

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

Facultad Regional Multidisciplinaria

Recinto “Cornelio Silva Arguello”

UNAN FAREM –Chontales



Trabajo para optar al título de Licenciatura en Contaduría Pública y Finanzas

Tema general:

Impacto de la tasa de servicio de tren de aseo en el departamento de Chontales en el año 2015

Sub tema:

Impacto de la tasa de servicio de tren de aseo en los contribuyentes usuarios en el municipio de Juigalpa durante el II semestre del año 2015.

Autores:

- **Br. Aníbal Antonio García Vargas.**
- **Bra. Rosalpina Marín García.**

Tutor:

Dra. Bertha Josefa Téllez

5º. Año Contaduría Pública y Finanzas, sabatino.

Noviembre 2015”

A la libertad por la universidad.”



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



DEDICATORIA

Es una gran satisfacción para nosotros haber culminado con mucho esfuerzo, dedicación, empeño y mucho amor nuestro trabajo de investigación; razón por la cual lo dedicamos a:

A Dios nuestro señor que nunca nos abandonó en los momentos más difíciles y nos dio la sabiduría para poder seguir el camino correcto y la sabiduría necesaria para poder terminar nuestro trabajo de investigación.

A nuestras familias por el apoyo incondicional y desinteresado que hemos recibido desde el principio hasta el final de nuestra carrera por parte de ellos, a los cuales pedimos disculpas por tanto tiempo de haberlos privado de nuestra compañía ya que ellos representan el motor que nos impulsa a seguir adelante y no rendirnos ante las dificultades.

A nuestros compañeros, por todos esos momentos que nos ayudamos mutuamente en los trabajos, por esas experiencias de alegrías que vivimos durante los años.

Y por último y no menos importante, a nuestra querida maestra y amiga Bertha Josefa Téllez, por regalarnos sus conocimientos y el apoyo brindado para que seamos excelentes profesionales y no rendirnos ante los obstáculos de la vida.

Br. Aníbal A. García Vargas

Bra. Rosalpina Marín García

Br Aníbal García Bra Rosalpina Marín



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



AGRADECIMIENTO

A Dios por ser el guía supremo que nos da la fortaleza diaria para continuar cumpliendo nuestras metas y propósitos en la vida.

A nuestras familias por ser el pilar fundamental en la vida y por el apoyo en nuestras decisiones para nuestro crecimiento personal y profesional.

A todos nuestros compañeros por el apoyo, trabajo en equipo, solidaridad y comprensión de unos con otros sin importar las dificultades y obstáculos para la culminación de nuestra investigación.

A nuestros profesores, ya que sirvieron como guía a través de sus conocimientos para presentar nuestro trabajo de investigación.



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



RESUMEN EJECUTIVO

Introducción:

El presente trabajo de investigación se considera de suma importancia porque nos damos cuenta sobre el impacto que tiene el servicio de tren de aseo en los pobladores usuarios en el municipio de Juigalpa y conoceremos las medidas que utiliza la Alcaldía Municipal.

Planteamiento del problema.

El problema de la recolección de basura en la ciudad de JUIGALPA se ha venido acrecentando en la medida que la ciudad se ha desarrollado.

En la actualidad nuestro gobierno implementa medidas de asistencia a la población en la parte de salud, atribuyendo que es un derecho constitucional.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Determinar el impacto de la tasa del servicio de tren de aseo en

contribuyentes en el municipio de Juigalpa durante el II semestre del año 2015.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Identificar el conocimiento que tienen los contribuyentes usuarios del servicio sobre los procedimientos que utiliza la Alcaldía.

Describir factores que influyen en el pago de la tasa de tren de aseo.

Valorar estrategias implementadas por la Alcaldía de Juigalpa para incentivar la recaudación de esta tasa.

Elaborar procedimientos sugerentes a mejorar el sistema actual del servicio de tren de aseo

Diseño metodológico.

Según su finalidad: esta Investigación es aplicada.

Según el alcance temporal es transversal.

Según la profundidad u objetivo es descriptiva.



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Según el carácter de la medida es cuantitativa– cualitativa.

Según el marco que tiene lugar es de campo.

ANALISIS DE RESULTADOS

De la muestra tomada en consideración el 95.64% asegura que el camión recolector de basura pasa por sus casas, esto demuestra que la Alcaldía de Juigalpa ofrece una amplia cobertura de recolección de desechos en cada uno de los barrios.

La exoneración de multas representa una buena estrategia para agilizar la gestión de cobranza.

La mayor parte de los contribuyentes (47.14%) han sido beneficiados con la dispensa de multa alguna vez.

La calidad del servicio que presta la Alcaldía de Juigalpa es calificada entre bueno y excelente.

CONCLUSIONES

Se logra determinar que los pobladores que no hacen uso del servicio de tren de aseo son las personas con bajos recursos.

El 76.60% de la población que no hace uso del servicio de tren de aseo es por la falta de interés, el resto por desconocimiento del recorrido que efectúa el camión recolector.

RECOMENDACIONES

Dar a conocer a la población de Juigalpa la ejecución realizada por la obtención de los ingresos percibidos mediante el servicio de tren de aseo.



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Índice

TEMA GENERAL.....	1
TEMA DELIMITADO	1
I. INTRODUCCIÓN	2
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
III. JUSTIFICACION	5
IV. ANTECEDENTE DEL TEMA.....	7
V. OBJETIVOS.....	9
5.1 OBJETIVO GENERAL:.....	9
5.1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS:	9
VI. MARCO TEORICO.....	10
6.1 GENERALIDADES DEL MUNICIPIO.	10
6.1.1 Aspectos Geográficos	10
6.2 Generalidades de la Alcaldía de Juigalpa.	12
6.2.1 Estructura Orgánica de la Alcaldía	14
6.2.2 Organismos Vinculados a las Actividades sobre la Municipalidad	15
6.2.3 Sistema de Administración Tributaria.	17
6.2.4 Clasificación de los Impuestos Municipales	19
6.3 Procedimientos que aplica la municipalidad de Juigalpa para la determinación de la tasa del servicio de basura.	22
6.4 Factores que influyen en el pago de impuesto.....	26
6.5 Estrategias que se utilizan para incentivar el pago.	28
VII. PREGUNTAS DIRECTRICES	31
VIII. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	32
IX. DISEÑO METEDOLOGICO	39
9.1 Según su finalidad.....	39
9.2 Según el alcance temporal.	39
9.3 Según la profundidad u objetivo.....	39



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



9.4	Según el carácter de la medida	39
9.5	Según el marco que tiene lugar	40
9.6	Población:	40
9.7	Muestra	40
9.8	Instrumentos	40
9.9	Características de los Instrumentos.....	41
9.9.1	La encuesta	41
9.9.2	La Entrevista:	41
9.9.3	Guía de observación:	41
9.10	Validación.....	42
9.11	procesamiento de la información:	42
X.	ANALISIS DE RESULTADOS.....	43
10.1.	Conocimientos que tienen los contribuyentes usuarios del servicio sobre los procedimientos para la aplicación de la tasa del servicio de tren de aseo. 43 43	
10.2	Factores que influyen en el pago de la tasa de tren de aseo por parte de los contribuyentes usuarios del municipio.	51
10.3	Estrategias implementadas por la Alcaldía de Juigalpa para incentivar la recaudación en la tasa de servicio de tren de aseo	55
XI.	CONCLUSIONES	61
11.1	Qué conocimientos tienen los contribuyentes usuarios sobre los procedimientos que aplica la Alcaldía para la tasa por servicio de tren de aseo. .	61
11.2	Cuáles son factores que influyen en la recaudación de servicio de tren de aseo en la población de Juigalpa	62
11.3	Qué tipo de estrategias utiliza la Alcaldía de Juigalpa para incentivar la recaudación del tren de aseo.....	63
XII.	RECOMENDACIONES	64
12.1	Recomendación para la Alcaldía sobre el servicio de tren de aseo que presta a la población de Juigalpa:	64



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



12.2 Recomendación a la población de Juigalpa chontales usuarias del servicio de tren de Aseo:	66
XIII. BIBLIOGRAFIA	66
Bibliografía	67
XIV. ANEXOS	69



**IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES
USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL
AÑO 2015.**



TEMA GENERAL

Impacto de la tasa de servicio de tren de aseo en el departamento de Chontales en el año 2015.

TEMA DELIMITADO

Impacto de la tasa de servicio de tren de aseo en los contribuyentes usuarios en el municipio de Juigalpa durante el II semestre del año 2015.



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se considera de suma importancia porque nos damos cuenta sobre el impacto que tiene el servicio de tren de aseo en los pobladores usuarios en el municipio de Juigalpa y conoceremos las medidas que utiliza la Alcaldía Municipal.

El trabajo tiene por objetivo conocer si los usuarios tienen conocimientos de los procedimientos que utiliza la Alcaldía para imponerle la cuota y revisar si se cumple con esos procedimientos establecidos según ley que exige el pago, también recomendar mejorar algunos de estos.

Conocer los distintos factores que tienen los contribuyentes usuarios de este servicio, porque se han atrasado en el pago de la tasa, clasificando entre económicos, sociales, políticos y culturales esto nos dará conocimientos también si hacen uso adecuado del servicio y si apoyan todos los planes que efectúa la comuna en pro de la limpieza de la ciudad.

En lo que respecta a las estrategias nos indicara si la Alcaldía aplica cada una de las estrategias que exige la ley (Ordenanza municipal 03-2010) por la cual establece como deberían de ser aplicada al contribuyente, de ahí se recomienda mejorar algunas de ellas o establecer otras que sean de beneficio de ambas partes.

En el presente trabajo conoceremos ciertas debilidades que tiene la municipalidad de acuerdo con los registros de esta tasa, así recomendaremos mejoras al sistema que se está implementado en la recaudación de la tasa de servicio de tren de aseo.



II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El problema de la recolección de basura en la ciudad de JUIGALPA se ha venido acrecentando en la medida que la ciudad se ha desarrollado, hace 20 años la ciudad no pasaba de los 30,000 habitantes y para el presente año se calcula una población de más de 70,000 habitantes solamente en el casco urbano del Municipio.

JUIGALPA en los últimos años ha tenido un alto nivel comercial incrementando el volumen de basura, así como cierta población de la ciudad que tiraba los desperdicios (basura) en lugares aledaños al municipio en las calles o carreteras.

La Alcaldía aproximadamente en 1979 tomó la decisión de realizar o prestar un servicio de recolección de basura en los barrios para disminuir los desperdicios en la zonas, los cuales eran depositados en lugares especiales alejados de la ciudad, el servicio se prestaba en las zonas centrales de la ciudad, por el cual se realizaba un cobro mínimo para suplir los gastos de operación del mismo, aprobado por el consejo en función en ese periodo el cobro era de manera general tanto en contribuyentes usuarios domiciliarios y comercio en general.

Era tanto la acumulación de desechos por la recolección del servicio prestado que a partir del año 1990 se estableció un Vertedero Municipal ubicado a dos kilómetros aproximadamente del centro de la ciudad.

La Alcaldía buscaba iniciativa para eliminar la basura de la ciudad, aun así la población no tenía la cultura de recolectar ni de sacarla al lugar donde pasaba el vehículo que presta el servicio provocando que la problemática siempre estuviera presente.

En la actualidad nuestro gobierno implementa medidas de asistencia a la población en la parte de salud, atribuyendo que es un derecho constitucional que se les había eliminado tomando como lema vivir limpio, sano, bonito y bien esto obliga a la municipalidad a brindar el servicio de tren aseo a todos los barrios y comarcas aledañas.



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



En la Alcaldía el concejo a través de la Ordenanza Municipal 03-2010 asignó una tabla de valores para realizar el cobro, autorizando así un monto simbólico esto en dependencia de la zona, ya sea domiciliar o comercial ubicados en los 42 barrios del municipio y 2 comarcas como es característica de la Alcaldía y de acuerdo a la políticas establecidas por el gobierno estos montos ya están subsidiados brindando al usuario un monto accesible para el pago.

La responsable de servicios municipales asegura que los costos que incurre la Alcaldía para prestar el servicio de tren de aseo son altos pero la municipalidad cubre hasta un 40% de los gastos, esto son en maquinarias, herramientas y la mano de obra, esto para poder subsidiar el valor simbólico que se le establece a la población. (LEIVA, 2015)

En los sistemas de recaudación, actualmente el municipio cuenta con 8,677 contribuyentes usuarios habitacionales y negocios comerciales teniendo un déficit de mora muy alto porque no todos contribuyen con el pago de tren aseo, así que la preocupación de la Alcaldía está en conocer cuáles son los factores que inciden en ese pago, porque la falta de colaboración tendría dificultad en poder seguir el objetivo del gobierno municipal en mantener un municipio limpio y sin enfermedades.



III. JUSTIFICACION

El presente estudio está enfocado a identificar factores que determinen o incidan en la tasa de servicio de tren de aseo tomando en cuenta el arancel que paga el contribuyente usuario esto para mejorar las estrategias del proceso de recaudación sobre la tasa de servicio de tren de aseo en la Alcaldía del Municipio; mediante la aplicación de los conceptos relacionados con las estrategias en la ley tributaria, enfocados en estudiar las posibles fallas que puedan existir en materia de organización y control en el proceso de recaudación, de esta manera establecer cursos de acción que permita el mejoramiento del servicio y la recaudación tributaria endicha área.

El estudio mejorara la recaudación de la tasa de servicio de tren de aseo, para que se pueda visualizar cuáles son las debilidades del proceso de recaudación ejecutado actualmente, y de esta manera poder proponer estrategias que le permita mejorar la captación tributaria.

También se pretende identificar el efecto que tiene la falta de conocimientos de la población, como se siente motivada cuando se les presta este servicio tomando en cuenta el valor del servicio de tren de aseo y de este resultado se podrá ver cómo mejorar medidas para prestar este servicio correctamente.

Pretendemos verificar y valorar las técnicas en métodos que se utilizan en la práctica para la recolección de desechos (Basura), y recomendar posibles mejoras al sistema actual que sirva como una herramienta eficiente y eficaz para la municipalidad. Y cumplir con las expectativas que demanda la ciudadanía en mejorar los servicios de recolección de basura.

El presente trabajo permitirá hacer propuestas que sirvan como un aporte a la solución de estos problemas y hacer un llamado de atención a todos los actores involucrados en el problema desde la institución y población en general que es la más afectada por el problema.



**IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES
USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL
AÑO 2015.**



Esta investigación tiene la finalidad de proporcionar material a la Universidad, y sea útil como insumo o plataforma para otras investigaciones en relación al tema en mención, a la vez como material informativo y/u orientador para estudiantes que realizarán estudios similares sobre el servicio de recolección de tren de aseo.



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



IV. ANTECEDENTE DEL TEMA

Las arcas de las administraciones de España realizaron encuesta porque necesitan liquidez para afrontar los distintos gastos que tienen y reducir su déficit. En época de crisis este hecho se acentúa más, de ahí que suban y creen nuevos impuestos o tasas con los que gravan al contribuyente. (PROVIENCIA MADRIZ 16, 2000)

“Una de estas tasas es la tasa municipal de basuras, un nuevo tributo cuyo hecho imponible consiste en la prestación de un servicio municipal de recolección de basura, que el ciudadano tendrá que afrontar”. (PROVIENCIA MADRIZ 16, 2000)

“Ya sabemos qué son y en qué consisten estas nuevas tasas, pero ahora queremos conocer quiénes son los que deben hacer frente a esta tasa por que existen muchas controversias porque pueden pagar los caseros o el inquilino”.(PROVIENCIA MADRIZ 16, 2000)

El cobro de este impuesto a realizado un frente hacía los costos incurridos por la provincia decidiendo que el impuesto lo pague el que habita en la casa o departamento ya sean los propietarios o inquilinos, exigiendo al encargado porque ninguno quería hacerse cargo de ellos. Para resolverlo habría que acudir a la ley general tributaria en su artículo 2.2 a) junto con el artículo 36.2 de la misma ley que indica que corresponde a la parte arrendataria el pago de la tasa municipal de recolección de basuras. (PROVIENCIA MADRIZ 16, 2000)

Por otro lado el periodista José Luis González en el periódico del Nuevo Diario habla sobre La cultura de “no pago” que practica una buena parte de los leoneses que se benefician con el servicio de recolección de basura, registrando una mora acumulada que supera los C\$24.1 millones, según los registros de la municipalidad de esta ciudad. (JOSE LUIS GONZALEZ P.12, EL NUEVO DIARIO, 2012)



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



El problema, demostró que la suma caída del 50% en las recaudaciones, que se experimenta desde hace tres meses, tiene en aprietos a la administración edilicia de Santos Roque, ya que podrían no lograr ejecutar distintos programas y proyectos en la cabecera departamental de León, según advierten algunos funcionarios. (JOSE LUIS GONZALEZ P.12, EL NUEVO DIARIO, 2012)

El periodista José Luis González entrevistó a Mario Balladares, Gerente de la Alcaldía de León, y este se manifestó preocupado por el estancamiento de las recaudaciones a pesar de la decisión del Concejo de exonerar deudas y hacer arreglos de pago “para que el contribuyente se acerque y proceda con la cancelación de sus tributos”, dijo Balladares. (JOSE LUIS GONZALEZ P.12, EL NUEVO DIARIO, 2012)

Esta demostró que la Ciudad Universitaria tiene una población cercana a los 300,000 habitantes; oficialmente el servicio de recolección de desechos sólidos deberían pagarlo 32,800 abonados aunque son más los que se benefician del servicio que presta la comuna dirigido a la población. (JOSE LUIS GONZALEZ P.12, EL NUEVO DIARIO, 2012)

Esto demostró que el cobro que se impone de entre 25 y 30 córdobas está muy por debajo de los costos reales que representa para la municipalidad recolectar diariamente entre 180 y 250 toneladas métricas de basura, que salen de los más de 170 barrios y repartos de la ciudad. (JOSE LUIS GONZALEZ P.12, EL NUEVO DIARIO, 2012)

En el Plan de Inversión Anual 2012, en León se contempló invertir C\$77 millones, se planificaron 149 proyectos, de los cuales 60 fueron ejecutados en el primer semestre, y la inversión fue de C\$36 millones perjudicando actualmente 25 proyectos, que conciernen al tercer trimestre, y debido a la baja en las recaudaciones de impuestos, 59 proyectos están en espera. (JOSE LUIS GONZALEZ P.12, EL NUEVO DIARIO, 2012)



V. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL:

Determinar el impacto de la tasa del servicio de tren de aseo en contribuyentes usuarios en el municipio de Juigalpa durante el II semestre del año 2015.

5.1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 1) Identificar el conocimiento de los contribuyentes usuarios del servicio sobre los procedimientos para la aplicación de la tasa del servicio de tren de aseo.
- 2) Describir factores que influyen en el pago de la tasa de tren de aseo por parte de los contribuyentes usuarios del municipio.
- 3) Valorar estrategias implementadas por la Alcaldía de Juigalpa para incentivar la recaudación en la tasa de servicio de tren de aseo.
- 4) Elaborar procedimientos sugerentes a mejorar el sistema actual del servicio de tren de aseo y recaudación de esta tasa en la municipalidad.



VI. MARCO TEORICO

6.1 GENERALIDADES DEL MUNICIPIO.

6.1.1 Aspectos Geográficos

- **Ubicación:** Juigalpa, es la cabecera del Departamento de Chontales ubicada a 138 kilómetros de Managua, su altura sobre el nivel del mar es de 116 metros y tiene una extensión territorial de 748.1 kilómetros cuadrados, el 04 de Febrero de 1862 Juigalpa fue elevada al rango de Villa, el 11 de Junio de 1877 Juigalpa pasa a ser la cabecera del departamento de Chontales y el 27 de Enero de 1879 según decreto presidencial Juigalpa, fue elevada a ciudad, actualmente forma parte de los 9 municipios que conforman el departamento de Chontales.(INIDE, 1995)

Nombre del Municipio: JUIGALPA

Nombre del departamento: Chontales

Fecha de Fundación: El 24 de Abril de 1668

Extensión territorial: 748.1 km²

Posición Geográfica 12° 06´ latitud y 85° 22´ longitud Altitud promedio 116.85 mtrs/nm.



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



➤ **Límite**

Al Norte: Municipio de San Francisco de Cuapa.

Al Sur: Municipio de Acoyapa y el Lago de Nicaragua.

Al Este: Municipios de La Libertad y San Pedro de Lóvago.

Al Oeste: Municipio de Comalapa. (INIFOM, 1996)

El municipio está compuesto por el casco urbano, el que se encuentra dividido en ocho zonas que comprenden 42 barrios y en la zona rural 19 comarcas.

Es una ciudad muy atractiva, tanto por su fisonomía arquitectónica como por la universidad de sus habitantes, ya que en la misma se combinan antiguas y elegantes viviendas de clara herencia colonial, con nuevas y modernas construcciones en el centro de la ciudad. Las hermosas Cordilleras de Amerrisque o Chontaleña, el nombre de Amerrisque probablemente dio origen al nombre de América según nuevos estudios por historiadores y expertos. Uno de los atractivos lo constituye la Reserva Natural de Amerrisque con sus 12,073 hectáreas, que presentan muchos sitios de interés geológico, ecológico y arqueológico. (INIDE, 1995)

➤ **Clima y precipitación**

Predomina el clima de sabana tropical; el clima es cálido y seco. La temperatura media oscila entre los 25°C y 28°C; siendo los meses más calientes de Marzo a Mayo, con una temperatura media de 28°C y los meses más fríos Diciembre y Enero, con una temperatura media de 25.7°C. La precipitación anual varía entre 1,000 y 1,500 mm/año Población 53,890 habitantes. (INIDE, 1995)

➤ **Aspecto de la Actividad económica:**

La más sobresaliente la ganadería y ocupa un segundo lugar la agricultura.



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



La economía del Departamento se sustenta básicamente en la ganadería, se aprovechan las planicies y colinas de húmedos pastos para alimentar los hatos de ganado. Este sector (ganadero) representa un 40% de la población Chontaleña económicamente activa.(INIDE, 1995)

Otra fuente de economía en este departamento es la agricultura, que representa un 40% de la población de Chontales (maíz, frijoles, frutas, verduras, pesca entre otras). La mayoría son pequeños agricultores que siembran de manera artesanal para la subsistencia de la familia. El otro 20% de la población son asalariados (empleados de empresas estatales y privadas). (INIDE, 1995)

➤ Aspectos Sociales de la ciudad de Juigalpa

Educación

Según la delegación del Ministerio de Educación del municipio existe una población estudiantil de 16,975 cuenta con colegios de preescolar, primaria, secundaria y universidades, estas se dividen en privados y estatales donde no se paga la educación esto por orden del gobierno central. (MINED, 2008)

6.2 Generalidades de la Alcaldía de Juigalpa.

La Alcaldía es una entidad real que integra tres elementos inseparables, la población, el territorio y la capacidad de auto gobierno, donde encontramos inmersa la Municipalidad como una institución con persona jurídica que en representación del municipio cumple función de gobierno y administración para promover la satisfacción de las necesidades básicas de los habitantes, su bienestar y desarrollo de la circunscripción y como máxima autoridad el gobierno local donde se ejerce democráticamente la función normativa y ejecutiva del municipio, es la estructura, distribución y ejercicio del poder del pueblo. (MODIFICACION ORDENANZA MUNICIPAL , 03/2010)

Nombre: Alcaldía Municipal de Juigalpa.

Representante Legal: Alcaldesa Municipal



**IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES
USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL
AÑO 2015.**



Dirección: Contiguo al Banco de Finanzas.

RUC: J1410000014866

Correo Electrónico: www.alcaldiajuigalpa.gob.ni

Teléfono: 2512-2602

Fax: 2512- 2254

Institución: Servicio

➤ **Misión:**

La Alcaldía de Juigalpa, es la expresión administrativa del Gobierno Municipal, con autonomía y participación ciudadana propositiva, que coordina, planifica, optimiza y controla eficientemente los recursos propios y externos, para ejecutar las competencias municipales dirigidas a la población, y facilita los procesos de desarrollo humano, material y ambiental del municipio con eficacia, transparencia y equidad.(MODIFICACION ORDENANZA MUNICIPAL).

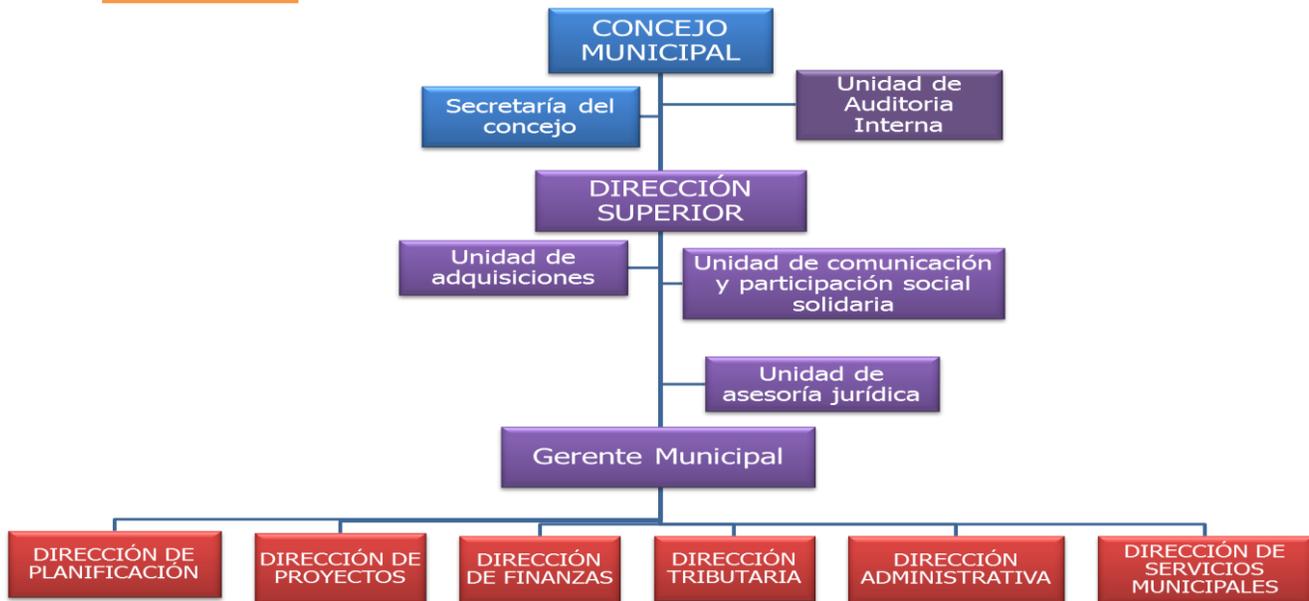
➤ **Visión:**

La Alcaldía de Juigalpa será una expresión del Gobierno Municipal comprometida con el desarrollo físico, social y económico, fortalecida con una participación ciudadana amplia, solidaria y humanista, inspirada en los criterios de sostenibilidad para el bienestar de todos; con disposición al cambio, con un medio ambiente equilibrado y saludable. (MODIFICACION ORDENANZA MUNICIPAL , 03/2010)



6.2.1 Estructura Orgánica de la Alcaldía

Grafica # 1



Fuente: Organigrama municipal

➤ Principios y Valores:

LEALTAD

SOLIDARIDAD

TRANSPARENCIA

HONRADEZ

TRABAJO EN EQUIPO

EFICIENCIA Y EFICACIA

CALIDAD DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.



6.2.2 Organismos Vinculados a las Actividades sobre la Municipalidad

La Municipalidad tiene organismos que la regulan y emanan orientaciones a su funcionamiento siendo estos.

1. INIFOM
2. INVUR
3. PRODEL
4. SINACAN
5. MHCP

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.(LEY ORGANICA INIFOM , LEY 347 ART.4)

Cabe destacar que para llevar a cabo este fin nos hemos planteado una estrategia programática en cinco aspectos, los cuales son parte del compromiso del Gobierno Central, para con todas las municipalidades. Enumerados a continuación:

1. Fortalecer a los gobiernos y la administración municipal.
2. Apoyar el proceso de descentralización hacia los municipios.
3. Promover el desarrollo local.
4. Promover la democracia directa.
5. Fortalecer y desarrollar institucionalmente al INIFOM.

El INVUR, es el órgano rector de la vivienda urbana y rural, promotor del fortalecimiento del sector en su totalidad, en todo el territorio nacional, tiene por objeto la programación del desarrollo urbano y rural de la vivienda, debiendo facilitar, diversificar y racionalizar la construcción de toda clase de edificios destinados a casa de habitación.



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Fundación PRODEL ha canalizado recursos financieros y no financieros para apoyar a la producción del hábitat, mediante la promoción del crédito para el mejoramiento de viviendas con asistencia técnica para la construcción. Esta asistencia técnica está a cargo de un equipo conformado por arquitectos e ingenieros capacitados para poder brindar asesoría a las familias de escasos recursos y trabajar con ellos en el plan de mejoramiento progresivo de acuerdo a disponibilidades; cumpliendo con los parámetros necesarios para garantizar niveles adecuados de seguridad, higiene, funcionalidad y confort.(PRODEL MANUAL DE FUNCION, 1993)

Esta asistencia técnica para la construcción ha sido complementaria al crédito y se ha prestado en los diferentes momentos del proceso que se originan entre la institución financiera, el cliente y el proceso constructivo. Esto ha permitido identificar en conjunto con las familias, entre las expectativas, las necesidades y los recursos disponibles.

SINACAM: Capacitar y formar a los servidores públicos municipales de carrera, a fin de que las municipalidades sean más eficientes y eficaces en la prestación de los servicios que brindan a la población. Municipales capaces, eficientes, con una cultura de servicio a la comunidad, con estabilidad laboral y una población satisfecha de la función municipal.(SINACAM , 2008)

MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO (MHCP): EsLograr niveles de ingresos, gastos e inversiones que respondan a las necesidades del desarrollo económico y social en armonía con el Plan de Gobierno y que aseguren, en el tiempo, la sostenibilidad de las finanzas del Estado 2015.

Incrementar los niveles de cumplimiento tributario, reduciendo la evasión y elusión fiscal.

Fortalecer una cultura de cambio que garantice la calidad en la prestación de los servicios que ofrece el Ministerio de Hacienda.



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Dirigir las finanzas públicas, así como definir y orientar las políticas financieras del Estado; Armonizar, dirigir y ejecutar la política tributaria y proponer al Órgano Ejecutivo, previa iniciativa del Presidente de la República, las disposiciones que afecten al Sistema tributario;

Participar en la formulación de la política de gastos públicos, proponiendo las acciones o medidas que estimen convenientes para que sean utilizadas en mejor forma los fondos asignados a los diferentes programas y proyectos de los entes del sector público.(MCHCP 2014)

➤ **La Estructura Organizativa de la Alcaldía de Juigalpa con respecto a la Dirección Administración Tributaria.**

Bajo la Dirección de la Alcaldesa Municipal, Gerente Municipal, seguido por la Dirección de Administración Tributaria conformado por su Director, el personal de Gestión Tributaria quien tiene a su cargo a Colectores de recaudación de ingresos sobre impuestos de tren de aseo, negocios, rótulos y encunetados, en ventanilla el personal de atención al contribuyente pasa las solicitudes de pago, el área de Registro, Servicios Tributarios, archivo y por último el área de Fiscalización y Auditores Tributarios. (MODIFICACION ORDENANZA MUNICIPAL , 03/2010)

6.2.3 Sistema de Administración Tributaria.

El Sistema de Administración Tributaria es un órgano de la Alcaldía Municipal de Juigalpa que tiene la responsabilidad de aplicar a través de la Dirección de Administración Tributaria, el Marco Jurídico Municipal con la finalidad de que las personas naturales o jurídicas contribuyan justa y equitativamente al desarrollo del Municipio, facilitando con eficiencia y eficacia las disposiciones tributarias municipales para el cumplimiento voluntario de sus obligaciones; generar la información para el diseño y evaluación de las políticas tributarias Municipales. (MODIFICACION ORDENANZA MUNICIPAL 03,2010)



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



- **MISIÓN:** Gestionar y Recaudar los impuestos, tasas y contribuciones especiales, promoviendo el cumplimiento voluntario y oportuno.

- **VISION:** Es un órgano eficiente, eficaz y orientado al contribuyente, con procesos integrados, formado por un equipo honesto, profesional y comprometido al servicio de los contribuyentes.(MODIFICACION ORDENANZA MUNICIPAL 03,2010)

- **Principios que descansa la Administración Tributaria**

Equidad; igualdad de tratamiento en la aplicación de las leyes tributarias a todas las personas en igualdad de condiciones.

Eficiencia; implica minimizar los costos de la administración y de los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones.

Eficacia; implica lograr objetivos propuestos con los resultados obtenidos de la aplicación del sistema tributario municipal.(INIFOM, 2005)

“Es necesario conocer el significado de cómo está compuesto el sistema tributario y así entender cada uno de ellos.

- **Obligación Tributaria**

Es la relación jurídica que emana de la Ley y nace al producirse el hecho generador, conforme lo establecido en la Legislación Tributaria Municipal Vigente, según el cual un sujeto pasivo se obliga a la prestación de una obligación pecuniaria a favor de las municipalidades, las que tienen a su vez la facultad, obligación y responsabilidad de exigir su cumplimiento.(INIFOM, 2005)



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



➤ **Impuesto**

Es la obligación tributaria que nace cuando se cumple determinada condición estipulada en la Ley, obligando al pago de una prestación pecuniaria al contribuyente, a favor del municipio sin que ello implique otorgar al contribuyente algo a cambio.(INIFOM, 2005)

➤ **Impuesto Municipal**

El municipio establece con carácter obligatorio a todas las personas, naturales o jurídicas se dediquen a la venta de bienes o prestación de servicios, sean estos profesionales o no, pagarán mensualmente un impuesto municipal del uno por ciento (1%) sobre el monto de los ingresos brutos obtenidos por las ventas o prestación de servicios.(PLAN DE ARBITRIO, 1988)

6.2.4 Clasificación de los Impuestos Municipales

➤ **Tributarios**

- Impuesto sobre matrículas
- Impuesto sobre ingresos por ventas o prestación de servicios profesionales.
- Impuesto sobre rodamiento.
- Impuesto sobre los bienes inmuebles.
- Impuesto sobre las actividades especiales.

➤ **No Tributarios.**

- Tasas por servicios.
- Tasa por aprovechamientos
- Contribuciones especiales.(MODIFICACION ORDENANZA MUNICIPAL 03,2010)



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



➤ **Tasas por Servicios (Basura.)**

Son tasas las prestaciones de dinero, legalmente exigibles por el municipio como contraprestación de un servicio de uso público municipal que beneficie al sujeto pasivo o contribuyente, serán exigibles desde que se inicie la contraprestación privativa del servicio.(MODIFICACION ORDENANZA MUNICIPAL 03,2010)

➤ **Contribuciones especiales**

(Adoquinados, Mantenimiento de Calles Urbanas y Rurales)

Las Alcaldías podrán imponer contribuciones especiales para la ejecución de obras o para el establecimiento, ampliación o mejoras de servicios municipales, siempre que a consecuencia de aquellas o de éstos, además de atender el interés común o general, se beneficie especialmente a personas determinadas.(MODIFICACION ORDENANZA MUNICIPAL 03,2010)

➤ **Contribuyentes**

“Para todos los efectos legales, son contribuyentes, las personas naturales o jurídicas directamente obligadas al cumplimiento de la obligación tributaria por encontrarse, respecto al hecho generador, en la situación prevista por la Ley”.(PLAN DE ARBITRIO, 1988)

➤ **Contribuyentes (usuarios)**

“Entendemos como contribuyentes usuarios aquellos que hacen uso del servicio de tren aseo ya que la Alcaldía tiene contribuyentes que realizan pagos o requieren servicios de otro tipo esto como fierro, rodamientos, negocios, IBI entre otros”



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES
USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL
AÑO 2015.



➤ **Cargo sobre Notas de Débito y Créditos.**

Es un comprobante que una empresa envía a su cliente, en la que se le notifica haber cargado o debitado en su cuenta una determinada suma o valor, por el concepto que se indica en la misma nota. Este documento incrementa el valor de la deuda o saldo de la cuenta, ya sea por un error en un determinado impuesto, interés por mora en el pago, o cualquier otra circunstancia que signifique el incremento del saldo de una cuenta.(MODIFICACION ORDENANZA MUNICIPAL , 03/2010).

➤ **Moras**

La mora es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber. Un retraso intencionado en el cumplimiento de una obligación supone un incumplimiento parcial, que puede provocar perjuicios más o menos graves en el acreedor, y como tal incumplimiento es tratado en los diferentes ordenamientos jurídicos.(MODIFICACION ORDENANZA MUNICIPAL , 03/2010).

➤ **Multas:**

Se calcula multiplicando los ingresos mensuales o la cuota mensual por el respectivo porcentaje.(MODIFICACION ORDENANZA MUNICIPAL , 03/2010)

➤ **Prescripción de los Tributos Municipales**

“Todo crédito a favor del tesoro municipal prescribe en dos años a contar de la fecha en que comienza a ser exigible. La prescripción puede ser interrumpida mediante cualquier gestión de cobro, notificada por escrito al contribuyente”. (MODIFICACION ORDENANZA MUNICIPAL , 03/2010).

➤ **Que es una exención**

“Dispensa total o parcial del pago de la obligación tributaria, otorgada por la Ley”.



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



➤ **Que es una exoneración**

Dispensa total o parcial del pago de la obligación tributaria, concedida por el Director de Administración Tributaria y personal que le sea autorizado por la Ley y Gobierno Municipal.(MODIFICACION ORDENANZA MUNICIPAL , 03/2010)

6.3 Procedimientos que aplica la municipalidad de Juigalpa para la determinación de la tasa del servicio de basura.

La Alcaldía realiza o mantiene diferentes procedimientos los cuales le faculta la ley, estos son para brindar a la población un servicio de calidad, brindando políticas que estén de acuerdo con la población.

➤ **Plan de arbitrio municipal:**

Publicado en la Gaceta 144 del 31 de julio de 1989 que han elevado para tal fin las Alcaldías de la totalidad de los municipios del país, por lo que será de aplicación en todos ellos, esto para una mejor dirección e imposición y apoyo para recaudar ingresos en los municipios.

➤ **Ordenanza Municipal:**

Una Ordenanza es un acto normativo a través del cual se expresa el Concejo Municipal para el gobierno de su respectiva sección de provincia en temas que revisten interés general y permanente para la población y cuya aplicación y cumplimiento es de carácter obligatorio desde su publicación. (JORGEMICHIGAN P.22 LEYES MUNICIPALES, 2012)

Se aprueban por mayoría absoluta de los miembros presentes del Concejo municipal, excepto en aquellas que en ciertas materias o por mandato de la Constitución Política del Estado y otras leyes requieren de un número mayor de votos para su aprobación. (JORGEMICHIGAN P.22 LEYES MUNICIPALES, 2012)



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Actualmente en la Ordenanza Municipal Vigente de Juigalpa chontales en el artículo 46, se establece la determinación de las tasas por servicio de basura, inciso b) que textualmente dice:

➤ **Recolección de Basura:**

Domiciliar:

Para todos los barrios y zonas de la ciudad de Juigalpa, se establece una tasa mínima de veinte córdobas (C\$20.00) y una máxima de cincuenta córdobas (C\$50.00) domiciliarias estableciendo de acuerdo a las siguientes categorías:(MODIFICACION ORDENANZA MUNICIPAL , 03/2010)

Viviendas pequeñas en barrios periféricos	C\$ 20.00
Viviendas medianas ubicadas en cualquier barrio	C\$ 25.00
Viviendas pequeñas y medianas ubicadas en la zona central	C\$ 30.00
Viviendas grandes categoría B ubicadas en cualquier zona	C\$ 40.00
Viviendas grandes categoría A ubicadas en cualquier zona	C\$ 50.00

La categorización de las viviendas domiciliarias estará a cargo de la Dirección de servicios municipales.

Negocios:

Grandes, se establece una tasas entre C\$ 150.00 a C\$ 200.00

Medianos, una tasa de C\$ 110.00 a C\$ 140.00

Pequeños, una tasa de C\$ 70.00 a C\$ 100.00

Mercado central y Mayales (iguales parámetros que los anteriores).



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



La categorización de los negocios la Dirección de Administración Tributaria coordina con la Dirección de Servicios Municipales.

Otros: se puede clasificar como otros a los servicios que presta la Alcaldía a instituciones públicas o privadas, éstas pagan un porcentaje asignado en la tabla de valores realizada por el Concejo municipal y estas son:

Instituciones del Estado, ONG, empresas públicas y privadas C\$ 400.00

Instituciones financieras C\$ 500.00

El Servicio Especial de recolección de basura se determinara de acuerdo a los costos de operación del servicio, más un margen del 20% sobre el costo de operación el cual será determinado por la dirección de servicios municipales.

Uso del vertedero municipal C\$ 30.00 por vehículos y por viaje para desechos sólidos domiciliar, y C\$ 100.00 por vehículos pesados.

Uso de vertederos municipal para desechos de fosas sépticas C\$ 100.00 por viaje.

Uso del vertedero municipal para desechos hospitalarios C\$ 100.00 por viaje.

Este servicio se le presta a la población a través de dos recorridos por semana a excepción de los servicios especiales que se recolecta diario.

La directora de servicios municipales nos manifestó que la municipalidad en la actualidad cuenta con 3 vehículos dedicados a prestar servicios en todos los barrios y comarcas y estos vehículos son; un camión grande y dos pequeños: el grande opera con 4 operarios y el chofer y los pequeños con 3 operarios, y 1 chofer, esto implica el salario y las prestaciones sociales de cada trabajador más los gasto de mantenimientos de los vehículos los cuales están distribuidos por zonas aplicando un roll para cada camión por semana lo que se detallan a continuación:(LEIVA, 2015)



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



		MAÑANA	TARDE
Camión Grande	LUNES	Z#1	Z# 4
	MARTES	Z#5	Sector 1 Z#7
	MIERCOLES	Sector 2 Z#7	Z #4
	JUEVES	Z#1	Z #4
	VIERNES	Z #5	Sector 1 Z#7
	SABADO	Sector 2 Z#7	Z #4
		MAÑANA	TARDE
Camión pequeño #1	LUNES	Z #6	4
	MARTES	Z #8	sector 3 Z #7
	MIERCOLES	Z #2	5
	JUEVES	Z #6	4
	VIERNES	Z #8	sector 3 Z #7
	SABADO	Z #2	Z #5

Camión pequeño #2	Este se dedica a realizar recorridos especiales en los mercados Central y Mayales, realiza viajes ala comarca de Las Lajitas y Puerto Díaz, también viajes especiales a los contribuyentes usuarios como Restaurantes, Gasolineras, supermercados, Hospitales y Discotecas entre otros.
-------------------	---

Tabla N° 1

Fuente: Servicio municipal

.Zona	Barrios del Municipio
1	Países Bajos y Pueblo Nuevo, Panmuca.
2	Pedro Joaquín Chamorro, Santa Clara, Loma Linda, Santa Ana, Juigalpan y Rey Jesús
3	Virgen María, Palo Solo, La Hielera, Paiwas y Cruz Verde
4	Luis Felipe Acosta, Maritza Rivas, Jorge Salazar, Carlos Núñez, Minvah, Madrid, La Morenita 1, Morenita 2 y El Santuario
5	Las Flores, Punta Caliente, Asunción, Las Canoas y Zona Central.
6	Las Lomitas, Calicanto y Tamanes.



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



7	Héctor Ugarte, El Cementerio, Nuevo Amanecer I, Nuevo Amanecer II, Padre Miguel Gonfia, Mitch, Bella Vista, 30 de Mayo, Las Torres, Che Guevara.
8	La Tonga, Diriangen y San Antonio.

Tabla N° 2

Fuente: servicio municipal

6.4 Factores que influyen en el pago de impuesto.

FACTORES: Elemento o circunstancia que contribuye junto con otras cosas a producir un resultado a aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos. Un factor es que lo que contribuye a que se obtengan determinados resultados al caer sobre él la responsabilidad de la variación o de los cambios. (ANDRES MANUEL GARZA P.34 TERMINOS GENERALES, 2012)

➤ FACTORES ECONOMICOS:

Analizando desde este punto de vista el pago de la tasas del servicio de basura para los usuarios de la ciudad de Juigalpa, encontramos que en el pago oportuno de esta tasa influyen de manera directa, esto de acuerdo a los ingresos que entran, ya que este comportamiento determina el pago oportuno, retraso y en alguno de los casos evasión de esta tasa.

Otra situación es la prioridad que prestan los usuarios a otros gastos de su casa considerada de mayor importancia como por ejemplo la dispensa de comida, gasto de ropa y hasta pago de algún financiamiento que prestan dejando por último el pago de impuesto municipal. (ANDRES MANUEL GARZA P.34 TERMINOS GENERALES, 2012).



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



➤ **FACTORES SOCIALES:**

En este aspecto partimos analizando la falta de conocimiento de la población en lo que se refiere a la tasa del servicio de basura, de ahí surge el incumplimiento, falta de conocimiento de aplicación de este servicio, falta de cultura de pago de la población.

En algunos de los casos los pobladores aducen que el hecho de no generar desechos no están obligados a pagar este servicio, pero el servicio de basura incluye limpieza de cauces, cunetas y andenes; de alguna manera la población siempre se beneficia ya sea de manera directa o indirecta de este servicio que ofrece la municipalidad.(ANDRES MANUEL GARZA P.34 TERMINOS GENERALES, 2012)

➤ **FACTOR POLITICO :**

En nuestro país el factor político tiene buena influencia al contribuir con el impuesto municipal, ya que la población alguna veces apoya el partido que está gobernando si este es de su preferencia o no, aportando muy poco con la municipalidad en pago de impuesto retrasando así proyectos que van dirigidos a la población.

En la actualidad el gobierno de turno emplea políticas de apoyo a la población manteniendo proyectos de limpieza en cada barrio, esto no mirando colores políticos e incentivando a cada poblador que apoye cada proyecto que es de beneficio para todos.(ANDRES MANUEL GARZA P.34 TERMINOS GENERALES, 2012)

➤ **Factor cultural:**

En este factor analizamos que la población no se ha acostumbrado o caracterizado de utilizar un servicio que se le presta, ya que algunas veces el poblador tiene como cultura quemar la basura en sus patios y así no hacen uso de este servicio que la municipalidad les presta, previniendo con este acto minorar



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



enfermedades en el municipio.(ANDRES MANUEL GARZA P.34 TERMINOS GENERALES, 2012)

6.5 Estrategias que se utilizan para incentivar el pago.

Estrategias:

Una estrategia debería concentrarse en pocos principios fundamentales que puedan crear, guiar y mantener el dominio a pesar de las posibles dificultades que se tuvieran que enfrentar. También postuló como estrategia el mantener la moral muy alta, el uso sorpresa, la astucia, audacia, concentración en espacio, dominio sobre posiciones seleccionadas.

Las estrategias utilizadas en la municipalidad de Juigalpa para incrementar el pago por servicio de basura son las siguientes:

- Publicidad: esta la realiza por televisión local, radio, mantas y equipo de perifoneo.
- Visita de colectores a cada vivienda: la visita se realiza cada mes esto para facilitar al usuario el pago de la tasa.
- Buena comunicación entre colector y contribuyente
- Exoneración de multas: esta estrategia se utiliza cuando el contribuyente se encuentra atrasado facilitando a los usuarios el pago.
- Charlas educativas para crear cultura de pago: estas se dan para informar a la población como es el manejo y para qué son utilizados los impuestos.
- Mejoramiento de la calidad, ampliación de la cobertura y pertinencia de los servicios que se den en el municipio, priorizando los de educación, salud, viviendas y sanidad ambiental, donde los grupos vulnerables sean los más beneficiados.
- Restauración ambiental y desarrollo municipal.
- Modernización y mejoramiento de los servicios municipales.
- Promoción y desarrollo de la industria agropecuaria, ligera y turística.



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



- Atención a grupos vulnerables en situación de riesgo.
- Prescripciones a esta tasa: es una estrategia muy buena porque apoya al contribuyente, si este tiene años de no pagar se le exonera siempre y cuando estén las firmas autorizada por el director tributario.
- Revalorización de tasas por servicio de basura: es una manera para controlar el porcentaje establecido por vivienda.
- Mejoramiento del servicio, mediante equipos modernos: buscar medios como maquinarias que faciliten la recolección de basura.
- Información sobre la ejecución de lo recaudado en concepto de servicio de basura, así como la ejecución de proyectos realizados en la ciudad. (ALCALDIADJUIGALPA, ESTRATEGIAS , 2004)
- Diseñar y controlar los procedimientos de clasificación para la fijación de arancel a la tasa de basura.
- Diseñar y controlar los procedimientos para la apertura, cierre o cambio de domicilio del usuario.
- Supervisar la implementación de los diferentes procedimientos para la actualización del registro de los contribuyentes.
- Desarrollar e implementar Metodologías para el cálculo de tasa por servicios.
- Evaluar los reclamos presentados por los contribuyentes y dictaminarlos.
- Diseñar Instructivos que orienten a la población en los procedimientos de pagos de la tasa implementada.
- Brindar información a la población sobre el pago de Impuestos y Tasas por Servicios.
- Actualizar el expediente por cada contribuyente donde se refleje los Impuestos y Tasas que deben enterar, los cancelados, la mora, los



**IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES
USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL
AÑO 2015.**



acuerdos de pago, las notificaciones, etc.

- Elaborar Informe de los contribuyentes morosos y el monto de sus deudas para ser notificados.
- Coordinar visitas para verificar el estado actual de los contribuyentes, cierre de negocio, apertura, mayor o menor inversión, etc. para actualizar la Información en el Registro de Contribuyentes.
- Coordinar la detección de nuevos contribuyentes de la Tasa e incluirlos en el Registro de Contribuyentes.
- Llevar el control de los contribuyentes por tipo de Impuesto.
- Realizar gestión de captación de nuevos contribuyentes en el Sector Rural.
- Realizar avisos de cobro (informar del saldo de la cuenta corriente a contribuyente) (ALCALDIADEJUIGALPA, ESTRATEGIAS , 2004)



VII. PREGUNTAS DIRECTRICES

- 1) ¿Qué conocimientos tienen los contribuyentes usuarios sobre los procedimientos que aplica la Alcaldía para la tasa por servicio de tren de aseo?
- 2) ¿Cuáles son factores que influyen en la recaudación de servicio de tren de aseo en la población de Juigalpa?
- 3) ¿Qué tipo de estrategias utiliza la Alcaldía de Juigalpa para incentivar la recaudación del tren de aseo?
- 4) ¿Qué sugerencia daría para mejorar los procedimientos en la recaudación a la municipalidad?



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



VIII. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

OBJETIVOS	Variables	Subvariab es	Subsubvariables	Indicadores	Instrumento
1) Identificar el conocimiento que tienen los contribuyentes usuarios del servicio sobre los procedimientos para la aplicación de la tasa del servicio de tren de aseo.	Conocimientos	servicio	1) ¿Cuántos habitan en su casa?	1-3 () 4-5 () 6-7 () 8- MAS ()	Encuesta
			2) ¿En qué zona está ubicado(a)?	1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () 8 ()	
			3) ¿Pasa el servicio de tren de aseo por su casa?	SI () NO ()	
			4) ¿Usted hace uso del servicio de tren de aseo?	SI () NO ()	
			5) ¿Por no hace uso del servicio?	Desconocimiento () falta de interés	
			6) ¿Paga el tren de aseo en su casa?	SI () NO ()	



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



			7) ¿A cuánto ascienden sus ingresos familiares?	1 -2,000 () 2,001-5,000 () 5,001-8,000 () 8,001- 11,00 () 11,001- MAS ()	
			8) ¿En qué categoría se encuentra registrado respecto al pago de tren de aseo?	Domiciliar () Comercial ()	
			9) ¿Conoce las leyes que le exigen el pago de la tasa de tren de aseo?	SI () NO ()	
			10) ¿cada cuánto pasa el camión de recolección de basura por su barrio?	Una vez por semana () dos veces por semana () más de dos veces ()	
			11) ¿Sabe usted porque paga la tasa de tren de aseo.	SI () NO ()	



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



			12) Conoce los parámetros que utiliza la comuna para asignarles la tarifa de cobro de tren de aseo?	SI () NO ()	
			13) ¿Está de acuerdo con la tasa o tarifa asignada?	SI () NO ()	
			14) ¿De cuánto es el valor de la cuota que paga?	20-30 () 35-40() 45-60 () comercial () servicio especial ()	
			15) ¿Usted está al día con el pago de la tasa de tren de Aseo?	SI () NO ()	
			16) ¿Ha tenido problemas con el pago de la tasa de tren de aseo?	SI () NO () Alguna vez ()	



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



2) Describir factores que influyen en el pago de la tasa de tren de aseo por parte de los contribuyentes usuarios del municipio	Factores	económicos	17) ¿Qué tipo de problemas ha tenido al pagar el tren de aseo?	Económicos () desconocimientos () falta de interés () ninguno ()	
			18) ¿Cada cuánto paga la tasa de tren de aseo?	Mensual () Trimestral () Semestral () Anual () ninguno ()	
			19) ¿Cuándo se retrasa en el pago del impuesto, ¿cómo realiza el pago?	Uno solo pago () Cuotas () arreglo de pago ()	
	SOCIALES	20) ¿Cuánto meses se ha atrasado en el pago de tren de aseo?	1-3meses () 4-6meses () 7-10 meses () 11- Mas meses () Ninguno ()		



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



			21) ¿Ha tenido que pagar mora o multas por el retraso del pago del servicio de tren de aseo?	Siempre () Alguna vez () Nunca ()	
		POLITICOS	22) ¿Está de acuerdo con los planes que realiza el gobierno en apoyo a la limpieza en los barrios?	SI () NO ()	
			23) Usted como poblador apoya esos planes?	SI () NO () Algunas veces ()	
3) Valorar estrategias implementada por la Alcaldía de Juigalpa para incentivar la	Estrategias	Administrac	24) ¿Conoce las estrategias de recaudación de impuestos?	SI () NO ()	
			25) ¿Cómo califica el servicio del operario de limpieza?	Bueno () muy bueno () regular () deficiente ()	



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



recaudación en la tasa de servicio de tren de aseo.		ión de servicio	26) ¿Cree usted que el servicio prestado por la Alcaldía es de excelente calidad?	Pocas veces () Nunca () Siempre ()	Encuesta
		recaudación	27) ¿Por medio de quien efectúa el pago de la tasa de basura?	Colectores () Ventanilla ()	
			28) Le han exonerado algún % de su total de la multa al pagar el impuesto de tren de aseo?	Algunas vez () Siempre () Nunca ()	
			29) ¿Es notificado su estado de cuenta por parte de colectores o funcionarios de gestión y cobro de la municipalidad?	Si () No () alguna veces ()	
	servicio	30) ¿Cada cuánto le llegan a notificar que debe de pagar la tasa de tren de aseo?	Mensual () Trimestral () Semestral ()		



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



				Anual ()	
			31) Como es atendido cuando paga el servicio de tren de aseo?	Excelente () Muy Bien () Bueno () Regular () deficiente ()	
			32) A su criterio, cómo calificaría la calidad del servicio de tren de aseo que se le presta?	Excelente () Bueno () muy bueno () regular () deficiente ()	



IX. DISEÑO METEDOLOGICO

Tipo de Estudio

9.1 Según su finalidad.

Esta Investigación es aplicada: La investigación aplicada se propone transformar el conocimiento 'puro' en conocimiento útil. Tiene por finalidad la búsqueda y consolidación de problemas prácticos para mejorar la calidad del propósito esperado. En este caso en particular, los resultados conllevan a la toma de decisiones con el propósito de cambiar y/o modificar los procesos que se realizan en la prestación de servicios.

9.2 Según el alcance temporal.

Transversal: Es de tiempo transversal porque recopilamos datos en espacio y tiempo de una sola vez determinados en un periodo de tiempo dado que fuese en el II semestre del año 2015.

9.3 Según la profundidad u objetivo.

Descriptiva: Porque pretende describir situaciones, es decir cómo se determinan factores, procedimientos y así como las estrategias que utiliza la comuna para realizar el cobro del impuesto de tren de aseo.

9.4 Según el carácter de la medida

Cuantitativa – cualitativa: porque se establecerá una relación entre factores que puedan estar influyendo en la recaudación de los impuestos de tren de aseo sustentada en aspectos observables y fáciles de cuantificar. Mediante la recolección y el análisis de datos se lograra el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento y de solución al problema.



9.5 Según el marco que tiene lugar

De Campo: porque para determinar los factores, procedimientos y estrategias utilizando el instrumento para recolección del impuesto de tren de aseo es necesario la información de contribuyentes, colectores de impuesto y personal de Administración Tributaria de la Alcaldía de Juigalpa.

9.6 Población:

La población en estudio es de 8,677 los cuales son usuarios inscritos en la Alcaldía Municipal de Juigalpa.

9.7 Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula estadística.

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

Dónde:

n: Tamaño de la muestra Sustituyendo valores.

Z: Grado de confianza

$$n = \frac{1.96^2(8,677)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(8677-1) + (1.96^2)(0.5)(0.5)}$$

N: Tamaño de la población

p: Probabilidad de éxito

q: Probabilidad de proceso = 367 encuesta

E: Error de estimación

Sustituyendo valores.

9.8 Instrumentos

Los instrumentos utilizados en este trabajo fue una encuesta aplicada a la población, una entrevista aplicada a trabajadores y una guía de observación realizada en el campo. Estos instrumentos fueron seleccionados ya que es un



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



método muy útil y práctico en la recopilación de datos e información, las mismas son de mucha importancia para estudiar, analizar y determinar los diversos fenómenos que están relacionados con el tema en estudio.

9.9 Características de los Instrumentos

9.9.1 La encuesta

Los elementos que la componen se detallan a continuación:

Se presenta la introducción donde se detalla el objetivo de la encuesta.

Desarrollo del instrumento: En esta parte se toman en cuenta las diversas variables de importancia para el desarrollo de la investigación, donde el encuestado refleja si conoce las estrategias así como factores que indican el servicio de tren de aseo.

El instrumento encuesta está formada por 32 preguntas, entre cerradas y de opciones. Estructurada con datos generales y un desarrollo dividido según las variables de los objetivos, para llevar un orden lógico y formal.

9.9.2 La Entrevista:

Se realizaron 4 entrevistas a personas en cuatro áreas las cuales son encargados sobre la prestación del servicio y recaudación de la tasa del tren de aseo estas son: directora de servicios municipales, Responsable de Gestión y Cobro, responsable de fiscalización y responsables de sanidad pública a los cuales se les realizaron 12 preguntas cerradas con opciones de contestación esto para tener un comparativo que nos ayude a realizar nuestros análisis de resultado sobre la encuesta realizada a la población. Ver en anexos análisis de la entrevista

9.9.3 Guía de observación:

Se realizó un análisis de observación esto en el campo para tener una mejor perspectiva sobre cómo se les presta el servicio de tren de aseo a la población lo cual nos ayudara a entender un poco más sobre la calidad o la atención que se



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



les brinda a los pobladores que utilizan este servicio diariamente, esta observación nos servirá para realizar un comparativo de la encuesta aplicada a la población como la entrevista que se aplicó a funcionarios de la municipalidad. Ver en anexos la guía de observación realizada.

9.10 Validación

Se realizó un pilotaje de 10 encuesta esta con 25 preguntas cerradas y de opciones para encontrar una dirección más exacta sobre los objetivos que nos hemos plasmado en nuestra investigación.

Como resultado de este pilotaje las personas encuestadas nos dieron su observación y sugerencias sobre ciertas preguntas las cuales deberíamos mejorar la redacción y agregar otras esto para tener un mejor entendimiento sobre lo que estamos investigando y llegar a los objetivos esperados. Ver anexos la encuesta pilotaje realizado.

9.11 procesamiento de la información:

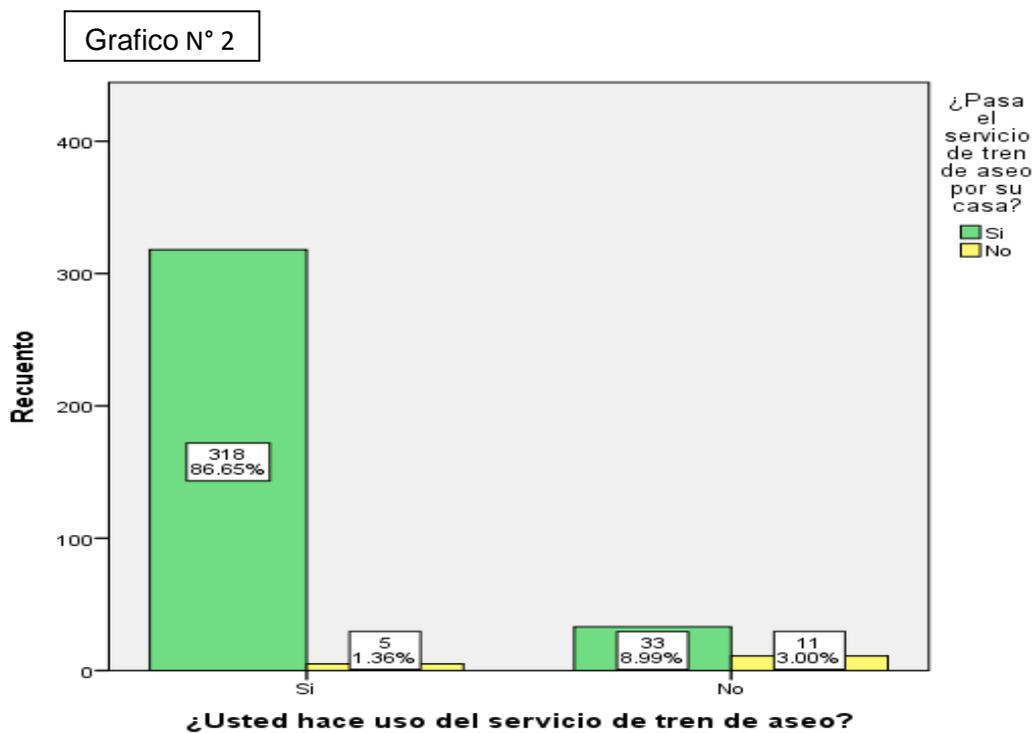
- ✓ **Mozilla Firefox:** Para ahorrar tiempo, es libre y útil en investigaciones navegando en internet, familiarizarse con el tema en estudio.
- ✓ **Word:** Para procesar fácil lectura y escritura, flexible para hacer modificaciones con la información obtenida.
- ✓ **APA sexta edición:** para realizar la biografía de la información investigación y una inscripción clara.
- ✓ **Power Point:** Con este programa de Microsoft office 2010 nos permite crear las presentaciones de aspecto profesional con elementos de multimedia combinados con textos, imágenes y mostrar contenidos de forma continua.
- ✓ **SPSS:** Es un programa para procesar datos de la información obtenida en nuestro instrumentos utilizados y así obtener gráficas completas para nuestro análisis de resultados.



X. ANALISIS DE RESULTADOS

En este acápite de la investigación se muestran los análisis de los resultados obtenidos mediante el procesamiento de los instrumentos, se logran aclarar las variables que se estudian en esta investigación, además mediante el análisis de la entrevista realizada a servidores públicos de la Alcaldía de Juigalpa y la guía de observación en el campo en el momento que se efectúa el servicio de recolección de basura.

10.1. Conocimientos que tienen los contribuyentes usuarios del servicio sobre los procedimientos para la aplicación de la tasa del servicio de tren de aseo.



Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa

De la muestra tomada en consideración el 95.64% asegura que el camión recolector de basura pasa por sus casas, esto demuestra que la Alcaldía de Juigalpa ofrece una amplia cobertura de recolección de desechos en cada uno de los barrios de la ciudad.



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Mediante el procesamiento de los datos un 88.01% de la muestra en estudio, hace uso del servicio de basura que ofrece la Alcaldía de Juigalpa, esto indica que existe una gran aceptación de este servicio.

De la población que no hace el uso de este servicio corresponden a un 11.99%, también tenemos el 4.36% aseguran que el servicio no pasa por su casa la mayor partes de estas familias son escasos recursos económicos, o en su caso el camión recolector no llega hasta su domicilio debido al mal estado de las calles, o habitan en barrios periféricos. Esto lo podemos considerar con la repuesta que nos dieron los funcionarios que aseguran que el servicio de tren de aseo es prestado por todos los barrios del municipio. Ver en anexos la entrevista tabla N° 14

También se constató en la guía de observación que la Alcaldía si presta el servicio a todos los barrios del municipio pero en ciertos barrios las calles no prestan las condiciones para que pase el camión que realiza el servicio, pero la población saca la basura hasta la esquina donde pasa el camión recolector. Ver en anexos guía de observación.

Tabla N° 3

		¿Usted hace uso del servicio de tren de aseo?		TOTAL
		Si	No	
¿En qué zona está ubicado?	1	30	0	30
	2	14	2	16
	3	67	20	87
	4	46	6	52
	5	57	2	59
	6	18	8	26
	7	69	6	75
	8	22	0	22
TOTAL		323	44	367

Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa

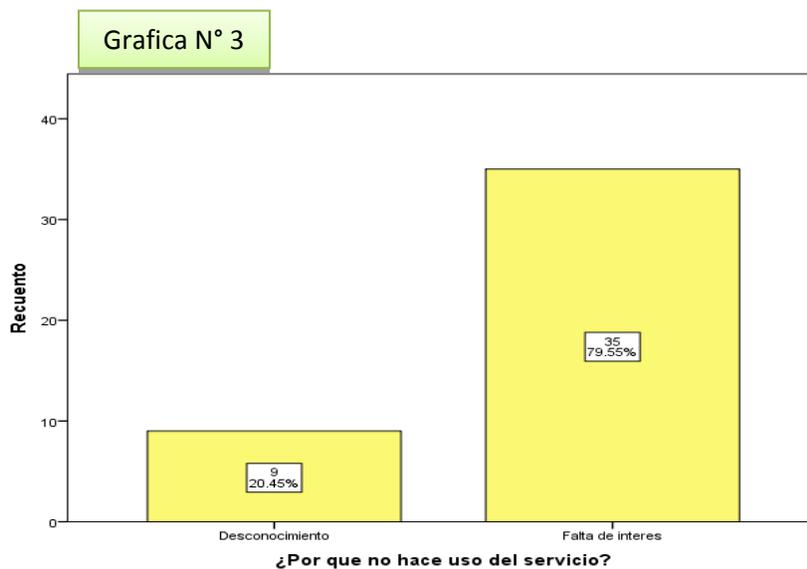


IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.

En la tabla anterior se logra observar la asociación entre las zonas y los pobladores que hacen uso del servicio de tren de aseo en las zonas correspondientes con un 88.01%, de esta muestra dicen que hacen uso del servicio 323 personas, pero encontramos que solo 314 pagan el servicio dando un problema porque existe un total de 9 personas que utilizan el tren de aseo pero no lo pagan, ubicadas en las zonas # 3,4, 7y 8 esto crea un problema de gasto mayor a la Alcaldía. Ver tablas # 10 y 11 en anexos,

Comprobando con esto que el servicio de tren de aseo abarca todo el casco urbano de la ciudad, así como lo confirmaron los funcionarios públicos de la Alcaldía. Ver anexos en la entrevista

Así se comprobó en nuestro análisis de observación que el tren de aseo si se presta en todos los barrio del municipio dando cobertura a todos los habitantes aunque existen algunos que no pagan. Ver anexos en guía de observación.



Según los resultados encontrados en la tabla anterior encontramos que 44 personas de las muestras no hacen uso del servicio de tren de aseo por la falta de interés que tienen estos pobladores por este

Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa

Servicio, corresponde a un 79.55%.

Esto se debe a que estos pobladores tienen la cultura o costumbre de quemar en sus patios los desechos que generan en el hogar, provocando así daños al medio ambiente.

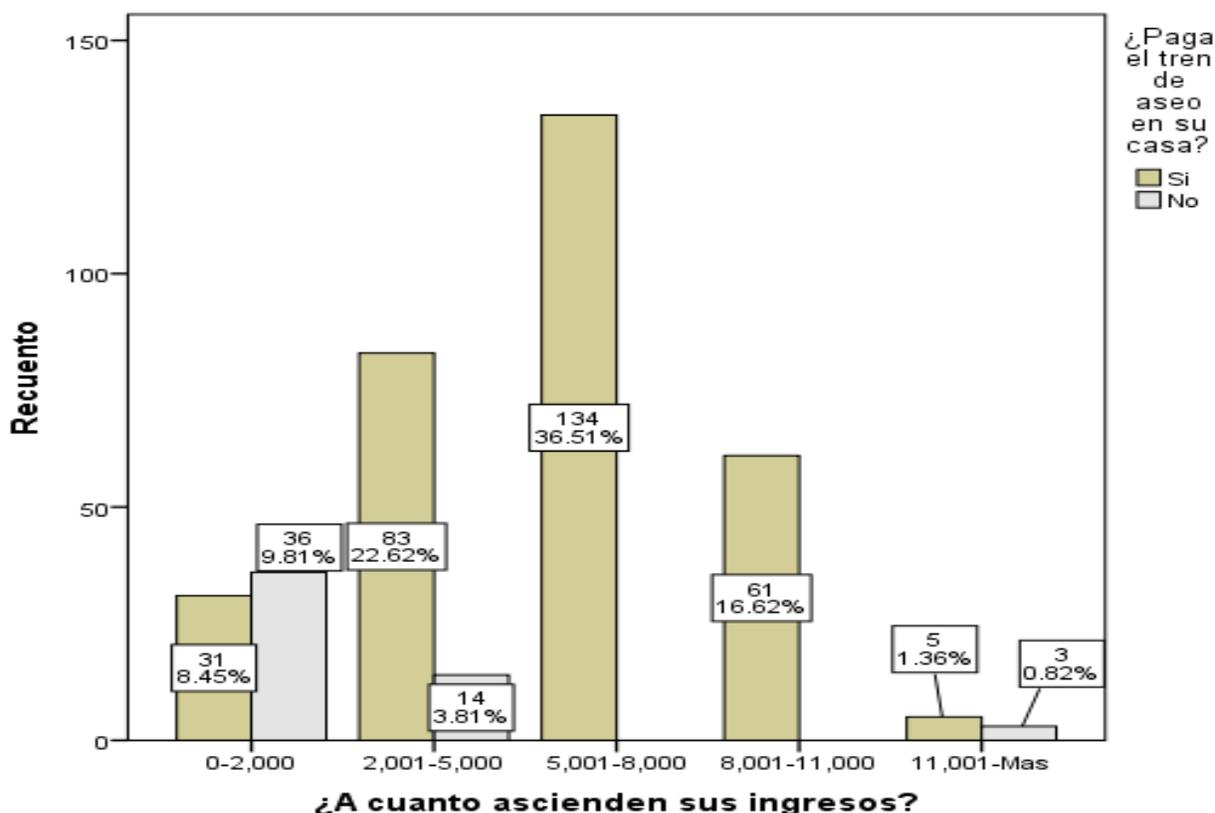


IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.

Un 20.45% desconoce de este servicio, o bien desconocen del recorrido que hace el camión recolector de basura en su zona. Así se comprobó en el analice de observación de que algunos pobladores a la hora que pasa el camión ellos sacan la basura y aducen que es por los perros u otros animales que la esparcen. Ver anexos en guía de observación.

10.1.1 Cultura de pago de los pobladores

Grafica N° 4



Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa

Al analizar los ingresos promedios de los encuestados logramos observar que las personas que cuentan con un ingreso promedio entre C\$ 5,000.00 y C\$ 8,000.00 son los que cuentan con una mayor cultura de pago de tren de aseo.

Y los que tienen mayores ingresos a C\$ 11,001.00 no pagan el servicio de tren de aseo, de aquí se puede pensar que estas personas priorizan otras

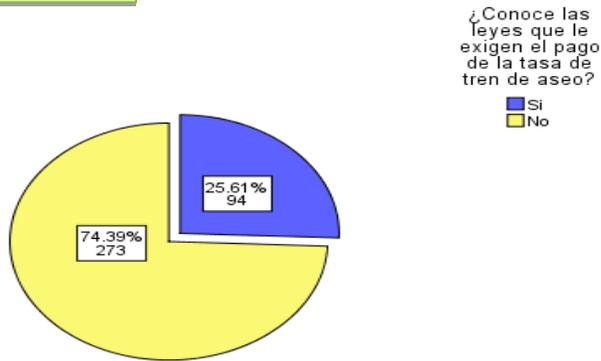


IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



necesidades en sus familias, en caso contrario de las personas que tienen ingresos entre C\$ 1 a 2,000.00. Ver tabla N° 12 y 13 en anexos.

Grafica N° 5



De la muestra tomada en consideración logramos determinar que un 74.39% de los encuestados desconocen de la normativa que regula y hace exigible el pago por el servicio de tren de aseo.

Podemos decir que existe una debilidad por parte de la

Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa

Alcaldía de Juigalpa al no hacer publicaciones de los artículos en su ordenanza que se refieren al pago de tren de aseo, dando como resultado un amplio desconocimiento de esta ley.

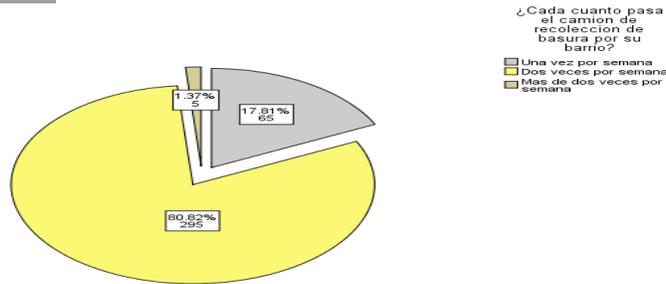
Al analizar la entrevista aplicada a los servidores públicos que laboran en la dirección de servicios municipales, estos confirman que no se da a conocer la normativa que exige el pago del servicio de tren de aseo a los pobladores del municipio, así podemos decir en nuestra investigación que si los pobladores no conocen sobre las leyes que les exige el pago



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Grafica N° 6

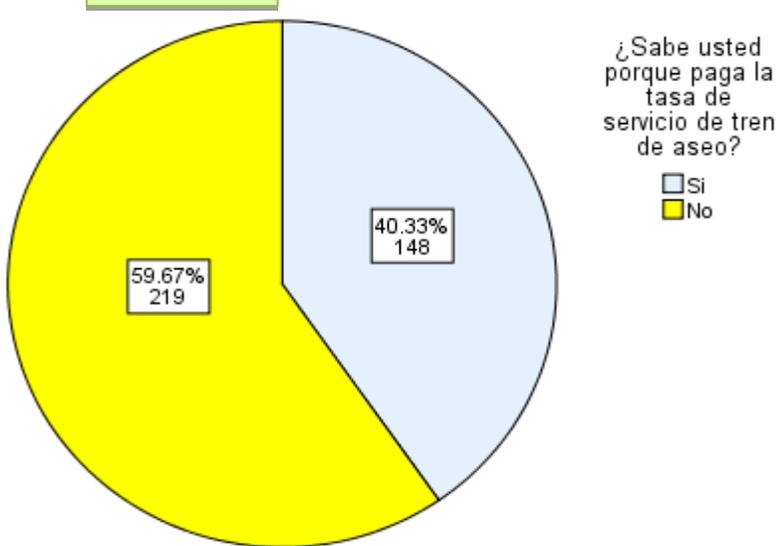


Este gráfico permite analizar que los pobladores conocen de los recorridos del camión recolector de basura en la

Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa

mayoría de los barrios pasa dos veces a la semana, dando un resultado del 80.82% con conocimientos mínimo de las personas que dijeron que el camión recolector pasa 17.81% y a la vez podemos decir que la alcaldía de Juigalpa hace una gran cobertura en el casco urbano del servicio de recolección de basura, igual se confirmó con la responsable de servicios municipales mediante entrevista realizada que el servicio se presta dos veces por semana en cada zona encontrando que estos tiene un rol asignado para cada barrio. Ver en anexos la entrevista y tabla.

Grafica N° 7



Partiendo de este resultado podemos determinar que el 59.67% la población de Juigalpa no sabe por qué paga el servicio de tren de aseo.

Podemos decir que únicamente la población paga porque se debe de pagar, y a la vez podemos deducir que lo ven como una obligación no como

Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa

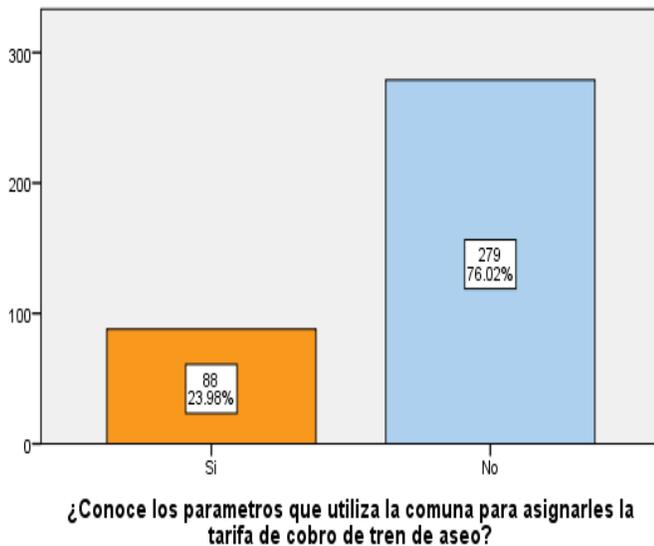


IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Una necesidad, ya que el servicio de tren de aseo controla y regula la acumulación de desechos en la ciudad y que este servicio es el garante del control de la contaminación y la salud ambiental de la ciudad, es por ello que este servicio es una necesidad para la población de Juigalpa.

Grafica N° 8



De la muestra en estudio se logró determinar que apenas un 23.98% conoce los parámetros que establece la Alcaldía de Juigalpa para establecer la tasa que debe pagar cada contribuyente que hace uso de tren de aseo, y un alto grado de desconocimiento de estos parámetros porque se encontró que un 76.02% no conoce de los mismos, también podemos relacionar este

Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa

resultado con las personas que conocen de las leyes que utiliza la Alcaldía para regular este servicio, el porcentaje es similar ya que un 74.39% desconoce estas leyes.

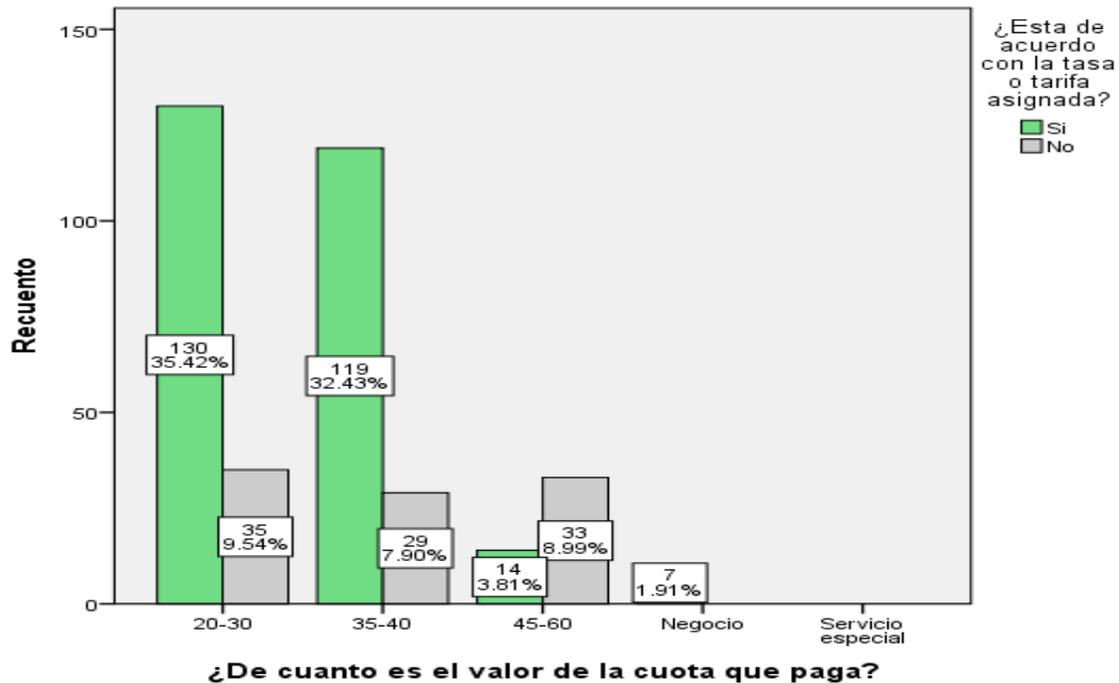
Igual esta información es confirmada con la entrevista aplicada a funcionarios de la Alcaldía, donde los mismos aseguran que no se les da a conocer los parámetros que se utilizan en la Alcaldía para establecer la cuota asignada a cada contribuyente usuario de este servicio. Ver anexos en la entrevista a funcionarios.



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Grafica N° 9



Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa

Se determinó que entre las personas encuestadas existe una aceptación de las tarifas asignadas por parte de la Alcaldía de Juigalpa en cuanto al servicio de basura, cabe mencionar que existe una leve inconformidad entre las personas que pagan una cuota comprendida en el rango de C\$ 45.00 a C\$ 60.00.

Podemos decir que los contribuyentes que no quedan conformes con las tarifas estipuladas se deben a que los encargados no toman en consideración elementos tales como número de habitantes en cada vivienda, nivel de ingresos, entre otros.

Según entrevista realizada a funcionarios de la Alcaldía nos confirmaron que algunas veces los contribuyentes quedan conforme con la tarifa asignada pero aun así con la inconformidad ellos realizan el pago. Ver anexos la entrevista a funcionarios



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



10.2 Factores que influyen en el pago de la tasa de tren de aseo por parte de los contribuyentes usuarios del municipio.

Tabla N° 4

¿Usted está al día con el pago de la tasa de tren de aseo?			
Descripción		Frecuencia	Porcentaje
	Si	227	61.9
	No	140	38.1
	Total	367	100.0

Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa

Esta tabla refleja el comportamiento de pago del servicio de tren de aseo, un 61.90% de la población se encuentra al día con el pago de este impuesto.

Podemos decir que esto se debe a que las tasas impuestas por la Alcaldía son bajas y accesibles a la economía de cada familia que hace uso de este servicio.

Se puede decir también que existe una buena cultura de pago por parte de los contribuyentes.

Pero encontramos un margen del 38.10% el cual no está al día con el pago de tren de aseo, determinando una variedad de factores que influyen en este comportamiento desde económicos hasta de cultura de pago.



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



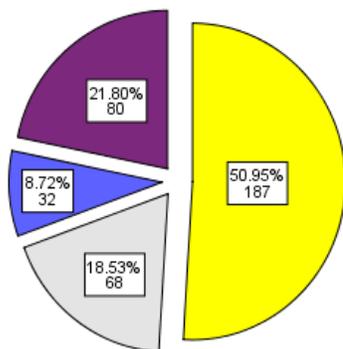
Tabla N° 5

Descripción		¿Ha tenido problemas con el pago de la tasas de tren aseo?			TOTAL
		Si	No	Algunas veces	
¿Qué tipo de problemas ha tenido al pagar el tren de aseo?	Económicos	102	0	42	144
	Desconocimiento	48	0	10	58
	Falta de interés	44	0	34	78
	Ninguno	0	87	0	87
	TOTAL	194	87	86	367

Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa

Como se mencionaba en la tabla anterior los contribuyentes que han tenido problemas con el pago del servicio de tren de aseo, se logra demostrar que principalmente se debe a problemas económicos, seguido de la falta de conocimiento del pago del servicio de tren de aseo, así como también la falta de interés por parte de los contribuyentes, esto perjudica la recaudación de la tasa de servicio de tren de aseo que realiza la Alcaldía en el municipio.

Grafica N° 10



¿Cada cuanto paga el impuesto de la basura?

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

Se demuestra que la población realiza con mayor frecuencia el pago de tren de aseo de manera mensual, abarcando un 50.95% de la población, podemos decir que este comportamiento se debe a que los

Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Ingresos que perciben estos contribuyentes son bajos y efectuar un solo desembolso afectaría la economía familiar.

Seguido de los contribuyentes que efectúan este pago de manera anual, para evitar retrasos y cargos por multa.

Tabla N° 6

		¿Ha tenido que pagar mora o multas por el retraso del pago de servicio de tren de aseo?			TOTAL
		Siempre	Alguna vez	Nunca	
¿Cuántos meses se ha atrasado en el pago de tren de aseo?	1-3	9	44	21	74
	4-6	16	34	5	55
	7-10	29	7	0	36
	11-Mas	24	42	4	50
	Ninguno	0	0	152	152
TOTAL		78	127	162	367

Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa

Como es de esperarse entre más meses se retrasen los contribuyentes mayor es el pago en concepto de multa.

Cabe señalar en esta parte que la Alcaldía de Juigalpa muestra una gran flexibilidad en cuanto a la exoneración de multas por meses retrasados de ahí surge el número de contribuyentes que han dejado pasar los meses y no han efectuado el pago del servicio de tren de aseo y nunca han pagado recargos por multa, esto se puede identificar como una estrategia para agilizar la recaudación de este impuesto.

Podemos decir también que el mayor comportamiento de retraso en el pago de este impuesto oscila entre 7 a 10 meses.



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Así como se verifica en la entrevista la Alcaldía tiene accesibilidad a dispensas de multas desde el 30% hasta el 100%, según el caso, además que ellos tiene la política de establecer convenios de pagos. Ver anexos en la entrevista a funcionarios

Tabla: N° 7

Descripción		Usted como poblador ¿apoya estos planes?			TOTAL
		Si	No	Algunas veces	
¿Está de acuerdo con los planes que realiza el gobierno en apoyo a la limpieza en los barrios?	Si	182	57	100	339
	No	8	20	0	28
TOTAL		190	77	100	367

Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa

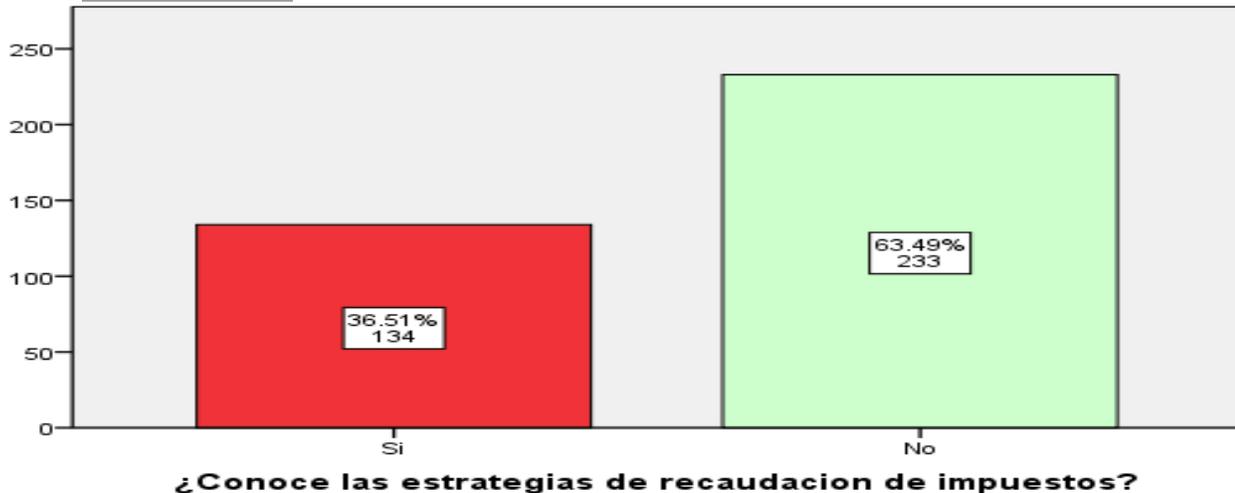
La Alcaldía municipal de Juigalpa como organismo encargado de la recaudación y ejecución de los ingresos del servicio de tren de aseo, es quien se encarga de ejecutar proyectos de interés social que beneficien a los pobladores de la ciudad.

En este punto se analiza la aceptación de los planes que ejecuta la Alcaldía en la ciudad y a la vez la participación activa de los pobladores. Como se logra observar en esta tabla existe una gran aceptación ya que de la muestra tomada 339, para un 92.04% y participación de la población con 79.01% en los proyectos y planes que ejecuta la municipalidad, esto dirigido por nuestro gobierno que cada día dirige planes en dirección a tener un país limpio y sin enfermedades



10.3 Estrategias implementadas por la Alcaldía de Juigalpa para incentivar la recaudación en la tasa de servicio de tren de aseo

Grafica N° 11



Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa

Una debilidad que presenta la Alcaldía de Juigalpa es que no da a conocer las estrategias que utiliza para incrementar la recaudación, de las cuales se pueden apoyar los contribuyentes y así ambas partes se beneficiarían, según entrevista se confirma que no se da a conocer dichas estrategias, debido a que los contribuyente tomarían la cultura de no pagar este impuesto y sabrían que siempre se les dispensara multas y recargos, aparte que afectaría en la ejecución de obras y en la calidad de este servicio, según lo expresa la directora de servicios municipales, confirmando con el análisis de observación realizado en campo.

Es de suma importancia dar a conocer estas estrategias ya que estas representan beneficios para los contribuyentes, así los contribuyentes las utilizarían para coordinar pagos, acordar dispensas de multas y arreglos de pago para aquellos casos que el adeudo es grande.



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Tabla N° 8

¿Cómo califica el servicio del operario de limpieza?			
Descripción		Frecuencia	Porcentaje
	Bueno	146	39.78%
	Muy bueno	97	26.43%
	Regular	101	27.52%
	Deficiente	23	6.27%
	Total	367	100%

Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa

Como toda empresa que brinda un servicio, la calidad del mismo es de gran importancia, esta representa una de las estrategias más fuertes que presenta la Alcaldía de Juigalpa.

Según tabla los contribuyentes califican entre bueno (39.78%) y muy bueno (26.43%), esto indica que la municipalidad capacita y orienta a sus funcionarios del área de recolección de basura sobre la atención y la calidad en el servicio.

En la entrevista se alega que los funcionarios del área insalubre de la municipalidad se les brindan el equipo necesario para garantizar un servicio con calidad y eficiencia. ver anexos la entrevista a funcionarios.

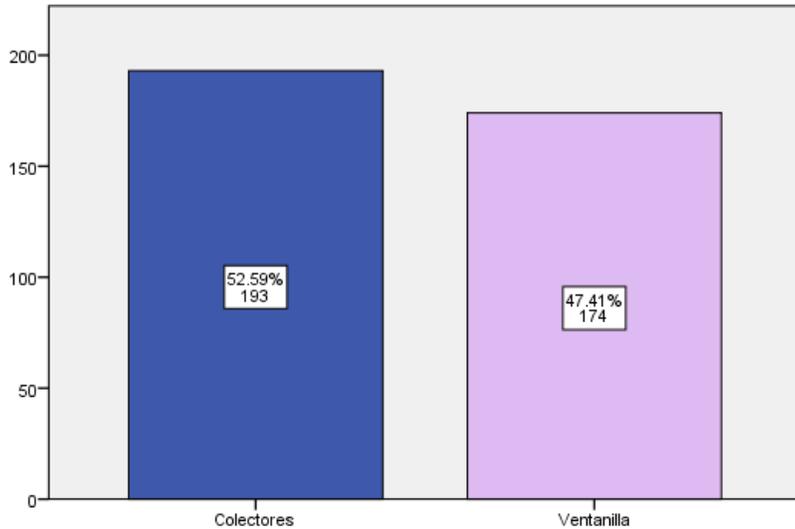
Según análisis de observación se determinó que los funcionarios muy pocas veces utilizan el equipo necesario para realizar este trabajo esto puede suceder ya el encargado no les exige que utilicen los equipos que la Alcaldía les facilita para realizar un mejor trabajo y para su seguridad ya que están expuesto a enfermedades o accidentes. Ver anexos guía de observación.



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Grafica N° 12



¿Por medio de quien efectua el pago del servicio de basura?

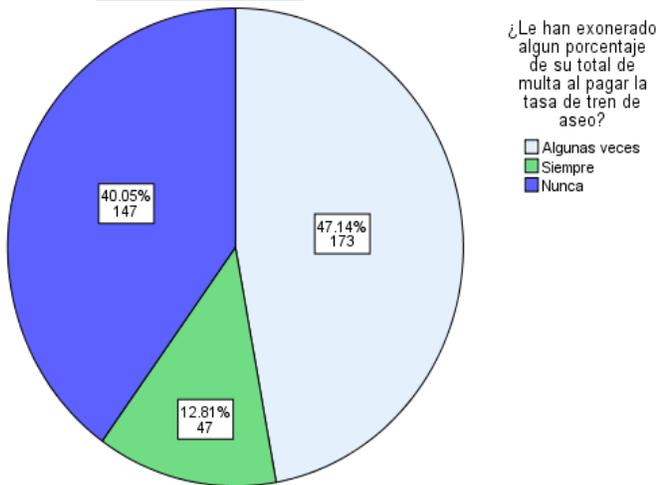
Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa

Para el pago de este tributo.

Como se logra observar los contribuyentes prefieren efectuar sus pagos mediante los colectores de impuestos (52.59%).

Esta es una buena estrategia de recaudación porque se garantiza la entrada del efectivo a la municipalidad y a la vez se le evita molestias al Contribuyente de hacer filas

Grafica N° 13



Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa

Por parte aquellos que no han sido beneficiados con esta dispensa son 40.05% se puede decir que son los contribuyentes que se encuentran al día o solventes con el pago de esta tasa, teniendo un 12.81% que siempre utiliza esta estrategia dada

La exoneración de multas representa una buena estrategia para agilizar la gestión de cobranza.

La mayor parte de los contribuyentes (47.14%) han sido beneficiados algunas veces con la dispensa de multa alguna vez.



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



por la Alcaldía permitiendo que los contribuyentes usuarios puedan ponerse al día con el pago de la tasa

Tabla N° 9

Descripción		¿Es notificado su estado de cuenta por funcionarios de gestión y cobro de la municipalidad?			TOTAL
		Si	No	Algunas veces	
¿Cada cuánto llega a notificar que debe pagar la tasa de tren de aseo?	Mensual	104	0	35	139
	Trimestral	51	0	31	82
	Semestra	31	0	28	59
	Anual	55	0	32	87
TOTAL		241	0	126	367

Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa

Recordar a los contribuyentes los retrasos en el pago del servicio de tren de aseo representa otra de las estrategias de recaudación, este grafico demuestra que la Alcaldía mes a mes envía a los contribuyentes notificaciones del estado de cuenta que se tiene en la Alcaldía de Juigalpa.

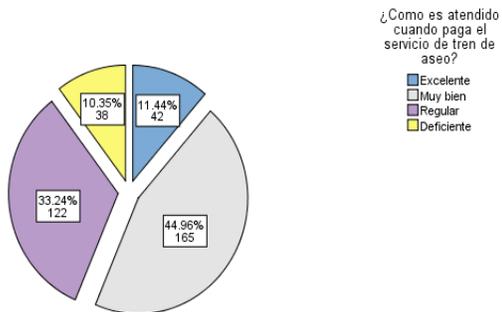
En la entrevista se logró constatar que la gestión de cobranza envía notificaciones de cobro a los contribuyentes con meses retrasados mediante los colectores de impuestos, ya que mensualmente se actualiza el estado de cuenta de cada contribuyente. Ver anexos en la entrevista a los funcionarios.



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Grafica N° 14



En este punto se determina que esta atención al momento de recibir el efectivo es calificada como muy buena (44.96%); y solo un 10.35% califica como deficiente esta atención prestada a los contribuyentes por parte de los funcionarios de la municipalidad.

Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa

Según datos obtenidos mediante la entrevista funcionarios confirman que a los contribuyentes se les atiende de una forma excelente, tomando en cuenta que se les capacita constantemente en cuanto a atención al público y relaciones humanas.

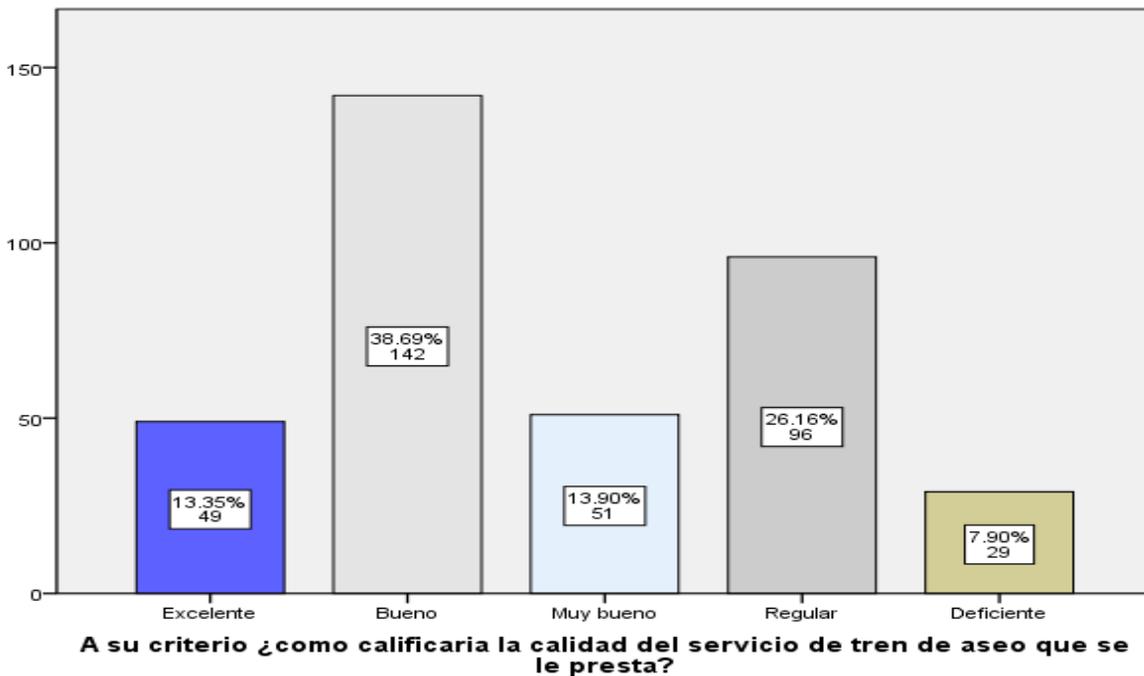
En la observación directa en el campo se verifica que a la población usuarios de este servicio no se les brinda una adecuada atención debido a que el sistema utilizado por la municipalidad cuenta con debilidades, así mismo con el personal tanto auxiliares tributarios (atención al contribuyente), cajeras y colectores de impuestos, esto impide un servicio de calidad. Ver en anexos guía de observación



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Grafica N° 15



Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa

Según el gráfico la calidad del servicio que presta la Alcaldía de Juigalpa es calificada entre bueno y excelente.

Tomando en cuenta los equipos necesarios que la municipalidad utiliza para prestar el servicio a la población, tanto así como los horarios establecidos para realizar los recorridos en cada uno de los barrios del casco urbano, quedando un porcentaje minoritario del 7.90% que califica como deficiente la calidad de este servicio, así mismo el 26.16% afirma que la calidad del servicio es regular.

De acuerdo a los encargados de cada área de la dirección de servicios municipales aseguran que el servicio es de muy buena calidad, ya que se cuenta con todos los equipos que es el insumo para garantizar una excelente calidad en este servicio, pero en el estudio directo de campo se confirma que el servicio que presta la Alcaldía tiene debilidades, en cuanto a maquinarias especializadas para ejecutar el servicio de tren de aseo en la ciudad. Ver anexos



XI. CONCLUSIONES

11.1 Qué conocimientos tienen los contribuyentes usuarios sobre los procedimientos que aplica la Alcaldía para la tasa por servicio de tren de aseo.

- De la muestra tomada en consideración el 95.64% asegura que el camión recolecta los desechos de cada vivienda dos veces por semana, demostrando la eficiencia de la gestión de limpieza de la municipalidad.
- El 88.01% de la muestra en estudio hace uso del servicio de basura que ofrece la Alcaldía de Juigalpa, se logra determinar que los pobladores que no hacen uso del servicio de tren de aseo son las personas con bajos recursos económicos y acostumbran a quemar sus desechos en sus patios, o en su caso el camión recolector no llega hasta su domicilio debido al mal estado de las calles, o habitan en barrios periféricos.
- El 76.60% de la población que no hace uso del servicio de tren de aseo es por la falta de interés que tienen estos pobladores por este servicio, el resto por desconocimiento del recorrido que efectúa el camión recolector.
- Al comparar los ingresos promedios de los contribuyentes y quienes pagan el servicio de tren de aseo se logra determinar que las personas que cuentan con un ingreso promedio entre C\$ 5,000.00 y C\$ 8,000.00 son los que cuentan con una mayor cultura de pago de tren de aseo.
- Un 74.39% de los encuestados desconocen de la normativa que regula y hace exigible el pago por el servicio de tren de aseo.



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



- El 82.82% de la población asegura que el camión recolector de basura en la mayoría de los barrios pasa dos veces a la semana, asegurando que la Alcaldía ejecuta de manera equitativa la gestión de recolección de desechos en cada uno de los barrios.
- El 59.67% la población de Juigalpa no sabe por qué paga el servicio de tren de aseo podemos deducir que lo perciben como una obligación no como una necesidad.
- Un 23.98% conoce los parámetros que establece la Alcaldía de Juigalpa para establecer la tasa que debe pagar cada contribuyente que hace uso de tren de aseo.

11.2 Cuáles son factores que influyen en la recaudación de servicio de tren de aseo en la población de Juigalpa

- Existe una aceptación de las tarifas asignadas por parte de la Alcaldía de Juigalpa en cuanto al servicio de basura, al hacer una comparación entre las cuotas que tributan y la aceptación de dicha cuota.
- Un 61.85% de la población se encuentra al día con el pago de este impuesto, se puede decir que esto se debe a que las cuotas establecidas en la municipalidad son bajas.
- Se demuestra que los contribuyentes pagan con mayor frecuencia el pago de tren de aseo de manera mensualmente, abarcando un 50.95% de la población.
- El mayor comportamiento de retraso en el pago de este impuesto oscila entre 1 a 3 mesescabe señalar en esta parte que la Alcaldía de Juigalpa muestra una gran flexibilidad en cuanto a la exoneración de multas por meses retrasados, esto se puede identificar como una estrategia para agilizar la recaudación de este impuesto.



11.3 Qué tipo de estrategias utiliza la Alcaldía de Juigalpa para incentivar la recaudación del tren de aseo.

- Los contribuyentes califican entre bueno (39.78%) y muy bueno (26.43%), el servicio de tren de aseo ofrecido por la Alcaldía de Juigalpa esto indica que la municipalidad capacita y orienta a sus funcionarios del área de recolección de basura sobre la atención y la calidad en el servicio.
- El 52.59% de los contribuyentes prefieren efectuar sus pagos mediante los colectores de impuestos, esto se da para evitar hacer filas de espera en las ventanillas de la Alcaldía.
- La mayor parte de los contribuyentes (47.14%) han sido beneficiados con la dispensa de multa alguna vez.
- Al evaluar la atención recibida por los contribuyentes al hacer efectivo el pago de la tasa de tren de aseo es calificada como muy buena (44.96%); y solo un 10.35% califica como deficiente esta atención prestada a los contribuyentes por parte de los funcionarios de la municipalidad.
- Tomando en cuenta los equipos necesarios que la municipalidad utiliza para prestar el servicio a la población, tanto así como los horarios establecidos para realizar los recorridos en cada uno de los barrios del casco urbano un 38.69% calificando como bueno el servicio de tren de aseo, quedando un porcentaje minoritario del 7.90% que califica como deficiente la calidad de este servicio.



XII. RECOMENDACIONES

Una vez evaluados y analizados los resultados obtenidos se presentan las siguientes recomendaciones y sugerencias dirigida a la población así como también para la Alcaldía esto para mejorar los procedimientos de recolección y recaudación del servicio de tren de aseo.

12.1 Recomendación para la Alcaldía sobre el servicio de tren de aseo que presta a la población de Juigalpa:

- 1) Dar a conocer a la población mediante cabildos, volantes y cuñas publicitarias en medios locales, las normativas que regula el pago de tren de aseo en la ciudad de Juigalpa.
- 2) Dar a conocer a la población de Juigalpa la ejecución realizada por la obtención de los ingresos percibidos mediante el servicio de tren de aseo.
- 3) Definir y dar a conocer al contribuyente usuario del servicio de tren de aseo los parámetros cuando se realice apertura o se le modifique la cuota establecida.
- 4) Realizar un estudio mediante los colectores del servicio de tren de aseo sobre las cuotas que pagan los contribuyentes usuarios de este servicio, garantizando así una equitativa distribución, recomendando tomar en cuenta elementos como: número de habitantes en la vivienda y nivel de ingresos.
- 5) Incentivar más a la población en la participación de los planes del gobierno en cuanto a limpieza de cada vivienda y el control de desechos.



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



- 6) Dar a conocer estrategias de recaudación como es el caso de dispensa de multas, arreglos de pagos entre otros, para así garantizar una mayor recuperación de ingresos.
- 7) Mantener actualizada la página web de la alcaldía esto para una mayor información a la población.
- 8) Exigir que el personal del área insalubre utilice los equipos necesarios durante la recolección de desechos, los cuales son facilitados por la municipalidad a cada funcionario.
- 9) Mejorar la calidad de la atención a los contribuyentes, mediante la capacitación continua al personal que interactúa directamente con el contribuyente.
- 10) Adquirir maquinarias especializadas para la recolección de desechos y para así brindar un servicio de mejor calidad.
- 11) Realizar un levantamiento de campo de los pobladores que se benefician con el servicio de tren de aseo y los que no tributan esta tasa a la municipalidad.
- 12) Integrar más vehículos para el uso de la recolección de la tasa de tren de aseo en el municipio por que las que tienen no dan abasto para brindar un buen servicio.
- 13) Ubicar bocinas o una campana en los vehículos esto para anunciar cuando el camión baya pasando por el lugar prestando el servicio de la recolección de tren de aseo.



12.2 Recomendación a lapoblación de Juigalpa chontales usuarias del servicio de tren de Aseo:

- 1) Mantener más conocimientos sobres los días cuando pasa el camión recolector de basura.
- 2) Sacar los desechos (basura) a tiempo cuando el camión recolector pase por su barrio.
- 3) Amarrar bien las ramas para que alos operarios le sea más fácil hacer el levantamiento de estas.
- 4) Acudir a los cabildos que la Alcaldía programe en cada barrio para dar información de la ejecución que se ha realizado de la recaudación de los impuestos.
- 5) Contribuir con el pago de la tasa de tren de aseo ya que es un beneficio para ellos mismo.
- 6) Pagar a tiempo la cuota que se le asigne, ya que con estocontribuyen aminorar los gastos que tiene la Alcaldía en prestar este servicio.
- 7) No dejarse acumular el pago de la tasa del servicio de tren de aseo por que después no pueden pagar el monto elevado de las cuotas atrasadas.
- 8) Acudir a la oficina de la Administración tributaria de la Alcaldía municipal cuando tengan meses atrasados para a ser uso de una de las mejores estrategias que tiene la Alcaldía que es rebaja de multa y hasta en algunos casos exoneración total de ellas.

XIII. BIBLIOGRAFIA



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Bibliografía

ALCALDIADAJUIGALPA. (2004). ESTRATEGIAS .

ANDRES MANUEL GARZA P.34 TERMINOS GENERALES. (02 de 10 de 2012), *TERMINOS GENERALES* (pág. 13)..

INIFOM. (1996).

INIFOM. (2005). IMPUESTOS FISCAL . En INIFOM, *IMPUESTO FISCAL*. NICARAGUA.

JORGEMICHIGAN P.22 LEYES MUNICIPALES. (2012).

JOSE LUIS GONZALEZ P.12, EL NUEVO DIARIO. (02 de 10 de 2012). *nuevo diario*.

joseluisgonzalez. (02 de 10 de 2012). *nuevo diario*.

LEIVA, E. (09 de 10 de 2015). ROLL DE CAMIONES DE TREN DE ASEO . (R. MARIN, Entrevistador)

LEY ORGANICA INIFOM , LEY 347 ART.4. (s.f.). LEY ORGANICA. En INIFOM, *LEY ORGANICA* (pág. ART. 4). MANAGUA NICARAGUA.

LEYN°645. (2008). ASAMBLE NACIONAL , MANAGUA NICARAGUA .

MCHCP 2014. (s.f.).PUBLICO, *MCHCP*. MANAGUA NICARAGUA .

MINED. (2008). TIPOS DE ESTUDIO. En M. D. EDUCACION, *TIPOS DE ESTUDIO* (pág. 5). JUIGALPA.

MODIFICACION ORDENANZA MUNICIPAL . (03/2010). MODIFICACION DE ORDENANZA 03/2010. En A. D. JUIGALPA, *MODIFICACION ORDENAZA* . JUIGALPA, JUIGALPA.

MODIFICACION ORDENANZA MUNICIPAL 03,2010. (pág. articulo 3).

PLAN DE ARBITRIO, 1988.IMPUESTOS. En A. NACIONAL, *IMPUESTO* .

PRODEL MANUAL DE FUNCION. (1993). MANUAL DE FUNCIONES. En PRODEL, *MANUAL DE FUNCIONES* (pág. 8). MANAGUA NICARAGUA .

PROVIENCIA MADRIZ 16. (02 de AGOSTO de 2000). *WWW.HISTORIA.COM*. Recuperado el 02 de AGOSTO de 2000, de *WWW.HISTORIA.COM*.

SANCHEZ. (02 de AGOSTO de 2000).



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES
USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL
AÑO 2015.



SINACAM . (2008). PROGRAMA DE CAPACITACION . En SINACAM, *PROGRAMA DE CAPACITACION*
(pág. 15). MANAGUA NICARAGUA.

WEBGRAFIA:

*INIFOM (2008) “Breve reseña del Municipio de Juigalpa” tomado de
www.inifom.gob.ni/municipios*

Juigalpa (2011) tomado de <http://www.chontalesenlineajuigalpa>



XIV. ANEXOS



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Esta encuesta es el pilotaje de 25 preguntas realizadas a un total de 10 personas las cuales nos dieron sugerencia y observación.



Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua

Facultad Regional Multidisciplinaria

“Cornelio Silva Arguello”

UNAN-FAREM CHONTALES.

Somos estudiantes de la UNAN-FAREM CHONTALES del quinto año de la carrera de Contaduría Pública y Finanzas del turno sabatino, el objetivo de esta encuesta es determinar la cultura de pago de la tasa de impuesto de tren de aseo de los usuarios de este servicio registrados en la Alcaldía Municipal de Juigalpa, esperando de su colaboración en el llenado de esta encuesta lo que nos proporcionará información de gran utilidad para nuestra investigación.

Edad_____

Sexo_____

Marque con una x su respuesta.

1.) ¿Cuántos habitan en su casa?

Dos () Tres () Cuatro () Cinco () Mas ()

2.) En qué zona está ubicado(a)?

1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () 8 ()

3.) ¿Usted paga el tren de aseo en su casa?

SI () NO ()

4.) ¿Pasa el servicio de tren de aseo por su casa?

SI () NO ()



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES
USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL
AÑO 2015.



5.) ¿Qué ingresos perciben en su hogar?

0 -5,000 () 5,001-10,000 () 10,001-20,000 () 20,001- Mas ()

6.) En que categoría se encuentra registrado respecto al pago de tren de aseo?

Domiciliar () Comercial ()

7.) ¿Conoce las leyes que le exigen el pago de impuesto de la tasa de tren de aseo?

SI () NO ()

8.) ¿cada cuánto pasa el camión de recolección de basura por su barrio?

Una vez por semana () dos veces () mas ()

9.) ¿Sabe usted porque paga la tasa de tren de aseo.

SI () NO ()

10.) ¿Conoce los parámetros que utiliza la comuna para clasificar la tarifa de cobro?

SI () NO ()

11.) ¿Está de acuerdo con la cuota establecida en su casa por el servicio?

SI () NO ()

12.) ¿Usted está al día con el pago de impuesto de tren de Aseo?

SI () NO ()

13.) ¿Ha tenido problemas con el pago de sus impuestos de tren de aseo?

SI () NO () alguna vez ()

14.) ¿Cada cuánto paga sus impuestos?



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES
USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL
AÑO 2015.



Mensual () Trimestral () Semestral () Anual ()

15.) ¿Cuándo se atrasa en el pago del impuesto, ¿cómo realiza el pago?

Uno pago () Cuotas () arreglo de pago ()

16.) ¿Conoce las estrategias de recaudación de impuestos?

SI () NO ()

17.) ¿Ha tenido que pagar mora o multa por el retraso del pago del servicio de tren de aseo?

Siempre () Alguna vez () Nunca ()

18.) ¿Por medio de quien efectúa el pago de sus impuestos?

Colectores () Ventanilla ()

19.) ¿Le han exonerado algún % de su total de la multa al pagar el impuesto de tren de aseo?

Algunas vez () Siempre () Nunca ()

20.) ¿Es notificado su estado de cuenta por parte de colectores o funcionarios de gestión y cobro de la municipalidad?

Si () No () alguna veces ()

21.) ¿Cada cuánto le llegan a notificar que debe de pagar sus impuestos?

Mensual () Trimestral () Semestral () Anual ()

22.) ¿Cómo es atendido cuando paga su servicio?

Excelente () Muy Bien () Regular () Mal ()

23.) ¿De qué calidad considera que es el servicio que le prestan?

SI () muy poco () Siempre ()



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES
USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL
AÑO 2015.



24.) ¿Cómo califica el servicio del operario de limpieza?

Bien () Regular () Muy bueno () Excelente ()

25.) ¿Cree usted que el servicio prestado por la Alcaldía es de excelente calidad?

Pocas veces () Nunca () Siempre ()

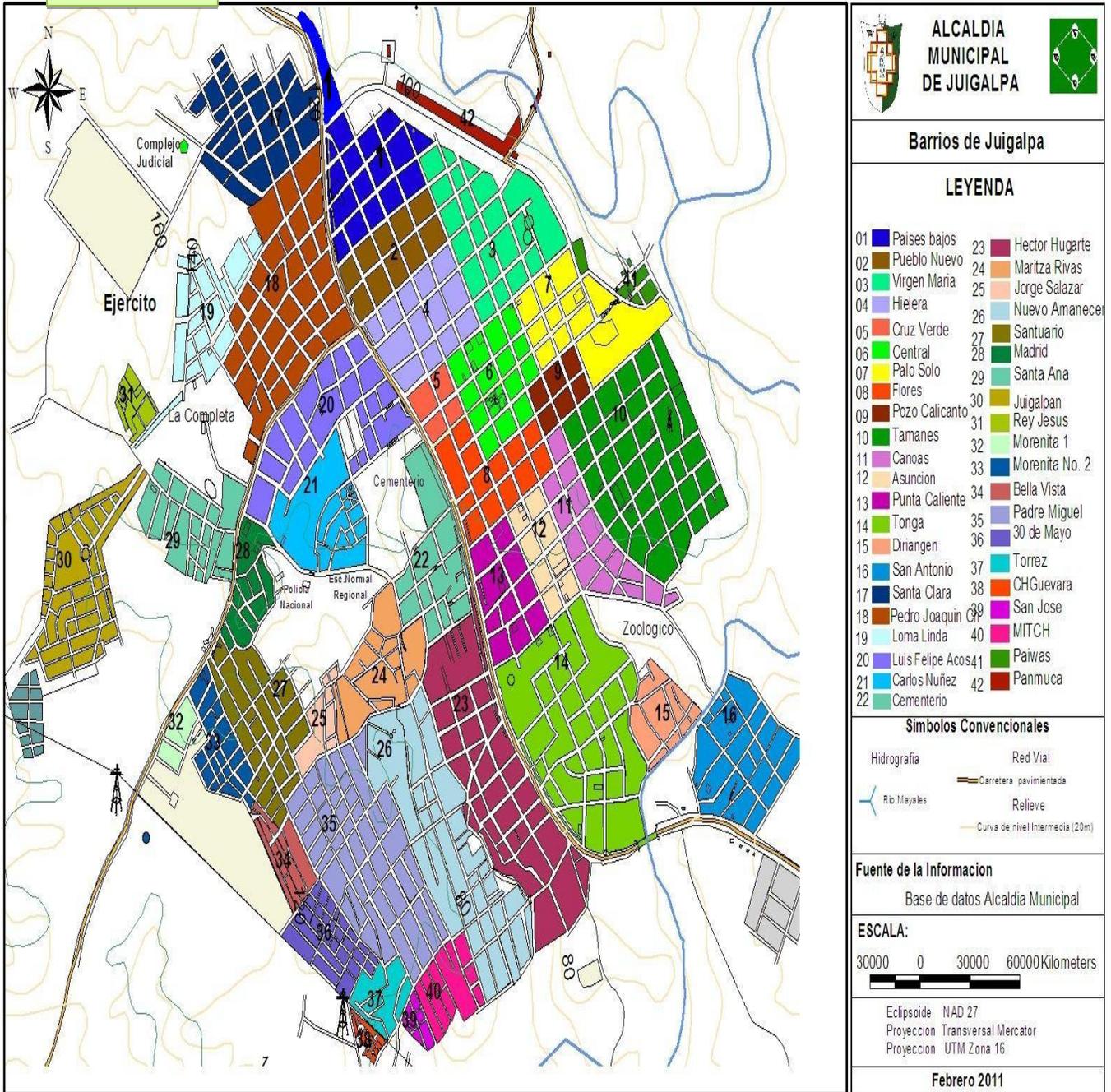


IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Mapa de del municipio de Juigalpa con los diferentes barrios

Grafica N° 16



Fuente: Mapa municipal



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Una vez evaluada la encuesta piloto y tomando en cuenta las recomendaciones efectuadas a la misma, así se define la encuesta que se muestra a continuación:

Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua

Facultad Regional Multidisciplinaria

“Cornelio Silva Arguello”

UNAN-FAREM CHONTALES.

Somos estudiantes de la UNAN-FAREM CHONTALES del quinto año de la carrera de Contaduría Pública y Finanzas del turno sabatino, el objetivo de esta encuesta es determinar el impacto de la tasa de tren de aseo en los usuarios de este servicio registrados en la Alcaldía Municipal de Juigalpa, esperando de su colaboración en el llenado de esta encuesta lo que nos proporcionará información de gran utilidad para nuestra investigación.

Edad_____ Sexo_____

Marque con una x su respuesta.

1) ¿Cuántos habitan en su casa?

1-3 () 4-5 () 6-7 () 8- MAS ()

2) En qué zona está ubicado(a)?

1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6 () 7 () 8 ()

3) Pasa el servicio de tren de aseo por su casa?

SI () NO ()



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES
USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL
AÑO 2015.



4) ¿Usted hace uso del servicio de tren de aseo?

SI () NO ()

5) ¿por que no ase uso del servicio?

Desconocimiento () falta de interés ()

6) ¿Paga el tren de aseo en su casa?

SI () NO ()

7) ¿A cuánto ascienden sus ingresos?

0-2,000 () 2,001-5,000 () 5,001-8,000 () 8,001- 11,000 () 11,001- MAS ()

8) En que categoría se encuentra registrado respecto al pago de tren de aseo?

Domiciliar () Comercial ()

9) ¿Conoce las leyes que le exigen el pago de la tasa de tren de aseo?

SI () NO ()

10) ¿cada cuánto pasa el camión de recolección de basura por su barrio?

Una vez por semana () dos veces por semana () más de dos veces ()

11) ¿Sabe usted porque paga la tasa de tren de aseo?

SI () NO ()



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



12) Conoce los parámetros que utiliza la comuna para asignarles la tarifa de cobro de tren de aseo?

SI () NO ()

13) ¿Está de acuerdo con la tasa o tarifa asignada?

SI () NO ()

14) ¿De cuánto es el valor de la cuota que paga?

20-30 () 35-40() 45-60 () de negocio () servicio especial ()

15) ¿Usted está al día con el pago de la tasa de tren de Aseo?

SI () NO ()

16) ¿Ha tenido problemas con el pago de la tasa de tren de aseo?

SI () NO () Alguna vez ()

17) Qué tipo de problemas a tenido al pagar el tren de aseo?

Económicos () desconocimientos () falta de interés () Ninguno ()

18) ¿Cada cuánto paga la tasa de la basura?

Mensual () Trimestral () Semestral () Anual ()

19) Cuándo se retrasa en el pago de la tasa de tren aseo, ¿cómo realiza el pago?



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES
USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL
AÑO 2015.



Uno solo pago () Cuotas () arreglo de pago ()

20) Cuánto meses se atrasado en el pago de tren de aseo?

1-3meses () 4- 6meses () 7-10 meses () 11- Mas meses () Ninguno ()

21) Ha tenido que pagar mora, o multas por el retrasó del pago del servicio de tren de aseo?

Siempre () Alguna vez () Nunca ()

22) Está de acuerdo con los planes que realiza el gobierno en apoyo a la limpieza en los barrios?

SI () NO ()

23) Usted como poblador apoya esos planes?

SI () NO () Algunas veces ()

24) ¿Conoce las estrategias de recaudación de impuestos?

SI () NO ()

25) ¿cómo califica el servicio del operario de limpieza?

Bueno () muy bueno () regular () Deficiente ()

26) ¿Cree usted que el servicio prestado por la alcaldía es de excelente calidad?

Pocas veces () Nunca () Siempre ()

27) ¿Por medio de quien efectúa el pago de la tasa de tren de aseo?

Colectores () Ventanilla ()



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES
USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL
AÑO 2015.



28) ¿Le han exonerado algún % de su total de la multa al pagar el impuesto de tren de aseo?

Algunas vez () Siempre () Nunca ()

29) ¿Es notificado su estado de cuenta por parte de funcionarios de gestión y cobro de la municipalidad?

Si () No () alguna veces ()

30) ¿Cada cuánto le llegan a notificar que debe de pagar la tasa de tren de aseo?

Mensual () Trimestral () Semestral () Anual ()

31) Como es atendido cuando paga el servicio de tren de aseo?

Excelente () Muy Bien () Regular () Deficiente ()

32) A su criterio, cómo calificaría la calidad del servicio de tren de aseo que se le presta?

Excelente () Bueno () muy bueno () regular () Deficiente ()

GRACIAS POR SU APOYO



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Tablas de análisis de la encuesta aplicada a la población

Tabla N° 10

¿Usted hace uso del servicio de tren de aseo?* ¿Pasa el servicio de tren de aseo por su casa? tabulación cruzada					
			¿Pasa el servicio de tren de aseo por su casa?		Total
			Si	No	
¿Usted hace uso del servicio de tren de aseo?	Si	Recuento	318	5	323
		% del total	86.6%	1.4%	88.0%
	No	Recuento	33	11	44
		% del total	9.0%	3.0%	12.0%
Total		Recuento	351	16	367
		% del total	95.6%	4.4%	100.0%

Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa

Tabla N° 11

¿En qué zona está ubicado?* ¿Paga el tren de aseo en su casa? tabulación cruzada					
			¿Paga el tren de aseo en su casa?		Total
			Si	No	
¿En qué zona está ubicado?	1	Recuento	30	0	30
		% del total	8.2%	0.0%	8.2%
	2	Recuento	14	2	16
		% del total	3.8%	0.5%	4.4%
	3	Recuento	65	22	87
		% del total	17.7%	6.0%	23.7%
	4	Recuento	44	8	52
		% del total	12.0%	2.2%	14.2%
	5	Recuento	57	2	59
		% del total	15.5%	0.5%	16.1%
	6	Recuento	18	8	26
		% del total	4.9%	2.2%	7.1%
	7	Recuento	66	9	75
		% del total	18.0%	2.5%	20.4%
	8	Recuento	20	2	22
		% del total	5.4%	0.5%	6.0%
Total		Recuento	314	53	367
		% del total	85.6%	14.4%	100.0%

Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Tabla N° 12

¿Paga el tren de aseo en su casa?* ¿A cuánto ascienden sus ingresos? tabulación cruzada								
			¿A cuánto ascienden sus ingresos?					Total
			0-2,000	2,001-5,000	5,001-8,000	8,001-11,000	11,001-Mas	
¿Paga el tren de aseo en su casa?	Si	Recuento	31	83	134	61	5	314
		% del total	8.4%	22.6%	36.5%	16.6%	1.4%	85.6%
	No	Recuento	36	14	0	0	3	53
		% del total	9.8%	3.8%	0.0%	0.0%	0.8%	14.4%
Total		Recuento	67	97	134	61	8	367
		% del total	18.3%	26.4%	36.5%	16.6%	2.2%	100.0%

Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa

Tabla N° 13

		¿Cada cuánto pasa el camión de recolección de basura por su barrio?			TOTAL
		Una vez por semana	Dos veces por semana	Más de dos veces por semana	
		Recuento	Recuento	Recuento	
¿En qué zona está ubicado?	1	4	26	0	30
	2	0	16	0	16
	3	23	64	0	87
	4	10	40	2	52
	5	2	57	0	59
	6	0	26	0	26
	7	18	54	3	75
	8	8	14	0	22
TOTAL		65	297	5	367

Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Tabla de contingencia resumen de casos de la encuesta

Tabla N° 14

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Incluido		Excluido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Sexo	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿Cuántos habitan en su casa?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿En qué zona está ubicado?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿Pasa el servicio de tren de aseo por su casa?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿Usted hace uso del servicio de tren de aseo?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿Por qué no hace uso del servicio?	44	12.0%	323	88.0%	367	100.0%
¿Paga el tren de aseo en su casa?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿A cuánto ascienden sus ingresos?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿En qué categoría se encuentra registrado respecto al pago de tren de aseo?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿Conoce las leyes que le exigen el pago de la tasa de tren de aseo?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿Cada cuánto pasa el camión de recolección de basura por su barrio?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿Sabe usted porque paga la tasa de servicio de tren de aseo?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



¿Conoce los parámetros que utiliza la comuna para asignarle la tarifa de cobro de tren de aseo?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿Está de acuerdo con la tasa o tarifa asignada?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿De cuánto es el valor de la cuota que paga?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿Usted está al día con el pago de la tasa de tren de aseo?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿Ha tenido problemas con el pago de la tasa de tren aseo?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿Qué tipo de problemas ha tenido al pagar el tren de aseo?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿Cada cuánto paga el impuesto de la basura?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
Cuando se retrasa en el pago de tren de aseo ¿cómo realiza el pago?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿Cuántos meses se ha atrasado en el pago de tren de aseo?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿Ha tenido que pagar mora o multa por el retraso del pago de servicio de tren de aseo?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿Está de acuerdo con los planes que realiza el gobierno en apoyo a la limpieza en los barrios?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
Usted como poblador ¿apoya estos planes?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿Conoce las estrategias de recaudación de impuestos?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿Cómo califica el servicio del operario de limpieza?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



¿Cree usted que el servicio prestado por la Alcaldía es de excelente calidad?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿Por medio de quien efectúa el pago del servicio de basura?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿Le han exonerado algún porcentaje de su total de multa al pagar la tasa de tren de aseo?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿Es notificado su estado de cuenta por funcionarios de gestión y cobro de la municipalidad?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿Cada cuánto le llega a notificar que debe pagar la tasa de tren de aseo?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
¿Cómo es atendido cuando paga el servicio de tren de aseo?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
A su criterio ¿cómo calificaría la calidad del servicio de tren de aseo que se le presta?	367	100.0%	0	0.0%	367	100.0%
a. Limitado 367 casos.						

Fuente: encuesta aplicada a la población de Juigalpa



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES
USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL
AÑO 2015.



Después de realizar la encuesta se realizó una entrevista al personal encargado de brindar el servicio y de la recaudación de la tasa de tren de aseo la cual observamos.

Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua

Facultad Regional Multidisciplinaria

""Cornelio Silva Arguello""

UNAN-FAREM CHONTALES.

Somos estudiantes de la UNAN-FAREM CHONTALES del quinto año de la carrera de Contaduría Pública y Finanzas del turno sabatino, el objetivo de ésta entrevista es determinar la calidad de la tasa de tren de aseo en los usuarios de este servicio registrado en la Alcaldía Municipal de Juigalpa, esperando de su colaboración en el llenado de esta entrevista lo que nos proporcionará información de gran utilidad para nuestra investigación.

Marque con una x su respuesta.

1) ¿se les da a conocer a los pobladores cuales son las leyes que le exigen el pago de la tasa de tren de aseo?

Si () NO () Algunas Veces ()

2)¿A los contribuyentes cuando se le hace el registro de tren de aseo por primera vez se les dice cuál es el parámetro para establecer la cuota?

Si () NO () Algunas Veces ()

3)¿Al aperturar el registro de tren de aseo a un nuevo contribuyente este queda conforme?

Si () NO () Algunas Veces ()

4)¿Qué estrategias de recaudación utiliza la Alcaldía en caso de los contribuyentes morosos?



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES
USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL
AÑO 2015.



Dispensas de multa () convenio de pago ()

5)¿La Alcaldía realiza notificación de cobro de tren de aseo?

Si () NO ()

6)¿Cada cuánto se les notifica a los contribuyentes su estado de cuenta de tren
aseo?

Mensual () trimestral () semestral () anual ()

7)¿El servicio de tren de aseo se realiza en todas las zonas de Juigalpa?

SI () NO ()

8)¿Se les comunica a los pobladores cuando va a pasar el tren de aseo por sus
barrios?

SI () NO ()

9) ¿Existe un rol establecido para la recolección de tren de aseo por los barrios de
Juigalpa?

SI () NO ()

10)¿Los vehículos de la recolección de tren de aseo prestan las condiciones
adecuadas para el servicio?

SI () NO ()

11) ¿Se les da el equipo necesario a los operarios de limpieza que se
encargan de la recolección del tren de aseo?

SI () NO () Algunas Veces ()

12) ¿Cree usted que el servicio que se les presta la Alcaldía a los pobladores
es de buena calidad

SI () NO () Algunas Veces ()



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Análisis de la entrevista realizada a funcionarios de la Alcaldía de Juigalpa los cuales son encargados de la recolección y recaudación de la tasa de tren de aseo.

Preguntas	Posibles Repuestas	Directora de Servicio municipal	Resp. Sanidad pública	Resp. de Fiscalización	Resp. De gestión y Cobro	OBSERVACION
1) ¿se les da a conocer a los pobladores cuales son las leyes que le exigen el pago de la tasa de tren de aseo?	SI() NO () Algunas veces()	SI	NO	NO	Algunas veces()	según la entrevista realizada a los trabajadores de las áreas encargadas de la recolección y recaudación del servicio nos confirman que a los pobladores no se les da a conocer las leyes que le exigen el pago de tren de aseo ya que dos de ellos nos dijeron que NO y uno que Algunas veces
2) ¿A los contribuyentes cuando se les abre el registro de tren de aseo por primera vez se les dice cuál es el parámetro para establecer la cuota?	SI() NO() Algunas veces()	SI	NO	Algunas veces()	NO	con respecto a la pregunta si se les da a conocer los parámetros nos respondieron igual que la pregunta anterior, los pobladores no conocen los parámetros
3) ¿Al aperturar el registro de tren de aseo de un nuevo contribuyente este queda conforme?	SI() NO() Algunas veces()	SI	Algunas veces()	Algunas veces()	Algunas veces()	según las respuestas de nuestros entrevistados logramos darnos cuenta que los pobladores no quedan tan conforme con la cuota pero la aceptan esto respeto a la contestación de tres de ellos que contestaron que algunas veces



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



4) ¿Qué estrategias de recaudación utiliza la alcaldía en casos contribuyentes morosos?	Dispensa de multa () convenio de pago () Ambas()	Ambas()	Ambas()	Ambas()	Ambas()	la contestación de ellos nos da a confirmar que la Alcaldía si tiene buenas estrategias de recaudación facilitando medidas favorables de pago a los pobladores
5) ¿La Alcaldía realiza notificación de cobro de tren de aseo?	SI () NO ()	SI	SI	SI	SI	en esta parte quedamos claro que la Alcaldía si les notifica a los usuarios del servicio
6) ¿cada cuánto se les notifica a los contribuyentes su estado de cuenta de tren de aseo?	Mensual () Trimestral () Semestral () Anual ()	Trimestral ()	Mensual ()	Mensual ()	Mensual ()	con la respuestasobtenidas confirmamos que la Alcaldía las notificaciones las realiza mensual, y que utiliza a los cobradores para realizarlas al mismo tiempo
7)¿El servicio de tren de aseo se realiza en todas las zonas de Juigalpa	SI () NO ()	SI	SI	SI	SI	con estas respuestas los entrevistados nos dicen que el servicio de tren de aseo si seles presta a todos los barrios del municipio
8) ¿se les comunica a los pobladores cuando va a pasar el tren de aseo por sus barrios?	SI () NO ()	SI	SI	SI	SI	según los entrevistados con una respuesta misma dicen que si se les avisa a los pobladores cuando va a pasar el servicio de tren de aseo por sus barrios
9) ¿Existe un rol establecido para la recolección de tren de aseo por lo barrios de Juigalpa?	SI () NO ()	SI	SI	SI	SI	igual que la repuesta anterior de la pregunta los encuestados aducen que existe un rol establecido para le recolección de basura



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



10) ¿Los Vehículos de la recolección de tren de aseo prestan las condiciones adecuadas para el servicio?	SI () NO ()	NO	SI	NO	SI	con las repuestas recibidas de los entrevistados encontramos un problema ya que dos de ellos contestaron que los vehículos no prestan las condiciones necesarias para realizar el servicio de tren de aseo
11) ¿Se les da el equipo necesario a los operarios de limpieza que se encargan de la recolección del tren de aseo?	SI () NO () Algunas veces ()	SI	Algunas veces ()	Algunas veces ()	SI	con la repuesta obtenida se llegó a conocer que la Alcaldía les da el equipo necesario a los operarios para realizar el trabajo
12) ¿Cree usted que el servicio que presta la Alcaldía a los pobladores es de buena calidad?	SI () NO () Algunas veces ()	Algunas veces ()	Algunas veces ()	NO	NO	con la contestación que nos dieron los entrevistados se logró obtener que el servicio que presta la Alcaldía es deficiente ya que no es de la calidad que exige la población esto es por los vehículos que no son los adecuados

Tabla N° 14

Fuente: análisis de la entrevista a los funcionarios de la Alcaldía municipal



Análisis de observación:

Se realizó un análisis de observación en el campo de los camiones encargados de prestar el servicio de la recolección de tren de aseo en el municipio y en todas las zonas, donde se obtuvo un amplio conocimiento que nos servirá para analizar con más claridad los objetivos que nos proporcionara para esta investigación.

Mediante esta observación se logró obtener datos que compararemos en los análisis y con los datos que se obtuvieron en las encuestas aplicadas y entrevistas las cuales se mencionan a continuación:

- | |
|---|
| ➤ Se logró conocer que los camiones encargados de recoger la basura si prestan el servicio de tren de aseo por todas las zonas del municipio. |
| ➤ Los camiones que se ocupan de la recolección de la tasa de tren de aseo no son adecuados para este servicio ya que el camión grande es muy alto perjudicando al operario, lo cual lo obliga a realizar un esfuerzo mayor al levantar las bolsas, barril, sacos y cajas llenas de basura como los identifican las fotos tomadas en el campo. |
| ➤ Se observó que los operarios que se encargan de los levantamientos de desechos no andaban su equipo de protección solo portaban guantes,haciendo falta chalecos fosforescente, mascarías entre otros que le son muy útil al realizar el servicio. |
| ➤ El camión no cuenta con una bocina que identifique que él va pasando por el lugar. |
| ➤ Se observó que los camiones son muy rebalsados de basura lo que provoca que la basura vuelva a caerse en el lugar perjudicando así a la población del lugar. |
| ➤ Se confirma el horario cuando pasa el camión de tren de aseo por los barrios de Juigalpa. |



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



➤ Con respecto a los contribuyentes pudimos observar que algunas hasta que el camión pasa por el lugar ellos están sacando la misma.
➤ Existen usuarios del servicio que sacan ramas y palos los que no amarran correctamente perjudicando esto al operario que se encarga de levantar los desechos
➤ En algunas viviendas el exceso de basura es grande y se observó que hasta cinco sacos de desechos por tiempo.
➤ Algunos contribuyentes usuarios de este servicio indicaron que se molestan con el operario porque algunas veces los sacos no son devueltos sino que los dejan arriba en el camión
➤ se confirmó que algunos contribuyentes en el saco recogen basura y palos por lo que se hace más difícil de sacar la basura a los operarios y es por eso que el saco se lo llevan.

Tabla N° 15

Fuente: Guía de observación en campo

Mediante esta observación se tomaron fotos las cuales nos indicarán parte de lo que se obtuvo en el análisis de observación.



Foto Aníbal García



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Foto Aníbal García



Foto Aníbal García



Foto Aníbal García



Foto Aníbal García



Foto Aníbal García



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Foto Aníbal García



Foto Aníbal García



Foto Aníbal García



Foto Aníbal García



IMPACTO DE LA TASA DE SERVICIO DE TREN DE ASEO EN LOS CONTRIBUYENTES USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE JUIGALPA DURANTE EL I PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015.



Foto Aníbal García



Foto Aníbal García



Foto Aníbal García



Foto Aníbal García



Foto Aníbal García



Foto Aníbal García