



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Sensibilización Social y Recaudación de los Arbitrios de  
Limpieza Pública en el Distrito de Sicuani 2017

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

**AUTOR:**

Br. Mantilla Villegas, Alfonso

**ASESOR:**

Dr. Enríquez Romero, Edgar

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Planificación y Control Financiero

**PERÚ - 2017**

## PÁGINA DEL JURADO

-----  
Dr. Campaña Morro, Waldo Enrique  
Presidente

-----  
Mg. Rojas Ocharan, Dante Paul  
Secretario

-----  
Dr. Enríquez Romero, Edgar  
Vocal

## DEDICATORIA

*A Dios y en todos los Santos que yo creo y confié, por ser mi guía, protector, por brindarme buena salud, sabiduría, humildad y mucha fortaleza para salir adelante sin perder la fe que uno tiene.*

*A mis queridos padres Alfonso y Consuelo, quienes me dieron la vida y gracias a ellos aprendí muchas cosas en la vida desde ser humilde, sencillo y todo ello me lo enseñaron con el ejemplo.*

*A mis amados y queridos hijos Joaquín y Camila, a mí querida esposa Georgina, quienes son mi motor para seguir adelante a quienes llevo en mi corazón, por su amor, comprensión, paciencia y estímulo constante de superación y el deseo de triunfo en la vida, propiciando y respaldando mis éxitos. Este logro es de Uds. con mucho amor.*

*A mis hermanos, cuñadas y a todas las personas que me aprecian que gracias a su motivación de ellos, es que tomé la decisión de seguir estudiando para mi crecimiento personal y superación para luego servir a la sociedad.*

## AGRADECIMIENTO

*A la Universidad Cesar Vallejo (UCV), por extender las fronteras del conocimiento accediendo a mi formación de Maestro en Gestión Pública y por su valiosa contribución al desarrollo y acreditación de la educación universal.*

*A la Municipalidad Provincial de Canchis y al barrio de Pampacucho por la oportunidad y facilidades proporcionadas para la investigación, los compañeros de trabajo y en especial a las mamitas de la CENCOPPS (Central de Comedores Populares), la Gerencia de Medio Ambiente, la Sud Gerencia de Administración Tributaria quienes sin exigir nada a cambio han participado y colaborado de manera altruista y desprendida en la aplicación de los instrumentos de la investigación Doctoral.*

*Al Dr. Enríquez Romero, Edgar; asesor del presente trabajo y comentarios rigurosos que han asistido de manera significativa a optimizar la excelencia y publicación de la presente Tesis.*

## **PRESENTACIÓN**

Respetables señores miembros del Jurado;

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, expongo ante ustedes la Tesis titulada “Sensibilización Social y Recaudación de los Arbitrios de Limpieza Publica en el Distrito de Sicuani 2017”, en donde se llegó a determinar e identificar la relación directa entre la Sensibilización Social y la Recaudación de los Arbitrios de Limpieza Pública; para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Convencidos de cumplir con los requisitos de aprobación.

AUTOR

## ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES.	
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN JURADA	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	16
1.1 Realidad Problemática.	16
1.2 Trabajos Previos.	18
1.3 Teorías Relacionadas al Tema.	28
1.4 Formulación del Problema.	54
1.5 Justificación del Estudio.	55
1.6 Hipótesis.	58
1.7 Objetivos.	59
II. MÉTODO	60
2.1 Diseño de Investigación.	60
2.2 Variables, Operacionalización.	60
2.3 Población y muestra.	64
2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	64
2.5 Métodos de Análisis de Datos.	67
2.6 Aspectos Éticos.	677
III. RESULTADOS	68
3.1 Descripción.	68
3.2 Presentación de los Resultados Variable Sensibilizacion social.	69
3.3 Resumen de la Variable Sensibilizacion social.	73
3.4 Presentación de los Resultados Variable Recaudacion de los arbitrios en limpieza publica.	75

3.5	Resumen de la Variable Recaudacion de arbitrios en limpieza publica.	80
3.6	Prueba de Hipótesis	82
IV.	DISCUSIÓN	87
V.	CONCLUSIONES	92
VI.	RECOMENDACIONES	94
VII.	REFERENCIAS	95
	ANEXOS	97

## RESUMEN

La presente investigación tiene como Título “Sensibilización Social y Recaudación de los Arbitrios en Limpieza Publica en el Distrito de Sicuani 2017”, siendo el objetivo principal determinar la relación que existe entre la sensibilización social y recaudación de los arbitrios en limpieza pública en el distrito de Sicuani.

El nivel de investigación básico – correlacional – cuantitativa transversal, diseño no experimental. Aquí podemos precisar de que existe una alta relación entre la variable de sensibilización social y recaudación de los arbitrios en limpieza pública, en la que se puede indicar que si nosotros sensibilizamos a la población tendríamos como consecuencia una mejor recaudación y viceversa.

Un país para su desarrollo tiene que priorizar por lo menos dos cosas fundamentales, una la educación y concientización de los administrados en especial en temas de tributación; que importante son estos dos componentes para que haya una conciencia tributaria y no solo eso sino también la sensibilización de los administrado para que ellos puedan aportar con sus tributos que lo único que hacen es beneficiar a todo una población con mejores servicios.

Por ello la importancia de sensibilizar a la población para que puedan cumplir con sus obligaciones tributarias y de esa manera evitar la morosidad y tener algunas multas por no cumplir con las normas establecidas, Así mismo tener una planificación estratégica de comunicación trayendo como resultado mayores ingresos económicos en lo que respecta a recaudación tributaria; importante y fundamental el componente de la comunicación para una buena recaudación tributaria, lo cual permite difundir las estrategia de como recaudar mejor.

El tipo de muestra que se emplea es el no probabilístico, tomando en cuenta a 30 personas entre mujeres y varones de la plazoleta de Pampacucho, del mismo modo se aplicó dos cuestionarios para las dos variables, cada una con 20 Ítems, dicho instrumento fue validado por juicio de expertos y estadísticamente, para

medir la consistencia interna a través del Alpha de Cronbach que nos arrojó (0.89 prueba de hipótesis) para la primera variable se aplicó la escala : Muy Buena, Buena, Regular, Mala, de acuerdo a las dimensiones: Comunicación, Población, Estrategia, Morosidad, Factor Social, Factor Económico y Factor Cultural.

Podemos indicar que la primera conclusión que tenemos es de que el 50,0% de los usuarios encuestados optaron por la alternativa regular, el 30,0% marco la alternativa mala y el 20,0% de los mismos marco la alternativa de buena, que tomando en cuenta el porcentaje mayor se concluye que existe una regular sensibilización social en el distrito de Sicuani, región del Cusco. En la segunda conclusión podemos indicar que el 53,3% de los contribuyentes encuestados optaron por la alternativa regular, otro 33,3% marco la alternativa de mala y el 13,3% de los mismos marco la alternativa de buena, que tomando en consideración el porcentaje mayor se concluye que existe una regular recaudación de los arbitrios en limpieza pública en el distrito de Sicuani de la región Cusco. En la tercera conclusión en la que se utilizó el coeficiente de correlación Tau B de Kendall se llegó a la conclusión de que existe relación alta y significativa entre la sensibilización social y la recaudación de los arbitrios en limpieza pública en el distrito de Sicuani, esto demostrado en la tabla N° 12 en donde el coeficiente fue de 0,803 (alta correlación) y que el alfa:  $\alpha = 5\%$  (0,05) es mayor al p-valor encontrado, ósea que  $0,000 < 0.05$  (significativo). En la cuarta conclusión podemos indicar que el coeficiente correlación fue de 0,859 es decir alta y que el alfa:  $\alpha = 5\%$  (0,05) es mayor al p-valor encontrado, ósea que  $0,000 < 0.05$  (significativo), lo que nos lleva a la conclusión que existe una alta relación y significativa entre la sensibilización social y la morosidad de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani. En la quinta conclusión podemos manifestar que el coeficiente correlación fue de 0,700 es decir alta y que el alfa:  $\alpha = 5\%$  (0,05) es mayor al p-valor encontrado, ósea que  $0,000 < 0.05$  (significativo), lo que nos lleva a la conclusión que existe una alta relación y significativa entre la sensibilización social y el factor social de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani. En la sexta conclusión se indica que el coeficiente correlación fue de 0,761 es decir alta y que el alfa:  $\alpha = 5\%$  (0,05) es mayor al p-valor encontrado, ósea que  $0,000 < 0.05$  (significativo), lo que nos lleva a la conclusión

que existe una alta relación y significativa entre la sensibilización social y el factor económico de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani. En la Séptima conclusión se indica que el coeficiente correlación fue de 0,684 es decir alta y que el alfa:  $\alpha = 5\%$  (0,05) es mayor al p-valor encontrado, ósea que  $0,000 < 0.05$  (significativo), lo que nos lleva a la conclusión que existe una alta relación y significativa entre la sensibilización social y el factor cultural de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani y finalmente la octava conclusión indica que los resultados hallados en las tablas anteriores como su respectiva descripción de los resúmenes de cada variable nos llevan a la conclusión de que si la sensibilización social es regular entonces la recaudación de los arbitrios en limpieza pública será regular en el distrito de Sicuani de la Región Cusco.

Una de las conclusiones de Nieto, (2003) es que se incluya dentro de los planes de estudio de nivel básico lo que se refiere a tributación, para así de esa manera mejorar los ingresos en lo que se refiere a arbitrios.

El introducir temas de impuestos en los textos porque va generar a que la gente tenga una cultura de pago de sus impuestos se ha visto a los alumnos del nivel de educación básica, ya que ellos han mostrado el interés de conocer y fortalecer sus capacidades en lo que respecta a los impuestos y recaudaciones y esto ha motivado a sacar una ventaja ya que el Ministerio de Educación hace la repartición de los libros en forma gratuita en lo que respecta al tema de “Educación Tributaria” a lo largo y ancho del país y de esa manera se dará a conocer con más amplitud dicho tema para que los alumno y la personas conozcan más.

Burga Argandoña (2014) llega a una de sus conclusiones de que la falta de parte de los administrados una conciencia tributaria, teniendo como consecuencia la no categorización de los deberes tributarias; esto es una problemática en los tres niveles de gobierno es por ello la importancia de tener estrategias de recaudación. Indica también que los contribuyentes siempre buscan la informalidad, esto se debe principalmente a la poca legitimidad y la desconfianza que existe al rol

recaudador del Estado y de su Administración Tributaria; esto es real cuanto más informalidad mayor evasión de los pagos de arbitrios y mayor morosidad.

**Palabras Clave:** Sensibilización Social, Recaudación de los Arbitrios de Limpieza Pública.

## ABSTRACT

This research has the title "Social Awareness and Collection of Public Cleaning in the District of Sicuani 2017", the main objective being to determine the relationship between social awareness and tax collection in public cleaning in the district of Sicuani.

The level of basic research - descriptive - transverse quantitative, non-experimental design. Here we can point out that there is a high relation between the social awareness variable and collection of the public cleaning tax, in which it can be indicated that if we sensitize the population we would have as consequence a better collection and vice versa.

A country for its development has to prioritize at least two fundamental things an education and awareness of those managed especially in matters of taxation; How important these two components are so that there is a tax awareness and not only that but also the sensitization of the managed so that they can contribute with their taxes that all you do is benefit an entire population with better service.

Therefore the importance of sensitizing the population so that they can fulfill their tax obligations and in this way avoid delinquency and have some fines for not complying with the established norms, Also have strategic communication planning resulting in higher economic income With respect to tax collection; Important and fundamental the communication component for a good tax collection, which allows to disseminate the strategies of how to better collect.

The type of sample that is used is the non-probabilistic, taking into account 30 people between women and men of the Pampacucho square, in the same way two questionnaires were applied for the two variables, each with 20 Items, that instrument was validated By expert judgment and statistically, to measure the internal consistency through Cronbach's Alpha that we threw (0.89 test hypothesis) for the first variable was applied the scale: Very Good, Good, Fair,

Poor, according to the dimensions : Communication, Population, Strategy, Delay, Social Factor, Economic Factor and Cultural Factor.

We can indicate that the first conclusion we have is that 50.0% of users surveyed opted for the regular alternative, 30.0% frame the bad alternative and 20.0% of the same frame the good alternative, taking into account the higher percentage, it is concluded that there is a regular social awareness in the district of Sicuani, Cusco region. In the second conclusion we can indicate that 53.3% of the contributors surveyed opted for the regular alternative, another 33.3% frame the bad alternative and 13.3% of the same frame the good alternative, that taking in Considering the higher percentage it is concluded that there is a regular collection of the public cleaning tax in the Sicuani district of the Cusco region. In the third conclusion using Kendall's Tau B correlation coefficient, it was concluded that there is a high and significant relationship between social sensitization and the collection of the public cleaning tax in the district of Sicuani, as demonstrated In table No. 12 where the coefficient was 0.803 (high correlation) and that alpha):  $\alpha = 5\%$  (0.05) is higher than the p-value found, bone than  $0.000 < 0.05$  (significant). In the fourth conclusion we can indicate that the correlation coefficient was 0.859 ie high and that the alpha:  $\alpha = 5\%$  (0.05) is higher than the p-value found, bone than  $0.000 < 0.05$  (significant), which Leads to the conclusion that there is a high and significant relationship between social awareness and the delinquency of public cleanup collection in the district of Sicuani. In the fifth conclusion we can show that the correlation coefficient was 0.700 ie high and that the alpha:  $\alpha = 5\%$  (0.05) is higher than the p-value found, bone than  $0.000 < 0.05$  (significant), which Leads to the conclusion that there is a high and significant relationship between social awareness and the social factor of public cleanup collection in the district of Sicuani. In the sixth conclusion, it is indicated that the correlation coefficient was 0.761 ie high and that alpha:  $\alpha = 5\%$  (0.05) is higher than the p-value found, bone than  $0.000 < 0.05$  (significant), Which leads us to the conclusion that there is a high and significant relationship between social awareness and the economic factor of public cleanup collection in the district of Sicuani. In the Seventh Conclusion we indicate that the correlation coefficient was 0.684 ie high and that the alpha:  $\alpha = 5\%$  (0.05) is higher than the p-value found, bone than  $0.000 < 0.05$  (significant),

which Leads to the conclusion that there is a high and significant relationship between social awareness and the cultural factor of public cleanup collection in the district of Sicuani and finally the eighth conclusion indicates that the results found in the previous tables as their respective description of the Summaries of each variable lead us to the conclusion that if social sensitization is regular then the collection of the excuses in public cleaning will be regular in the district of Sicuani of the Cusco Region.

One of Nieto's (2003) conclusions is that taxation should be included within the basic level curricula, in order to improve income in terms of taxes.

The introduction of tax issues in the texts because it will generate people's culture of payment of their taxes has been seen at the level of basic education, since they have shown an interest in knowing and strengthening their skills in With respect to taxes and collections and this has motivated to take advantage of the fact that the Ministry of Education makes the distribution of the books in gratuitous way regarding the subject of "Tax Education" throughout the country and of That way will be known more broadly said subject so that students and people know more.

Burga Argandoña (2014) arrives at one of its conclusions that the lack of part of the administered a tax consciousness, having as a consequence the non-categorization of tax duties; This is a problem in the three levels of government is therefore the importance of having collection strategies. It also indicates that taxpayers are always looking for informality, this is mainly due to the lack of legitimacy and distrust of the tax collection role of the State and its Tax Administration; This is true the more informality the greater the evasion of the payments of taxes and greater delinquency.

**Key Words:** Social Awareness, Collection of Public Cleaning Arrangements.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.

La Municipalidad Provincial de Canchis, está ubicada en el departamento de Cusco, tiene una población en la parte Urbana de 42,089 habitantes y en la parte Rural 13,718 habitantes, Así mismo debemos manifestar que de acuerdo a la ley de Municipalidades ley N<sup>a</sup> 27972 en materia de saneamiento, tiene como función regular y controlar el proceso de disposiciones final de desechos sólidos, líquidos y vertimientos industriales en el ámbito de su respectiva provincia.

El servicio de limpieza pública en la ciudad de Sicuani se hace por administración directa a través de servicios no personales, contratándose a organizaciones de mujeres como son la CENCOPPS (Central de Comedores Populares), cuyos servicios de limpieza pública consiste en: Recolección domiciliaria por administración directa, Barrido de calles por administración directa, Disposición final por administración directa.

Es por ello que en la actualidad la Municipalidad cuenta con un botadero contralado que está ubicado en el sector de Chacuchayoc Pata de la Comunidad Campesina de Pampa Phalla Distrito de Sicuani, se tiene un botadero contralado revestido con geo membrana en el perímetro y en la base con geo textil, como también cuenta con chimeneas para la evacuación de gases generados por los residuos sólidos y su respectiva zanja de filtración cuyos lixiviados son evacuados a un reservorio.

En lo que se refiere a la recolección se realiza de forma diaria cuya cantidad de recolección semanal es de 195,30. toneladas y se brinda una recolección al 100% de la población urbana y al 0% de la población rural, se cuenta con 02 compactadoras y 91 triciclos que brinda el servicio y con un total de personal operativo empleado para las labores de recolección de 97 personas.

Así mismo podemos manifestar que se recolecta de forma diaria aproximadamente 27.90 toneladas de residuos sólidos brindando el servicio de

barrido de las calles que cubre una superficie estimada de 3100 Kilómetros lineales y para todo ello se utilizan 97 escobas y se cuenta con 11 puntos de acopio en toda la ciudad, en lo que respecta a la disposición final se tiene 10 carretillas y 10 personas que laboran en la disposición final.

El costo total del servicio de limpieza pública asciende a 1,883.760.00 nuevos soles, y los ingresos anuales por concepto de limpieza pública asciende a 150.537.00 nuevos soles teniendo que subsidiar la Municipalidad un monto de 1,733.223, y esto también se debe a que la tasa de arbitrios que se paga por vivienda por limpieza pública es la suma de 2.00 nuevos soles y a pesar de ello se ha podido observar un problema con un *alto índice de morosidad en el pago de limpieza pública que supera el 51% de la población.*

Asimismo se puede observar que no existe una cultura de pagar los impuesto y los arbitrios a tiempo ya que la población tiende a no pagar a tiempo por que en algún momento alguna autoridad va a condonar dichos pagos, como también se ha podido observar que los administrados deciden priorizar otras deudas como son los servicios básicos como luz, agua, internet, cable y otros y lo último que piensas son sus arbitrios y como no hay una cobranza efectiva como en el caso de la luz no pagas dos meses te cortan el servicio en cambio con un arbitrio no sucede los mismo.

Se ha podido observar que la morosidad es de un promedio de 7 años de personas naturales y jurídicas y está trayendo como consecuencia a que tengamos poca recaudación y este tiene como consecuencia poca inversión para ejecutar proyectos y no poder satisfacer las necesidades de la población. Aquí podemos indicar que si nosotros hacemos una buena y efectiva sensibilización social como resultando tendríamos una mejor recaudación de los arbitrios en limpieza pública.

Es por ello que proponemos el siguiente trabajo de investigación “SENSIBILIZACION SOCIAL Y RECAUDACION DE LOS ARBITRIOS EN LIMPIEZA PÚBLICA EN EL DISTRITO DE SICUANI 2017”.

## 1.2 TRABAJOS PREVIOS.

Es interesante lo que indica Nieto, (2003) en su trabajo de investigación “La Educación Tributaria como solución a la baja de recaudación fiscal en México del 2003” donde concluye diciendo que sería interesante incluir dentro de los planes de estudio de nivel básico lo que se refiere a tributación en México, para así de esa manera mejorar los ingresos en lo que se refiere a arbitrios.

Los resultados obtenidos se tendrían que esperar un buen tiempo para ser evaluados, para ello sería bueno realizar un estudio focalizado para conocer que tanto sensibilizó dicha acción para que las personas puedan mejorar el pago de los impuestos.

El introducir temas de impuestos en los textos porque va generar a que la gente tenga una cultura de pago de sus impuestos es por ello que la SHCP tiene ese interés desde hace muchos años. Pero lamentablemente hasta ahora no se hizo realidad. Quizás una de las razones es por los cambios políticos que se vienen realizando. El modelo de investigación en campo no fue como uno esperaba debido algunos factores; pero si podemos decir que puede ser utilizado como una prueba modelo, que ha brindado resultados motivadores para los alumnos del nivel de educación básica, ya que ellos han mostrado el interés de conocer y fortalecer sus capacidades en lo que respecta a los impuestos y recaudaciones y esto ha motivado a sacar una ventaja ya que la SEP hace la repartición de los libros en forma gratuita en lo que respecta al tema de “ Educación Tributaria” a lo largo y ancho del país y de esa manera se dará a conocer con más amplitud dicho tema para que los alumnos y las personas conozcan más de educación cívica.

Los resultados en lo que respecta a la enseñanza en el nivel básico (primario y secundario) se ha podido observar un pequeño margen de variación porcentual. Ya que se realizó solamente dos preguntas para darnos una idea que tan importante es sensibilizar y dar a conocer temas relacionados a impuestos en el nivel básico.

Se realizó la siguiente pregunta: Si te darían la ocasión de elegir, ¿Pagarías Impuestos? Los resultados que se tubo cuando contestaron los alumnos se pudo apreciar que a mayor grado académico los alumnos va teniendo un rechazo al pago de impuestos, y esto debido a los medios de comunicación que difunde temas relacionados a los impuestos en especial a la televisión ya que es visto por la colectividad de los estudiantes.

La siguiente pregunta ¿Te gustaría saber lo que son los impuestos? Existe el interés de conocer el tema de los impuestos, a pesar del rechazo que se tiene por parte de los alumnos, pero lamentablemente con el pasar del tiempo es olvidado el interés de conocer más sobre el tema de los impuestos.

Los dos resultados tiene algo en común, con el pasar del tiempo es olvidado y disminuye el interés de conocer más sobre el tema de los impuestos, y se ha observado y demostrado que el mejor momento para capacitar sobre el tema de impuesto es en el nivel básico; si esto se mantendría en forma constante, el grado medio y superior, seria mínimo el interés por conocer la importancia en los temas de impuestos.

Los gobiernos deben ejecutar programas, proyectos y otros siempre con una visión hacia el futuro, sin dejar de lado el pasado. El problema que México siempre ha tenido todo lo ha proyectado a corto plazo, por ejemplo en vez de incrementar el número de contribuyentes que aportan al estado al contrario incrementan las tasas, dejando de lado acciones en otras zonas que han sido tomados en cuenta.

Es importante lo que se va decir que “La potencialidad de un país es el recurso humano en especial la niñez y la juventud es aquí donde se debe explotar al máximo sus capacidades y potencialidades en estas edades. Transcurriendo su etapa de formación, crean de forma permanente ocasiones de mejorar las condiciones de la sociedad para el futuro y de acuerdo al sacrificio que ellos mismos hagan, ofertando mejoras en la educación, desarrollo y civismo para que posteriormente sean personas de bien para la sociedad”.

Al concluir tome un enunciado que me pareció interesante en la investigación que realice: Si los países no le ponen el máximo interés de atención a su capital humano, educación y a sus recursos humanos para que ellos puedan crear, patentes, ideas innovadoras caso contrario las empresas acabarían quebrando; esto nos hace reflexionar de que el estado debe invertir en su capital humano y de esa manera garantizara personas que va hacer el bien a la sociedad.

La investigación realizada por Rodrigo Ylasaca, Edgar Ramiro, "Análisis del Costo Marginal de los Fondos Públicos para Chile – 2012, El tesista sostiene que hay un mejor nivel de bienestar social cuando hay mayor inversión pública y eso se traduce en mejores condiciones de vida por lo tanto mejora los servicios y bienes, generando mayor responsabilidad y un beneficio, teniendo como resultado un mejor nivel de bienestar social. Para la implementación de un proyecto de inversión pública hay varias fuentes de financiamiento y uno de ellos es recopilar dinero por medio de la recaudación de impuestos, este gasto no es bueno para proyectos de inversión pública porque afectaría negativamente los niveles de bienestar social, debido a que el estado ejecuta este tipo de inversiones por medio del canon y sobre canon, como también todo proyecto de inversión pública considera análisis costo - beneficio, utilizando una tasa social de descuento con la que se renuevan los flujos de costos y beneficios del proyecto.

Para los funcionarios públicos que toman las decisiones políticas gubernamentales, es importante que conozcan los patrimonios y en qué montos deben ser abastecidos, siendo esencial saber cuáles son los estándares y diferencias de los impuestos. Por todo lo dicho es necesario conocer las situaciones de la economía y de los agentes, y analizar si se tiene un muy buen escenario para realizar una reforma tributaria.

Todo modificatoria o reforma trae un beneficio para la sociedad más aun cuando se hace una reforma tributaria, aquí se tienen que analizar dos cosas muy importantes una si existe un margen controlado para variar las tasas de impuestos y el bienestar social agrupado al uso de los fondos públicos recaudados y su respectiva financiación. Como consecuencia, la tributación como parte de una herramienta de política económica, lo cual también permitiría de que sea una herramienta que tenga como finalidad distributiva de los recursos, Más que una reforma es más bien concientizar, motivar a los contribuyentes para que se tenga mayor recaudación; y hacer una distribución justa de acuerdo a la necesidades que se tiene cada institución y siempre dar prioridad para la implementación al área que recauda y lo demás para inversión pública ya que el contribuyente también quiere que se haga proyectos con lo que ellos aportan al estado.

Según Izquierdo Flores, es su trabajo de investigación “ Propuestas de Implementación del Sistema de Tasa Única en el Sistema Tributario Guatemalteco” concluye diciendo que gracias a las aportaciones que hacen los administrados por medio de sus tributos es que se mantienen hasta la fecha las entidades públicas y esto se remonta desde años pasados. Su presencia debe de ser debidamente analizado ya que la responsabilidad cae sobre las personas que forman parte de la colectividad y que conforman la base para el sostenimiento del Estado.; gracias a estas aportaciones de la sociedad es que el estado tiene la obligación de dar un buen servicio a la población, esto también nos indica que cuando uno tiene un bien o quiere un servicio tiene que contribuir con el estado, y gracias a estas aportaciones se realiza mejoras en una determinada zona o población es por eso que desde mucho años atrás la sociedad viene contribuyendo con el pago de sus arbitrios y que ellos tengan mayor beneficio como la mejora de sus barrio, mejor áreas verde y otros.

Así mismo indica que la certeza de la Administración Tributaria obedece al éxito de la recaudación tributaria efectivamente esto es cierto si le ponemos el mayor interés a la unidad de recaudación tributaria no solamente va estar bien administración tributario si no la entidad en general. Las instituciones deben de invertir en su capital humano fortaleciendo sus capacidades en cursos talleres en

temas específicamente de fiscalización y recaudación tributaria. Teniendo esta debilidad va a traer como consecuencia un enfrentamiento con la Superintendencia de Administración Tributaria en Guatemala trayendo como efecto una recaudación del 6.4% en concepto de impuestos, pudiendo mejorar y elevar la cantidad de recaudación tributaria; por todo lo dicho párrafos arriba es fundamental invertir en el capital humano, porque este equipo técnico/recaudador, tiene que contar con todas la herramientas para que ellos puedan recaudar sin ningún problema, pero en muchos caso se ha podido observar en entidades de estado específicamente en el área de recaudación que poco invierte en capacitar al personal, con un número mínimo de recaudadores.

Como también manifiesta que el sistema de tasa única o *Flat Tax* es un sistema que va permitir obtener mejores cantidades de recursos para el fisco con el establecimiento de una menor cantidad de cargas impositivas que caen sobre los contribuyentes, no solamente de recaudar sino brindar facilidades a los contribuyentes al tener una tasa única. Con este sistema de tasa única el país se va a beneficiar tremendamente, ya que se va aplacar la carga tributaria del país, como también va a fomentar el ahorro y la inversión trayendo como resultado el crecimiento económico del país, es por ello la importancia de crea nuevos sistemas de recaudación, cuya única finalidad es de tener mayores recaudaciones para el estado por ello la importancia de invertir en nuevas reformas de reingeniería para tener mejores formas que captar mayor recurso de la sociedad como también realizar menores trámites administrativos a los administrados.

También manifiesta la configuración de los inversionistas extranjeros, un sistema de esta cualidad, seria provechosos en el sentido que al suministrar una mejora económica a la nación y al mismo tiempo suministrar al sistema económico de firmeza y esto va a garantizar mayor inversión del exterior. Al tener una tarifa única que permite cálculos tales como las que este sistema suministra, se provoca la colocación de productos y la promesa de servicios dentro de la nación y sobre todo reducir los tramites, mejor facilidad y ahorro de tiempo; este nuevo sistema de tasa única va permitir a que se tenga mejoras en los ingresos en las recaudaciones y eso va permitir realizar proyectos de inversión.

Indica también que con la ejecución de este nuevo sistema tributario se tendría como resultado la reducción drástica de la evasión fiscal, existiendo mayores voluntariados por parte de los contribuyentes de pagar sus impuestos de la manera y en el tiempo establecido por ser menor la carga tributaria y por resultar siendo más gravoso para el sujeto y evadir el pago, por los gastos en los que se cometerían al abrirse un juicio en su contra, que el cumplir positivamente con su obligación tributaria, este nuevo sistema va permitir identificar rápidamente a los deudores, los montos que adeuda entre otros atributos que tiene; es por ello la importancia de implementar de este nuevo sistema tributario de tarifa única para reducir la brecha de morosidad que existe en el país.

Finalmente manifiesta que las mayores entradas que se tiene en el país de Guatemala son por medio de las recaudaciones tributarias, y por esto es que se tiene que reestructurar de forma integral el nuevo sistema tributario. Sabiendo que Guatemala está preparada para la implementación de este nuevo sistema y que funcione de la mejor manera y que sea de forma eficiente y rápida, una vez que se tenga el estudio factible el país tienen que estar preparado para este nuevo sistema de tasa única y para todo ello es que tenemos que fortalecer las capacidades humanas que trabajan en las instituciones de la Superintendencia de Administración Tributaria, así mismo en el desarrollo del nuevo sistema a todos los ciudadanos; además sabiendo que todo cambio o implementación de algún nuevo sistema administrativo en las entidades públicas tiene su tiempo y sus pequeños tropiezos, es por ello la importancia de que el personal que va implementar dicho sistema esté capacitado para poder implementar y ejecutar dicho sistema y que la población este lo suficientemente sensibilizada para adoptar este nuevo sistema administrativo.

Así mismo podemos indicar que a nivel nacional también se han realizado trabajos de investigación como por ejemplo “ Cultura Tributaria y Obligaciones Tributarias en las Empresas Comerciales del Emporio Gamarra, 2014” cuya autora Burga Argandoña llega a las conclusiones de que la falta de parte de los

administrados una conciencia tributaria, teniendo como consecuencia la no categorización de los deberes tributarios en las empresas comerciales; esto es una problemática en los tres niveles de gobierno es por ello la importancia de tener estrategias de recaudación.

Como también indica que la carencia de educación de los administrados en el aspecto cultural y ético, trayendo como consecuencia las sanciones e infracciones tributarias; factor importante el de sensibilizar a los administrado para que pueda cumplir con sus obligaciones y evitar la morosidad y tener algunas multas por no cumplir con la normas establecidas.

Finalmente concluye diciendo que los contribuyentes siempre buscan la informalidad, esto se debe principalmente a la poca legitimidad y la desconfianza que existe al rol recaudador del Estado y de su Administración Tributaria; esto es real cuanto más informalidad mayor evasión de los pagos de arbitrios y mayor morosidad.

Para Flores Mamani, Juan Guillermo en el trabajo de investigación “ La Aplicación del Desagio Tributario y su Efecto en la Recaudación del Perú en el Periodo 1998-2008” concluye diciendo que en la gestión pública se debe poner mayor interés a la administración tributaria para tener mayores recursos económicos y una de ellas es por medio del desagio tributario en las que se tiene que planificar para su implementación de forma estratégica, eficiente y eficaz y todo ello permitirá recaudar mas en beneficio del país y estos ingresos serán orientados al desarrollo de proyectos de inversión pública en todo el país.; por ello la importancia de buscar estrategias y no solo ello sino hacer toda una reingeniería del sistema tributario para obtener mejores y mayores ingresos para el país y realizar una buena distribución tanto en proyectos de inversión que beneficien a los administrados.

También indica que un país para su desarrollo tiene que priorizar por lo menos dos cosas fundamentales una la educación y concientización de los administrados en especial en temas de tributación es por ello que una forma de tributación es el

desagio, estos ingresos de esta modalidad permitirán desarrollar proyectos de inversión en todo el país; que importante es estos dos componentes para que haya una conciencia tributaria y no solo eso sino también la sensibilización de los administrado para que ellos puedan aportar con sus tributos que lo único que haces es beneficiar a todo una población con mejores servicio.

Por ultimo concluye diciendo que toda la recaudación obtenida por los Desagios tributarios deben ser distribuidos de acuerdo a la priorización que se tiene: En el sector de Educación, Salud, Vivienda, Seguridad y otros sectores, para que efectivamente contribuyan al desarrollo del país; con los ingresos que se obtenga se tiene que hacer una buena distribución en los tres niveles de gobierno y de acuerdo a la problemáticas de cada zona y de cada sector como se manifestó anteriormente.

Apreciando el estudio de Cárdenas Prado, Jennifer Sthefania y Córdova Palomino, Zoila Victoria Estefanía, cuyo nombre de estudio es “ Análisis de las Estrategias de Comunicación para el Incremento de la Recaudación Tributaria del Impuesto Predial de la Municipalidad Distrital de Moche – 2014” cuyas conclusiones determinar que en la municipalidad Distrital de Moche se ha utilizado una buena planificación con una estrategia de comunicación trayendo como resultado mayores ingresos económicos en lo que respecta a recaudación tributaria especialmente en el rubro de impuesto predial; importante y fundamental el componente de la comunicación para una buena recaudación tributaria, lo cual permite difundir las estrategia de como recaudar mejor.

Se examinó las estrategias de comunicación aplicadas por la Municipalidad Distrital de Moche (perifoneo, campañas, medios audiovisuales e incentivos tributarios), siendo la estrategia más efectiva la campaña; Teniendo una estrategia adecuada se puede planificar de mejor manera y ejecutar algunas de la alternativas de mayor aceptación como fue las campañas.

Como también se determinó que debido a la aplicación de estrategias de comunicación, se ha obtenido mejores ingresos en recaudación tributaria en lo que respecta a impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Moche para el

año 2014 es de 56%, es por ello que las estrategias de comunicación aplicadas por la Municipalidad han sido favorables; por todo lo dicho anteriormente es fundamental y trascendental de que este componente de la comunicación siempre tiene que estar presente, para mejorar cada año las recaudaciones tributarias y finalmente indica que la Municipalidad Distrital de Moche desarrollar de manera favorable la administración tributaria a través de una capacitación a su personal administrativo esto conllevara a una mejora en el incremento del impuesto predial; otro de los componente importante es el fortalecimiento de capacidades del personal en la que estén bien motivados, concientizados y formados para realizar una mejora en la recaudación tributaria.

Así mismo, Quintanilla de la Cruz en su trabajo de investigación “La Evasión Tributaria y su Incidencia en la Recaudación Fiscal en el Perú y Latinoamérica 2014” concluye diciendo que; al no tener mejores ingresos por la evasión y morosidad de los impuestos lo único que se estaría logrando es que la caja fiscal sea baja. Como también hay muchos administrados que no declaran de forma verídica sus bienes y en algunos casos tratan de ser informales para no contribuir al estado.

También indica que efectivamente los administrados quieren evadir su responsabilidad tributaria y lo único que logran es perjudicar al país con la poca atención ya sea en proyectos o brindar mejores servicios. Así mismo el examen de los datos permitió determinar que efectivamente el evadir las obligaciones afecta a la caja fiscal con poca recaudación tributaria.

En el análisis de los datos recopilados se observa que hay sanciones en especial en las entidades públicas siempre existe sanciones que permiten regular la conducta de un administrado ya sea por pago de algún impuesto o por hacer algún desorden público.

Podemos citar también que se realizaron trabajos a nivel regional como el del autor Ccorimanya Aparicio, cuyo título de su trabajo de investigación es “La Morosidad y su Relación con el Nivel de Recaudación del Impuesto Predial en el

Gobierno Local de Paucartambo” concluyendo que el grado de confianza del 95% = 0.95, y al grado de significancia del  $\alpha$ : 5% = 0.05, se ratifica que si existe analogía entre las variables morosidad y recaudación del impuesto predial, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Tau-B de Kendall, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de -0,742, valor que muestra una asociación alta e inversa entre dichas variables. Se puede apreciar de que si existe una alta tasa de relación entre la variable de morosidad y recaudación, en la que se puede indicar a mayor morosidad menor recaudación y viceversa.

También indica que la variable morosidad, concluye diciendo que el 11,3% de los encuestados consideran que esta es bajo, mientras que el 57,5% considera que es medio, el 31,3% que es alto. Haciendo un análisis podemos indicar de acuerdo a la encuesta de que hay una morosidad media con un 57.5%.

Por ultimo con relación a la variable recaudación del impuesto predial se indica que el 28,8% de los encuestados consideran que esta es baja, mientras que el 61,3% considera que es medio, el 10,0% que es alto. Analizando dicha información podemos indicar de que hay una recaudación media de 61.3%.

### 1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.

Para el presente trabajo de investigación cuyo título es “Sensibilización Social y Recaudación de los Arbitrios de Limpieza Pública en el Distrito de Sicuani 2017” sea identificado dos variables cuales son la sensibilización social y la recaudación de los arbitrios de limpieza pública para lo cual vamos a tener que definir algunos conceptos relacionado a estas dos variables.

La sensibilización social según Sánchez es un proceso de comunicación, activo y creativo, que origina una transformación, un cambio de actitudes y conductas en la sociedad. Así mismo podemos manifestar que es una motivación para el cambio de actitudes de las personas; cuyas dimensiones son las siguientes que paso a detallar.

La misma autora también indica que la **Comunicación** tiene mucha relación con la información, este espacio de la comunicación está íntimamente relacionada a los encuentros, debates, dialogo, inter relaciones personales. También podemos indicar que la comunicación siempre se hace de dos un comunicador y un receptor nunca va solo. Así mismo manifiesta que la **Población** es un grupo de individuos que van a cumplir un rol importante en el desarrollo de la sensibilización en temas de mayor interés como en lo laboral, familiar, personal y sin tener ningún tipo de distinción de sexo, edad o rubro empresarial. Como también podemos indicar que es un conjunto de todos los elementos que tienen una característica ordinaria.

Para David, P13 la **Estrategia** son formas de como cumplir con lo trazado, llegar a la meta y esto puede ser en un corto, mediano y largo plazo esto con la finalidad de la toma de decisiones y para ello se necesita financiamiento de los interesados.

Referente a la recaudación de los arbitrios en limpieza pública podemos indicar sus dimensiones que se tiene.

Una de las dimensiones es la **Morosidad** que viene hacer la “Demora o tardanza para ejecutar un pago concerniente en la fecha indicada y que lo esencial para reducir la morosidad, mucho hace los principio y valores que se tiene, y cuanto este sensibilizado las personas”. Según (Víctor, 2004).

Otra de la dimensión es el **Factor Social** que se describe al “Desenvolvimiento que el ser humano muestra dentro de la sociedad, ya sea en conocimiento, cultura, tradiciones, valores, creencias, etc. Y todo ello está reflejado en la educación de las personas de como desde niño se lo ha formado para que sea un bien en la sociedad.”(Rogelio, 2005).

El **Factor Económico** según Naredo, 1987, lo define como “Un factor importante dentro del desarrollo de las personas para satisfacer algunas necesidades, como también es una sabiduría que trata de las finanzas, riquezas y producción”, también se puede indicar de como las personas hacen la distribución y optimizar sus recursos en beneficio es ellos mismo.

Finalmente el **Factor Cultural**, “Es la conformación de algo integral como la sabiduría, arte, creencias, la ley, moral, costumbres y todos los hábitos y habilidades obtenidos por el hombre no sólo en la familia, también podemos indicar de que toda persona, población, tiene un origen cultural que viene desde los antepasados que hasta la fecha y posterior a ello se seguirá conservando porque es la raíz de un desarrollo sostenible” (Del Acebo, 1996).

La Sensibilización Social está definida como un proceso de transformación todo ser vivo es sensible a un cambio de actitud y para ello es fundamental la comunicación entre dos o más miembros.

Para solucionar una problemática las personas tiene que estar bien sensibilizadas para tomar conocimiento de la problemática, también podemos manifestar para que un persona este sensibilizado tenemos que motivarla, animarla y de esa manera se va tener resultado en su cambio de actitud, ahí es donde la persona va a tomar atrás acciones para bien con la sociedad siendo su herramienta principal de la sensibilización la comunicación. (SANCHEZ).

Una de las formas de llegar a la comunidad es mediante campañas de sensibilización, esta actividad la realizan las diferentes instituciones en este caso el nuestro es el sensibilizar y concienciar a la población acerca de los problemas que genera una enfermedad como la esclerosis múltiple, para que de esa manera la comunidad esté informada del tema y tome las precauciones del caso, por eso es tan importante la comunicación para informar de lo bien o mal que se tiene o de las problemáticas que se tienen, las instituciones, el Estado están perdiendo credibilidad en la personas por falta de capacitación incidiendo en temas de sensibilización. Si una persona esta sensibilizada va haber un cambio de actitud en ella y eso es bueno para un país.

CRESPO; La sensibilización es una herramienta para transformar la percepción y el discurso social, en especial estereotipos y prejuicios, sobre la realidad de los países en vías de desarrollo. En estos últimos tiempos las ONG han jugado un rol importante, tiene mucha razón Crespo al indicar que las ONG hacen la labor se sensibilizar, se ha podido observar por ejemplo en el Perú en las zonas de mayor pobreza, como son Apurímac, Ayacucho y Huancavelica la gente no está sensibilizada no estaban motivada, es por ello que existe bastante pobreza y desde el momento que llegaron las ONG hubo un cambio de actitud de las personas y una mejora de cada una de estas zonas mencionadas.

Finalmente podemos terminar diciendo que la sensibilización se articula principalmente a partir de las campañas. Cuyas acciones son inmediatas y que afrontan de una determinada problemática como el hambre, sequía, pobreza y la situación de la infancia. Así también podemos agregar que este tipo de sensibilización son multitudinarias que trata de convocar a la mayor gente posible para comunicar e informar sobre un objetivo establecido y tener como respuesta también la mayor cantidad de personas que puedan recepcionar el mensaje que se quiere conseguir, es por ello que se utilizan diferentes herramientas de difusión como carteles, afiches, mimos, auto parlantes para de esa manera llamar la atención de lo que se quiere lograr.

También podemos indicar que la importancia de la sensibilización está relacionada a la motivación que podemos recibir a través de nuestros cinco sentidos como el tacto, olfato, visión, audición y gusto que se articulan a nuestro

cerebro despertando emociones, generando sentimientos, logrando estimular una parte emocional de nosotros mismos, y toda sensibilización cumple una misión. Por eso recalcamos siempre de que una persona va cambiar de actitud cuando este muy bien sensibilizada en lo que se quiere obtener.

Las campañas de sensibilización cumplen siempre un objetivo, es por ello que la población se involucra con mayor interés como por ejemplo tenemos las campañas que realiza con frecuencia el MINSA para algún tipo de vacunación y para ello utilizan una serie de instrumentos y estrategias que llame la mayor atención posible de la población, y por qué lo hacen porque muy poca población acude por iniciativa propia a puesto de salud a su vacunación, porque no están informadas del beneficio que trae esta campaña de vacunación o simplemente porque les alerta de una problemática y tiene que acudir al puesto de salud, de todo ello se ha podido analizar que si no se hace la campaña de sensibilización en vacunación la población no asiste, y si realizas la sensibilización es como si le estarías alertado e informando de que tienen que vacunarse los niños para prevenir o erradicar una problemática en salud.

Cada sector o institución tiene sus propios fines para realizar una campaña de sensibilización como también de acuerdo al momento o a la problemática que se tiene. Es por ello que una campaña de sensibilización se realiza con problemáticas o potencialidades que aquejan desde lo más simple como lo más complejo y en las diferentes esferas del gobierno central hasta los gobiernos locales, es por ello que hay políticas de gobierno que planifican hacer campañas de sensibilización en beneficio de un país.

Un acto de sensibilización es un instrumento muy potente que no solamente sirve para realizar campañas en las calles que si no para sensibilizar personas a que sean solidarios con otras personas, con las familias y amigos en otras palabras a que cambien de actitud en beneficio de algo como por ejemplo una labor social.

Que tan importante es hacer sensibilizaciones donde participan los cinco sentidos del hombre en donde involucras a varios actores para que cambien de actitud y

esto se da en la vida diaria de un poblador. Todo esto pasa en la vida diaria de los individuos, sin necesidad de ser campañas simplemente usando el conocimiento y raciocinio común.

Así mismo podemos indicar las ideas para poner en camino la estrategia de sensibilización para ello debe estar encasillados a ayudar a conocer los orígenes de los problemas para estimular la conciencia en la ciudadanía y realizar prácticas solidarias y de compromiso con el cambio de mentalidades, actitudes o prácticas. No solamente eso sino también ver las causas y los efectos que lo originan los problemas y de esa manera vamos a tener bien identificado el problema que queremos atacar para posteriormente hacer la estrategia de sensibilización.

Importante tener bien identificado el problema que se quiere resolver y con unas causas bien definidas.

La sensibilización es una herramienta que tiene que ser bien implementada con una planificación bien desarrollada, en la que tiene que tener continuidad, ser amplio y transversal en un determinado tiempo de mediano a largo plazo. No solamente hay que tener en cuenta lo manifestado sino también el recurso económico que va ser fundamental para su permanencia. (Sánchez).

Sánchez, también indica que hay Diseños para una estrategia de Sensibilización, la realización de una sensibilización tenemos que conocer a los actores principales para ello tenemos que realizar un diagnóstico situacional del lugar de las personas de modo tal que nos va brindar una información real hacia quien queremos realizar la campaña de sensibilización.

Para realizar un diseño se tiene que realizar una línea base de como esta y un diagnóstico situacional de los grupos y sectores a los que van estar dirigido el estudio, conocer a los agentes que van estar involucrados en la campaña de sensibilización como los emisores y receptores, y conocer a detalle de todas las actividades que hacen y que probables problemas o potencialidades es de su interés.

En el diagnóstico es importante conocer los procedimientos de comunicación de los agentes que van a ser parte de la estrategia de sensibilización. Para eso es

importante conocer cuáles son los espacios informales de comunicación en los que las personas se relaciona y que pueden ser ventajosos para la sensibilización. Es por eso importante de utilizar todas las herramientas de comunicación como también buscar personalidades que muevan masas porque una campaña es de multitud y se tiene que tener personas que puedan influir para un bien en común.

Contar con un buen diagnóstico es importante es por eso que se tiene que realizar en el mismo campo ósea en el mismo lugar y con la población no en gabinete porque muchos diagnostico se han realizado en gabinete y se tuvo malos resultado y se fracasó con las campañas de sensibilización.

Siempre es importante definir los objetivos de la estrategia de sensibilización, Saber qué es lo que queremos transmitir. Para ello, es importante un buen diagnóstico por que nos va hacer ver la realidad, la problemática las potencialidades para posteriormente tomar una buena decisión.

Es por eso que en una campaña no se distingue género, sexo, edad y raza todos participan por que el objetivo es llegar a la mayor cantidad de gente de los diferentes sectores sin hacer ninguna discriminación.

Uno de los componentes importantes es la definición de las actividades de comunicación, publico al que va dirigido, el diseño de los mensajes debe estar siempre dirigido al público objetivo. Es por eso de suma importancia la información que se quiere trasmitir debe de tener ciertas características como por ejemplo ser claro, preciso, corto y que cumpla el objetivo que se pretende obtener utilizando todas las herramientas de la difusión.

Deben tener los mensajes:

1. Claridad: transmitir de forma clara los mensajes y la información. Que las personas identifiquen claramente cual la finalidad de la actividad.
2. Idea central: Priorizar el mensaje y la información que pretendemos trasmitir buscando en tema central. Toda campaña de sensibilización tiene que cumplir un

objetivo es por ello que tiene que tener un texto muy simple para cubrir mayor cantidad de gente posible.

3. Atractivos: la misión debe cumplir con impactar, estimular, desafiar y atrapar al público objetivo, es por eso que se tiene que utilizar la mayor creatividad posible para que pueda llamar la atención.

4. Creíbles: deben ser creíbles, es por todo ello que la información que se va generar tiene que ser real y todo debe salir de un buen diagnóstico.

5. Seleccionar al público objetivo: consiste en lo que la población percibe como más importante para ella y no sólo en lo que emisor considera importante. Podemos decir también que una campaña de sensibilización no se hace de un momento a otro, ni con temas de poco interés, se realiza haciendo una planificación estratégica, identificando bien que es lo que se pretende tener con la campaña, analizando el tipo de campaña que se quiere realizar, si es de interés de la mayoría de la población para que tenga mejor impacto y no se esté improvisando y todo esto se obtiene realizando una buena planificación.

Otra de las cosas que debemos indicar son la actuación que integran la actividad por eso la importancia de identificar bien qué tipo de campaña queremos realizar y toda esta información de va a ver reflejada en el diagnóstico que tengamos que realizar. Las campañas de difusión, charlas, reuniones, talleres, seminarios divulgativos, teatro, animación, música. (SANCHEZ 4:21).

Siempre nos hicimos la pregunta ¿Cómo y Dónde Sensibilizar? Hay muchas formas de sensibilizar como las charlas, talleres, películas, guías, entrevistas, materiales didácticos, exposiciones y publicidad. Es solamente hacer un análisis del diagnóstico y utilizar la herramienta más idónea.

Primero la Educación formal en inicial, Primaria, Secundaria, Bachillerato y la Universidad. Segundo la Educación No formal es la educación no institucionalizada que se da en escuelas de adultos, actividades extraescolares, en asociaciones de vecinos o de tiempo libre y grupos parroquiales, Tercero la

Educación Informal se da en lugares sociales como en medios de comunicación, internet, en la calle, en centros culturales(CRESPO.)

Otra de las preguntas es ¿Que utilizamos para Sensibilizar? Se tiene que utilizar todo tipo de herramientas e instrumentos en lo que respecta a Publicidad: Son pancartas, folletos, carteles, calendarios y afiches. Cumplir un Objetivo: Por medio de la comunicación en la que se tiene que transmitir información exacta, clara, sencilla y práctico, recados claves e ideas fuerza de un modo simple y sencilla. Todas estas herramientas se utilizan para realizar una buena campaña de sensibilización, es por eso importante identificar bien el objetivo que se quiere lograr y utilizar la mayor cantidad de instrumentos posibles para tener mejor impacto con la población., JOSE CRESPO.

Algo que tenemos que indicar es que si nosotros queremos hacer una transformación social de toda una comunidad o población lo que tenemos que tener mucho en cuenta son tres aspectos importantes que vendrían hacer la columna vertebral que son la comunicación, información y la sensibilización sobre las problemáticas que pasa en dicha comunidad. Es por ello la importancia que desde la educación inicial se tenga que inculcar los valores a los niños, una vez que los niños tengan un sólido conocimiento de valores como la solidaridad, Justicia social, igualdad respeto, cooperación y el servicio tendremos una sociedad adecuada, con desarrollo sin corrupción

Ahora las participaciones ciudadanas refuerzan el en papel del voluntariado como agente de transformación social. Por todo lo indicado anteriormente es que se busca líderes que tenga la convicción de realizar un cambio en su población, estos son gestores voluntarios que van a formar e informar, van a querer transformar a su población y muchos los van a seguir de forma voluntaria para actuar en distintos niveles:

Las acciones de sensibilización, Consiste en que nuestro objetivo que se quiere realizar por medio de la sensibilización tiene que estar por la persona voluntaria de toda índole con estudiantes de los diferentes niveles, la sociedad civil, quienes van a cumplir un rol de promocionar la actividad ya sea por medio de difusión

como pegado de pancartas, entrega de afiches para la realización de charlas informativas, conferencias, exposiciones y los talleres prácticos.

También se tiene que utilizar la tecnología como son las redes sociales, Smart City (Ciudades Inteligentes) de esa manera llegar con todas estas herramientas a la población y poder llegar a sensibilizar a la mayor cantidad de gente.

Finalmente, se mantiene una buena relación fluida con los medios de comunicación. Por eso uno de los aliados de mayor trascendencia para cumplir con los objetivos planteados son los medios de comunicación juegan un papel importante dentro de las campañas de sensibilización. Por medio de los Centros de Colaboraciones Solidarias remitimos de forma semanal información de análisis en temas de Derechos humanos. Justicia social, salud, medio ambiente, educación, política, economía que son interés de la población para posteriormente tener discusiones y sacar conclusiones.

Si queremos contribuir a construir un mundo más justo y humano debemos poner mayor interés en la comunicación y sensibilización.

La otra variable es la recaudación de los arbitrios en limpieza pública para ello tenemos que definir el concepto de Recaudación Tributaria la cual consiste en el cobro de los tributos, los intereses, así como las multas. Gracias a estas recaudaciones es que se puede hacer mayor inversión pública es por eso la importancia de recaudar de manera mucho más eficiente sin tener mucha mora cumpliendo con las normas y procedimientos. (EFFIO (2008)).

El concepto de recaudación en términos generales el acto de juntar algo, recolectar elementos monetarios u objetos con un fin específico. Como también podemos indicar que la recaudación es un acto de responsabilidad de la administrativa pública, que el estado ve los mecanismos más apropiados para tener mayores ingresos que benefician a la entidad y poder destinar dichos ingresos en proyectos de inversión pública o para el funcionamiento de la misma. También debemos indicar que cada gobierno de turno tiene estrategia de como recaudar más, es por ello de que varía sus ingresos y estos son mucho más controlados su utilización con los nuevos sistemas administrativos que existen.

Recaudación es un hecho de coleccionar y esto es por medio de tasas, impuestos que impone sobre un elemento y el monto recaudado es a partir de acto de coleccionar. Todo lo recaudado se destinará priorizando las necesidades de la población que aporte con sus tributos.

El concepto de recaudación por lo general va acompañado del adjetivo fiscal, cuyo objetivo de la entidad pública es la de recaudar, juntar recursos económicos, necesarios para abastecer a esa entidad estatal los beneficios o inversiones necesarias. En la mayoría de los gobiernos regionales o locales la recaudación que se tiene es especialmente para el funcionamiento de la institución, es por ellos la protesta de los administrados y el poco interés de pagar por que se destina dicho ingreso a otras actividades que no sean en provecho de una determinada población.

Todas las entidades públicas hacen recaudaciones fiscales, para su funcionamiento, pero lamentablemente en muchas de estas instituciones se hace

mal uso de este recurso es por eso el descontento de la población como también de los malos funcionarios que se tienen en la que son mal visto por diferentes razones como malos hábitos de conducta. Por eso la importancia de los gobiernos de turno de poder recaudar más ingresos para poder destinar mejor estos ingresos y que la población este satisfecha porque son sus recursos los que deberíamos usarlos bien incluso con participación de ellos.

García Perís “Procedimientos de recaudación de los tributos”: La recaudación tributaria se define como parte de las funciones administrativas de la entidad pública al cobro de las deudas tributarias para eso tenemos que tomar en consideración:

Primero es una función administrativa, es responsabilidad, potestad y obligación de cumplir de forma injustificada; como también es una obligación a los administrados que aportan. Segundo se desarrolla por órganos administrativos y por los administrados que contribuyen y Tercero realizar en dos etapas; El Voluntariado y el Ejecutivo. La etapa del voluntariado viene fijado por las reglas y normas. La etapa ejecutiva es cuando no ha tenido oportunidad de estar en la etapa del voluntariado. (García, 2011).

Así mismo tenemos que tener claro la definición de arbitrios en la que se indica que son las tasas que se paga por la prestación o mantenimiento de un servicio público de Limpieza Pública, Áreas Verdes, y Seguridad Ciudadana. Así mismo el administrado tiene todo el derecho de exigir a sus autoridades que nos brinden un buen servicio público de esa manera la población de va sentir satisfecha y podrá pagar sus impuestos sin ningún problema.

Estos arbitrios están clasificados en Clases como son: Servicio de Limpieza Pública y Relleno Sanitario: Radica en el recojo de los residuos sólidos a nivel domiciliario, limpieza de todas las áreas públicas que existen en un determinado lugar. Como también el servicio de transporte y disposición final de residuos sólidos. Este servicio que se brinda puede ser de diferentes modalidades como por ejemplo con personal de la misma Municipalidad o contratado los servicios de

terceros como son las servís u otro tipo de organizaciones, Servicio de Parques y áreas Verdes: Consiste en mantener y mejorar las áreas verdes parques y jardines en la jurisdicción, Servicio de Serenazgo: Consiste en brindar seguridad a la población para reducir los índices de delincuencia consistente en la vigilancia pública, Este servicio se debe de potenciar más porque cada día va creciendo la inseguridad, violencia y delitos en todo el país.

Debemos indicar de que todo arbitrio tiene un cálculo y esto está en el Decreto Supremo N° 156-2004-EF que aprueba el Texto único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, en el artículo 69° instituye que las tasas por impuestos, se hace la proyección en el último trimestre de cada ejercicio fiscal anterior al de su aplicación en función al costo efectivo que deberán sujetarse a los criterios de racionalidad que permitan determinar el cobro exigido por el servicio prestado. En muchos casos también se ha podido observar que no se actualizan estos impuestos, como la ley lo manda y esto debido a las condiciones reales de cada lugar o zona que son de bajos recursos económicos y al querer hacer algún tipo de reajuste se levanta la población porque afecta su canasta familiar al incrementar este tipo de servicios.

Aquí también hay algunas preguntas que nos hacemos ¿Cómo se obtiene la condición de contribuyente para el abono de arbitrios? Aquí indicamos que un individuo obtiene la condición de contribuyente el primer día de cada mes al que corresponde la obligación tributaria. Cuando la persona es dueño de un bien tiene que tener responsabilidad de su patrimonio y de esa manera tendrá que pagar todos los impuestos asignados por la Municipalidad; la otra pregunta es ¿Cómo se paga los Arbitrios?. Son de periodicidad mensual y su recaudación es trimestral. En algunos casos los arbitrios se pagan mensuales, como también hemos podido ser testigos de que algunas municipalidades todavía no implementas los arbitrios de áreas verdes y seguridad ciudadana con el temor a que sean rechazados por sus habitantes.

Para Candal 2005, los tributos son conceptualizados como una prestación en dinero. Hay tres tipos: Los impuestos, las tasas y las contribuciones siendo

exigido por el estado. Como también podemos indicar como un ejemplo más claro que es el pago de un individuo que debía entregar a otro individuo como retribución de sus servicios brindados.

Ruiz 2003, manifiesta que una de las tantas formas que funciona una entidad pública es mediante la recaudación de sus impuestos y esto sucede en todos los lugares de los países, esto con la prestación pecuniaria y todo ello para cubrir la carga social que tiene el estado. El autor lo clasifica a los impuestos en Directas e Indirectas; la primera es aquel tributo que recae al titular donde las rentas de los impuestos son por excelencia y los indirectos son como los de consumo.

Según Parra 2002, la recaudación examina maneras novedosas de recaudar los impuestos municipales, la autoliquidación por parte de la población, existen muchas formas de recaudación, pero lamentablemente la población no está educada ni sensibilizada para hacer el pago correspondiente de su impuesto espera siempre a última hora.

Para Carrasqueño 2000, el impuesto municipal es una contribución, carga o tributo con que se grava en un municipio la para determinadas actividades o la propiedad de ciertos bienes, es por eso que todos los municipios preparan un plan de trabajo para realizar la mayor cantidad de notificaciones con el mayor número de personas y poder captar mejor los recursos en benéfico de la población.

El autor indica, que los impuestos municipales se clasifican en seis tipos: Patente de industria y comercio, inmobiliario urbano, espectáculos públicos, apuestas lícitas, patentes de vehículos y publicidad comercial; esto nos demuestra que cada país para tener mejores recaudaciones en lo que respecta a impuestos ven la estrategia de crear nuevos rubros o modificarlas de nombre como Venezuela cambio esta última por “impuesto a las actividades económicas”.

La apreciación de Seniat (2009), El estado Nacional tiene su sistema administrativo que esta institucionalizado en todas las regiones, provincias y distritos cuyas funciones son: 1) Cobrar los tributos, intereses, sanciones y

multas; 2) Planificar, Ejecutar, Verificar y Fiscalizar las instrucciones de acuerdo a las normas de carácter tributario; 3) Liquidar los tributos, intereses, sanciones, multas y otros accesorios relacionados a tributación; 4) Asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias solicitando de los órganos judiciales, las medidas cautelares, ejecución coactiva y todo esto se realiza siguiendo los procedimientos correspondientes para que posteriormente no tener problemas de abuso de autoridad; y, 5) Escribir en los registros, de oficio o a solicitud de parte; para que se tenga un directorio actualizado con los autores que modifican o actualizan las normas tributarias.

Así mismo Seniat (Servicio nacional integrado de la administración tributaria) 2009 indica que los contribuyentes son aquellas personas naturales y jurídicas, como también otras instituciones que garanticen y tengan una solvencia económica como un patrimonio y una autonomía operacional; También podemos indicar de que toda persona que tiene algún tipo de actividad económica está en la obligación de aportar al estado y esta misma beneficia al país.

Según Casquino (2011), los Arbitrios son contraprestación de un servicio público que realiza las municipalidades, quiere indicar son tasas que se abonan por la prestación de un servicio público, personalizado en el contribuyente; es por eso la importancia de que los administrados aporten estos arbitrios ya que es un derecho de los que reciben algún tipo de servicio y todo esto para mejorar y brindar un buen servicio a la población; Los arbitrios que existen son:

Los Arbitrios de limpieza pública, radica en el recojo de los residuos sólidos a nivel domiciliario, limpieza de todas las áreas públicas que existen en una determinado lugar. Como también el servicio de transporte y disposición final de residuos sólidos; estos servicios pueden ser de forma directa como es la Municipalidad o indirecta que pueden ser organizaciones de base.

Arbitrio de parques y jardines públicos, consiste en la cobranza de los servicios de mantenimiento, implementación, recuperación y mejoras de Parques y Jardines

de uso y dominio público; este cobro de arbitrios se hace a toda la población tenga o no tenga un parque o jardín cerca de su propiedad.

Cuando una persona adquiere algún bien y es propietario de la misma ya se convierte en contribuyente y está en la obligación la responsabilidad de abonar sus impuestos cada mes; es por todo ello que el tener un bien también nos hacen tener obligaciones y derechos.

Según Casquino (2011) En los términos sencillos podemos decir que el objetivo de la recaudación de impuestos es el de recaudar dinero para el estado. Las personas pagamos diferentes impuestos al estado durante toda nuestra vida como el pago de impuestos a la venta, predio y otros; es por eso cuanto más bienes tienes mayores impuestos pagas esto nos hace ver que el tener propiedades implica también ciertas obligaciones que tenemos que cumplir como es el pago de algún tipo de impuesto y de esa forma el país puede recaudar estos impuesto para mejorar los servicio de todo el país.

Así como se recauda dinero proveniente del impuesto que las personas y empresas aportan al país también tienen el derecho de exigir que estos recursos sean bien utilizados en proyectos que cierren brechas como en Salud, educación, Saneamiento básico y otros. Se ha podido observar que existe evasión tributaria o morosidad esto va traer como consecuencia hipoteca fiscal involuntaria, ya que el estado tiene instrumentos de cómo detectar personas que tienen deudas con el estado.

La recaudación fiscal, lo realiza generalmente el estado con la finalidad de recolectar capital para posteriormente invertirlo en necesidades del país, la recaudación fiscal es el motor de todas las instituciones públicas ya que son recursos financieros que van a permitir invertir en educación, salud, medio ambiente, trabajo, comunicación. Es por eso que toda entidad pública busca los mecanismos de mejorar sus niveles de recaudación en beneficio de la misma población y de esa manera mejorar sus niveles de vida.

También podemos indicar que el crecimiento económico y la inflación de un país tienen mucho que ver con la recaudación tributaria a nivel nacional e internacional; como también desde la persona natural, el pequeño comerciante hasta el comerciante que exporta.

El trabajo que se tiene que implementar por medio de la administración tributaria es que se tenga que formalizar a todas aquellas personas o empresas que genera movimiento económico.

Una de las cosas que tenemos es que el país carece de muchas necesidades especialmente no cuenta con buenos servicios públicos, es por eso la importancia de la recaudación fiscal por qué no va permitir ver cuánto de impuestos se ha recaudado para el país y posteriormente invertirlos en las necesidades que se tiene, a mayor ingreso por parte de los impuestos mayores inversiones en los servicios Públicos y no solamente para ello sino también para proyectos de inversión pública. Los recursos directamente recaudados son de los rubros: Impuesto sobre la Renta. Montos que debe de pagar las personas (Naturales) sobre los ingresos que tienen anualmente por una actividad económica que realiza y los tres tipos principales de rentas son, rentas del trabajo, capital y de diligencias empresariales o profesionales. Impuesto sobre el Valor Añadido (IGV). Este impuesto grava el consumo, los países pueden imponer este tributo y esto se realiza en todos los países para luego invertirlos en obras públicas o proyectos de inversión pública en beneficio de los mismos contribuyentes. Aranceles, toda importación paga sus impuestos logrando un doble objetivo: aumentar ingresos y proteger a la industria del país, es por eso que los países tienen que tomar estrategias para incrementar y proteger los tributos.

Según Effio (2008) la administración tributaria tiene la función de realizar las recaudaciones tributarias, para ello se tomara los servicios de entidades especializadas en tributos administrativos para recuperar deudas, los mecanismo de cobro se puede realizar de diferentes formas la idea es de que los contribuyentes tenga la obligación y responsabilidad de pagar sus tributos de la forma más conveniente, uno de los mecanismos para la recaudación tributaria de

las personas e instituciones es por medio de manifestaciones de hechos comunicados a la administración tributaria en otras palabras la declaración tributaria, la cual podrá formar la base para la determinación de la obligación tributaria.

La declaración tributaria puede ser presentada por cualquier medio que se indiquen; esto ha pedido del deudor tributario, siempre respetando las normas establecidas es por eso que se dice que es un sistema fiscal que tiene que brindar las facilidades de tramitar por cualquier medio físico o electrónico. En la declaración tributaria debe de indicar de manera correcta y sustentada los datos solicitados por la administración tributaria, esta declaración puede ser sustituida en un plazo, vencido este plazo se podrá rectificar, dentro del plazo de prescripción. Presentando la declaración rectificadora este documento surtirá efecto siempre que determine igual o mayor obligación. La presentación de declaraciones rectificatorias se efectuará en la forma y condiciones que establezca la Administración Tributaria. Se presume sin admitir prueba en contrario, que toda declaración tributaria es jurada; todo lo indicado párrafos arriba son procedimientos que se debe seguir para realizar una buena rectificatoria cumpliendo los plazos establecidos para que posteriormente no se tenga ningún problema con los administrados.

El nacimiento de tributos se enmarca en la carta magna del Perú de 1993 Título III Del Régimen Económico, del Régimen Tributario y Presupuestal en el artículo 74 es el punto de partida de las normas tributarias, que dan origen al cuerpo normativo como el Código Tributario, el Impuesto a la Renta, el Impuesto General a las Ventas, entre otros tributos, con la finalidad de recaudar fondos para el estado y enmarcado en normas del estado para que tenga legitimidad y estén amparados.

También podemos decir que los tributos es una obligación que el estado no los impone por medio de normas jurídicas, para de esa manera recaudar y posteriormente cubrir las demandas que tienen el país, por eso la importancia de tener que recaudar los tributos de las personas naturales o jurídicas para captar

más ingresos para el estado para posteriormente ejecutar proyectos. El Ministro de Economía y Finanzas ha publicado un decreto supremo que indica que el pago de los tributos también se puede realizar en especies, según el valor de mercado en la fecha en que se efectuó, (Artículo N° 32 del Código Tributario); este es otra alternativa del pago de los tributos como un medio de que no exista evasión tributaria y estos se catalogan en:

Los impuestos es un tributo que es obligatorio que los contribuyentes realizamos por medio de impuestos a la renta, IGV y otros, por todo ello no recibimos nada a cambio de forma directa por parte del estado.

Los contribuyentes son las personas que participan con aportaciones y que estas son beneficias en alguna obra pública. Son las personas o empresas que aporte y a cambio reciben una contraprestación. El contribuyente abona y recibe una contraprestación directa del Estado y medianamente (después), los contribuyentes son personas o entes que realizan un movimiento económico y a cambio de ello reciben un beneficio.

*Las tasas* es el tributo cuya obligación del estado es que las personas que pagan sus impuestos tributarios tienen que ser atendidos con alguna obra pública.

Los arbitrios es la tasa que se genera para el mantenimiento de un servicio público, también se puede decir que es la prestación de un servicio.

Los derechos es la tasa que se paga para la prestación de un servicio administrativo, también se puede indicar que es procedimiento o gestiones administrativas ejm: DNI, Partida de Nacimiento, Matrimonio y Certificado Domiciliario.

Las Municipalidades Provinciales, Distritales tiene una administración tributaria que se encargan de recaudar por medio de impuesto, tasas y contribuciones. Las municipalidades son las encargadas de administrar tales tributos. Por estrategia cada municipio tiene una sub gerencia o división de administración tributaria para la recaudación.

En gestión pública todo está enmarcado en normas y ordenanzas en lo que respecta a administración tributaria y en cada una de estas normas se encuentran disposiciones relacionadas con los tributos locales y con las facultades de la administración tributaria municipal, como también de repotenciar estas oficinas con personal idóneo e implementar con equipos y software porque va ser el motor que va generar ingresos a los municipios.

El sistema tributario municipal peruano alcanza un conjunto de impuestos, tasas y contribuciones, determinados en el TUO de la Ley de Tributación Municipal que cada Municipalidad cuentan en su área de administración tributaria, como también en otros instrumentos de gestión que nos permiten tener que aplicar de la forma más correcta lo que está considerado en el TUPA, TUSNE y otros instrumentos.

Los gobiernos locales son los que buscan juntar los tributos por medio de los impuestos municipales, las municipalidades tienen la responsabilidad de recaudar y fiscalizar y estas dos acciones no originan una retribución directa de la entidad a los contribuyentes. En cada gobierno local es donde se debe poner mayor interés a estas oficinas de administración tributario porque es el motor de un municipio quien va recaudar todo el impuesto municipal.

Las administraciones tributarias locales tienen capacidad de tramitar la cobranza de determinados tributos, por eso es fundamental de que estas oficinas estén bien implementadas y con el personal idóneo tanto en las municipalidades distritales o provinciales.

Así mismo podemos manifestar que las tasas municipales son los tributos que fueron incorporados por los concejos municipales debido a las diversas necesidades que se tiene con la finalidad de recaudar recursos económicos, con la consigna que si yo te doy un servicio público o administrativo tiene que tener una retribución económica, esto está establecido en la Ley Orgánica de Municipalidades.

En la Ley de Tributación Municipal en el artículo 68° en el Texto Único Ordenado revela “Las municipalidades podrán imponer las tasas” aprobado mediante Decreto Supremo N° 156-2004-EF. Todo esto se realiza de acuerdo a los servicios que brinda la entidad municipal.

Se puede observar las tasas municipales sobre las cuales tiene competencia las municipalidades en el Perú. En el distrito de el Tambo, las tasas sobre las que tiene competencia y las que puede cobrar son: la tasa por servicio público o arbitrios (limpieza pública, áreas verdes con los parques y jardines y Seguridad Ciudadana mediante Serenazgo), tasa por servicios administrativos o derechos (establecidos en TUPA), tasas por licencias de apertura de establecimientos y otras tasas.

Asimismo, la Norma II del Código Tributario clasifica las tasas en tres tipos, los cuales son: los Arbitrios en la que se indica que son tasas que se aportan por la prestación o mantenimiento de un servicio público.

Finalmente las licencias que son tasas que gravan por la obtención de permisos específicos para desarrollar acciones en beneficio particular sujetas a control y fiscalización dichas licencias son permisos que se brindan al administrado cumpliendo ciertos requisito que tienen que cumplir.

Para el desarrollo del Sistema Integral se tomó mayor énfasis en la Tasa por servicios públicos o arbitrios.

También tenemos que tener claro algunos conceptos como por ejemplo los tributos que se define como una prestación de dinero que el estado exige en el ejercicio de su poder sobre la base de la capacidad contributiva en virtud de una ley, también podemos decir que son ingresos públicos que se realiza mediante el cobro obligatorio.

Como también el Sistema Tributario Municipal es el grupo de tributos (impuestos, tasas y contribuciones). Teniendo responsabilidad administrativa la municipalidad,

son áreas de mucha importancia porque son los que realizan las recaudaciones de las municipalidades sean a nivel provincial o distrital.

Los Impuesto Predial; Grava el importe de los predios, sean éstos urbanos o rurales este es uno de los impuestos más importantes para tener mayor recaudación.

Otro de ellos es el Impuesto de Alcabala; Grava los traspasos de propiedad de los inmuebles urbanos o rurales, también podemos decir que es un impuesto que se debe realizar luego de comprar una propiedad, ya sea a título costoso o gratuito, cualquiera sea su peculiaridad.

De igual manera los Impuesto a los Juegos, este tributo grava el desarrollo de acciones vinculadas a los juegos, como loterías, bingos y rifas. De igual manera para obtener los premios en juegos de azar. Definición de Héctor Villegas; estas son formas y maneras de cómo cada país tomo la mejor estrategia para poder recaudar dinero porque en algunos casos se ha visto que este impuesto evade su pago.

Los Impuesto a los Espectáculos Públicos no Deportivos; Grava el precio que se abona por la entrada a los espectáculos públicos no deportivos en locales y parques cerrados, existiendo una singularidad a los espectáculos públicos culturales que se realizan en vivo como el teatro, zarzuela, conciertos de música clásica, ópera, opereta, ballet, circo y folclore nacional, es otro de los impuesto que hay que tener bastante cuidado por aquí es donde se genera buena cantidad de recaudación pero que también se ha visto evasión de pago.

Otro de ellos es la Tasas por Servicios Públicos o Arbitrios: Son aquellas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público al contribuyente; es otro de los impuestos de mayor interés en cada una de las municipalidades pero también debemos manifestar que en muchos municipios no se han implementado algunos servicios especialmente en el interior del país.

También podemos indicar las Tasas por licencias de apertura de establecimientos; de acuerdo a la Ley de licencias de funcionamiento N° 28976 indica que todo establecimiento que genera movimiento económico está en la obligación de contribuir al estado por única vez, estas licencias son permisos específicos para la ejecución de diligencias comerciales de beneficio personal que siempre van estar sujeto al control y fiscalización.

Las Contribuciones: Existe una contribución especial por obras publicas cuya ejecución trae como beneficio la recaudación de impuestos de acuerdo a la Ley de Tributación Municipal, también podemos indicar que este tributo tiene como objetivo crear beneficios procedentes de la ejecución de obras estatales o de diligencias estatales, La entidad debe computar el monto tomando en cuenta el mayor importe que adquiera la propiedad por efecto de la obra municipal.

Otro de ellos la Base imponible: Valor numérico sobre el cual se aplica la alícuota (o tasa) del tributo.

Otros son los Contribuyentes: deudor tributario que realiza o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria, dicha persona es la responsable de la conducción de un negocio comercial lo que le hace responsable de contribuir o pagar sus impuestos por la conducción de su establecimiento.

También la Recaudación; Responsabilidad de la Administración Tributaria de pedir el pago de los tributos, es la forma como se capta mayores ingresos para la entidad.

La Tasa: Tributo cuya obligación es una contribución económica que el administrado realiza por un determinado servicio que es prestado.

Finalmente la Unidad Impositiva Tributaria (UIT): Valor referencial fijado cada año por el Ministerio de Economía y Finanzas; esto viene incrementándose de forma progresiva y esto se debe a varios factores y uno de ellos es la inflación en el país. Utilizamos para sanciones, obligaciones contables y obligaciones formales

Una de las cosas que tenemos que indicar acerca de la Recaudación de Impuestos Según Ferreiro (2007), la recaudación, administración y fiscalización del impuesto incumbe a la municipalidad distrital donde se halle ubicado el predio y esto generalmente está en el área de administración tributaria. De acuerdo a la ubicación del predio rural o urbano, área, monto del predio según su estructura de construcción se tienen que realizar el pago de sus impuestos, también indica que toda entidad pública esta exonerada del pago de los impuestos. Cuanto mayor edificación construida mayor es el pago de los impuestos. De todo lo recaudado el 5% es para el catastro distrital para su mantenimiento y funcionamiento, como también para el área de administración tributaria quien es el responsable de recaudar para ello tienen que implementar mejor su área con estrategias innovadoras. Otro porcentaje está destinado al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Durante el primer mes del año ya están aperturadas las cuentas para poder pagar sus impuestos los propietarios de los inmuebles, terrenos con o sin construir o concluidas.

Los impuestos son impulsados por el estado por la “potestad tributaria del Estado”, para invertir en sus necesidades del estado. Su principio rector, denominado “Capacidad Contributiva”, lo cual es un pago justo quien tiene más propiedades tiene mayor responsabilidad de aportar al estado con sus impuestos.

Los impuestos son obligaciones que los individuos y compañías tienen que pagar como también ser responsables en contribuir lo que les corresponde para invertir al estado. En cortas frases: sin los impuestos el estado no podría marchar no podría realizar proyectos de inversión, ya que no dispondría de fondos para invertir en la construcción de infraestructuras y prestar los servicios públicos, lo único que se tendría que analizar es hacer una buena distribución del impuesto a nivel nacional de forma equitativa.

Según el MEF (2011) hay algunos Tipos de Impuestos municipales; Mencionando que las principales e importantes normas que forman parte de la base legal de los

tributos municipales son fundamentados en la carta magna; en los artículos 74 y 196, sobre bienes y rentas municipales.

Los impuestos que están permitidos cobrar por los gobiernos locales son: impuesto predial, impuesto de alcabala, impuesto al patrimonio vehicular, impuesto a las apuestas, impuesto a los juegos e impuesto a los espectáculos públicos no deportivos y para el pago de estos impuestos especialmente el pago predial que es donde mayores ingresos tiene las municipalidades se tienen que tomar buenas estrategias para tener mejores recaudaciones como por ejemplo hacer campañas de sensibilización, realizar sorteos crear amnistías tributarias y otras acciones que permitan que el contribuyentes este motivado para poder pagar sus impuestos.

Bustamante, (2011), ratifica que en la ley Orgánica de Municipalidades en el Texto Único Ordenado de la ley de Tributación Municipal Decreto Legislativo N° 952. Que el impuesto predial como un tributo que mayores ingresos genera en las municipalidades en su artículo 5°, que a letra dice: Los impuestos municipales son los tributos mencionados por el actual título en favor de los Gobiernos Locales, está claro y detallado para que no haya confusiones con los arbitrios.

La recaudación y fiscalización de su obediencia concierne a los Gobiernos Locales específicamente al área de administración tributaria. Existen predios exonerados de pago del Impuesto Predial, esto es de acuerdo a lo que la Sunat ha evaluado de los cuales a continuación mencionaremos:

Estas son las instituciones exoneradas de pagar impuestos al estado en su mayoría por ser entidades públicas que no generan lucro alguno. El Gobierno Central, Regional, Local y los internacionales.

La beneficencia, catedrales, monasterios, museos, hospitales, postas médicas, bomberos, áreas forestales, universidades, centros educativos y clubes.

Asimismo, lugares para personas discapacitadas reconocidas por CONADIS y Finalmente las comunidades Campesinas y Nativas de la sierra y selva.

Para ello hay que cumplir con los requisitos que el estado no los pide para su exoneración para el abono de su impuesto predial ya que vemos que en la parte rural existe mucha pobreza es por ello la exoneración.

Valencia, (2013) en su tesis “La política tributaria y su influencia en la cultura tributaria de los comerciantes del mercado Vinocanchon del Distrito de San Jerónimo – Cusco” dice:

Para el estado es un problema la evasión tributaria y el contrabando, trayendo una alteración económica en el país y no solamente se puede observar en esas altitudes también podemos apreciar desde los tres niveles de gobierno. El estado trata de luchar la evasión de impuestos utilizando estrategias de control y fiscalización tributaria es por eso necesitamos crear una cultura tributaria desde la niñez, creando una cultura tributaria a través de una adecuada política tributaria, importante lo mencionado párrafo arriba de que se implemente una cultura tributaria y se empezaría desde la educación tributaria en los centros educativos y que esto sea una política de estado para disminuir la evasión tributaria.

La Política Tributaria es parte de la política fiscal, es decir, parte de la política pública; y esto consiste en una planificación con acciones estratégicas que articulan al estado y la sociedad civil; el estado se involucra con la política tributaria a diferencia de otras como en el caso de la política monetaria. (Bravo Salas, 2010). La Política Tributaria da lugar al sistema tributario que está vinculado a las normas legales, para el Perú, la Administración Tributaria constituida por la SUNAT, los municipios y otros entes que cobran tasas por los servicios que brindan.

Es fundamental la educación fiscal cuya finalidad es de transferir ideas, valores y cambio de actitudes de las personas teniendo una cultura tributaria. Por ello la

importancia de que en los centros educativos se hable temas o dicten curso en lo que respecta a educación tributaria.

## **1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

Las razones que nos condujeron a exponer el problema, fue:

### **Problema general.**

PG. ¿En qué medida existe la relación que existe entre la sensibilización social y recaudación de los arbitrios en limpieza pública en el distrito de Sicuani 2017?

### **Problemas específicos.**

PE1. ¿De qué manera la sensibilización social se relaciona con la morosidad de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani 2017?

PE2. ¿De qué manera la sensibilización social se relaciona con el factor social de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani 2017?

PE3. ¿De qué manera la sensibilización social se relaciona con el factor económico de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani 2017?

PE4. ¿De qué manera la sensibilización social se relaciona con el factor cultural de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani 2017?

## 1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.

La Municipalidad Provincial de Canchis, está ubicada en el departamento de Cusco, tiene una población en la parte Urbana de 42,089 habitantes y en la parte Rural 13,718 habitantes, Así mismo debemos manifestar que de acuerdo a la ley de Municipalidades ley N<sup>a</sup> 27972 en materia de saneamiento, tiene como función regular y controlar el proceso de disposiciones final de desechos sólidos, líquidos y vertimientos industriales en el ámbito de su respectiva provincia.

El servicio de limpieza pública en la Ciudad de Sicuani se hace por administración directa a través de servicios no personales, contratándose a organizaciones de mujeres como son la CENCOPPS (Central de Comedores Populares), cuyos servicios de Limpieza pública consiste en:

- Recolección domiciliaria por administración directa.
- Barrido de calles por administración directa.
- Disposición final por administración directa.

Es por ello que en la actualidad la municipalidad cuenta con un botadero contralado que está ubicado en el sector de Chacuchayoc Pata de la Comunidad Campesina de Pampa Phalla Distrito de Sicuani, Se tiene un botadero contralado revestido con geo membrana en el perímetro y en la base con geo textil, como también cuenta con chimeneas para la evacuación de gases generados por los residuos sólidos y su respectiva zanja de filtración cuyos lixiviados son evacuados a un reservorio.

En lo que se refiere a la recolección se realiza de forma diaria cuya cantidad de recolección semanal es de 195,30. Toneladas y se brinda una recolección al 100% de la población Urbana y al 0% de la población rural, se cuenta con 02 compactadoras y 91 triciclos que brinda el servicio y con un total de personal operativo empleado para las labores de recolección de 97 personas.

Así mismo podemos manifestar que se recolecta de forma diaria aproximadamente 27.90 Toneladas de residuos sólidos brindando el servicio de barrido de las calles que cubre una superficie estimada de 3100 Kilómetros lineales y para todo ello se utilizan 97 escobas y se cuenta con 11 puntos de acopio en toda la ciudad.

En lo que respecta a la disposición final se tiene 10 carretillas y 10 personas que laboran en la disposición final.

El costo total del servicio de limpieza pública asciende a 1,883.760.00 nuevos soles, y los ingresos anuales por concepto de limpieza pública asciende a 150.537.00 nuevos soles teniendo que subsidiar la Municipalidad un monto de 1,733.223. y esto también se debe a que la tasa de arbitrios que se paga por vivienda por limpieza pública es la suma de 2.00 nuevos soles y a pesar de ello se ha podido observar un problema con un ***alto índice de morosidad en el pago de limpieza pública que supera el 51% de la población.***

Asimismo se puede observar que no existe una cultura de pagar los impuestos y los arbitrios a tiempo ya que la población tiende a no pagar a tiempo por que en algún momento alguna autoridad va a condonar dichos pagos, como también se ha podido observar que los administrados deciden priorizar otras deudas como son los servicios básicos como luz, agua, internet, cable y otros y lo último que piensan son sus arbitrios y como no hay una cobranza efectiva como en el caso de la luz no pagas dos meses te cortan el servicio en cambio con un arbitrio no sucede lo mismo.

Se ha podido observar que la morosidad es de un promedio de 7 años de personas naturales y jurídicas y está trayendo como consecuencia a que tengamos poca recaudación y este tiene como consecuencia poca inversión para ejecutar proyectos y no poder satisfacer las necesidades de la población. Aquí podemos indicar que si nosotros hacemos una buena y efectiva sensibilización social como resultando tendríamos una mejor recaudación de los arbitrios en limpieza pública.

Es por ello que proponemos el siguiente trabajo de investigación  
**“SENSIBILIZACION SOCIAL Y RECAUDACION DE LOS ARBITRIOS EN  
LIMPIEZA PÚBLICA EN EL DISTRITO DE SICUANI 2017”**

## **1.6 HIPÓTESIS.**

### **Hipótesis General.**

HG. Existe relación alta y significativa entre la sensibilización social y recaudación de los arbitrios en limpieza pública en el distrito de Sicuani 2017.

### **Hipótesis específicas.**

HE1. Existe una alta relación y significativa entre la sensibilización social y la morosidad de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani 2017

HE2. Existe una alta relación y significativa entre la sensibilización social y el factor social de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani 2017

HE3. Existe una alta relación y significativa entre la sensibilización social y el factor económico de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani 2017

HE4. Existe una alta relación y significativa entre la sensibilización social y el factor cultural de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani 2017

## **1.7 OBJETIVOS.**

### **Objetivo General**

OG. Determinar la relación que existe entre la sensibilización social y recaudación de los arbitrios en limpieza pública en el distrito de Sicuani 2017

### **Objetivos específicos**

OE1. Determinar de qué manera la sensibilización social se relaciona con la morosidad de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani 2017.

OE2. Determinar de qué manera la sensibilización social se relaciona con el factor social de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani 2017.

OE3. . Determinar de qué manera la sensibilización social se relaciona con el factor económico de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani 2017.

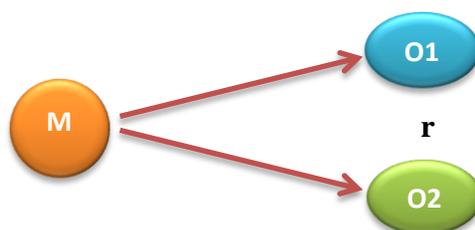
OE4. . Determinar de qué manera la sensibilización social se relaciona con el factor cultural de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani 2017.

## II. MÉTODO

### 2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

Nuestra investigación es de Nivel Básico - Correlacional – Cuantitativa Transversal, con un diseño de investigación No experimental.

**Gráfico N° 01**



Dónde: M = Muestra del estudio.

r = Relación Directa de las variables entre la sensibilización social y la recaudación de los arbitrios de limpieza pública.

O1. Sensibilización Social.

O2. Recaudación de los arbitrios en Limpieza Pública.

### 2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN.

#### Variable de estudio 01

Sensibilización Social.

#### Dimensiones:

↗ Comunicación.

↗ Población.

↗ Estrategia.

**Variable de estudio 02**

Recaudación de los Arbitrios en Limpieza Pública.

**Dimensiones:**

- ↪ Morosidad.
- ↪ Factor Social.
- ↪ Factor Económico.
- ↪ Factor Cultural.

**Matriz de Operacionalización de la Variable 1  
“Sensibilización Social”**

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<p><b>1.- Sensibilización social</b> Es un proceso de comunicación, activo y creativo, que promueve una transformación, un cambio de actitudes y comportamientos en la sociedad. (Etna Sánchez 4:21)</p>	<p>Proceso por el cual un organismo se vuelve sensible y reacciona de forma visible a una determinada agresión física, química o biológica.</p>	<p><b>Comunicación.</b> El concepto de comunicación más extendido es el que la equipara con información. Comunicar equivale a informar. Esta comunicación supone diálogo, intercambio, puntos de encuentro y espacios de debate. (Etna Sánchez 4:21).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas.</li> <li>• Medios de difusión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Muy buena</li> <li>b) Buena</li> <li>c) Regular</li> <li>d) Mala</li> </ul>
		<p><b>Población.</b> Podemos considerar a los distintos actores que intervienen, de una u otra manera, en el tema sobre el que vamos a sensibilizar. En el caso de la conciliación de la vida laboral, familiar y personal encontramos diferentes públicos: mujeres, hombres, empresariado, sindicatos, instituciones públicas, asociaciones. (Etna Sánchez 4:21).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrados o Contribuyentes.</li> </ul>	
		<p><b>Estrategia.</b> Son los medios por los cuales se logran los objetivos a largo plazo...son acciones potenciales que requieren de decisiones de parte de los altos directivos y de grandes cantidades de recursos de la empresa. (David, p13).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres de formación.</li> <li>• Charlas.</li> <li>• Reuniones de trabajo.</li> </ul>	

**Matriz de Operacionalización de la Variable 2**  
**“Recaudación de los Arbitrios en Limpieza Publica”**

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<p><b>2.- Recaudación de los Arbitrios en Limpieza Publica</b></p> <p>La recaudación tributaria comprende el cobro de los tributos, los intereses, así como las multas. Para tener una recaudación económica, eficiente, efectiva y en constante mejora continua se requiere la toma de decisiones sobre la base de normas, procesos y procedimientos. (Effio (2008).</p>	<p>El concepto de recaudación significa en términos generales el acto de juntar algo, recolectar elementos u objetos con un fin específico. En términos más acotados, la palabra recaudación se usa en la mayoría de los casos para hacer referencia al acto de juntar elementos monetarios ya sean en forma de billetes, monedas u otros con el fin de ponerlos a disponibilidad del gobernante de turno, quien deberá administrarlos en nombre del pueblo..</p>	<p><b>Morosidad.</b> Según (Víctor, 2004), menciona que la morosidad “es la demora o tardanza para realizar un pago respectivo en la fecha indicada y que lo fundamental para reducir la morosidad es implementar un adecuado diseño de las competencias tributarias y realizar programas y capacitaciones que concienticen el pago de este impuesto”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscalización.</li> <li>• Recaudación.</li> </ul>	<p>a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala</p>
		<p><b>Factor Social .</b>Más adelante( Rogelio,2005) comenta que este factor se refiere “al desenvolvimiento que el ser humano presenta dentro de la sociedad, ya sea en conocimiento, cultura, tradiciones, valores, creencias, etc. y cómo estos influyen y moldean las percepciones y conductas de los individuos frente a una sociedad o comunidad en particular”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación</li> <li>• Cursos.</li> <li>• Talleres.</li> </ul>	
		<p><b>Factor Económico.</b> Según (Naredo, 1987) define “a la economía como una ciencia que estudia los recursos, la creación de riqueza, producción, distribución y consumo de bienes y servicios, para satisfacer las necesidades del ser humano”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresos.</li> <li>• Personas que contribuyen.</li> </ul>	
		<p><b>Factor Cultural.</b> Por otro lado, la cultura “es generalmente todo complejo que incluye el conocimiento, el arte, las creencias, la ley, la moral, las costumbres y todos los hábitos y habilidades adquiridos por el hombre no sólo en la familia, sino también al ser parte de una sociedad como miembro que es”.(Barrio,1996)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación.</li> </ul>	

## 2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.

### Población

Teniendo en cuenta que la sensibilización, es conjunto de acciones para someter a un determinado grupo al actuar positivo, ya sea en un determinado ámbito o grupo de personas, es que para la presente indagación nuestra población fueron las personas de ambos sexos en un numero de 90 personas del barrio de Pampacucho del distrito de Sicuani, quienes son usuarios de la limpieza publica el cual se detalla a continuación.

#### POBLACION

Varones	Mujeres
45	45

Fuente: Nomina de empadronados en limpieza pública (2017)

### Muestra

La presente muestra fue tomada al azar, es decir que no fue probabilístico, esto por el tamaño de la población, la selección fue de manera no probabilística intencionada, es decir que se seleccionó a 30 personas entre varones y mujeres quienes son vecinos usuarios de este servicio del distrito de Sicuani, el cual se muestra en la siguiente tabla:

#### MUESTRA

Varones	Mujeres
15	15

Fuente: Nomina de empadronados en limpieza pública (2017)

## 2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

**Instrumentos de recolección de datos.-** El presente trabajo de investigación fue respaldado por la técnica de la encuesta, el cual para esto se elaboraron dos instrumentos (cuestionarios) para cada una de las variables en estudio, dichos cuestionarios tienen alternativas de respuestas nominales ordinales, esto con el objetivo de encontrar mejores opiniones de los encuestados o personas usuarios de la limpieza pública del distrito de Sicuani, para su mejor

manejo a estas respuestas se les dio una codificación numérica el cual se detalla en el siguiente cuadro:

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	VALORACIÓN
Encuesta	Sensibilización social.	Muy buena = 3 Buena = 2 Regular = 1 Mala = 0
Encuesta	Recaudación de los arbitrios en limpieza pública	Muy buena = 3 Buena = 2 Regular = 1 Mala = 0

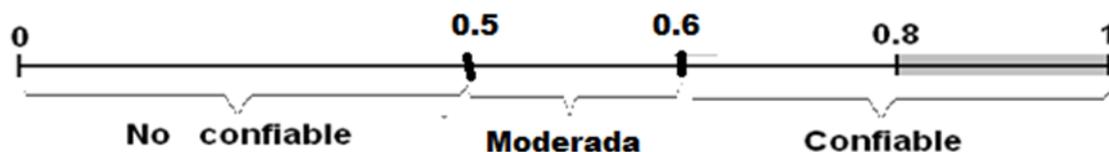
Fuente: Elaboración propia (2017).

### Validación y confiabilidad del instrumento.

Nuestros cuestionarios antes de ser aplicados fueron sometidos a la prueba de confiabilidad y validez interna por parte de nuestro asesor y docentes de esta respectiva universidad quienes luego de una revisión exhaustiva a dichos instrumentos dieron su apreciación cuyos resultados se muestran más adelante.

#### Prueba estadística: Alfa de Cronbach (Índice de consistencia interna)

Como se observa más adelante se tiene las escalas de aceptación y confiabilidad de nuestros cuestionarios, estos expresados en escalas numéricas en un intervalo de confianza, cuya determinación estadística se encuentra en los textos de estadística descriptiva, para este caso fue el estadístico Alfa de Cronbach, el cual se detalla en los siguientes párrafos.



Las escalas valorativas de confiabilidad y consistencia interna tomadas a nivel de la teoría estadística con más detalle se muestran en la siguiente tabla:

### ***Rangos para interpretación del coeficiente Alpha de Cronbach***

<b>Rango</b>	<b>Magnitud</b>
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

*Nota: Cronbach 1951*

Los valores hallados de Alfa de Cronbach, como para la variable en estudio se muestran a continuación.

#### **Alfa para Sensibilización social.**

	Alfa de Cronbach <sup>a</sup>	N de elementos
D1: Comunicación	0.6807	6
D2: Población	0.6601	8
D3: Estrategia	0.6754	6
<b>Sensibilización social</b>	<b>0.6720</b>	<b>20</b>

*Nota:* Paquete estadístico Spss versión 23

<sup>a</sup>Valor de coeficiente alpha se aproxima a 0.7 (más detalles ver en anexos de la tesis)

De la tabla anterior se deduce que el coeficiente Alfa de Cronbach, para la variable sensibilización social, como para sus dimensiones que esta conforma se aproxima a 0,7(alta confiabilidad), lo que permite indicar que dicho instrumento tiene consistencia interna y es confiable.

#### **Alfa para Recaudación de los arbitrios en limpieza pública.**

	Alfa de Cronbach <sup>a</sup>	N de elemento
D1: Morosidad	0.8126	5
D2: Factor social	0.7750	5
D3: Factor económico	0.6261	7
D4: Factor cultural	0.8026	3
<b>Recaudación de los arbitrios en limpieza pública</b>	<b>0.7540</b>	<b>20</b>

*Nota:* Paquete estadístico Spss versión 23

<sup>a</sup>Valor de coeficiente se aproxima a 0.8 (más detalles ver en anexos de la tesis)

La tabla anterior muestra que el valor de Alfa de Cronbach, para la variable recaudación de los arbitrios en limpieza pública se aproxima a 0,8; lo que nos ayuda a determinar que el respectivo cuestionario tiene buena consistencia interna y alta confiabilidad.

## Validación por juicios de expertos.

Nuestros instrumentos antes de su respectiva aplicación fueron sometidos a un análisis logístico tanto en forma como en fondo, esto mediante juicio de expertos, cuyas apreciaciones y sugerencias se detallan en anexos del presente trabajo de investigación en la tabla siguiente se muestra el peso de valoración por los docentes expertos que revisaron dichos cuestionarios.

N°	NOMBRE DEL EXPERTO	% de Valoración
01	Edwards Aguirre E.	85%
02	Flavio Ricardo Sánchez	85%
03	Edgar Enrique R.	80%
<b>Promedio</b>		<b>83.33%</b>

Fuente: elaboración propia (2017).

En promedio la valoración luego de su revisión de dichas encuestas fue de 83.33% cuyo valor respalda a que se proceda aplicar dichas encuestas a los usuarios de nuestra muestra de estudio.

## 2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.

Luego de la elaboración, revisión y aplicación de nuestros instrumentos se procedió a su respectivo análisis de las tablas y gráficos, del cual para esto se utilizaron software estadísticos, del cual nos ayudó a observar de mejor manera nuestra problemática de estudio, como también a demostrar nuestras hipótesis de investigación, tanto general como específicas, estos resultados lo describimos con mayor detalle en los siguientes capítulos del respectivo estudio de indagación en el distrito de Sicuani.

## 2.6 ASPECTOS ÉTICOS.

En la ejecución del presente estudio se cumplió con las normas bioéticas de la investigación, siendo aprobado por las instancias respectivas para su realización y autorizado para la aplicación del instrumento. Toda la información obtenida fue operada y estimada estadísticamente de forma confidencial, anónima y estricta.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 DESCRIPCIÓN.

Este trabajo de investigación está enfocado a determinar como la sensibilización a los pobladores del distrito de Sicuani inculca a cumplir con los arbitrios de limpieza pública, es así que para esto se elaboraron 6 preguntas para la dimensión comunicación, así mismo para la dimensión población se diseñó 8 ítems, y para la dimensión estrategia se elaboró también 6 preguntas, por otro lado para la segunda variable recaudación de los arbitrios en limpieza pública, en la dimensión morosidad se elaboró 5 preguntas, como también en la dimensión factor social está conformado por 5 ítems, en referencia a la dimensión factor económico se elaboró 7 preguntas y para la dimensión factor cultural se diseñó 3 ítems, del cual para su mejor descripción e interpretación se elaboró intervalos equitativos y se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 1.- SENSIBILIZACIÓN SOCIAL.**

VARIABLE/ DIMENSIÓN	Mala	Regular	Buena	Muy buena
Comunicación	0 - 4	5 - 8	9 - 13	14 - 18
Población	0 - 6	7 - 12	13 - 18	19 - 24
Estrategia	0 - 4	5 - 8	9 - 13	14 - 18
<b>Sensibilización social</b>	0 - 15	16 - 30	31 - 45	46 - 60

*Nota: Elaboración propia (2017)*

Proceso similar que la anterior se efectuó para la segunda variable:

**Tabla 2.- RECAUDACIÓN DE LOS ARBITRIOS EN LIMPIEZA PUBLICA.**

VARIABLE/ DIMENSIÓN	Muy buena	Buena	Regular	Mala
Morosidad	0 - 4	5 - 8	9 - 12	13 - 15
Factor social	0 - 4	5 - 8	9 - 12	13 - 15
Factor económico	0 - 5	6 - 10	11 - 15	16 - 21
Factor cultural	0 - 2	3 - 4	5 - 6	7 - 9
<b>Recaudación de los arbitrios</b>	0 - 15	16 - 30	31 - 45	46 - 60

*Nota: Elaboración propia (2017)*

### 3.2 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS VARIABLE SENSIBILIZACION SOCIAL.

**TABLA 3. Comunicación.**

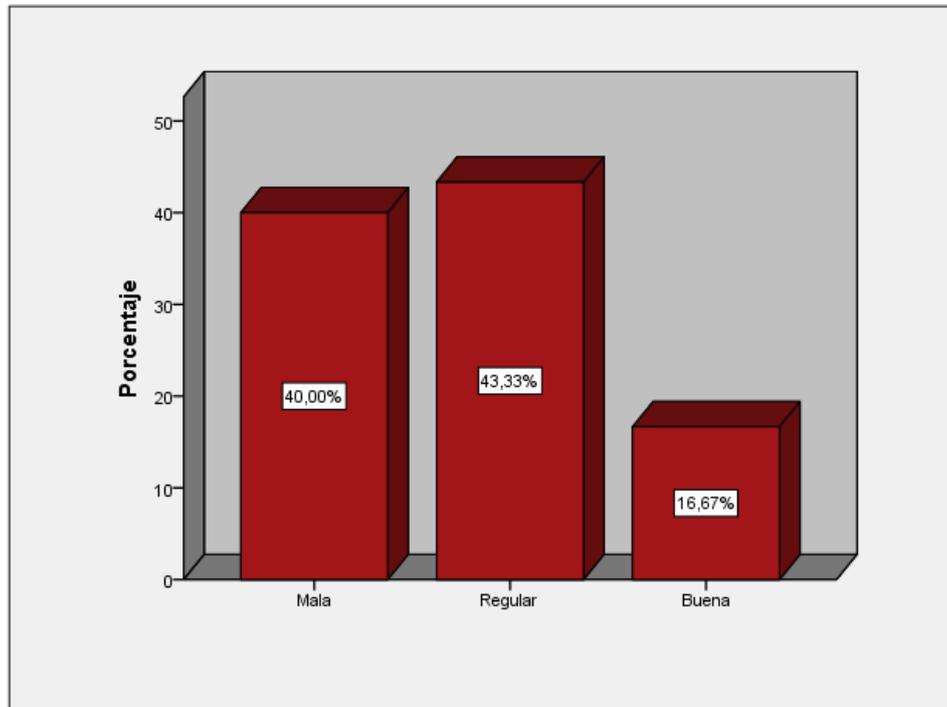
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	12	40,0	40,0
Regular	13	43,3	83,3
Buena	5	16,7	100,0
Total	30	100,0	

FUENTE: Elaboración propia (2017).

#### Interpretación:

De la tabla 3, en cuanto a la dimensión comunicación se obtuvo que el 43,3% de los usuarios dieron una opinión de regular, seguido por el 40,0% que marcaron la alternativa mala, otro 16,7% optaron por la alternativa de buena.

**GRAFICO N°1  
COMUNICACIÓN**



Fuente: Tabla 3.

**Análisis.-** de la tabla anterior se deduce que un porcentaje mayor de los usuarios, adujo que las campañas ayudan de manera regular a que se recaude más, el cual va complementada con el comportamiento de los contribuyentes para tomar conciencia tributaria, los usuarios manifiestan que la difusión en los medios de comunicación para el pago de los arbitrios es mala, lo que hace que los contribuyentes no tengan mucho conocimiento sobre el modo de pago, como también desconocen los tipos de arbitrios que deben pagar, este mismo grupo aducen que la sensibilización mediante spots radiales del gobierno local de da de manera regular en dicho distrito.

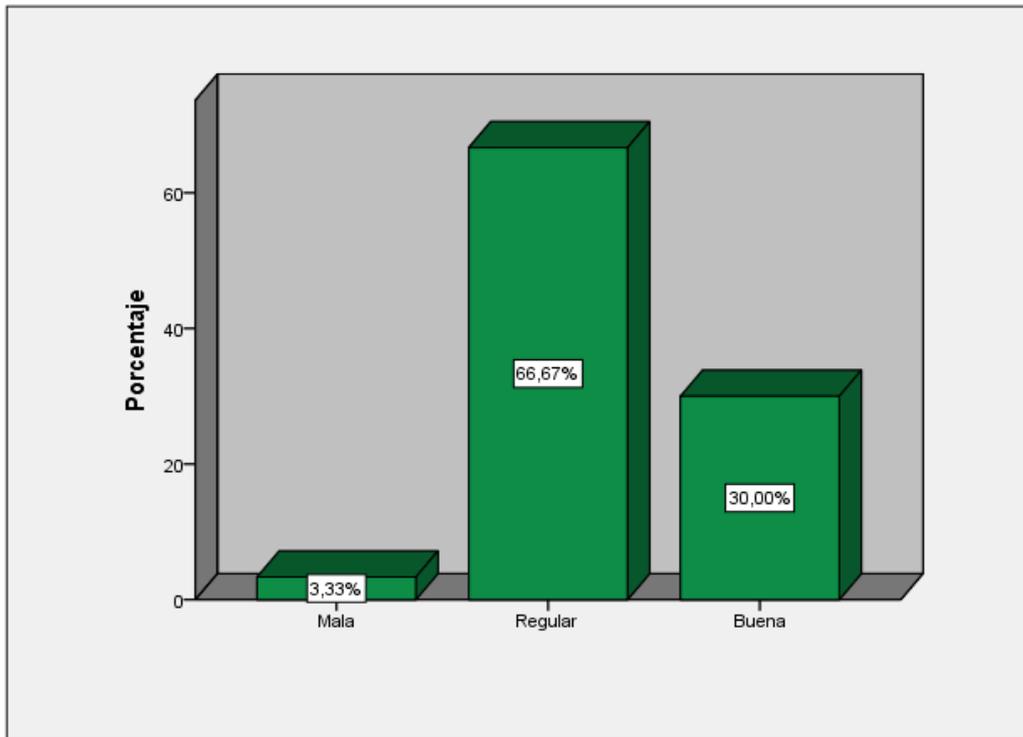
**TABLA 4. Población.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	1	3,3	3,3
Regular	20	66,7	70,0
Buena	9	30,0	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2017).

**Interpretación:**

De la tabla N° 4, en cuanto a la dimensión población, se halló que el 66,7% de los usuarios dieron una respuesta de regular, seguido por el 30,0% marcaron la opción buena, solo el 3,3% marco la alternativa de mala.

**GRAFICO N°2****POBLACION**

Fuente: Tabla 4

**Análisis.-** De la tabla y gráfico anterior se deduce que un buen número de los usuarios encuestados indican que los horarios de recojo de los residuos sólidos es regular, el cual va acompañado con la espera de los contribuyentes que se dé una amnistía tributaria para el pago de sus arbitrios, así mismo se percibe que el índice de morosidad es regular frente a una posibilidad de pago, reflejando un pago casi puntual de dichos arbitrios, los mismos encuestados adujeron que la limpieza pública en la ciudad de Sicuani es regular, cuya calificación es igual para el trabajo de la CENCOPPS, por otro lado se observa que la implementación de la indumentaria de seguridad de los trabajadores de limpieza pública es regular, y que los recibos de limpieza pública son entregados casi correctamente en el domicilio.

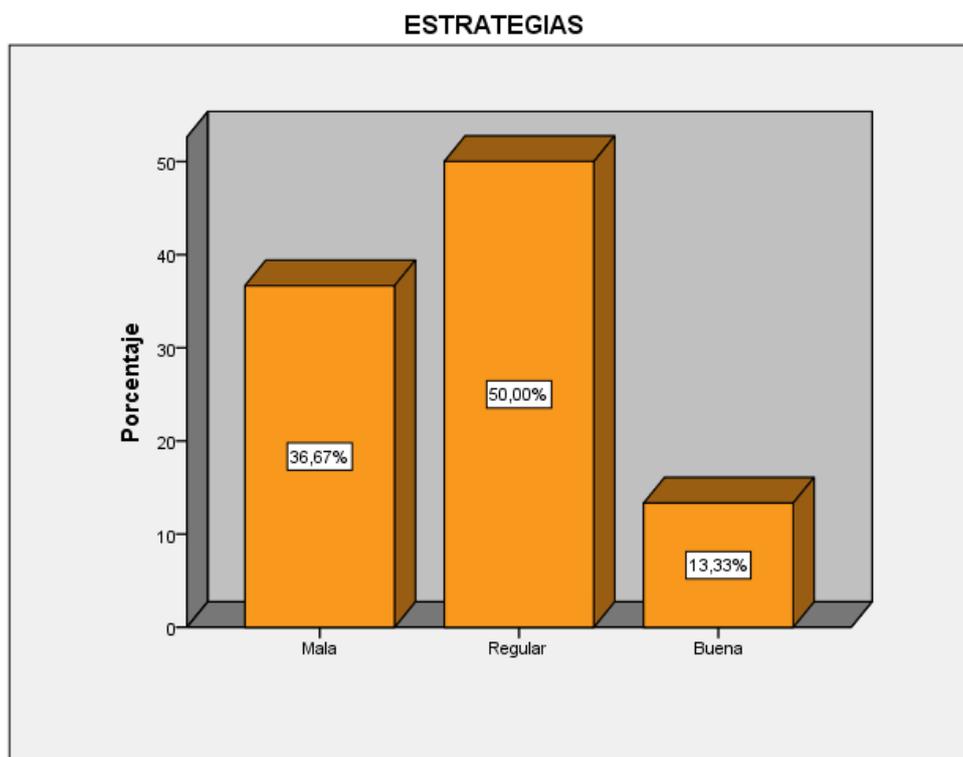
**TABLA 5. Estrategia.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	11	36,7	36,7
Regular	15	50,0	86,7
Buena	4	13,3	100,0
Total	30	100,0	

FUENTE: Elaboración propia (2017).

### Interpretación:

De la tabla N°5, con respecto a la dimensión estrategia, se halló que el 50,0% de los encuestados marcaron la opción regular, seguida por el 36,7% que optó por la alternativa de mala, otro 13,3% marcó la opción de buena.

**GRAFICO N°3**

Fuente: Tabla 5

**Análisis.-** De los resultados encontrados en la tabla anterior se aprecia que un porcentaje relevante de los usuarios manifiestan que es regular las campañas de arbitrios de limpieza pública, y que dichas campañas de amnistía tributaria deberían efectuarse durante todo el año, los mismos encuestados manifiestan que las charlas informativas que realiza la municipalidad algunas veces es buena, además las charlas en el barrio son malas, el cual va acompañado por la asistencia técnica de los servidores públicos que brindan a los contribuyentes sobre el pago de arbitrios de limpieza, el cual genera un nivel regular de participación en talleres de sensibilización por parte de estos pobladores del distrito de Sicuani.

### 3.3 RESUMEN DE LA VARIABLE SENSIBILIZACION SOCIAL.

**TABLA 6. Sensibilización social.**

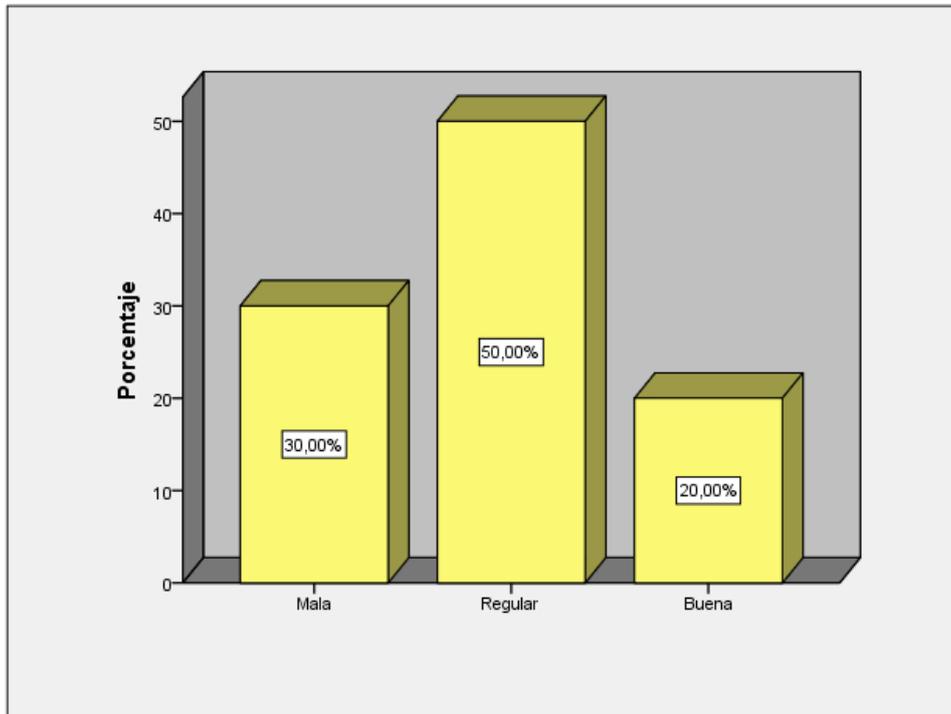
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	9	30,0	30,0
Regular	15	50,0	80,0
Buena	6	20,0	100,0
Total	30	100,0	

FUENTE: Elaboración propia (2017).

#### **Interpretación:**

La tabla N° 6, en resumen referente a la variable sensibilización social se encontró que el 50,0% de los usuarios encuestados optaron por marcar la alternativa de regular, seguida por el 30,0% que marco malo, sólo el 20,0% opto por responder de buena.

**GRAFICO N°4**  
**SENSIBILIZACION SOCIAL**



Fuente: Tabla 6

**Análisis.-** Los datos hallados en la tabla anterior en resumen sobre la primera variable en estudio muestra que un porcentaje mayor de los usuarios marco la alternativa regular lo que ayudo a determinar que existe una regular sensibilización social en el distrito de Sicuani, ya que la población encuestada aduce que las campañas que da la municipalidad no son tan buenas, puesto que los medios de comunicación no tienen tanta cobertura a los lugares donde habitan dichos usuarios, por otro lado los mismos pobladores manifiestan que los contribuyentes o administrados, en un numero regular desconocen sobre la contribución que debe efectuar en principal de limpieza pública, esto a que las charlas no tienen el impacto adecuado hacia los usuarios de este distrito, de este cuadro se percibe que las reuniones de implementación sobre sensibilización social se llevan de manera irregular el cual no tiene mucha acogida por parte de los pobladores del distrito de Sicuani.

### 3.4 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS VARIABLE RECAUDACION DE LOS ARBITRIOS EN LIMPIEZA PÚBLICA.

**TABLA 7. Morosidad.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	13	43,3	43,3
Regular	11	36,7	80,0
Buena	6	20,0	100,0
Total	30	100,0	

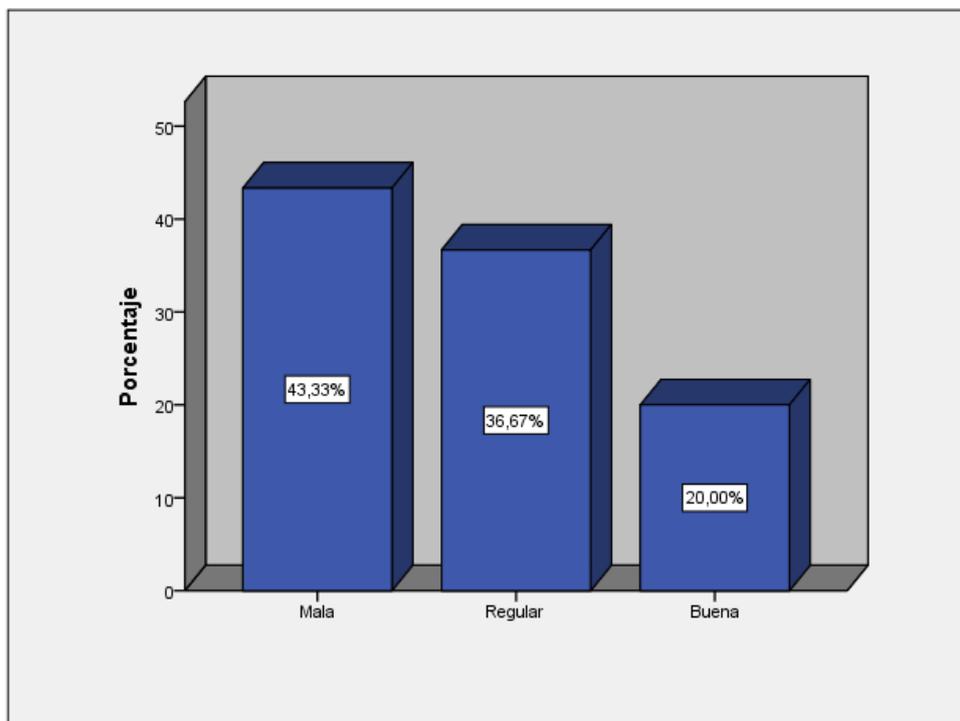
FUENTE: Elaboración propia (2017).

#### Interpretación:

De la tabla 7 referido a la dimensión morosidad se obtuvo que el 43,3% de los usuarios encuestados marcaron la alternativa de mala, otro 36,7% marco la opción de regular, y el 20,0% opto por marcar buena.

**GRAFICO N° 5**

**MOROSIDAD**



Fuente: Tabla 7

**Análisis.-** En referencia a esta dimensión se observa en la tabla anterior que un número mayor de los usuarios manifiestan que las inspecciones para reducir el índice de morosidad en este distrito no es buena, el cual va complementada con la mala fiscalización para reducir el índice de morosidad, por otro lado de este mismo grupo de encuestados existe un mínimo de sinceramiento en sus contribuciones para mejorar la recaudación, dichos usuarios indican que el monto por limpieza pública no es buena, y que no les parece adecuado que el cobro de limpieza pública se incremente en el recibo de agua.

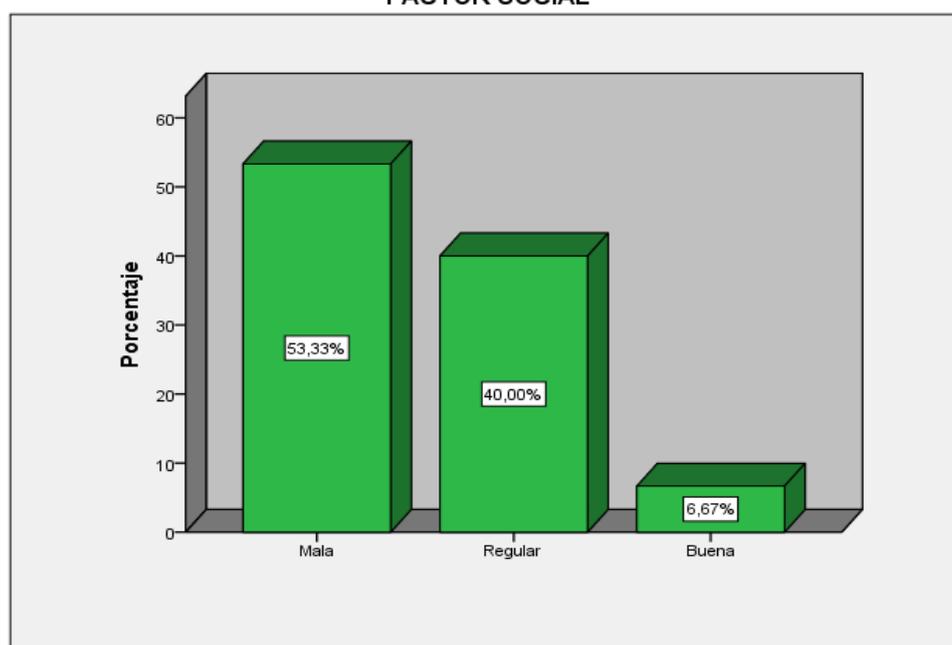
**TABLA 8. Factor social.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	16	53,3	53,3
Regular	12	40,0	93,3
Buena	2	6,7	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2017).

**Interpretación:**

De la tabla N°8 de la dimensión factor social, se obtuvo que el 53,3% de los encuestados marcaron la alternativa mala, el 40,0% optó por la alternativa regular, solo el 6,7%% opinó buena.

**GRAFICO N°6****FACTOR SOCIAL**

Fuente: Tabla 8

**Análisis.-** De los resultados hallados en la tabla anterior se deduce que un porcentaje mayor de los usuarios encuestados indican que las visitas domiciliarias informativas de parte del personal de la municipalidad no son buena, el cual adolecen del uso de las cartillas informativas, y que las capacitaciones de la entidad edil referente a limpieza pública es mala, lo que trae como consecuencia el desconocimiento por parte de los contribuyentes sobre el pago de impuestos de limpieza pública, como también de las formas de contribución que deben realizar a la Municipalidad Distrital de Sicuani.

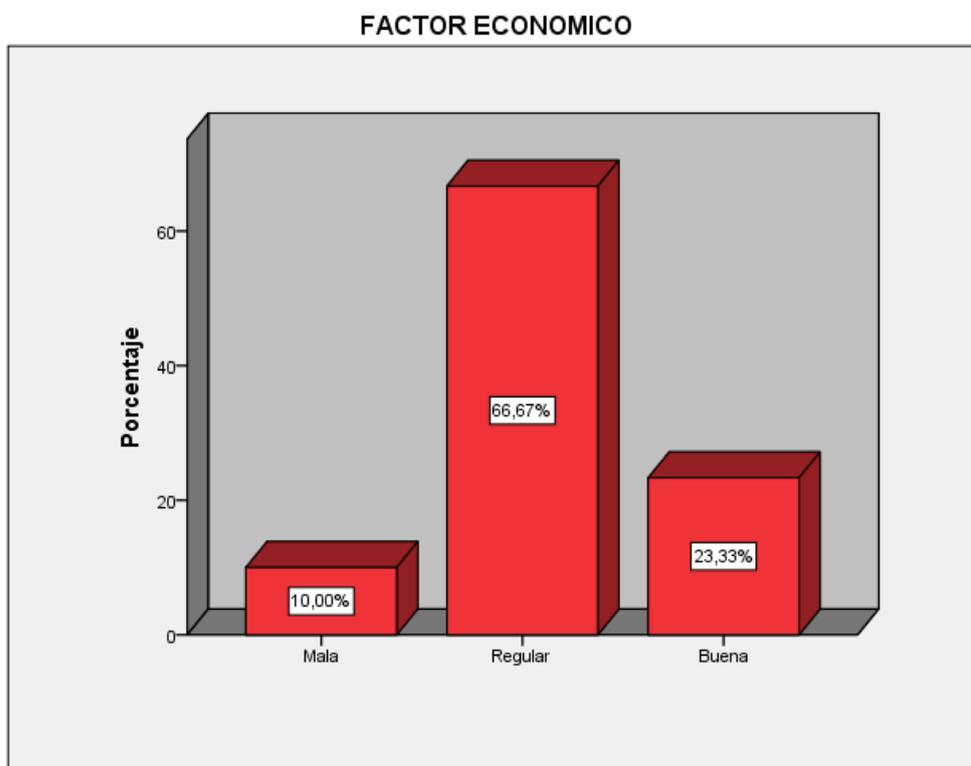
**TABLA 9. Factor económico.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	3	10,0	10,0
Regular	20	66,7	76,7
Buena	7	23,3	100,0
Total	30	100,0	

FUENTE: Elaboración propia (2017).

**Interpretación:**

En la tabla anterior, se aprecia que en la dimensión factor económico que el 66,7% de los encuestados marco la alternativa de regular, seguido por el 23,3% que marco la opción de buena, otro 10,0% marco la alternativa de mala.

**GRAFICO N°7**

Fuente: Tabla 9

**Análisis.-** Se aprecia de los resultados anteriores que un porcentaje mayor de los pobladores encuestados manifiestan que el índice de morosidad es regular el cual se debe a que los contribuyentes no tienen posibilidad de pago, el cual regularmente dichos usuarios esperan una amnistía tributaria para el pago de sus arbitrios, el cual lo efectúan mensualmente sobre su contribución de limpieza pública, estos mismos encuestados indican que califican de manera regular la actuación de los contribuyentes de solicitar fraccionamiento y no cumplen con dicho cronograma, así mismo se percibe que los pobladores a veces pagan puntualmente sus arbitrios de limpieza pública, el cual también repercute en el cumplimiento de las demás obligaciones tributarias, esto debido

a que el plan de incentivos para pagar puntualmente sus arbitrios se da de forma irregular en dicho distrito.

**TABLA 10. Factor cultural.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	16	53,3	53,3
Regular	13	43,3	96,7
Buena	1	3,3	100,0
Total	30	100,0	

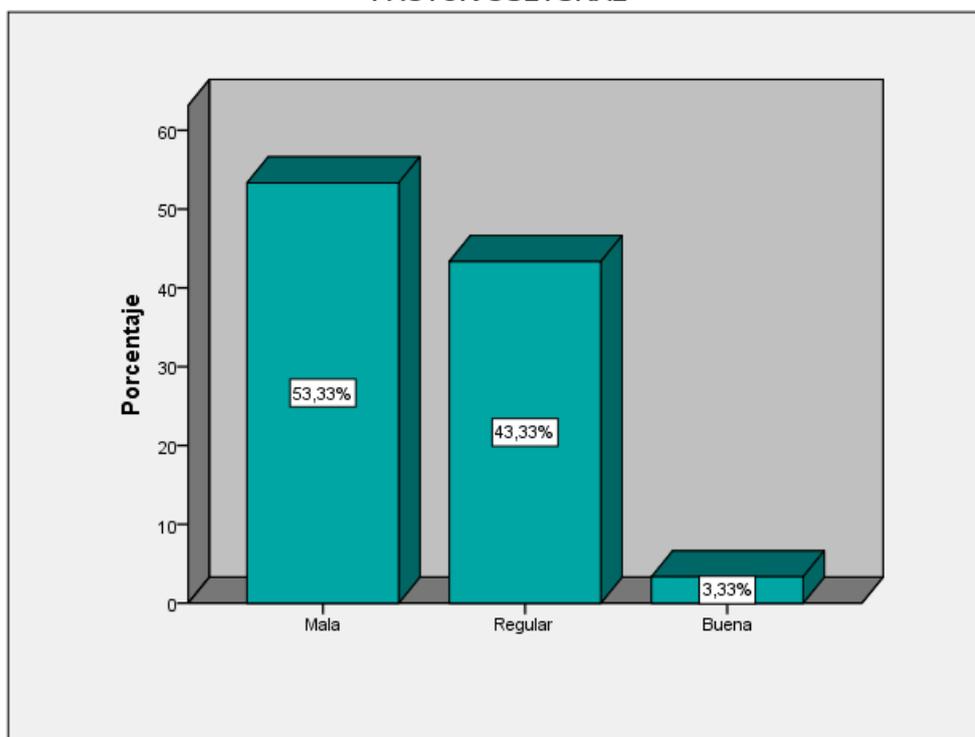
FUENTE: Elaboración propia (2017).

### Interpretación:

De la tabla 10, se puede observar con respecto a la dimensión factor cultural que el 53,3% de los encuestados dio una opinión de mala, el 43,3% indico regular, seguido por el 3,3% que marco la alternativa de buena.

**GRAFICO N°8**

#### FACTOR CULTURAL



Fuente: Tabla 10

**Análisis.-** De la tabla anterior se observa que un porcentaje mayor de los encuestados optaron por la alternativa de mala y regular, en donde manifiestan

que el nivel cultural de los contribuyentes para el pago de los arbitrios de limpieza pública no es buena, y que se percibe que estos usuarios no poseen una conciencia tributaria sobre la salubridad que se debe tener en su barrio o ámbito donde vive, esto porque los cursos de capacitación en limpieza pública es mala o porque los pobladores no asisten a dichos eventos organizados por esta Municipalidad del Distrito de Sicuani.

### 3.5.- RESUMEN DE LA VARIABLE RECAUDACIÓN DE LOS ARBITRIOS EN LIMPIEZA PÚBLICA.

**TABLA 11. Recaudación de los arbitrios en limpieza pública.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	10	33,3	33,3
Regular	16	53,3	86,7
Buena	4	13,3	100,0
Total	30	100,0	

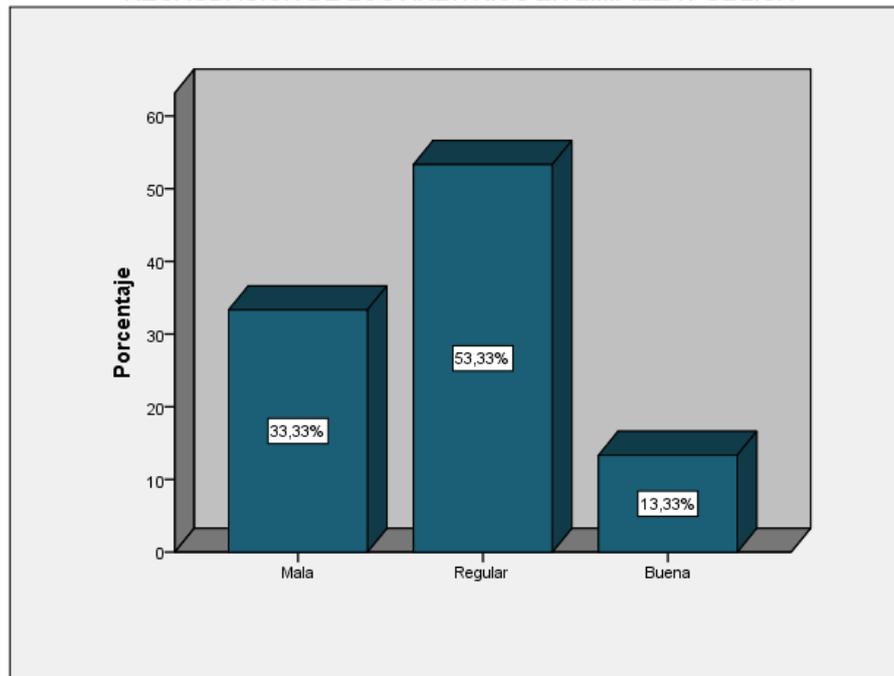
FUENTE: Elaboración propia (2017)

#### **Interpretación:**

En resumen la tabla N°11 en lo referente a la variable recaudación de los arbitrios en limpieza pública se halló que el 53,3% de los usuarios encuestados optaron por la alternativa regular, otro 33,3% marco la alternativa de malo, y el 13,3% respondió buena.

### GRAFICO N° 9

#### RECAUDACIÓN DE LOS ARBITRIOS EN LIMPIEZA PÚBLICA



Fuente: Tabla 11

**Análisis.-** Posterior a la descripción de las dimensiones la tabla anterior muestra en resumen que un porcentaje mayor de los encuestados optaron por marcar la alternativa de regular del cual se deduce que existe una regular recaudación de los arbitrios en limpieza pública en el distrito de Sicuani, esto porque la morosidad se da en una apreciación no tan buena puesto que la fiscalización de la recaudación de los arbitrios de limpieza pública no se dan a manera cabal, por otro lado las capacitaciones, cursos y talleres sobre los deberes de cumplimiento de los arbitrios tanto a los trabajadores como a los mismos usuarios no son buenas generando en forma casi masiva la evasión del pago de dicho impuesto, dicha problemática se genera por factores económicos, ya que dentro de estas familias no muchos de ellos tienen ingresos adecuados para poder cumplir con el pago de limpieza pública, en donde la contribución en ocasiones tiende a ser regular, como se indica anteriormente los encuestados aducen que la recaudación no es tan apreciable por que las capacitaciones que brinda la entidad edil no cubre la expectativa sobre los resultados positivos que puede generar en beneficio del distrito de Sicuani.

### 3.5 PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL

Para este caso se recurrió a utilizar el coeficiente de correlación Tau B de Kendall, en el que en tablas de 2X2 nos muestra los valores hallados de correlación entre dos variables, denominadas tablas de contingencia, como también en esta se puede determinar la significatividad que se da en la relación de las variables de estudio, estos resultados lo detallamos en los párrafos siguientes, y con esto determinar la veracidad de nuestra hipótesis general y específicas del presente trabajo de investigación.

**TABLA 12.**

***Correlación entre sensibilización social y recaudación de los arbitrios en limpieza pública.***

		RECAUDACIÓN DE LOS ARBITRIOS EN LIMPIEZA PÚBLICA.		
		SENSIBILIZACION SOCIAL		
Tau_B de Kendall	SENSIBILIZACION SOCIAL	Coeficiente de correlación	1,000	,803**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	RECAUDACIÓN DE LOS ARBITRIOS EN LIMPIEZA PÚBLICA.	Coeficiente de correlación	,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

**Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: La sensibilización social y recaudación de los arbitrios en limpieza pública no se relacionan estadísticamente.
	Ha: La sensibilización social y recaudación de los arbitrios en limpieza pública se relacionan estadísticamente.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Coeficiente de correlación	0,803 = Alta correlación
Valor p calculado	$p = 0,000$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que existe relación alta y significativa entre la sensibilización social y recaudación de los arbitrios en limpieza pública en el distrito de Sicuani.

Fuente: Tau B de Kendall (2017).

## PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICAS.

Se procedió a determinar como la sensibilización social se relaciona con las dimensiones de la recaudación de los arbitrios en limpieza pública, para este caso también se recurrió al estadístico de correlación Tau B de Kendall, cuyos resultados se muestran adelante.

### 1.- Correlación entre sensibilización social y morosidad.

**TABLA 13.**

		SENSIBILIZACION		
		SOCIAL		MOROSIDAD
Tau_B de Kendall	SENSIBILIZACION	Coeficiente de correlación	1,000	,859**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	MOROSIDAD	N	30	30
		Coeficiente de correlación	,859**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: La sensibilización social y la morosidad de los arbitrios en limpieza pública no se relacionan estadísticamente.
	Ha: La sensibilización social y la morosidad de los arbitrios en limpieza pública se relacionan estadísticamente.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Coeficiente de correlación	0,859 = Alta correlación
Valor p calculado	$p = 0,000$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que existe una alta relación y significativa entre la sensibilización social y la morosidad de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani.

Fuente: Tau B de Kendall (2017).

## 2.- Correlación entre sensibilización social y factor social.

**TABLA 14.**

			SENSIBILIZACION SOCIAL	FACTOR SOCIAL
Tau_B de Kendall	SENSIBILIZACION SOCIAL	Coeficiente de correlación	1,000	,700**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	FACTOR SOCIAL	Coeficiente de correlación	,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: La sensibilización social y el factor social de los arbitrios en limpieza pública no se relacionan estadísticamente. Ha: La sensibilización social y el factor social de los arbitrios en limpieza pública se relacionan estadísticamente.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Coeficiente de correlación	0,700 = Alta correlación
Valor p calculado	$p = 0,000$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que existe una alta relación y significativa entre la sensibilización social y el factor social de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani.

Fuente: Tau B de Kendall (2017).

## 3.- Correlación entre sensibilización social y factor económico.

**TABLA 15.**

			SENSIBILIZACION SOCIAL	FACTOR ECONOMICO
Tau_B de Kendall	SENSIBILIZACION SOCIAL	Coeficiente de correlación	1,000	,761**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	FACTOR ECONOMICO	Coeficiente de correlación	,761**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

**Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: La sensibilización social y el factor económico de los arbitrios en limpieza pública no se relacionan estadísticamente. Ha: La sensibilización social y el factor económico de los arbitrios en limpieza pública se relacionan estadísticamente.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Coefficiente de correlación	0,761 = Alta correlación
Valor p calculado	$p = 0,000$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que existe una alta relación y significativa entre la sensibilización social y el factor económico de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani.

Fuente: Tau B de Kendall (2017).

**4.- Correlación entre sensibilización social y factor cultural.****TABLA 16.**

			SENSIBILIZACION SOCIAL	FACTOR CULTURAL
Tau_B de Kendall	SENSIBILIZACION SOCIAL	Coefficiente de correlación	1,000	,684**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	FACTOR CULTURAL	Coefficiente de correlación	,684**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

**Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: La sensibilización social y el factor cultural de los arbitrios en limpieza pública no se relacionan estadísticamente. Ha: La sensibilización social y el factor cultural de los arbitrios en limpieza pública se relacionan estadísticamente.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Coefficiente de correlación	0,684 = Alta correlación
Valor p calculado	$p = 0,000$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos

---

que existe una alta relación y significativa entre la sensibilización social y el factor cultural de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani.

---

Fuente: Tau B de Kendall (2017).

#### IV. DISCUSIÓN

El pago de las contribuciones a las municipalidades por diferentes rubros ha ido disminuyendo por diferentes factores que los ciudadanos adolecen a nivel económico, el cual ha creado mucha inquietud por parte de las autoridades ediles al comprobar la ausencia del cumplimiento de dicha obligación, es de allí que en el presente trabajo se buscó determinar si la sensibilización social influye en el cumplimiento de los arbitrios por parte de los usuarios del distrito de Sicuani, cuyos resultados hallados se describen en los párrafos siguientes:

Del estudio de la primera variable de investigación denominada sensibilización social se obtuvo que en la tabla N° 3, referido a la dimensión comunicación que el 43,3% de los usuarios adujeron que las campañas que ayudan a recaudar más se efectúan de manera regular, cuyo comportamiento de los contribuyentes es de igual calificación a la anterior, por otro lado los medios de comunicación para dar conocimiento a los contribuyentes sobre sus aportes a la municipalidad no es tan buena, además la sensibilización mediante spots radiales tienen una calificación de regular, En cuanto a la tabla N° 4 de la dimensión población muestra que el 66,7% de los encuestados manifestaron que el horario de acopio de la basura se efectúa de forma regular, esto porque la morosidad de los usuarios es alta el cual hace que esperen una amnistía tributaria, generando que la limpieza pública por parte de los trabajadores ediles se de en forma casi buena, y cuya indumentaria de seguridad de estas personas que laboran en esta área no es buena, así mismo de la dimensión estrategias en la tabla N° 5 se obtuvo que el 50,0% de los encuestados opinaron que las campañas de arbitrios de limpieza pública se efectúan en forma regular, y que esperan que se realicen campañas de amnistía tributaria todo el año, ya que algunas veces estos pobladores asisten a las charlas informativas que realiza la municipalidad en sus barrios, calificando que es regular la asistencia técnica que dan los servidores públicos de esta institución edil, la tabla N° 6 nos muestra en resumen de esta variable en estudio que el 50,0% de estos usuarios optaron por la alternativa de regular lo que ayudo a determinar que existe una regular sensibilización social en el distrito de Sicuani.

Un país para su desarrollo tiene que priorizar por lo menos dos cosas fundamentales una la educación y concientización de los administrados en especial en temas de tributación; que importante es estos dos componentes para que haya una conciencia tributaria y no solo eso sino también la sensibilización de los administrado para que ellos puedan aportar con sus tributos que lo único que haces es beneficiar a todo una población con mejores servicio.

Por ello la importancia de sensibilizar a la población para que puedan cumplir con sus obligaciones tributarias y de esa manera evitar la morosidad y tener algunas multas por no cumplir con las normas establecidas, Así mismo tener un planificación estratégica de comunicación trayendo como resultado mayores ingresos económicos en lo que respecta a recaudación tributaria; importante y fundamental el componente de la comunicación para una buena recaudación tributaria, lo cual permite difundir las estrategia de como recaudar mejor.

Una de las investigaciones me pareció interesante: Si los países no le ponen el máximo interés de atención a su capital humano, educación y a sus recursos humanos para que ellos puedan crear, patentes, ideas innovadoras casos contrario las empresas acabarían quebrando; esto nos hace reflexionar de que el estado debe invertir en su capital humano y de esa manera garantizara personas que va hacer el bien a la sociedad.

Como también indica que la carencia de educación de los administrados en el aspecto cultural y ético, trayendo como consecuencia las sanciones e infracciones tributarias; factor importante el de sensibilizar a los administrado para que pueda cumplir con sus obligaciones y evitar la morosidad y tener algunas multas por no cumplir con la normas establecidas.

Finalmente concluye diciendo que los contribuyentes siempre buscan la informalidad, esto se debe principalmente a la poca legitimidad y la desconfianza que existe al rol recaudador del Estado y de su Administración Tributaria; esto es real cuanto más informalidad mayor evasión de los pagos de arbitrios y mayor morosidad.

Se efectuó el análisis de los resultados de la segunda variable, del cual en la tabla N°7 de la dimensión morosidad el 43,3% de los usuarios encuestados aducen que las inspecciones y fiscalizaciones para reducir el índice de morosidad en este distrito es mala, el cual va acompañado con la poca sinceridad del contribuyente para mejorar la recaudación, el cual le genera desagrado que dicho cobro de limpieza pública se incremente en el recibo de agua, en cuanto a la tabla N°8 de la dimensión factor social el 53,3% de los pobladores indicaron que las visitas domiciliarias por parte del personal de la municipalidad es mala, cuyas cartillas informativas deben ser mejores ya que este no cubre la expectativa a los contribuyentes sobre el pago de sus impuestos de limpieza pública, así mismo la tabla N° 9 respecto a la dimensión factor económico se halló que el 66,7% de los contribuyentes encuestados aducen que el índice de morosidad es regular, esto debido a que estos usuarios no tienen posibilidad de pago, lo que genera que regularmente estas personas esperen una amnistía tributaria para el pago de sus arbitrios, solicitando para ello fraccionamiento de dicha deuda, en cuanto a la tabla N°10 de la dimensión factor cultural se halló un 53,3% de los usuarios manifestaron que la cultura de los contribuyentes para el pago de los arbitrios de limpieza pública es malo, esto porque es mínima la conciencia tributaria que estos poseen, de todo lo anteriormente descrito en la tabla N° 11 en resumen se muestra que el,53,3% de los encuestados optaron por marcar la alternativa de regular de lo que se deduce que existe una regular recaudación de los arbitrios en limpieza pública en el distrito de Sicuani.

Gracias a esta regular recaudación el estado tiene la obligación de dar un buen servicio a la población, esto también nos indica que cuando uno tiene un bien o quiere un servicio tiene que contribuir con el estado, y gracias a estas aportaciones se realiza mejoras en una determinada zona o población es por eso que desde mucho años atrás la sociedad viene contribuyendo con el pago de sus arbitrios y que ellos tengan mayor beneficio como la mejora de sus barrio, mejor áreas verde y otros.

Más que una reforma es más bien concientizar, motivar a los contribuyentes para que se tenga mayor recaudación; y hacer una distribución justa de

acuerdo a la necesidades que se tiene cada institución y siempre dar prioridad para la implementación al área que recauda y lo demás para inversión pública ya que el contribuyente también quiere que se haga proyectos con lo que ellos aportan al estado.

Así mismo indica que la certeza de la Administración Tributaria obedece al éxito de la recaudación tributaria efectivamente esto es cierto si le ponemos el mayor interés a la unidad de recaudación tributaria no solamente va estar bien administración tributario si no la entidad en general. Las instituciones deben de invertir en su capital humano en el equipo técnico recaudador fortaleciendo sus capacidades en cursos talleres en temas específicamente de fiscalización y recaudación tributaria.

Por ultimo concluye diciendo que toda la recaudación obtenida por los tributarios deben ser distribuidos de acuerdo a la priorización que se tiene: En el sector de Educación, Salud, Vivienda, Seguridad y otros sectores, para que efectivamente contribuyan al desarrollo del país; con los ingresos que se obtenga se tiene que hacer una buena distribución en los tres niveles de gobierno y de acuerdo a la problemáticas de cada zona y de cada sector.

Se procedió a la prueba de hipótesis del respectivo trabajo de investigación, para este caso se recurrió a la correlación Tau B de Kendall, cuyos valores hallados en la tabla N° 12 se obtuvo que el coeficiente de correlación es de 0,803 (alta correlación), además  $p < \alpha$ , es decir  $0,000 < 0,05$  (significativo), lo que nos ayudó a determinar que existe relación alta y significativa entre la sensibilización social y la recaudación de los arbitrios en limpieza pública en el distrito de Sicuani, por otro lado de la tabla N° 13 a la Tabla N° 16 se procedió a demostrar nuestras hipótesis específicas cuyos valores de correlación y significancia fueron semejantes a la general.

En el distrito de Moche se ha utilizado una buena planificación con una estrategia de comunicación trayendo como resultado mayores ingresos económicos en lo que respecta a recaudación tributaria especialmente en el

rubro de impuesto predial; importante y fundamental el componente de la comunicación para una buena recaudación tributaria, lo cual permite difundir las estrategia de como recaudar mejor.

Se examinó las estrategias de comunicación aplicadas por la Municipalidad Distrital de Moche (perifoneo, campañas, medios audiovisuales e incentivos tributarios), siendo la estrategia más efectiva la campaña; Teniendo una estrategia adecuada se puede planificar de mejor manera y ejecutar algunas de la alternativas de mayor aceptación como fue las campañas.

Como también se determinó que debido a la aplicación de estrategias de comunicación, se ha obtenido mejores ingresos en recaudación tributaria en lo que respecta a impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Moche para el año 2014 es de 56%, es por ello que las estrategias de comunicación aplicadas por la Municipalidad han sido favorables; por todo lo dicho anteriormente es fundamental y trascendental de que este componente de la comunicación siempre tiene que estar presente, para mejorar cada año las recaudaciones tributarias y finalmente indica que la Municipalidad Distrital de Moche desarrollar de manera favorable la administración tributaria a través de una capacitación a su personal administrativo esto conllevara a una mejora en el incremento del impuesto predial; otro de los componente importante es el fortalecimiento de capacidades del personal en la que estén bien motivados, concientizados y formados para realizar una mejora en la recaudación tributaria.

Por ultimo con relación a la variable recaudación del impuesto predial de una investigación se indica que el 28,8% de los encuestados consideran que esta es baja, mientras que el 61,3% considera que es medio, el 10,0% que es alto. Analizando dicha información podemos indicar de que hay una recaudación media de 61.3%.

## V. CONCLUSIONES

**PRIMERO.-** La tabla N° 6 muestra que el 50,0% de los usuarios encuestados optaron por la alternativa regular, el 30,0% marco la alternativa mala y el 20,0% de los mismos marco la alternativa de buena, que tomando en cuenta el porcentaje mayor se concluye que existe una regular sensibilización social en el distrito de Sicuani, región del Cusco.

**SEGUNDO.-** La tabla N° 11 muestra que el 53,3% de los contribuyentes encuestados optaron por la alternativa regular, otro 33,3% marco la alternativa de mala y el 13,3% de los mismos marco la alternativa de buena, que tomando en consideración el porcentaje mayor se concluye que existe una regular recaudación de los arbitrios en limpieza pública en el distrito de Sicuani de la región Cusco.

**TERCERO.-** Mediante la utilización del coeficiente de correlación Tau B de Kendall se llegó a la conclusión de que existe relación alta y significativa entre la sensibilización social y la recaudación de los arbitrios en limpieza pública en el distrito de Sicuani, esto demostrado en la tabla N° 12 en donde el coeficiente fue de 0,803 (alta correlación) y que el alfa:  $\alpha = 5\%$  (0,05) es mayor al p-valor encontrado, ósea que  $0,000 < 0.05$  (significativo).

**CUARTO.-** La tabla N° 13 muestra que el coeficiente correlación fue de 0,859 es decir alta y que el alfa:  $\alpha = 5\%$  (0,05) es mayor al p-valor encontrado, ósea que  $0,000 < 0.05$  (significativo), lo que nos lleva a la conclusión que existe una alta relación y significativa entre la sensibilización social y la morosidad de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani.

**QUINTO.-** La tabla N° 14 muestra que el coeficiente correlación fue de 0,700 es decir alta y que el alfa:  $\alpha = 5\%$  (0,05) es mayor al p-valor

encontrado, ósea que  $0,000 < 0.05$  (significativo), lo que nos lleva a la conclusión que existe una alta relación y significativa entre la sensibilización social y el factor social de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani.

**SEXTO.-** La tabla N° 15 muestra que el coeficiente correlación fue de 0,761 es decir alta y que el alfa:  $\alpha = 5\%$  (0,05) es mayor al p-valor encontrado, ósea que  $0,000 < 0.05$  (significativo), lo que nos lleva a la conclusión que existe una alta relación y significativa entre la sensibilización social y el factor económico de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani.

**SEPTIMO.-** La tabla N° 16 muestra que el coeficiente correlación fue de 0,684 es decir alta y que el alfa:  $\alpha = 5\%$  (0,05) es mayor al p-valor encontrado, ósea que  $0,000 < 0.05$  (significativo), lo que nos lleva a la conclusión que existe una alta relación y significativa entre la sensibilización social y el factor cultural de la recaudación de limpieza pública en el distrito de Sicuani.

**OCTAVO.-** Los resultados hallados en las tablas anteriores como su respectiva descripción de los resúmenes de cada variable nos llevan a la conclusión de que si la sensibilización social es regular entonces la recaudación de los arbitrios en limpieza pública será regular en el distrito de Sicuani.

## VI. RECOMENDACIONES

\* Se sugiere al alcalde de la Municipalidad Distrital de Sicuani, mediante quienes corresponda y gerentes de área elaborar proyectos de sensibilización para mejorar la recaudación tributaria en su ámbito y a nivel de su institución edil.

\* Se sugiere a los jefes de área en principal del área de recaudación de los arbitrios en limpieza pública de la Municipalidad Distrital de Sicuani, rediseñar los proyectos de campañas de sensibilización social y que este tenga cobertura de manera general a toda la población de este respectivo distrito, y con ello superar el porcentaje hallado en este estudio.

\* Se sugiere al alcalde y trabajadores, de la Municipalidad Distrital de Sicuani, implementar talleres de sensibilización con apoyo de ONGS relacionadas al cuidado del medio ambiente y ecología de dicho distrito el cual beneficiar mucho en salubridad a la población de Sicuani.

\* Se sugiere al público usuario del distrito de Sicuani, estar al día con sus contribuciones a la Municipalidad, y en principal de limpieza pública, el cual beneficiara tanto en salubridad como en la implementación de los servicios sanitarios y limpieza a nivel de toda la población.

## VII. REFERENCIAS

- APARICIO, L. P. C., 2016. "LA MOROSIDAD Y SU RELACION CON EL NIVEL DE RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL EN EL GOBIERNO LOCAL DE PAUCARTAMBO".
- ACEBO, D., 1996. EL BARRIO COMO FRENTE CULTURAL, CONTRUCCION Y TRANSFORMACION.
- ARGANDOÑA, M. E. B., 2014. "CULTURA TRIBUTARIA Y OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL EMPORIO GAMARRA".
- BUSTAMANTE, C., 2009. MANUAL TRIBUTARIO 2009 EDITORIAL TINCO S.A.
- BRAVO, F., 2011. LOS VALORES PERSONALES NO ALCANZAN PARA EXPLICAR LA CONCIENCIA TRIBUTARIA.
- CHIOFALO, V. F., 2004. "FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DEL IMPUESTO".
- CRUZ, E. Q. D. L., 2014. "LA EVASION TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACION FISCAL EN EL PERU Y LATINOAMERICANA 2014".
- COSTITUCION POLITICA DEL PERU.
- CARRASQUEÑO, 2000. IMPUESTO MUNICIPAL.
- CRESPO, J., S.F. INTRODUCCION A LA SENSIBILIZACION.
- DOMENICHELLI, R. N., 2005. "FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DEL IMPUESTO".
- DUEÑAS, S. N., 2003. "LA EDUCACION TRIBUTARIA COMO SOLUCION A LA BAJA DE RECAUDACION FISCAL EN MEXICO". MEXICO:
- ERNESTO, G. P., 2011. ADMINISTRACION GUBERNAMENTAL.
- FINANZAS, M. D. E. Y., 2011. MANUAL PARA LA MEJORA DE LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL EN LAS MUNICIPALIDADES.
- FLORES, M. A. I., 2012. "PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE TASA UNICA EN EL SISTEMATRIBUTARIO GUATEMANTECO".
- GUILLERMO, F. M. J. 2008."LA APLICACION DEL DESAGIO TRIBUTARIO Y SU EFECTO EN LA RECAUDACION DEL PERUEN EL PERIODO 1998-2008 ".
- GUTIERREZ, D. N., S.F. COMUNICACION PERMANENTE DE LA MISION,VISION Y EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE LA JAVERIANA CALI, A LA COMUNIDAD EDUCATIVA JAVERIANA.
- HECTOR, V., 2000. CURSO DE FINANZAS, DERECHO FINANCIERO Y TRIBUTARIO. EDICIONES. BUENOS AIRES:
- JOSE, R. D. M., 2003. IMPUESTOS DE VEHICULOS TRACCION MECANICA.

- MANUEL, C. I., 2005. REGIMEN IMPOSITIVO APLICABLE A SOCIEDADES EN VENEZUELA.
- MANUEL, N. J., 1987. "LA ECONOMIA EN EVOLUCION".
- MANUEL, P. B. V., 2002. INGRESOS ANUALES PARA CONCEPTOS DE RECAUDACION DE IMPUESTO.
- MUNICIPALIDADES, L. O. D., S.F. LEY N° 27972 SISTEMA TRIBUTARIO MUNICIPAL.
- NIETO DUEÑAS, S., 2003. LA EDUCACION TRIBUTARIA COMO SOLUCION A LA BAJA DE RECAUDACION FISCAL EN MEXICO DEL 2003. MEXICO:
- OSCAR, C. N., 2009. MANUAL PARA MEJORA DE LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL.
- PEREDA, E., 2008. IMPUESTO GENERAL A LAS VENTAS E IMPUESTO SELECTIVO AL CONSUMO.
- RAMIRO, R. Y. Y. E., 2012. "ANALISIS DEL COSTO MARGINAL DE LOS FONDOS PUBLICOS PARA CHILE 2012". CHILE:
- SANCHEZ, E., S.F. SENSIBILIZACION Y COMUNICACION PARA EL CAMBIO SOCIAL.
- SANCHEZ, J. A. B. L. Y. L. F. P., S.F. EL PROCESO DE LA SENSIBILIZACION.
- TRIBUTARIO, C. O., 2009. SERVICIO NACIONAL INTEGRADO DE LA ADMINISTRACION TRIBUTARIO.
- VALENCIA, D., 2013. LA POLITICA TRIBUTARIA Y SU INFLUENCIA EN LA CULTURA TRIBUTARIA DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO VINOCANCHON DEL DISTRITO DE SAN JERONIMO.
- VICTORIA, C. P. J. S. Y. C. P. Z., 2014. "ANALISIS DE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACION PARA EL INCREMENTO DE LA RECAUDACION TRIBUTARIA DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHE".
- 133-2013-EF, D. S. N., S.F. TEXTO UNICO ORDENADO DEL CODIGO TRIBUTARIO.
- 776, D. L. N., S.F. LEY DE TRIBUTACION MUNICIPAL PAG N° 6,8-95.
- 2009. NORMATIVA DE LOS COSTOS POR ARBITRIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA.
- 2009. PLAN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE PARQUEZ Y JARDINES PUBLICOS DEL CERCADO DE LIMA. LIMA:

## **ANEXOS**

BASE DE DATOS SENSIBILIZACION SOCIAL.

BASE DE DATOS RECAUDACION DE LOS ARBITRIOS EN LIMPIEZA  
PÚBLICA.

ALFA DE CROMBAC POR DIMENSIONES.

VALIDACION DE INSTRUMENTOS.

MATRIZ DE CONSISTENCIA.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION.

MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS.

ENCUESTAS A LOS VECINOS.

FOTOGRAFIAS.

## BASE DE DATOS SENSIBILIZACION SOCIAL

USUARIOS	RESPUESTAS X ITEM X DIMENSION																						
	COMUNICACIÓN							POBLACION									ESTRATEGIAS						
	1	2	3	4	5	6	TOTAL	7	8	9	10	11	12	13	14	TOTAL	15	16	17	18	19	20	TOTAL
A1	3	2	2	1	1	1	10	3	0	3	3	3	3	2	1	18	3	0	2	1	2	0	8
A2	3	2	2	1	1	0	9	3	0	3	2	3	2	2	2	17	3	0	2	1	2	1	9
A3	3	2	2	0	1	2	10	3	0	2	3	3	3	2	2	18	2	0	2	1	2	1	8
A4	3	2	2	1	1	2	11	3	0	2	2	3	2	2	3	17	2	3	2	1	2	1	11
A5	3	1	2	1	1	1	9	3	0	1	1	3	2	1	2	13	2	2	2	1	2	1	10
A6	3	1	1	0	1	1	7	2	1	1	2	3	2	1	2	14	2	2	2	1	2	1	10
A7	2	1	1	1	1	1	7	2	0	1	2	3	2	1	1	12	2	0	1	1	1	1	6
A8	2	1	1	1	1	1	7	2	1	1	2	3	2	1	1	13	2	1	1	1	1	0	6
A9	2	1	1	1	1	0	6	2	0	1	2	3	2	1	1	12	2	0	1	1	1	1	6
A10	2	1	1	1	0	0	5	2	0	1	1	3	2	1	1	11	2	2	1	1	1	0	7
A11	2	1	1	1	0	0	5	2	1	1	2	3	3	1	1	14	2	0	1	0	1	0	4
A12	2	1	1	1	0	0	5	2	0	1	1	2	3	1	2	12	1	2	1	0	1	1	6
A13	2	1	1	1	0	0	5	2	1	0	1	2	2	1	2	11	1	2	1	0	1	0	5
A14	2	1	1	0	0	1	5	2	2	0	2	2	2	1	2	13	1	2	1	0	1	1	6
A15	2	1	1	1	0	1	6	2	1	0	2	2	1	1	2	11	1	1	1	0	1	1	5
A16	2	1	1	0	0	1	5	2	1	0	3	2	1	1	0	10	1	2	1	0	1	1	6
A17	2	1	1	1	0	1	6	2	1	0	3	2	1	1	0	10	1	2	1	0	1	1	6
A18	2	0	1	1	0	0	4	2	1	0	3	2	1	1	0	10	1	2	1	0	1	0	5
A19	2	0	1	1	0	1	5	2	2	0	2	1	1	1	2	11	1	1	1	0	0	2	5
A20	1	0	1	0	0	1	3	2	0	0	3	1	1	1	2	10	1	0	1	0	0	0	2
A21	1	0	1	0	0	1	3	1	0	0	2	1	1	0	2	7	1	0	1	0	0	0	2
A22	1	0	1	1	0	1	4	1	0	0	1	1	2	0	2	7	1	2	0	0	0	1	4
A23	1	0	1	0	0	1	3	1	0	0	2	1	1	0	2	7	1	0	0	0	0	0	1
A24	1	0	1	1	0	1	4	1	2	0	2	1	1	0	2	9	1	1	0	0	0	2	4
A25	1	0	0	1	0	1	3	0	1	0	2	1	1	0	2	7	1	1	0	0	0	1	3
A26	1	0	0	1	0	0	2	0	0	0	2	1	2	0	2	7	1	0	0	0	0	1	2
A27	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3	1	1	0	2	7	1	0	0	0	0	0	1
A28	1	0	0	1	0	2	4	0	0	0	2	1	2	0	3	8	1	3	0	0	0	1	5
A29	1	0	0	1	0	1	3	0	0	0	3	0	3	0	1	7	0	0	0	0	0	0	0
A30	1	0	0	1	0	0	2	0	1	0	3	0	1	0	0	5	0	2	0	0	0	0	2

## BASE DE DATOS RECAUDACIÓN DE LOS ARBITRIOS EN LIMPIEZA PÚBLICA

USUARIOS	RESPUESTAS X ITEM X DIMENSION																							
	MOROSIDAD						FACTOR SOCIAL						FACTOR ECONOMICO						FACTOR CULTURAL					
	1	2	3	4	5	TOTAL	6	7	8	9	10	TOTAL	11	12	13	14	15	16	17	TOTAL	18	19	20	TOTAL
A1	2	2	3	1	3	11	2	1	2	1	3	9	1	0	3	0	3	3	2	12	2	0	2	4
A2	2	2	3	1	2	10	2	1	2	1	3	9	1	0	3	0	3	2	2	11	2	0	2	4
A3	1	1	3	2	2	9	2	1	2	0	1	6	1	0	3	0	3	3	2	12	2	1	2	5
A4	1	1	3	2	2	9	2	1	2	1	1	7	1	2	3	0	3	2	2	13	1	1	2	4
A5	1	1	3	2	2	9	2	0	2	0	1	5	1	0	2	0	3	3	2	11	1	0	2	3
A6	1	1	3	2	2	9	2	0	2	1	1	6	1	2	2	0	3	1	2	11	1	1	2	4
A7	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	1	6	1	0	2	0	3	1	2	9	1	0	1	2
A8	1	1	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	1	1	2	0	3	1	2	10	1	1	1	3
A9	1	1	2	2	2	8	1	1	1	0	1	4	1	0	2	0	3	1	2	9	1	1	1	3
A10	1	1	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	1	1	2	0	3	1	2	10	1	1	1	3
A11	1	1	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	1	0	2	0	3	1	1	8	1	1	1	3
A12	1	1	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	1	0	2	0	3	1	1	8	1	0	1	2
A13	1	1	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	1	2	2	0	3	1	1	10	1	1	1	3
A14	1	1	2	1	2	7	1	1	1	1	1	5	1	1	2	0	3	1	1	9	1	1	1	3
A15	1	1	2	2	2	8	0	1	1	1	1	4	1	0	2	0	3	2	1	9	1	0	1	2
A16	0	0	2	1	2	5	0	0	1	1	1	3	1	2	2	0	2	3	1	11	1	0	1	2
A17	0	0	2	1	2	5	0	0	1	1	1	3	1	2	2	0	2	2	1	10	1	0	1	2
A18	0	0	2	0	1	3	0	0	1	0	1	2	1	2	2	0	2	2	1	10	1	0	1	2
A19	0	0	2	0	1	3	0	2	1	1	1	5	1	2	2	0	2	2	1	10	1	2	1	4
A20	0	0	1	2	1	4	0	0	1	1	1	3	0	0	2	0	2	3	1	8	1	0	1	2
A21	0	0	1	1	1	3	0	0	0	1	0	1	0	0	2	3	2	1	1	9	1	0	1	2
A22	0	0	1	2	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	3	1	8	0	0	1	1
A23	0	0	1	1	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	2	3	2	1	1	9	0	0	1	1
A24	0	0	1	0	0	1	0	2	0	1	0	3	0	2	2	0	1	2	1	8	0	2	1	3
A25	0	0	1	2	0	3	0	1	0	1	0	2	0	0	2	0	1	2	1	6	0	0	0	0
A26	0	0	1	1	0	2	0	1	0	1	0	2	0	0	2	0	1	2	0	5	0	0	0	0
A27	0	0	1	2	0	3	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	3	0	5	0	0	0	0
A28	0	0	1	2	0	3	0	1	0	1	0	2	0	2	1	0	1	2	0	6	0	1	0	1
A29	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	2	0	0	1	0	1	3	0	5	0	0	0	0
A30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	2	0	6	0	0	0	0

## ALFA DE CROMBAC POR DIMENSIONES

### VARIABLE 1:

## VARIABLE 1

### COMUNICACIÓN

Omitted Variable	Adj. Mean	Total StDev	Total StDev	Item-Adj. Total Corr	Multiple Corr	Cronbach's Alpha
Item1	8.833	3.445		0.1765	1.0000	0.6948
Item2	9.967	3.327		0.3793	1.0000	0.6513
Item3	9.700	3.323		0.4674	1.0000	0.6377
Item4	9.933	3.648		-0.0532	1.0000	0.7173
Item5	10.367	3.347		0.6122	1.0000	0.6285
Item6	9.867	3.224		0.6519	1.0000	0.6019
TOTAL1	5.333	1.826		1.0000	1.0000	0.4006

Cronbach's Alpha = 0.6807

### POBLACION

Omitted Variable	Adj. Mean	Total StDev	Total StDev	Item-Adj. Total Corr	Multiple Corr	Cronbach's Alpha
Item7	20.233	4.967		0.7195	1.0000	0.5610
Item8	21.333	5.803		-0.1686	1.0000	0.6985
Item9	21.267	5.426		0.2643	1.0000	0.6476
Item10	19.733	5.741		-0.0787	1.0000	0.6888
Item11	19.967	5.163		0.5029	1.0000	0.6039
Item12	20.100	5.359		0.4570	1.0000	0.6243
Item13	21.067	5.527		0.2479	1.0000	0.6521
Item14	20.300	5.325		0.4350	1.0000	0.6233
TOTAL2	10.933	2.864		1.0000	1.0000	0.3965

Cronbach's Alpha = 0.6601

### ESTRATEGIAS

Omitted Variable	Total Mean	Total StDev	Total StDev	Item-Adj. Total Corr	Multiple Corr	Cronbach's Alpha
Item15	3.800	2.398		0.3442	0.7493	0.6540
Item16	4.067	2.463		0.0653	0.1544	0.7965
Item17	4.267	2.212		0.6526	0.6167	0.5469
Item18	4.833	2.422		0.5839	0.7976	0.6048
Item19	4.367	2.157		0.6762	0.6617	0.5304
Item20	4.500	2.418		0.4233	0.2772	0.6318

Cronbach's Alpha = 0.6754

## VARIABLE 2

### MOROSIDAD

Omitted Variable	Adj. Mean	Total StDev	Total StDev	Item-Adj. Total Corr	Multiple Corr	Cronbach's Alpha
Item1	10.767	5.740		0.9017	1.0000	0.7771
Item2	10.767	5.740		0.9017	1.0000	0.7771
Item3	9.567	5.563		0.8519	1.0000	0.7605
Item4	9.900	5.944		0.4566	1.0000	0.8140
Item5	10.000	5.477		0.8874	1.0000	0.7498
TOTAL1	5.667	3.155		1.0000	1.0000	0.8857

Cronbach's Alpha = 0.8126

### FACTOR SOCIAL

Omitted Variable	Total Mean	Total StDev	Item-Adj. Total Corr	Multiple Corr	Cronbach's Alpha
Item6	7.067	4.059	0.7906	1.0000	0.7005
Item7	7.033	4.491	0.3259	1.0000	0.7832
Item8	6.833	4.069	0.8320	1.0000	0.6980
Item9	6.933	4.646	0.1387	1.0000	0.8028
Item10	6.933	4.076	0.8180	1.0000	0.7002
TOTAL2	3.867	2.360	1.0000	1.0000	0.7293

Cronbach's Alpha = 0.7750

### FACTOR ECONOMICO

Omitted Variable	Adj. Total Mean	Total StDev	Item-Adj. Total Corr	Multiple Corr	Cronbach's Alpha
Item11	17.233	3.971	0.7009	1.0000	0.5576
Item12	17.100	4.213	0.0149	1.0000	0.6672
Item13	15.867	3.928	0.7354	1.0000	0.5468
Item14	17.667	4.389	-0.1652	1.0000	0.6886
Item15	15.600	3.738	0.6598	1.0000	0.5163
Item16	15.967	4.453	-0.2421	1.0000	0.7060
Item17	16.700	3.771	0.7654	1.0000	0.5114
TOTAL3	8.933	2.164	1.0000	1.0000	0.2233

Cronbach's Alpha = 0.6261

### FACTOR CULTURAL

Omitted Variable	Total Mean	Total StDev	Item-Adj. Total Corr	Multiple Corr	Cronbach's Alpha
Item18	3.733	2.348	0.7316	1.0000	0.7369
Item19	4.067	2.532	0.3697	1.0000	0.8490
Item20	3.533	2.285	0.7975	1.0000	0.7064
TOTAL4	2.267	1.413	1.0000	1.0000	0.6118

Cronbach's Alpha = 0.8026

## VALIDACION DE INSTRUMENTOS.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
 ESCUELA DE POSTGRADO  
 MAESTRÍA EN GESTION PUBLICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

## I. DATOS GENERALES

NOMBRE : Br. ALFONSO MANTILLA VILLEGAS.  
 MENCIÓN : Estadística Pública  
 FECHA : 29 de marzo del 2017

## II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

## 1. FORMA:

Aceptable

## 2. CONTENIDO:

Aceptable

## 3. ESTRUCTURA:

Aceptable

## III. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....  
 .....

## IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma  
 Firma  
 Mg. o Dr. Flavio Ricardo Sánchez  
 DNI : 23 803 533  
 N° de Celular 984 614560

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN GESTION PÚBLICA.**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "SENSIBILIZACION SOCIAL Y RECAUDACION DE LOS ARBITRIOS DE LIMPIEZA PUBLICA EN EL DISTRITO DE SICUANI 2017."  
1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: CUESTIONARIO A LOS HOGARES SOBRE SENSIBILIZACION SOCIAL.  
1.3 INVESTIGADOR: Br. ALFONSO MANTILLA VILLEGAS.

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				✓	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				✓	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				✓	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				✓	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				✓	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				✓	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				✓	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	

**II. APORTE Y/O SUGERENCIAS:**

.....  
.....  
.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 %

**IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación   
Debe corregirse

29 de marzo del 2017

  
Firma  
Mg. o Dr. Flavio Ricardo Sanchez  
DNI : 23803533

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTION PÚBLICA.**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**V. DATOS GENERALES**

- 5.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "SENSIBILIZACION SOCIAL Y RECAUDACION DE LOS ARBITRIOS DE LIMPIEZA PUBLICA EN EL DISTRITO DE SICUANI 2017."  
 5.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: CUESTIONARIO A LOS HOGARES SOBRE RECAUDACION EN LIMPIEZA PUBLICA.  
 5.3 INVESTIGADOR: Br. ALFONSO MANTILLA VILLEGAS.

COMPO NENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios					
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.					
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.					
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.					
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					

**VI. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:**

.....  
 .....

**VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN** **VIII. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**Procede su aplicación Debe corregirse 

..... del 2017

  
 Firma  
 Mg. o Dr. Flavio Ricardo Saucor  
 DNI : 23803533

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN GESTION PUBLICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : Br. ALFONSO MANTILLA VILLEGAS.  
.....  
MENCIÓN : .....  
FECHA : .....

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:  
..... *Aceptable* .....

2. CONTENIDO:  
..... *Aceptable* .....

3. ESTRUCTURA:  
..... *Aceptable* .....

III. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....  
.....

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación   
Debe corregirse

*[Handwritten Signature]*  
Firma

Mg. o Dr. *[Handwritten Name]*  
DNI : *[Handwritten DNI]*  
N° de Celular *[Handwritten Cell Number]*

Mg. Edgar Espinoza Romero

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA.**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "SENSIBILIZACIÓN SOCIAL Y RECAUDACION DE LOS ARBITRIOS DE LIMPIEZA PUBLICA EN EL DISTRITO DE SICUANI 2017."  
 1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: CUESTIONARIO A LOS HOGARES SOBRE SENSIBILIZACIÓN SOCIAL.  
 1.3 INVESTIGADOR: Br. ALFONSO MANTILLA VILLEGAS.

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				✓	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				✓	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.					✓
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.					✓
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				✓	
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					✓
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					✓
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	

**II. APORTE Y/O SUGERENCIAS:**

.....  
 .....

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 80**IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación   
 Debe corregirse

22 abril del 2017

Firma  
 Mg. o Dr. Alfonso Mantilla Villegas  
 DNI : 7 59 7247

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTION PÚBLICA.**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**V. DATOS GENERALES**

- 5.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "SENSIBILIZACION SOCIAL Y RECAUDACION DE LOS ARBITRIOS DE LIMPIEZA PUBLICA EN EL DISTRITO DE SICUANI 2017."  
 5.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: CUESTIONARIO A LOS HOGARES SOBRE RECAUDACION EN LIMPIEZA PUBLICA.  
 5.3 INVESTIGADOR: Br. ALFONSO MANTILLA VILLEGAS.

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				✓	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				✓	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				✓	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.					✓
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				✓	
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					✓
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					✓
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	

**VI. APORTE Y/O SUGERENCIAS:**

.....  
 .....  
 .....

**VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN** 80**VIII. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**Procede su aplicación Debe corregirse 

..... del 2017

Firma  
 Mg. o Dr. *Alfonso Mantilla Villegas*  
 DNI : *72472249*

Mg. Edgar Estayza Romero

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN GESTION PUBLICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : Br. ALFONSO MANTILLA VILLEGAS.

MENCIÓN :

FECHA : Pisco, 29 de marzo del 2017

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

Acceptable

2. CONTENIDO:

Acceptable

3. ESTRUCTURA:

Acceptable

III. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....  
.....  
.....

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

  
Firma  
Mg. o Dr. Eduardo Lavigne  
DNI : 738548680  
N° de Celular 984625592

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN GESTION PÚBLICA.**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "SENSIBILIZACION SOCIAL Y RECAUDACION DE LOS ARBITRIOS DE LIMPIEZA PUBLICA EN EL DISTRITO DE SICUANI 2017."  
1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: CUESTIONARIO A LOS HOGARES SOBRE SENSIBILIZACION SOCIAL.  
1.3 INVESTIGADOR: Br. ALFONSO MANTILLA VILLEGAS.

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				X	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					X
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.					X
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					X
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					X
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

**II. APORTE Y/O SUGERENCIAS:**

.....  
.....  
.....

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 85%

**IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación   
Debe corregirse

Cusco, 29 de mayo del 2017

Firma

Mg. o Dr. Eduardo Aquino E.

DNI : 967854868

D. Mantilla Villegas

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA.**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**V. DATOS GENERALES**

- 5.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "SENSIBILIZACIÓN SOCIAL Y RECAUDACION DE LOS ARBITRIOS DE LIMPIEZA PÚBLICA EN EL DISTRITO DE SICUANI 2017."  
 5.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: CUESTIONARIO A LOS HOGARES SOBRE RECAUDACION EN LIMPIEZA PÚBLICA.  
 5.3 INVESTIGADOR: Br. ALFONSO MANTILLA VILLEGAS.

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					X
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.					X
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					X
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					X
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

**VI. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:**

.....  
 .....  
 .....

**VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN** 85%

**VIII. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse

Cusco 29, marzo del 2017

Firma  
 Mg. o Dr. Alfonso Mantilla Villegas  
 DNI : 238514868

**MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN  
TÍTULO. SENSIBILIZACIÓN SOCIAL Y RECAUDACION DE LOS ARBITRIOS EN LIMPIEZA PÚBLICA EN EL DISTRITO DE SICUANI 2017.**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA								
<p><b>General</b> ¿En qué medida existe la relación entre la sensibilización social y recaudación de los arbitrios en limpieza pública en el distrito de sicuani 2017?</p>	<p><b>General</b> Determinar la relación que existe entre la sensibilización social y recaudación de los arbitrios en limpieza pública en el distrito de sicuani 2017.</p>	<p><b>General</b> Existe relación alta y significativa entre la sensibilización social y recaudación de los arbitrios en limpieza pública en el distrito de sicuani 2017.</p>	<p><b>variable de Estudio 1:</b> Sensibilización Social <b>variable de Estudio 2:</b> Recaudación de los Arbitrios en Limpieza Publica</p>	<p>Nivel: Explicativo Tipo: El nivel de investigación básico – descriptivo – cuantitativa transversal diseño: No Experimental.</p> <p><b>Dónde:</b> M. Muestra de estudio O1: Sensibilización social O2:Recaudación de los arbitrios en limpieza publica r : Relación directa entre la sensibilización social y la recaudación de los arbitrios en limpieza publica</p> <p><b>Población y Muestra</b> <b>Población:</b> La población está constituida por las personas de ambos sexos del barrio de pampacucho del distrito de Sicuani el cual se detalla a continuación.</p> <p><b>Personas seleccionadas que hacen uso de limpieza publica</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>varones</th> <th>mujeres</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">45</td> <td align="center">45</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Total: 90</b></p> <p><b>Muestra:</b> La selección para la muestra se hizo de manera no probabilística.</p> <p><b>Personas seleccionadas que hacen uso de limpieza publica</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>varones</th> <th>mujeres</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">15</td> <td align="center">15</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Total: 30 personas seleccionados en forma aleatoria</b></p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> <b>Técnica.</b> <b>instrumento</b> Análisis documental - ficha documentaria. encuestas - cuestionario observación - ficha de observación</p> <p><b>Métodos de análisis de datos.</b> Para el procesamiento de datos se utilizará dos paquetes sps-22 y Minitab.</p>	varones	mujeres	45	45	varones	mujeres	15	15
varones	mujeres											
45	45											
varones	mujeres											
15	15											
<p><b>ESPECIFICOS</b> ¿Cómo es la sensibilización social en el distrito de sicuani 2017?  ¿Cómo es la recaudación de los arbitrios en limpieza pública en el distrito de sicuani 2017?  ¿De qué manera la sensibilización social se relaciona con la morosidad de la recaudación de limpieza pública en el distrito de sicuani 2017?  ¿De qué manera la sensibilización social se relaciona con el factor social de la recaudación de limpieza pública en el distrito de sicuani 2017?  ¿De qué manera la sensibilización social se relaciona con el factor económico de la recaudación de limpieza pública en el distrito de sicuani 2017?  ¿De qué manera la sensibilización social se relaciona con el factor cultural de la recaudación de limpieza pública en el distrito de sicuani 2017?</p>	<p><b>ESPECIFICOS</b> Determinar Como es la sensibilización social en el distrito de sicuani 2017  Determinar Como es la recaudación de los arbitrios en limpieza pública en el distrito de sicuani 2017.  a) Determinar de qué manera la sensibilización social se relaciona con la morosidad de la recaudación de limpieza pública en el distrito de sicuani 2017.  b) Determinar de qué manera la sensibilización social se relaciona con el factor social de la recaudación de limpieza pública en el distrito de sicuani 2017.  c) Determinar de qué manera la sensibilización social se relaciona con el factor económico de la recaudación de limpieza pública en el distrito de sicuani 2017.  d) Determinar de qué manera la sensibilización social se relaciona con el factor cultural de la recaudación de limpieza pública en el distrito de sicuani 2017.</p>	<p><b>ESPECIFICOS</b> Existe una regular sensibilización social en el distrito de sicuani 2017.  Existe una regular recaudación de los arbitrios en limpieza pública en el distrito de sicuani 2017.  Existe una alta relación y significativa entre la sensibilización social y la morosidad de la recaudación de limpieza pública en el distrito de sicuani 2017.  Existe una alta relación y significativa entre la sensibilización social y el factor social de la recaudación de limpieza pública en el distrito de sicuani 2017.  Existe una alta relación y significativa entre la sensibilización social y el factor económico de la recaudación de limpieza pública en el distrito de sicuani 2017.  Existe una alta relación y significativa entre la sensibilización social y el factor cultural de la recaudación de limpieza pública en el distrito de sicuani 2017.  Existe una alta relación y significativa entre la sensibilización</p>	<p><b>DIMENSIONES</b> <b>Sensibilización Social</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Comunicación.</i></li> <li>• <i>Población.</i></li> <li>• <i>Estrategia.</i></li> </ul> <p><b>Recaudación de los arbitrios en limpieza publica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Morosidad.</i></li> <li>• <i>Factor social.</i></li> <li>• <i>Factor económico.</i></li> <li>• <i>Factor cultural.</i></li> </ul>									

**Matriz de Operacionalización de la Variable 1  
"Sensibilización Social"**

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<p><b>1.- Sensibilización social</b> Es un proceso de comunicación, activo y creativo, que promueve una transformación, un cambio de actitudes y comportamientos en la sociedad. (Etna Sánchez 4:21)</p>	<p>Proceso por el cual un organismo se vuelve sensible y reacciona de forma visible a una determinada agresión física, química o biológica.</p>	<p><b>Comunicación.</b> El concepto de comunicación más extendido es el que la equipara con información. Comunicar equivale a informar. Esta comunicación supone diálogo, intercambio, puntos de encuentro y espacios de debate. (Etna Sánchez 4:21).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas.</li> <li>• Medios de difusión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e) Muy buena</li> <li>f) Buena</li> <li>g) Regular</li> <li>h) Mala</li> </ul>
		<p><b>Población.</b> Podemos considerar a los distintos actores que intervienen, de una u otra manera, en el tema sobre el que vamos a sensibilizar. En el caso de la conciliación de la vida laboral, familiar y personal encontramos diferentes públicos: mujeres, hombres, empresariado, sindicatos, instituciones públicas, asociaciones. (Etna Sánchez 4:21).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrados o Contribuyentes.</li> </ul>	
		<p><b>Estrategia.</b> Son los medios por los cuales se logran los objetivos a largo plazo...son acciones potenciales que requieren de decisiones de parte de los altos directivos y de grandes cantidades de recursos de la empresa. (David, p13).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres de formación.</li> <li>• Charlas.</li> <li>• Reuniones de trabajo.</li> </ul>	

**Matriz de Operacionalización de la Variable 2**  
**“Recaudación de los Arbitrios en Limpieza Publica”**

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<p><b>2.- Recaudación de los Arbitrios en Limpieza Publica</b></p> <p>La recaudación tributaria comprende el cobro de los tributos, los intereses, así como las multas. Para tener una recaudación económica, eficiente, efectiva y en constante mejora continua se requiere la toma de decisiones sobre la base de normas, procesos y procedimientos. (Effio (2008).</p>	<p>El concepto de recaudación significa en términos generales el acto de juntar algo, recolectar elementos u objetos con un fin específico. En términos más acotados, la palabra recaudación se usa en la mayoría de los casos para hacer referencia al acto de juntar elementos monetarios ya sean en forma de billetes, monedas u otros con el fin de ponerlos a disponibilidad del gobernante de turno, quien deberá administrarlos en nombre del pueblo..</p>	<p><b>Morosidad.</b> Según, (Víctor, 2004), menciona que la morosidad “es la demora o tardanza para realizar un pago respectivo en la fecha indicada y que lo fundamental para reducir la morosidad es implementar un adecuado diseño de las competencias tributarias y realizar programas y capacitaciones que concienticen el pago de este impuesto”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscalización.</li> <li>• Recaudación.</li> </ul>	<p>e) Muy buena f) Buena g) Regular h) Mala</p>
		<p><b>Factor Social .</b>Más adelante ( Rogelio,2005) comenta que este factor se refiere “al desenvolvimiento que el ser humano presenta dentro de la sociedad, ya sea en conocimiento, cultura, tradiciones, valores, creencias, etc. y cómo estos influyen y moldean las percepciones y conductas de los individuos frente a una sociedad o comunidad en particular”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación</li> <li>• Cursos.</li> <li>• Talleres.</li> </ul>	
		<p><b>Factor Económico.</b> Según (Naredo, 1987) define “a la economía como una ciencia que estudia los recursos, la creación de riqueza, producción, distribución y consumo de bienes y servicios, para satisfacer las necesidades del ser humano”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresos.</li> <li>• Personas que contribuyen.</li> </ul>	
		<p><b>Factor Cultural.</b> Por otro lado, la cultura “es generalmente todo complejo que incluye el conocimiento, el arte, las creencias, la ley, la moral, las costumbres y todos los hábitos y habilidades adquiridos por el hombre no sólo en la familia, sino también al ser parte de una sociedad como miembro que es”. ”.(Barrio,1996)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación</li> </ul>	

**Matriz del instrumento para la recolección de datos de la variable**  
**Sensibilización Social**

Dimensión	Indicadores	Peso	N° de Ítems	Ítems	Criterio de Evaluación
Comunicación	Campañas		6	1. ¿Cómo son las campañas ayudan a que se recaude más? 2. ¿Cómo es el comportamiento de los contribuyentes esperan campañas para tomar conciencia tributaria?	a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala
	Medios de comunicación			3. ¿Cómo es la difusión en los medios de comunicación para el pago de arbitrios? 4. ¿Cuál es el conocimiento de los contribuyentes sobre el modo de pago? 5. ¿Cómo es el conocimiento de los contribuyentes sobre los tipos de arbitrios se pagan? 6. ¿Cómo es la sensibilización mediante spots radiales del gobierno local?	
Población	Contribuyente o Administrados.		8	7. ¿Cómo le parece los horarios de recojo de los residuos sólidos? 8. ¿Qué le parece que los contribuyentes esperen una amnistía tributaria para el pago de sus arbitrios? 9. ¿Cómo califica el índice de morosidad a que los contribuyentes no tienen posibilidad de pago?	a) Muy buena a) Buena b) Regular c) Mala
				10. ¿Cómo considera el pago puntual de sus arbitrios? 11. ¿Cómo es la limpieza pública en la ciudad de sicuani? 12. ¿Qué le parece el trabajo de la Cencopps? 13. ¿Cómo es la indumentaria de seguridad de los trabajadores de limpieza pública? 14. ¿Cómo califica que los recibos de limpieza pública son entregados correctamente en el domicilio?	
Estrategia	• Campañas de Difusión.		6	15. ¿Qué le parece las campañas de arbitrios de limpieza pública? 16. ¿Le gustaría que se realice las campañas de amnistía tributaria todo el año?	
	• Charlas.			17. ¿Cómo son Las charlas informativas que realiza la municipalidad? 18. ¿Cómo son Las charlas en el Barrio?	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de Trabajo.</li> </ul>			<p><b>19.</b> ¿Cómo califica que Los servidores públicos dan asistencia técnica a los contribuyentes de pago de arbitrios de limpieza?</p> <p><b>20.</b> ¿Cuál es el nivel de participación en talleres de Sensibilización?</p>	
Totales		100%	20		

**Matriz del Instrumento para la Recolección de Datos de la Variable**  
**Recaudación de los Arbitrios en Limpieza Pública.**

Dimensión	Indicadores	Peso	N° de Ítems	Ítems	Criterio de Evaluación
Morosidad	Fiscalización		5	<p>1. ¿Cómo son las inspecciones para reducir el índice de morosidad en el distrito?</p> <p>2. ¿Cómo son las fiscalizaciones para reducir el índice de morosidad en el distrito?</p>	<p>a) Muy buena</p> <p>b) Buena</p> <p>c) Regular</p> <p>d) Mala</p>
	Recaudación			<p>3. ¿Qué le parece de que exista un sinceramiento del contribuyente para mejorar la recaudación?</p> <p>4. ¿Qué le parece el monto por limpieza pública?</p> <p>5. ¿Qué le parece que el cobro de limpieza pública se incremente en el recibo de agua?</p>	
Factor Social	Capacitaciones		5	<p>6. ¿Cómo son las visitas domiciliarias informativas de parte del personal de la municipalidad?</p> <p>7. ¿Qué le parecen las cartillas informativas?</p>	<p>a) Muy buena</p> <p>b) Buena</p> <p>c) Regular</p> <p>d) Mala</p>
	Cursos			<p>8. ¿Cómo son las capacitaciones de la municipalidad referente a limpieza pública?</p>	
	Talleres			<p>9. ¿Cómo es el conocimiento de Los contribuyentes sobre el pago de sus impuestos de limpieza pública?</p> <p>10. ¿Cómo es el conocimiento de los contribuyentes sobre el modo de pago?</p>	
Factor Económico	Ingresos		7	<p>11. ¿Cómo considera Ud. que el índice de morosidad se debe a que los contribuyentes no tienen posibilidad de pago?</p> <p>12. ¿Qué le parece que los contribuyentes esperen una amnistía tributaria para el pago de sus arbitrios?</p> <p>13. ¿Qué le parece el pago mensual de limpieza pública?</p> <p>14. ¿Cómo califica que los contribuyentes que solicitan fraccionamiento y no cumplen con dicho cronograma?</p>	<p>a) Muy buena</p> <p>b) Buena</p> <p>c) Regular</p> <p>d) Mala</p>

	Personas que Contribuyen			<p><b>15.</b> ¿Cómo usuario usted paga puntualmente sus arbitrios de limpieza pública esto es?</p> <p><b>16.</b> ¿Cómo contribuyente como es tu comportamiento cumples con las demás obligaciones tributarias?</p> <p><b>17.</b> ¿Cómo es el plan de incentivos para pagar puntualmente sus arbitrios?</p>	
Factor Cultural	Capacitaciones		3	<p><b>18.</b> ¿Cómo es la cultura de los contribuyentes para el pago de los arbitrios de limpieza pública?</p> <p><b>19.</b> ¿Cómo es la conciencia tributaria en limpieza pública?</p>	<p>a) Muy buena</p> <p>b) Buena</p> <p>c) Regular</p> <p>d) Mala</p>
				<b>20.</b> ¿Cómo son los cursos de capacitación en limpieza pública?	
Totales		100%	20		



**“Sensibilización Social y Recaudación de los Arbitrios en Limpieza Publica en el Distrito de Sicuani 2017”**

**Encuesta a los vecinos sobre sensibilización Social.**

Distinguido (as) amigo(a) recurro a su persona para que pueda brindarme su apoyo en responder con sinceridad y veracidad la siguiente encuesta que tiene por finalidad recoger la información sobre: **Sensibilización Social**. No existen respuestas correctas o incorrectas, sino una apreciación personal. Utilice el tiempo necesario. El cuestionario es anónimo e individual. Muchísimas gracias por su colaboración valiosa.

**Marque una x en el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes preguntas, cuya escala de apreciación es el siguiente.**

Muy Buena	Buena	Regular	Mala
3	2	1	0

N°	Preguntas	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
01	¿Cómo son las campañas ayudan a que se recaude más?				
02	¿Cómo es el comportamiento de los contribuyentes esperan campañas para tomar conciencia tributaria?				
03	¿Cómo es la difusión en los medios de comunicación para el pago de arbitrios?				
04	¿Cuál es el conocimiento de los contribuyentes sobre el modo de pago?				
05	¿Cómo es el conocimiento de los contribuyentes sobre los tipos de arbitrios se pagan?				
06	¿Cómo es la sensibilización mediante spots radiales del gobierno local?				
07	¿Cómo le parece los horarios de recojo de los residuos sólidos?				

08	¿Qué le parece que los contribuyentes esperen una amnistía tributaria para el pago de sus arbitrios?				
09	¿Cómo califica el índice de morosidad a que los contribuyentes no tienen posibilidad de pago?				
10	¿Cómo considera el pago puntual de sus arbitrios?				
11	¿Cómo es la limpieza pública en la ciudad de sicuani?				
12	¿Le parece el trabajo de la Cencopps?				
13	¿Cómo es la indumentaria de seguridad de los trabajadores de limpieza pública?				
14	¿Cómo califica que los recibos de limpieza pública son entregados correctamente en el domicilio?				
15	¿Qué le parece las campañas de arbitrios de limpieza pública?				
16	¿Le gustaría que se realice las campañas de amnistía tributaria todo el año?				
17	¿Cómo son Las charlas informativas que realiza la municipalidad?				
18	¿Cómo son Las charlas en el Barrio?				
19	¿Cómo califica que Los servidores públicos dan asistencia técnica a los contribuyentes de pago de arbitrios de limpieza?				
20	¿Cuál es el nivel de participación en talleres de Sensibilización?				

**Gracias.**

**“Sensibilización Social y Recaudación de los Arbitrios en Limpieza Publica en el Distrito de Sicuani 2017”**

**Encuesta a los vecinos sobre Recaudación de los Arbitrios en Limpieza Publica.**

Distinguido (as) colega recurro a su persona para que pueda brindarme su apoyo en responder con sinceridad y veracidad la siguiente encuesta que tiene por finalidad recoger la información sobre: **Recaudación de los Arbitrios en Limpieza Pública**. No existen respuestas correctas o incorrectas, sino una apreciación personal. Utilice el tiempo necesario. El cuestionario es anónimo e individual. Muchísimas gracias por su colaboración valiosa.

**Marque una x en el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes preguntas, cuya escala de apreciación es el siguiente.**

Muy Buena	Buena	Regular	Mala
3	2	1	0

N°	Preguntas	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
01	¿Cómo son las inspecciones para reducir el índice de morosidad en el distrito?				
02	¿Cómo son las fiscalizaciones para reducir el índice de morosidad en el distrito?				
03	¿Qué le parece de que exista un sinceramiento del contribuyente para mejorar la recaudación?				
04	¿Qué le parece el monto por limpieza pública?				
05	¿Qué le parece que el cobro de limpieza pública se incremente en el recibo de agua?				
06	¿Cómo son las visitas domiciliarias informativas de parte del personal de la municipalidad?				
07	¿Qué le parecen las cartillas informativas?				

08	¿Cómo son las capacitaciones de la municipalidad referente a limpieza pública?				
09	¿Cómo es el conocimiento de Los contribuyentes sobre el pago de sus impuestos de limpieza pública?				
10	¿Cómo es el conocimiento de los contribuyentes sobre el modo de pago?				
11	¿Cómo considera Ud. que el índice de morosidad se debe a que los contribuyentes no tienen posibilidad de pago?				
12	¿Qué le parece que los contribuyentes esperen una amnistía tributaria para el pago de sus arbitrios?				
13	¿Qué le parece el pago mensual de limpieza pública?				
14	¿Cómo califica que los contribuyentes que solicitan fraccionamiento y no cumplen con dicho cronograma?				
15	¿Cómo usuario usted paga puntualmente tus arbitrios esto es?				
16	¿Cómo contribuyente como es tu comportamiento cumples con las demás obligaciones tributarias?				
17	¿Cómo es el plan de incentivos para pagar puntualmente sus arbitrios?				
18	¿Cómo es la cultura de los contribuyentes para el pago de los arbitrios de limpieza pública?				
19	¿Cómo es la conciencia tributaria en limpieza pública?				
20	¿Cómo son los curso de capacitación limpieza pública?				

**Gracias**

**“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”**

SICUANI, JULIO DEL 2017

SEÑOR:

PROFESOR PATRICIO CCALLO HUILLCA.

PRESIDENTE DEL BARRIO DE PAMPACUCHO.

SICUANI**Asunto: Autorización para efectuar Encuesta a los vecinos del barrio.**

Me es grato dirigirme a su digna autoridad para saludarlo muy cordialmente y a su vez solicitarle la autorización respectiva para la realización de una encuesta a los vecinos de la plazoleta de pampacucho de su prestigioso barrio información a utilizar en el proyecto de investigación: **“Sensibilización Social y Recaudación de los Arbitrios en Limpieza Pública en el Distrito de Sicuani 2017”** condecorador de su trayectoria como presidente del barrio, tenga a bien permitirme el acceso a los vecinos de la plazoleta de pampacucho.

Seguros de contar con su autorización y valioso aporte académico que enriquecerá este proceso de investigación, hago extensivo mi más sincero saludo y gratitud, deseándole éxitos en sus funciones.

Atentamente.

  
.....  
Alfonso Mantilla Villegas.

DNI 24707038

Asociación Vecinal Barrio Pampacucho - Sicuani  
ASVEBAPASI  
  
.....  
**Prof. Patricio Callo Huillca**  
PRESIDENTE

FOTOGRAFIAS.



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANCHIS**  
SUB GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

*Estamos en:*  
**AMNISTIA TRIBUTARIA 2017**

**IMPUESTO PREDIAL O AUTOAVALUO**  
*Rebaja del 100 % de los intereses Moratorios, por este mes. Alcanza a deudas que se hallan en cobranza coactiva*

*Vecino colabora con el desarrollo de tu distrito cumple con tus obligaciones tributarias*

*Arbitrio limpieza publica 30 % de rebaja deudas de años anteriores al 2017 al monto insoluto*

Informe aquí: Oficina de la Sub Gerencia de Administración Tributaria  
Hora: 8:00 - 1:00 - 2:30 - 5:00

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANCHIS**  
SUB GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

**GRAN CAMPAÑA DE IMPUESTO PREDIAL 2017**  
**PAGA TU IMPUESTO PREDIAL O AUTOAVALUO 2017**  
Y PARTICIPA EN LOS SORTEOS DE:

- ARTEFACTOS ELECTRODOMÉSTICOS
- Y OTROS PREMIOS SORPRESA DURANTE EL AÑO

LLEVATE TU KITS ESCOLAR A SOLO PAGO DE TU AUTOAVALUO HASTA AGOTAR STOP

**EVITA SANCIONES EMBARGOS Y DE SER INFORMADO A INFOCOR**

**SI QUIERES TENER UNA CIUDAD LIMPIA Y AGRADABLE CUMPLE CON EL PAGO DE LIMPIEZA PÚBLICA POR UNA CIUDAD LIMPIA Y AGRADABLE ¡"TU CIUDAD TE LO EXIGE"!**

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANCHIS**  
SUB GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

**PAGUE AQUI**

- Impuesto Predial o Autoavaluo
- Arbitrios Limpieza Pública
- Impuesto de Alcabala
- Impuesto Vehicular
- Licencia de Funcionamiento

**Pagando tus Impuestos y Arbitrios municipales, Contribuiras al desarrollo de nuestra Provincia**  
*Por un Canchis digno y moderno*

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANCHIS**  
SUB GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

**AMNISTIA 2017**

**IMPUESTO PREDIAL O AUTOAVALUO**  
*Rebaja del 100 % de los intereses Moratorios por este mes alcanza a deudas que se hallan en cobranza coactiva*

*Vecino colabora con el desarrollo de tu distrito cumple con tus obligaciones tributarias*

*Arbitrio limpieza publica 30 % de rebaja deudas de años anteriores al 2017 al monto insoluto*

Informe aquí: Oficina de la Sub Gerencia de Administración Tributaria  
Hora: 8:00 - 1:00 - 2:30 - 5:00