera voluntaria?.

Si _____ No _____

13. ¿Planifica el pago de los impuestos municipales?

Si _____ No _____

14. ¿Qué forma de pago utiliza para el pago del servicio por recolección de basura?

Gestor a domicilio. _____

En la municipalidad. _____

15. ¿Considera importante el pago de la tasa por el servicio de recolección de basura?

Si _____ No _____

16. Considera usted que pagando las tasas puntualmente contribuye al desarrollo del municipio.

Si _____ No _____

17. ¿Se encuentra satisfecho con el servicio de recolección de basura?

Si _____ No _____

18. ¿Cómo considera el valor de la tasa por el servicio de recolección de basura?

Barato _____ Accesible _____ Caro _____

19. ¿Le sería útil contar con folletos para enterarse de los tributos a pagar?

Si _____ No _____

20. ¿Le gustaría recibir charlas por parte de la municipalidad en temas de tributos municipales?

Si _____ No _____

21. ¿Le gustaría recibir información sobre el aprovechamiento del uso de las recaudaciones municipales?

Si _____ No _____

22. ¿Conoce las sanciones a las que puede estar afecto en caso no pague sus tributos?

Si _____ No _____

23. ¿Cómo considera la tarifa de cobro de la tasa por servicio por recolección de basura?

Barato _____ Accesible _____ Caro _____

24. ¿Cómo evalúa la puntualidad en la entrega de su factura?

Excelente _____ Muy buena _____ Buena _____ Mala _____

25. ¿Considera necesario incentivar a la población usuaria del servicio de recolección de basura para que pague su servicio?

Si _____ No _____



26. ¿Qué acciones considera que debería implementar la Alcaldía para que los usuarios paguen el servicio de recolección?

GRÁFICOS

Gráfico 1.

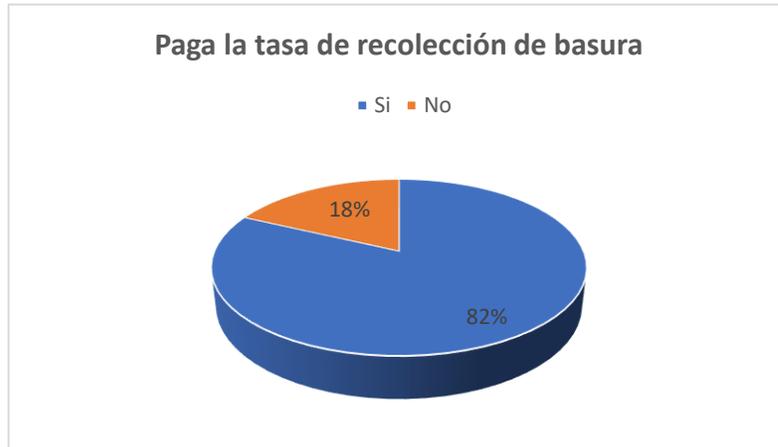


Gráfico 2

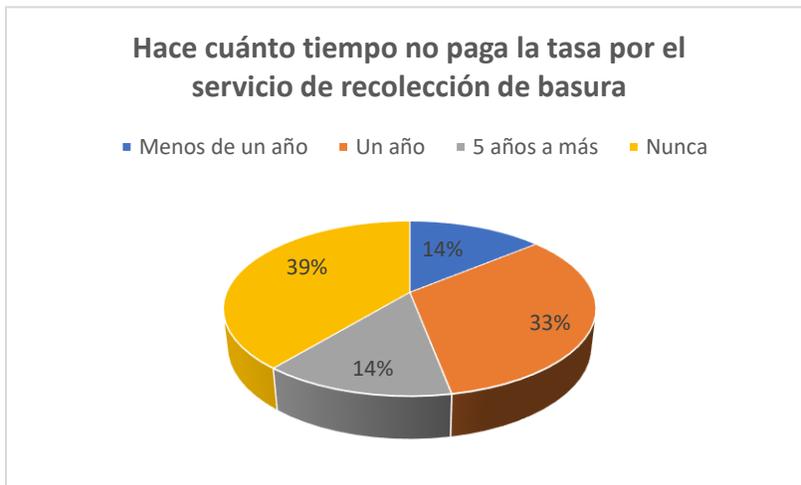




Gráfico 3.

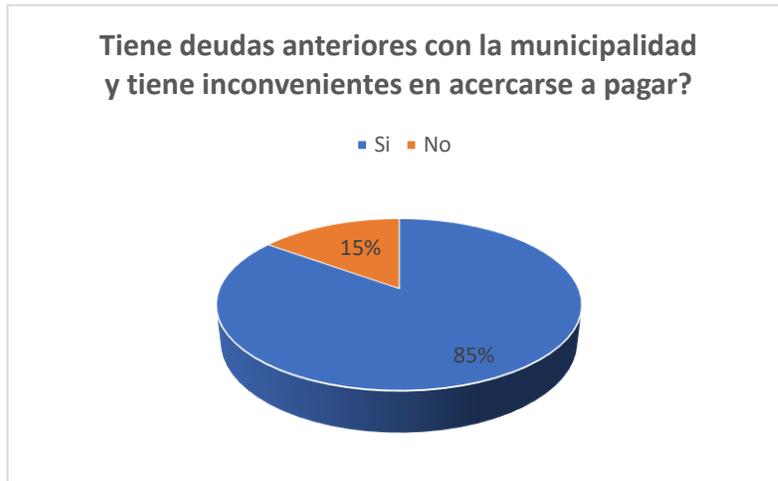


Gráfico 4

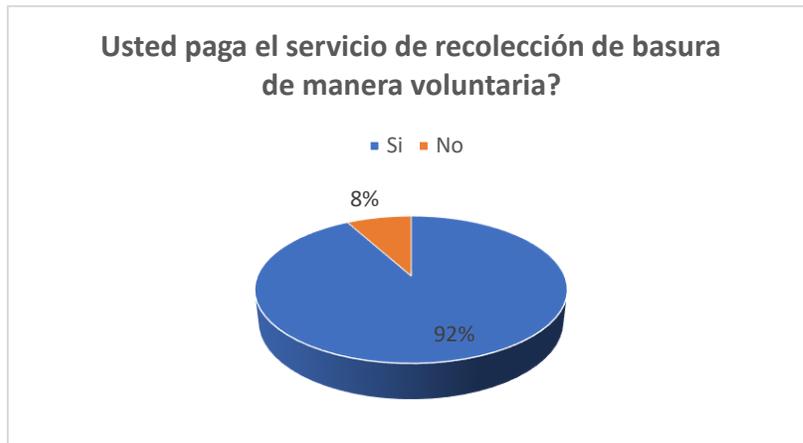


Gráfico 5.

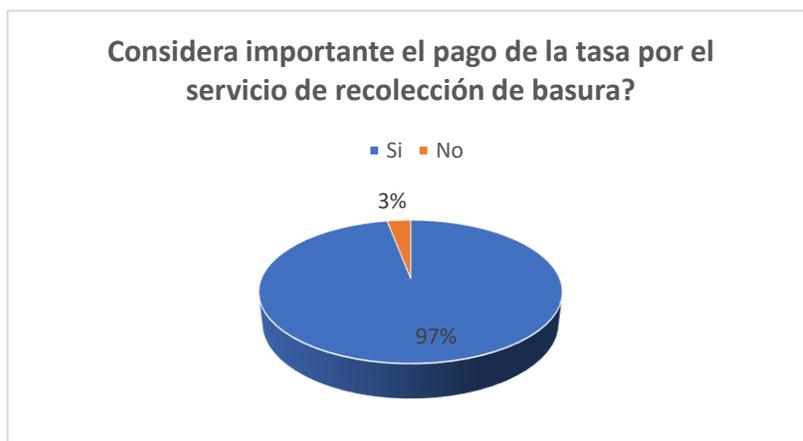




Gráfico 6



Gráfico 7

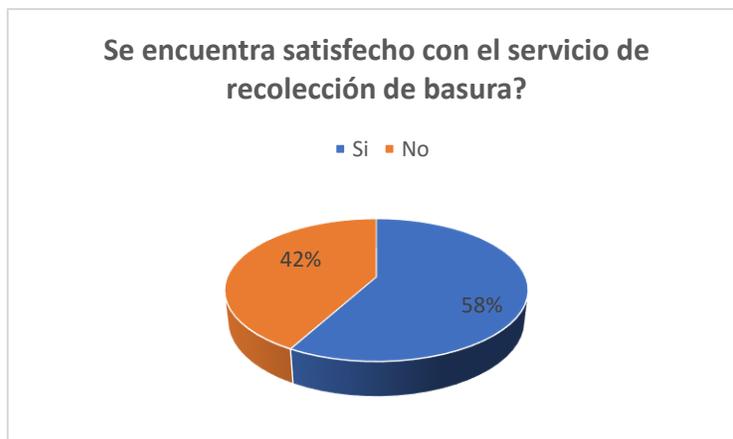


Gráfico 8





Gráfico 9



Gráfico 10

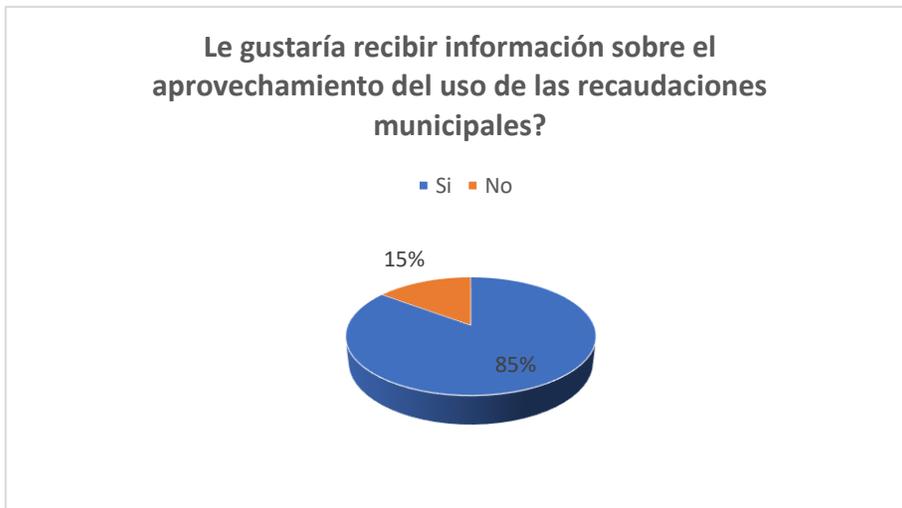




Gráfico 11



Gráfico 12

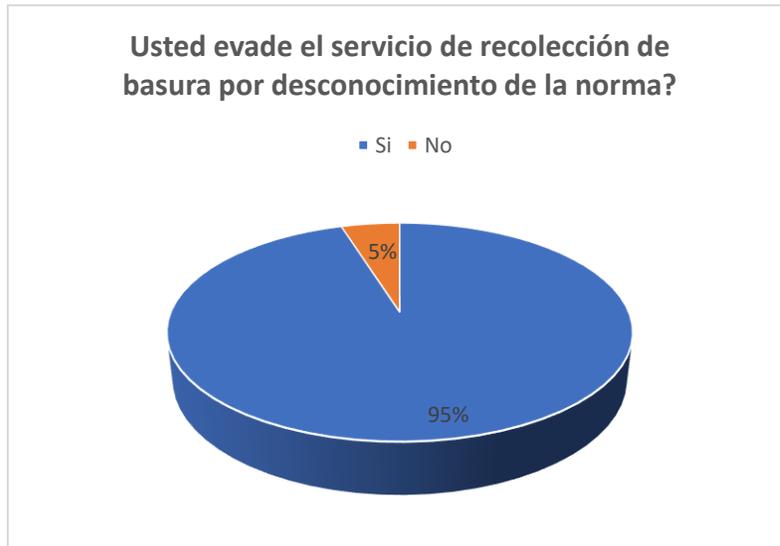




Gráfico 13



Gráfico 14

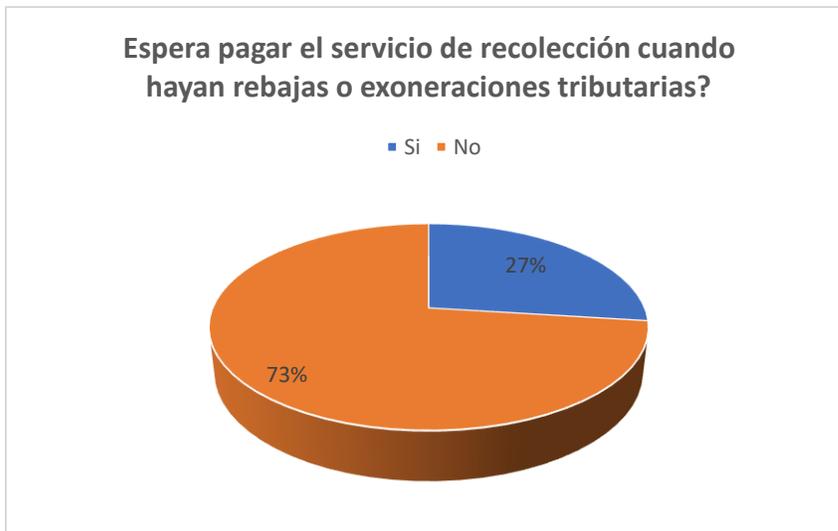




Gráfico 15



Gráfico 16

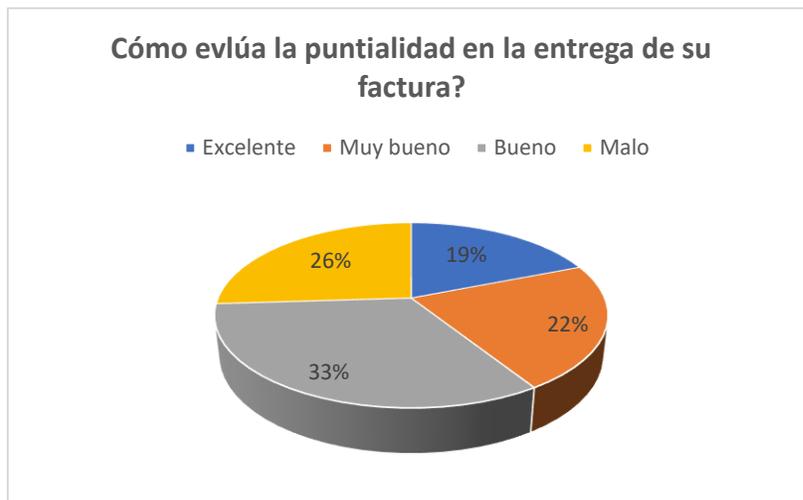




Gráfico 17

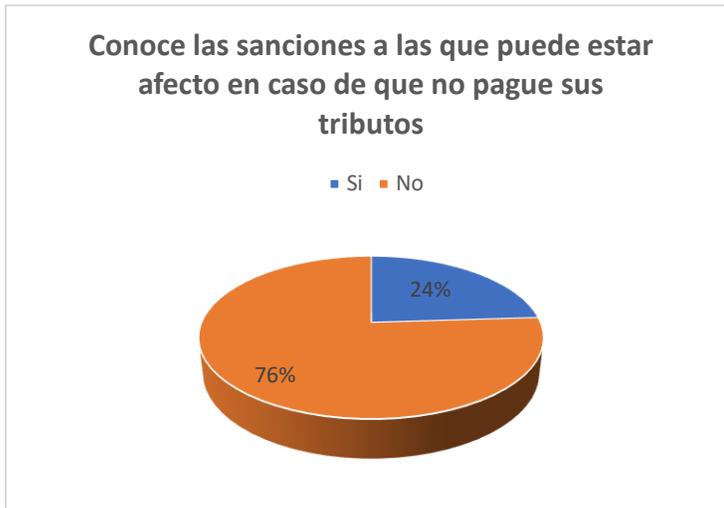


Gráfico 18





Gráfico 19



Gráfico 20





Gráfico 21

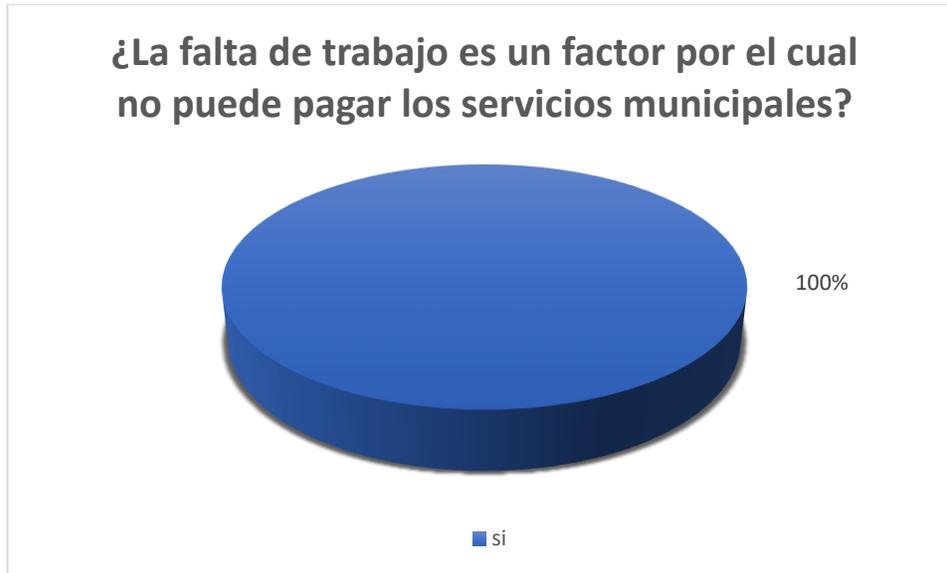


Gráfico 22





Gráfico 23







cultural

Factor Económico.