



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Sensibilización Social y Recaudación de Arbitrios de Limpieza Pública  
en Tiempos de Pandemia Covid-19 en Municipalidad de Comas, Lima,  
2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Vásquez Uvidia, Martín Jimmy Gabriel ([ORCID: 0000-0002-5349-2702](https://orcid.org/0000-0002-5349-2702))

**ASESOR:**

Dr. Núñez Lira, Luis Alberto ([ORCID: 0000-0003-3542-9117](https://orcid.org/0000-0003-3542-9117))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

Esta investigación se lo dedico a mi amado hijo Gonzalo Gabriel Vásquez García.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por brindarme la vida y mantenerme con salud, a mi familia por ser el motivo de mi superación personal y profesional.

Agradezco también al Dr. Raúl Díaz Pérez, alcalde de la Municipalidad Distrital de Comas y a todos mis colegas funcionarios públicos, en especial consideración al Contador Publico Rubén Rafael Rivera Chumpitaz - Gerente Municipal, quien me brindo las facilidades y apoyo necesario para desarrollar la presente investigación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	33

## Índice de tablas

Tabla 1: Juicio de expertos	14
Tabla 2: Valores instrumento Alfa de Cronbach	15
Tabla 3: Sensibilización social y sus dimensiones	17
Tabla 4: Recaudación de arbitrios y sus dimensiones	18
Tabla 5: Correlación general y específicas	19

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la sensibilización social y la recaudación de arbitrios de limpieza pública en tiempos de pandemia Covid-19 en la Municipalidad de Comas, Lima. La investigación es de tipo básica, presenta un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental con un esquema correlacional descriptivo; la muestra estuvo conformada por 92 empleados de la Municipalidad de Comas. Para recoger los datos se utilizó los cuestionarios de calidad de servicio y satisfacción. Los datos fueron procesados a través del programa SPSS 25. Las conclusiones con las que se pudo llegar con este estudio es que en la variable sensibilización social se relaciona directamente con la variable recaudación de arbitrios, en nivel moderado. Esta misma variable se relaciona a nivel moderado con las dimensiones morosidad, elemento social y componente económico. Pero esto no sucede con la dimensión elemento cultural ya que está tiene un nivel bajo.

**Palabras clave:** Gestión edil, deudas, morosidad, variables, municipio.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work is to determine the relationship between social awareness and the collection of public cleaning taxes in times of the Covid-19 pandemic in the Municipality of Comas, Lima. The research is of a basic type, it presents a quantitative approach and a non-experimental design with a descriptive correlational scheme; the sample consisted of 92 employees of the Municipality of Comas. To collect the data, the service quality and satisfaction questionnaires were used. The data were processed through the SPSS 25 program. The conclusions that could be reached with this study is that the variable social awareness is directly related to the variable tax collection, at a moderate level. This same variable is moderately related to the delinquency, social element and economic component dimensions. But this does not happen with the cultural element dimension since it has a low level.

**Keywords:** Town hall management, debts, delinquencies, variables, municipality.

## **I. Introducción**

La Municipalidad Distrital de Comas en Lima, en relación a temas de saneamiento se encuentra amparada en la Ley de Municipalidades N° 27972, en la cual señala que dentro de sus funciones, la regulación y control de los procesos de recolección y disposición final de residuos sólidos, líquidos y derramamientos industriales en la circunscripción de su respectivo distrito, en el caso de los servicios de limpieza pública ésta se realiza por dirección directa por medio de servicios no personales, cuyos servicios de aseo público consisten en: Recolección por domicilio mediante administración directa en un 30% y por concurso público el 70%, barrido de las vías mediante administración directa ya que el personal de limpieza pública sus honorarios son pagados con recursos directamente recaudados por la entidad, y disposición final al relleno sanitario es por concurso público.

Conforme a la investigación Jorratt (2019), se llegó a apreciar que la tasa de retraso se presentó en personas naturales y jurídicas, ocasionando escasa recaudación lo cual afectó en la programación de inversiones para ejecutar proyectos ocasionando que no se pueda lograr satisfacer los requerimientos ciudadanos, donde se requiere realizar campañas de sensibilización social para lograr resultados positivos en el área de recaudación como en el caso de las contribuciones por limpieza pública; además de una débil cultura de pago tributario en cuanto a los gravámenes y contribuciones oportunamente debido a que la ciudadanía no cumple con el pago dentro de la fecha del vencimiento por dichos conceptos, por sentirse acostumbrados a esperar las campañas que se presentan en algunos meses para la condonación de tales conceptos.

A nivel mundial, estamos travesando una emergencia sanitaria debido al Covid 19, se aplicaron cuarentenas rígidas las cuales han afectado los ingresos de los ciudadanos ya que rescindieron contratos en algunos casos lo cual afecta los compromisos de pagos de diferente índole. En el caso específico de la recaudación de arbitrios municipales, tenemos el trabajo de Jorratt (2019), quien menciona que los indicadores antes mencionados influyen en el comportamiento evasivo, a la cual se suma una labor ineficiente del proceso de fiscalización. Asimismo contar con un débil sistema sancionador y estructura tributaria con vacíos legales.

En Latinoamérica, como en el caso de Colombia y Ecuador, considera un proceso eficaz fiscalizador, radica en la posibilidad de detectar las evasiones,

analizar el sistema de sanciones para establecer niveles, la precisión legal en las normas sancionadoras, así como el proceso de cobranza se aplique oportuna y eficazmente; que además presenta una muy sencilla estructura tributaria, lo cual llega a favorecer que la ciudadanía evada y eluda su obligación tributaria.

En el Perú, estamos golpeados económicamente por las medidas coercitivas impuestas por el gobierno debido a la presencia del COVID-19, el Poder Legislativo, a fin de contener de alguna manera el impacto económico y recuperación en el menor plazo, dictó leyes para prorrogar las fechas de vencimiento por concepto de arbitrios municipales para la población más vulnerable, lo cual se encuentra complementado con evitar la imposición de sanciones económicas ante alguna infracción por este concepto (SUNAT, 2020).

El planteamiento del problema general es, ¿Cómo se explica la relación de la sensibilización social y la recaudación de los arbitrios de limpieza pública en tiempos de pandemia Covid-19 en la Municipalidad de Comas, Lima, 2021?, en relación a los problemas específicos, ¿Cómo se explica la relación entre la sensibilización social con la morosidad en la recaudación de los arbitrios de limpieza pública en tiempos de pandemia Covid-19 en la Municipalidad de Comas, Lima, 2021?, ¿Cómo se explica la relación entre la sensibilización social con el factor social en la recaudación de los arbitrios de limpieza pública en tiempos de pandemia Covid-19 en la Municipalidad de Comas, Lima, 2021?, ¿Cómo se explica la relación entre la sensibilización social y el factor económico en la recaudación de los arbitrios de limpieza pública en tiempos de pandemia Covid-19 en la Municipalidad de Comas, Lima, 2021? y ¿Cómo se explica la relación entre la sensibilización social con el factor cultural del cobro de los arbitrios de limpieza pública en tiempos de pandemia Covid-19 en la Municipalidad de Comas, Lima, 2021?

La justificación práctica, resulta beneficiosa para los pobladores de Comas al determinar cómo la sensibilización social se relaciona con la recaudación de los arbitrios de limpieza pública en tiempos de pandemia Covid-19 en la Municipalidad de Comas, lo cual puede permitir una apropiada operatividad en un proceso de gestión institucional. En cuanto a la justificación metodológica, se considera una línea metodológica en base a estudios realizados por otros investigadores, lo cual beneficiará a otras investigaciones. Justificación social, el tema de la investigación beneficiará a los pobladores de Comas, por medio de la emisión de los resultados

conseguidos como antecedentes de estudios, conociendo la realidad de las variables estudiadas bajo otros aspectos.

Objetivo general de esta indagación es llegar a determinar de qué manera la sensibilización social está relacionada con la recaudación de los arbitrios de limpieza pública en tiempos de pandemia Covid-19 en la Municipalidad de Comas, Lima, 2021, los objetivos específicos, Determinar de qué manera la sensibilización social está relacionada con la morosidad en la recaudación de los arbitrios de limpieza pública en tiempos de pandemia Covid-19 en la Municipalidad de Comas, Lima, 2021, Determinar de qué manera la sensibilización social está relacionada con el factor social en la recaudación de los arbitrios de limpieza pública en tiempos de pandemia Covid-19 en la Municipalidad de Comas, Lima, 2021. Determinar de qué manera la sensibilización social está relacionada con el factor económico en el cobro de los arbitrios de limpieza pública en tiempos de pandemia Covid-19 en la Municipalidad de Comas, Lima, 2021 y Determinar de qué manera la sensibilización social está relacionada con el factor cultural en la recaudación de los arbitrios de limpieza pública en tiempos de pandemia Covid-19 en la Municipalidad de Comas, Lima, 2021.

Asimismo, la hipótesis general señala que existe una correspondencia significativa entre la sensibilización social y la recaudación de los arbitrios de limpieza pública en tiempos de pandemia Covid-19 en la Municipalidad de Comas, Lima, 2021, en relación a las hipótesis específicas, llegar a determinar que existe una relación significativa entre la sensibilización social y la morosidad en la recaudación de los arbitrios de limpieza pública en tiempos de pandemia Covid-19 en la Municipalidad de Comas, Lima, 2021, Existe una relación significativa entre la sensibilización social y el factor social en la recaudación de los arbitrios de limpieza pública en tiempos de pandemia Covid-19 en la Municipalidad de Comas, Lima, 2021, Existe una relación significativa entre la sensibilización social y el factor económico en la recaudación de los arbitrios de limpieza pública en tiempos de pandemia Covid-19 en la Municipalidad de Comas, Lima, 2021, y Existe una relación significativa entre la sensibilización social y el factor cultural en la recaudación de los arbitrios de limpieza pública en tiempos de pandemia Covid-19 en la Municipalidad de Comas, Lima, 2021.

## **II. Marco teórico**

En la presente indagación se consideró el aporte de las investigaciones internacional como en el caso de Unda (2018), cuyo propósito fue analizar e interpretar esos tres años anteriores del proceso de recaudación de predios. En cuanto a la metodología aplicada fue básica, cuasi experimental, mediante su investigación y en base a los resultados obtenidos durante el proceso indagatorio llegó a concluir, que a más juicio compasivo, tecnológica y física se mejoraría la recaudación de predios. Además, se precisó, que profusas municipalidades administradas por sus diversas potestades, no llegaron a decidir el crecimiento de tasas de predios y catastral, en razón a que varios de los habitantes se presentan en desacuerdo con indemnizar determinado progreso en los ingresos de predios o de catastral.

Cantú (2017), tuvo como objetivo, cerciorarse la eficiencia recaudatoria del procedimiento predial de las municipalidades del término de Nuevo León, haciendo una rareza de la ciudad que vive en extrema privación. En cuanto a la metodología empleada, fue descriptiva, transversal, mediante su indagación y teniendo en cuenta los resultados obtenidos concluyó que el impuesto predial es la fuente sustancial de ingreso económico para las administraciones regionales. Porque expresan las logísticas a aguantar en suma para el cobro de los ranchos de forma diferenciada, de este modo existe otra expectación para que los aportantes se diferencien por mantos sociales y en gala a sus ingresos.

Okiro (2017), tuvo como objetivo conocer el efecto que causa el sistema de pago electrónico en los ingresos del gobierno contado Nairobi City. En cuanto a la metodología aplicada fue descriptiva simple, diseño no experimental, mediante su investigación concluyó que se llega a evidenciar que los ingresos aumentaron para el condado de Nairobi luego de implementar el sistema de pago electrónico para realizar el pago, por ello se dice que si existe un nivel de asociación con la recaudación y presupuestación en las entidades. Carmona (2017), tuvo como objetivo desarrollar una estructura para mejorar los procesos de las cobranzas. En cuanto a la metodología aplicada fue no experimental, descriptiva, explorativa, en el desarrollo de su indagación y considerando los resultados encontrados, concluyó que, si es posible introducir una estructura regeneradora del sistema de cobranza

de los garantes estatales según la ley, se desarrolló con la finalidad de incrementar la recaudación y recuperar las cuentas vencidas.

Fuentes (2017), determinó su objetivo en la relación entre los arbitrios de los predios con las finanzas del municipio. En cuanto a la metodología aplicada fue explicativa, no experimental, llegó a concluir en su investigación que al analizar los autovalúos de los pueblos que están registrados en el municipio, en base a ello se propuso nuevos procesos para la recaudación, con resultados de niveles altos, sin embargo, la puesta en práctica es poco accesible por la falta de recursos y organización en el municipio.

En cuanto a los antecedentes nacionales, tenemos la indagación de Alarcón (2018), tuvo como objetivo resolver cuáles son los autores que afectan la falta de desembolso del autogobierno de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Canchis, Cusco en los tiempos 2016 - 2017 y señalar de qué manera perturba la falta de gasto del autogobierno de limpieza pública. En cuanto a la metodología aplicada fue descriptiva, cuantitativa, transversal, en su indagación realizada llegó a la conclusión que en cuanto a los componentes para la cancelación de los arbitrios por concepto de limpieza pública en el municipio de la provincia de Canchis, llegó a establecer que la ciudadanía no se encuentra satisfecha con el servicio que ofrecen las madres que trabajan en los Comedores Populares, además de no encontrarse cómodo en cuando al servicio que realizan los vehículos dedicados a recoger los residuos de diferente índole.

De la Cruz y Curasma (2018), tuvo como objetivo evaluar la sujeción que existe entre la colecta del censo de limpieza pública en tiempo espontáneo con la probidad tributaria de los contribuyentes del distrito de Huancavelica, tiempo 2016. Empleó la metodología aplicada, nivel correlacional, descriptivo, mediante su indagación y considerando los resultados alcanzados durante el proceso de exploración, llegó a la conclusión de determinar la correlación significativa entre la conciencia tributaria y el proceso de cobro de arbitrios por concepto de limpieza pública en periodo de voluntariado, distrito de Huancavelica en el año 2016. Además, la correlación significativa entre la normativa social de la conciencia tributaria por parte de los ciudadanos, con el proceso para recaudar los arbitrios municipales de limpieza pública.

Centurión y Gonzales (2020), tuvo como objetivo, variar la oferta del método de cuestación para incrementar el nivel de cuestación del peso limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Chota, en su indagación concluyó que con la elaboración una proposición para que se fortalezca las estrategias sistémicas para los procesos de cobranza por parte del municipio de la provincia de Chota, considerando los resultados que se recuperaron con la aplicación del instrumento metodológico, se le llegó a poner mayor importancia a la capacidad de tramitar de los administradores de las entidades públicas y se llegue al mejoramiento de la apreciación negativa por parte de los contribuyentes.

Castañeda (2019), tuvo como objetivo calcular el objeto de la ganancia de albedríos por ensimismamiento de limpieza pública en el comercio de sedimentos sólidos domiciliarios del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo tiempo 2016-2018. En tanto la metodología aplicada fue descriptiva, no experimental, corte transversal, en su proceso de indagación llegó a concluir en base a los resultados logrados que se recaudó tributos relacionados a la limpieza pública aun un 90 y 76% de los tiempos 2016-2018, la carga de flema por colecta de memoriales incrementa notoriamente, desde un 21 a 33% incluido en los tiempos 2016 al 2018. Asimismo, la parsimonia presentó un ascenso del 21 a 33 %, constituye una verdad que expone la fuerza y cumplimiento de gratitudes del Segat frente al cometido encomendado la cual es asegurar y registrar los intervalos públicos, existiendo 75 plazas de auxiliares de barrido y 17 instalaciones de auxiliares de recolección, disponibles que no se han podido embozar a instrucción del deficiente financiamiento económico.

Pillco y Puma (2017), tuvo como objetivo describir el control interno en la recaudación del arbitrio de limpieza pública. En cuanto a la metodología aplicada fue diseño no experimental, mediante su investigación llegó a la conclusión, que las medidas de control de forma interna en los procesos para recaudar arbitrios de limpieza pública que realiza el municipio del distrito de Oropesa, resultó ineficiente, por las razones de no contar una óptima implementación para el control interno además de un control interno sistematizado, asimismo, el estado actual para recaudar los contribuciones por limpieza pública en el municipio del distrito de Oropesa, tuvo resultados negativos, por carecer de mecanismos de control interno adecuados, que brinde soluciones estratégicas que optimicen la recaudación, los elementos que componen el control interno llegan a intervenir parcialmente en los

procesos de recaudación por conceptos de arbitrios municipales por limpieza pública de forma relevante, debido a que en manera conjunta ayudarían a mejorar la gestión pública con miras a la obtención de resultados óptimos.

Las bases teóricas que se pensó para las variables en esta indagación, como el caso de sensibilización social, según Sánchez (2017), son procesos que comunican, activan y crean, lo cual genera una evolución, un cambio de condiciones y comportamientos en la colectividad. Además, se puede declarar ser una estimulación para cambiar las condiciones de los individuos. Asimismo, indicó que la comunicación posee estrecha vinculación con la investigación, esta área de la comunicación resulta estar profundamente relacionado a los choques, disputas, diálogos, interrelaciones personales. Del mismo modo, se puede señalar que la comunicación se da siempre entre dos miembros que vienen a ser un comunicador y uno que recibe necesariamente. Además, declara que los pobladores vienen a ser un conjunto de personas que llegan a ejecutar una función resaltante en el progreso para sensibilizar en contenidos más convenientes, laboralmente, familiarmente, personalmente y sin que tenga alguna forma de distinción por razón de género, por edad o del rubro empresarial. Como además se puede señalar que viene a ser un acumulado de todas las partes que cuentan con una propiedad común. Para David, las estrategias son signos de cómo se cumpla con lo recorrido, alcanzar el objetivo lo cual se pueda dar los plazos perentorios, por lo que resulta indispensable que sea financiado por la parte interesada.

En cuanto se refiere al recaudo de los arbitrios por concepto de limpieza pública se puede señalar las dimensiones correspondientes como la Morosidad, lo cual viene a ser definido como el demorarse o tardarse en la ejecución del pago referente en la fecha señalada cuyo fin primordial es la reducción de la morosidad, lo cual refleja los principios y valores con los que se cuenta, y cuánto se encuentre sensibilizando a la ciudadanía. Según (Víctor, 2004), refiriéndose al factor social indica que es el desenvolvimiento que la ciudadanía se muestra adentro de la colectividad, sea por medio del discernimiento, instrucción; sumado en su totalidad viene a reflejarse en la educación de los ciudadanos en su formación educativa progresivamente en beneficio de la colectividad. (Rogelio, 2005).

El Factor de la economía, Naredo (1987), llega a definirlo como elemento relevante como parte del desarrollo por parte de la ciudadanía que busca la

satisfacción de determinadas necesidades, así como tratarse sabiamente de los capitales, patrimonios, producción, además se llega a referir cómo los ciudadanos distribuyen y optimizan los recursos para que sean beneficiados. En cuanto al Factor Cultural, viene a ser los elementos integrales tales como la sapiencia, destreza, dogmas, decoro, prácticas y todos las prácticas y pericias obtenidas por la persona no solamente en el ámbito familiar, sino que además se indica que todas las personas, tienen un comienzo formativo lo cual proviene del antepasado hacia el presente y continuará con la conservación como parte de la base para contar con un desarrollo que sea razonable. (Del Acebo, 1996).

La sensibilización social se define como aquel proceso de transformación que los seres vivos son sensibles a una modificación de actitudes, por lo que resulta esencial la comunicación que se da por parte de dos a más integrantes. En la solución de una confusión de la comunidad para que sean sensibilizados al tener comprensión de la realidad problemática, de la misma manera se puede aseverar que las personas para que estén sensibilizadas deben ser motivadas, animadas para que de esa forma se pueda obtener como resultados, cambios en su actitud, siendo éste el punto de partida para que las personas tomen acciones en beneficio de la población, convirtiéndose en el principal instrumento para sensibilizar la comunicación. (Sánchez, 2017)

Se presenta como una estrategia para el acercamiento a la sociedad las campañas de sensibilización, dicha estrategia lo realiza los diferentes estamentos con el objetivo de lograr la sensibilización y concientización a la ciudadanía referido a las dificultades que llegan a generar enfermedades como el caso de la esclerosis múltiple, logrando así que la sociedad se encuentre debidamente informada y pueda tomar diferentes medidas de precaución, en razón de ello resulta de importancia la comunicación como medio de información sobre el estado real ante las diferentes situaciones que presenten las organizaciones, en cuanto al Estado sigue perdiendo creencia en la población debido a la carente capacitación que incide en el tema de sensibilización (Sánchez, 2017)

En el caso de Crespo (2018), indica que la sensibilización viene a ser un instrumento de transformación de la apreciación y la disertación social, especialmente estereotipo y prejuicio, en relación con la situación real de los Estados que se encuentra en proceso de progreso. Últimamente, las ONG vienen

cumpliendo un papel relevante, resulta acertada la posición de Crespo al señalar que las ONG realizan labores de sensibilización, como el caso del Perú en las zonas demográficas más vulnerables, como el caso de Ayacucho, Apurímac y Huancavelica, donde la población no se encuentra con sensibilización por no encontrarse con motivación, reflejándose en los índices altos de pobreza, pero cuando llegan las Organizaciones No Gubernamentales se presenta un cambio de condición de la ciudadanía y mejoras por parte de ellas.

Finalmente, como parte de la investigación se puede afirmar que la sensibilización, se llega a articular con el recaudo de arbitrios de limpieza pública en tiempos de Pandemia Covid-19 en la Municipalidad de Comas, esencialmente iniciando con las campañas, siendo estas gestiones rápidas, afrontando determinadas problemáticas como el caso del hambre, sequías y pobreza en situación infantil. De la misma forma se puede adicionar que esta estrategia de sensibilización resulta popular tratando de convocar a la mayoría de la población para la información y comunicación sobre el fin establecido y logrando tener como respuesta, además, contar con un alto índice de personas que consigan realizar la acogida del mensaje que se quiere lograr, es por ello que se utilizan diferentes formas comunicativas para difundir por los diferentes medios masivos, lo cual llama el interés para lograrlo.

Además, se puede señalar que la relevancia de la sensibilización se encuentra en su relación con la motivación que se pueda tener por medio de nuestros sentidos articulados a nuestro cerebro sintiendo estados de emoción, concibiendo sentimientos, se logra generar la estimulación de un lado que sentimos emoción de cada uno de nosotros, teniendo en cuenta que la sensibilización viene a cumplir un objetivo. En razón a ello las campañas de sensibilización persiguen siempre un fin, para lo cual los pobladores se involucran con sumo interés.

La acción de sensibilización viene a ser una herramienta con potencia alta, la cual no solo viene a servir en la realización de campañas sino con el objetivo de sensibilizar a la persona para que se solidaricen con otros ciudadanos, dicho acertadamente a que modifiquen su actitud, que se llegue a beneficiar como el caso de labores sociales. Qué tan relevante resulta el proceso de sensibilización en el cual llegan a participar nuestros cinco sentidos, involucrando a variados personajes hacia una modificación de su actitud, lo cual se vive en el día a día de los pobladores.

Por su parte, Sánchez (2017), precisa que se encuentran diseñadas estrategias dirigidas a la sensibilización, para que se realice la misma se debe tener contacto directo con los protagonistas, resultando necesario que se realice un diagnóstico situacional en cuanto a la ubicación de la persona, con lo cual se lograría obtener información tangible del campo de acción a tener en cuenta para aplicar campañas de sensibilización. En la realización de un esquema, se debe iniciar con el trazo de la línea base de su estado y el análisis situacional de grupos, hacia quienes se encuentra direccionada la investigación, conociendo a los agentes responsables que estarían involucrados en esta campaña, conociendo minuciosamente las actividades que se realicen, con las probables inconveniencias que resulten ser de su interés.

En cuanto a las bases teóricas referidas al recaudo de los arbitrios en limpieza pública, Effio (2008), indica que viene a ser la cobranza de impuestos, acompañado de intereses y multas respectivas. Debido a dichas recaudaciones, se puede lograr mejorar la inversión del Estado, siendo el punto esencial e importante que la recaudación resulte con mayor eficiencia, con la reducción de la mora, lo que permite que se cumpla con las disposiciones legales y procedimentales (Effio, 2008).

El concepto de recaudación, como un todo viene a ser la acción de juntar algo, recolectar partes monetarias y objetos con un propósito determinado, además se puede señalar, que viene a ser la acción responsable de la administración pública, que el Estado, se encarga de ver los componentes que resulten ser los convenientes para contener ingresos mayores en beneficio de la institución y se pueda dirigir tales ingresos en proyectos de inversión estatal (Vásquez, 2018).

García (2011), refiere que la recaudación tributaria es una parte de las ocupaciones de la administración de las instituciones públicas, en cuanto a la cobranza de compromisos tributarios que se deban tener en cuenta: Es una situación administrativa, responsable, con facultad y obligado en su cumplimiento de manera injustificada; de la misma manera resulta ser una obligación dirigida a los contribuyentes aportantes. Dichos arbitrios se clasifican en servicios de limpieza pública y relleno sanitario: radicando en recoger los residuos sólidos desde los domicilios, limpieza correspondiente a los diversos espacios públicos que ocupan un específico espacio; complementándose con los servicios del transporte y ubicación final de los residuos sólidos.

Para Casquino (2011), los arbitrios vienen a ser las contraprestaciones económicas por los servicios públicos que realizan los municipios, lo cual indica que vienen a ser tasas que deben abonarse por encontrarse recibiendo un prestación pública al contribuyente; es allí donde radica la importancia para que el administrado aporte dichos arbitrios, por ser el derecho correspondiente por la recepción de determinado tipo de servicio que busca se mejore y brinde un servicio de calidad a los pobladores.

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El estudio elaborado es básico; que examino el desarrollo y ahondo el saber científico con el que se cuenta referido al contexto actual de las variables. Para ello, Baena (2017), indicó que toda investigación a nivel básico tiene la nomenclatura teórica, o pura fundamental, que al finalizar no genera soluciones inmediatas, el aporte es solo la intención de mejorar el conocimiento teórico-científico.

La investigación tuvo un diseño no experimental, transaccional; pues las variables no serán manejadas durante el estudio. “La investigación cuantitativa no experimental; es un trabajo que se emplea sin cambiar con intención las variables, es decir analizar fenómenos tal como se dan en su contexto nativo para observarlos minuciosamente” Baena (2017). Así mismo el autor señala que tiene un nivel correlacional descriptivo busca detallar las características, propiedades, grupos de sujetos o cualquier fenómeno que se está analizando.

Los estudios de alcance correlacional pretenden conocer e implantar la relación de pertenencia entre dos o más variables en una muestra en personal, fundamentándose las correlaciones en hipótesis, las mismas que son sometidas a prueba.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

El autor Baena (2017), menciona que la operacionalización es un proceso a través del cual el estudioso precisa las operaciones midan el concepto, en el caso específico de la operacionalización de variables consiste en que se determine el procedimiento por el cual las variables se medirán y analizarán.

Definición conceptual de la variable sensibilización social, según Sánchez (2017), son aquellos procesos que comunica, activa y crea, lo cual general una evolución, un cambio de condiciones y conductas en la colectividad. En cuanto a su definición operacional, se midió en base a sus dimensiones: comunicación, sensibilización al tributo y estrategia.

Definición conceptual de la variable recaudación de los arbitrios en limpieza pública, en este caso se especifica la definición del proceso recaudatorio tributario, el mismo que viene a ser cumplir con los procedimientos para cobrar algún tributo,

las moras, también el caso de multas. Debido a este proceso de recaudación, puede el Estado realizar significativas inversiones públicas, con proyectos y obras de proyección social para el progreso sostenible de la localidad y mejorar la calidad de vida. (Effio, 2008). Su definición operacional está dada por sus dimensiones: morosidad, factor social, factor económico y factor cultural.

### **3.3. Población muestra y muestreo**

Para la presente indagación la población es de 120 trabajadores de la Municipalidad de Comas. Baena (2017), explica que la población o el mundo es una acumulación de todos los casos que coincide con descripciones definitivas; acumulado de todos los recursos de estudio correspondiente a un entorno particular donde se realiza el presente trabajo indagatorio.

La muestra para una población de 120 trabajadores de la Municipalidad de Comas; será 92 miembros, con un nivel de confianza del 95%, y un margen de error del 5%. Baena (2017), explica que la muestra es un subgrupo poblacional para aprender, sobre la cual se coleccionan los datos, la muestra tiene que detallar y determinar con precisión, además de que debería ser característico poblacional.

Muestreo de tipo probabilístico. Baena (2017), indica que esta es la que se brinda a los miembros de la población para que tengan las mismas opciones para ser elegidos la muestra y que la persona responsable de la encuesta tenga los puntos necesarios para los miembros, bajo el criterio de imparcialidad del investigador para que así la muestra resulte verdaderamente aleatoria.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según, Baena (2017), existe una gran variedad de metodologías y herramientas para la recolección de datos en trabajo de campo para determinadas investigaciones. Estas van conforme al tipo de investigación y método que realizará el estudioso.

Baena (2017), explicó que la encuesta es un procedimiento de recaudación de datos que gravita en la lista ordenada, válida y visible de acciones y entornos, a través de un grupo de clases y subclases. En este estudio se utilizó el método de recolección de información de encuesta, porque tiene procedimientos adoptados y

para emplear los instrumentos en una entidad que trabaja con grupos de individuos y con propiedades particulares

Baena (2017), explicó qué instrumento es una estrategia utilizada por el para el registro de datos sobre variables que tiene en su encuesta, Los cuestionarios utilizados en este estudio fueron las encuestas que nos permitieron recoger datos sobre tipos de variables cuantitativas.

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

Por otro lado, Baena (2017), señala que la eficiencia es la clase de herramienta se manifiesta un área definida de quien es medido o ser evaluado. En el presente trabajo de indagación para la ejecución del tratamiento de aspectos tales como: la relevancia, se tuvo en cuenta los mecanismos de relevancia de los instrumentos. La validez se realizó por medio del juicio de peritos de la misma forma que se ha entendido y analizado, teniendo en cuenta la relevancia, que clara la importancia que tiene cada elemento incluido en las preguntas.

**Tabla 1**

*Juicio de expertos*

<b><i>Experto</i></b>	<b><i>Grado académico</i></b>	<b><i>Aplicabilidad</i></b>
Luis Alberto Núñez Lira	Doctor	Aplicable
Susy del Pilar Aguilar Castillo	Doctora	Aplicable
Marco Antonio Soto Martínez	Maestro	Aplicable

### **Confiabilidad**

Respecto a la confiabilidad, Baena, (2017), revela que es un instrumento de cálculo que representa el nivel cuando se aplica repetidamente a los mismos sujetos en las mismas condiciones, produciendo un resultado equivalente. Al mismo tiempo, cuando queríamos conocer la confiabilidad de las encuestas, una estadística de fiabilidad llamada “Alfa de Cronbach”, tenía como prueba de piloto a 20 individuos como muestra que tenían las mismas características de la población de usuarios,

permitiendo luego que toda la muestra del estudio procese más datos, utilizando el programa SPSS v. 25.0.

**Tabla 2**

*Esquema de confiabilidad*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>No. de compendios</b>
Sensibilización social	0.90	20
Recaudación de arbitrios de limpieza pública	0.90	20

Fuente: Procesado con software de estadística en SPSS v.25.

### **3.5. Procedimiento**

Para realizar el levantamiento de la información se aplicarán dos encuestas que corresponden a sus variables de estudio, correspondiente a los ítems que tendrá el valor especificado en cumplimiento de lo establecido en la validación de instrumentos con escala de Likert. Seguidamente Posteriormente se procederá a la tabulación de la data recopilada descargándose en Excel para seguidamente procesarla estadísticamente empleado el SPSS V 25, mediante el cual se obtendrá un resultado con el cual se elaborará cada tabla de frecuencia para que muestre todo nivel y rango fijado, finalmente se confrontarán los supuestos, determinándose tanto su correlación como el valor de significancia.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Baena (2017), señala en cuanto al analizar la información recopilándose la data, para ser acumulada y trasladada a un repositorio que permita extraer y subsanar consecuentemente los errores que se presenten, iniciándose con el examen respectivo. En la actualidad, los estudios cuantitativos de la información recopilada se llegan a ejecutar en un procesador informático, con lo cual se procede a interpretar los datos resultantes arrojados, centrándose en las metodologías cuantitativas, descartando algún procedimiento calculador.

En la investigación descriptiva se ejecutó la observación estadística de la data obtenida mediante el instrumento con el cual se alimentó las tablas de frecuencia y porcentajes con sus respectivos gráficos que se expresaran porcentualmente, haciendo uso del SPSS v.25, se analizó interpretativamente los resultados.

Al final, en la estadística inferencial, se utilizó la “prueba de coeficiente de correlación” para dictaminar si existe correlación (asociación o interdependencia) entre las dos variables con la “Prueba de Rho de Spearman”.

### **3.7. Aspectos éticos**

En este punto, se reservó la identidad de las personas encuestadas, así también se respetó la autoría e ideas del autor en el contenido de la investigación y se ha referenciado en formato APA 7ma edición. Además, se cumplió con las reglas, con la verificación de originalidad de la investigación a través del turnitin y las normas de la UCV.

## IV. Resultados

### Resultados descriptivos

La sensibilización social desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, como se grafica en la tabla 3, nos enseña que el 38% considera que presenta un nivel eficiente, el 59.8% es regular y 2.2% es ineficiente; en la dimensión comunicación opinan el 37% que es eficiente, el 60.9% es regular y 2.2% es ineficiente; en la dimensión sensibilización al tributo opinan el 41.3% que el nivel es eficiente, el 54.3% es regular y el 4.3% es ineficiente; finalmente en la dimensión estrategia opinan el 81.5% con nivel eficiente, el 17.4% es regular y el 1.1% es ineficiente.

**Tabla 3**

*Sensibilización social y sus dimensiones*

Niveles	Sensibilización		Comunicación		Sensibilización al tributo		Estrategia	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Eficiente	35	38.0	34	37.0	38	41.3	75	81.5
Regular	55	59.8	56	60.9	50	54.3	16	17.4
Ineficiente	2	2.2	2	2.2	4	4.3	1	1.1
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>	<b>92</b>	<b>100</b>	<b>92</b>	<b>100</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

En cuanto a la variable recaudación de arbitrios de limpieza pública desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, como está en la tabla 5, señala que el 33.7% opina que presenta un nivel alto, el 63% es medio y el 3.3% es bajo; en la dimensión morosidad opinan el 40.2% que es alto, el 54.3.2% es medio y 5.4% es bajo; en la dimensión factor social opinan el 83.7% que es alto y el 16.3 es medio; en la dimensión factor económico opinan el 62% que es alto, el 32.6% es medio y el 5.4% es bajo; y en la dimensión factor cultural opinan el 68.5%, el 30.4% es medio y el 1.1% es bajo. (ver tabla 4)

**Tabla 4***Recaudación de arbitrios y sus dimensiones*

Niveles	Recaudación		Morosidad		Factor social		Factor económico		Factor cultural	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	31	33.7	37	40.2	77	83.7	57	62.0	63	68.5
Medio	58	63.0	50	54.3	15	16.3	30	32.6	28	30.4
Bajo	3	3.3	5	5.4	0	0.0	5	5.4	1	1.1
Total	92	100	92	100	92	100	92	100	92	100

**Estadística inferencial**

La prueba de hipótesis realizada fue Rho de Spearman, a nivel de 0,01 bilateral, en la tabla 5 señala que, en cuanto a la hipótesis general, la variable sensibilización social se relaciona directamente con la variable recaudación de arbitrios, en nivel moderado por encontrar su resultado dentro del rango 0,50 – 0,75, es decir arrojó 0,576.

En cuanto a la hipótesis específica 1, la variable sensibilización social se relaciona directamente con la dimensión morosidad, en nivel moderado por encontrar su resultado dentro del rango 0,50 – 0,75, es decir arrojó 0,553. Por su parte, la hipótesis específica 2, la variable sensibilización social se relaciona directamente con la dimensión factor social, en nivel moderado por encontrar su resultado dentro del rango 0,50 – 0,75, es decir arrojó 0,555. En la hipótesis específica 3, la variable sensibilización social se relaciona directamente con la dimensión factor económico, en nivel moderado por encontrar su resultado dentro del rango 0,50 – 0,75, es decir arrojó 0,530.

Finalmente, la hipótesis específica 4, indica que la variable sensibilización social se relaciona directamente con la dimensión factor cultural, en nivel bajo por encontrar su resultado dentro del rango 0,01 – 0,49, es decir arrojó 0,267.

**Tabla 5**

*Correlación general y correlaciones específicas*

Hipótesis	Variables	Coefficiente de correlación	Significatividad bilateral	Nivel	N
General	Sensibilización social Recaudación de arbitrios	0,576**	0,000	Moderado	92
Específica 1	Sensibilización social Morosidad	0,553**	0,000	Moderado	92
Específica 2	Sensibilización social Factor social	0,555**	0,000	Moderado	92
Específica 3	Sensibilización social Factor económico	0,530**	0,000	Moderado	92
Específica 4	Sensibilización social Factor cultural	0,267**	0,000	Bajo	92

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## V. Discusión

El desembolso de los tributos a los concejos ediles ha disminuido en gran parte por los problemas económicos entre sus habitantes debido a la pandemia del COVID-19, lo cual ha creado una preocupación por parte de las autoridades concejales, debido a esta problemática este trabajo busca determinar si la sensibilización social como recurso influye en el cumplimiento para el pago de los arbitrios en los pobladores de la Municipalidad Distrital de Comas, Lima. La discusión de resultados se explica a continuación:

La primera variable de investigación nombrada sensibilización social obtuvo que, desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Comas, como señala en la tabla 4, nos enseña que un 38% opina que presenta un nivel eficiente, el 59.8% es regular y 2.2% es ineficiente. En la dimensión comunicación opinan el 37% que es eficiente, el 60.9% es regular y 2.2% es ineficiente; en la dimensión sensibilización al tributo opinan el 41.3% que el nivel es eficiente, el 54.3% es regular y el 4.3% es ineficiente. Finalmente, en la dimensión estrategia opinan el 81.5% con nivel eficiente, el 17.4% es regular y el 1.1% es ineficiente.

Para que una ciudad se desarrolle se tiene que priorizar dos aspectos importantes: uno es la educación y otro es concientización en temas de tributación. Ambas son importantes para que exista una conciencia tributaria y una sensibilización administrativa en beneficio de la población, ya que con este se consiguen con mejores servicios.

La población debe ser educada para que cumpla con sus obligaciones tributarias y evitar morosidad. Además, para los que no cumplan con sus deudas se deben de establecer sanciones al incumplimiento de las normas. También es necesario contar con una planificación estratégica de comunicación para obtener mejores resultados y así aumenten los ingresos económicos de la recaudación tributaria que son indispensables para el desarrollo de la comunidad.

En la segunda variable se obtuvo como resultados de la recaudación de arbitrios de limpieza pública, desde la perspectiva de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, como se ve en la tabla 5, indica que el 33.7% considera que presenta un nivel alto, el 63% es medio y el 3.3% es bajo; en la dimensión morosidad opinan el 40.2% que es alto, el 54.3.2% es medio y 5.4% es bajo; en la dimensión factor social opinan el 83.7% que es alto y el 16.3 es medio; en la dimensión factor económico opinan el 62% que es alto, el 32.6% es medio y el 5.4% es bajo; y en la dimensión factor cultural opinan el 68.5%, el 30.4% es medio y el 1.1% es bajo.

En este punto es necesario señalar que gracias a la recaudación la municipalidad está obligado a dar un buen servicio a la población, es por eso por lo que el ciudadano que tiene un bien o requiere un servicio tiene que contribuir con sus entidades municipales. En tal sentido se puede decir que estos pagos ayudan al mejoramiento de la zona en varios aspectos como: mejores áreas verde, limpieza, apoyo social en zonas de extrema pobreza u otros.

También se encontró coincidencia en base a los resultados obtenidos sobre la relación directa entre la sensibilización social con la recaudación de arbitrios con nivel moderado, contamos con las investigaciones realizadas por Cantú (2017), dominada “El impuesto predial en los Municipios de Nuevo León: su potencial recaudatorio considerando el nivel de pobreza de su población”, concluyó que el impuesto predial, es la fuente importante de ingreso económico para las municipalidades. Además, expresa las estrategias a tomar en cuenta en el cobro de los predios y diferenciar a los aportantes por estratos sociales y en función a sus ingresos.

Asimismo, Alarcón (2018), en su indagación realizada “La recaudación del arbitrio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Canchis–Cusco” llegó a la conclusión que, en cuanto a los componentes para la cancelación de los arbitrios por concepto de limpieza pública en el municipio de la provincia de Canchis, llegó a establecer que la ciudadanía no se encuentra satisfecha con el servicio que ofrecen las madres que laboran en los diversos Comedores Populares, además de no

sentirse satisfechos con el servicio que realizan los vehículos dedicados a recoger los residuos de diferente índole.

Por otro lado, el aporte de los investigadores De la Cruz y Curasma (2018), en su tesis “La recaudación del arbitrio de limpieza pública en periodo voluntario y la conciencia tributaria de los contribuyentes del distrito de Huancavelica” mediante su indagación llegaron a la conclusión de determinar una correlación significativa entre la conciencia tributaria y el proceso el cobro de los arbitrios por concepto de limpieza pública en tiempo de voluntariado, distrito de Huancavelica en el año 2016. Además, la correlación significativa entre la normativa social de la conciencia tributaria por parte de los ciudadanos, con el proceso para recaudar los arbitrios municipales por concepto de limpieza pública.

De la misma forma en la indagación de Unda (2018), tuvo como objetivo analizar el poder interpretativo de los dos últimos años, sobre el recaudo predial. Mediante su investigación y en base a los resultados obtenidos durante el proceso indagatorio llegó a concluir, que a mayor cantidad de recursos humanos, tecnológicos y materiales será mejor el recaudo predial. Asimismo, se indicó, que muchas municipalidades administradas por sus autoridades no han decidido el aumento de impuestos prediales y catastro, debido a que los ciudadanos no están de acuerdo con pagar un incremento.

Fuentes (2017), en sus tesis de investigación “Propuesta para reducir los desincentivos a la recaudación vía impuesto territorial” determinó la relación entre los arbitrios de los predios con las finanzas del municipio. Llegó a concluir en su investigación que al analizar los autovalúos de los pueblos que están registrados en el municipio, en base a ello se propuso nuevos procesos para la recaudación, con resultados de niveles altos, sin embargo, la puesta en práctica es poco accesible por la falta de recursos y organización en el municipio.

En el caso de la indagación de Unda (2018) titulada “Los límites de la recaudación predial en los municipios urbanos de México: un estudio de casos”, cuyo propósito fue analizar e interpretar esos tres años anteriores del proceso de

recaudación de predios. En cuanto a la metodología aplicada fue básica, cuasi experimental, mediante su investigación y en base a los resultados obtenidos durante el proceso indagatorio llegó a concluir, que, a más juicio compasivo, tecnológica y física se mejoraría la recaudación de predios. Además, se precisó, que profusas municipalidades administradas por sus diversas potestades, no llegaron a decidir el crecimiento de tasas de predios y catastral, en razón a que varios de los habitantes se presentan en desacuerdo con indemnizar determinado progreso en los ingresos de predios o de catastral.

En cuanto al sustento teórico, tenemos que, en el caso de la sensibilización social, según Sánchez (2017), son procesos que comunican, activan y crean, lo cual general una evolución, un cambio de condiciones y comportamientos en la colectividad. Además, se puede declarar ser una estimulación para cambiar las condiciones de los individuos. Asimismo, indicó que la comunicación posee estrecha vinculación con la investigación, esta área de la comunicación resulta estar profundamente relacionado a los choques, disputas, diálogos, interrelaciones personales. Del mismo modo, se puede señalar que la comunicación se da siempre entre dos miembros que vienen a ser un emisor y uno receptos necesariamente.

Además, declara que los pobladores vienen a ser un conjunto de personas que llegan a ejecutar una función resaltante en el progreso para sensibilizar en contenidos más convenientes, laboralmente, familiarmente, personalmente y sin que tenga alguna forma de distinción por razón de género, por edad o del rubro empresarial. Como además se puede señalar que viene a ser un acumulado de todas las partes que cuentan con una propiedad común. Para David, las estrategias son signos de cómo se cumpla con lo recorrido, alcanzar el objetivo lo cual se pueda dar los plazos perentorios; con el fin de la toma de decisiones, por lo que resulta indispensable que sea financiado por la parte interesada.

En cuanto se refiere a la recaudación de los arbitrios por concepto de limpieza pública se puede señalar las dimensiones correspondientes como la morosidad, que es la demora o retraso en el pago referente en la fecha señalada, tiene como fin primordial la reducción de la morosidad, lo cual refleja los principios y valores que

un ciudadano tiene y de cuánto esté sensibilizado el poblador. Según (Víctor, 2004), refiriéndose al factor social indica que es el desenvolvimiento que la ciudadanía se muestra adentro de la colectividad, sea por medio del discernimiento, instrucción; sumado en su totalidad viene a reflejarse en la educación de los ciudadanos en su formación educativa progresivamente en beneficio de la colectividad.

Por su parte García (2011), al referirse al cobro tributario menciona que es una parte de las ocupaciones de la administración de las instituciones públicas. También se debe tener en cuenta la cobranza de compromisos tributarios, ya que es una situación administrativa, responsable, con facultad y obligación en su cumplimiento de manera injustificada. De la misma forma resulta ser una obligación dirigida a los contribuyentes aportantes. En esta parte es necesario señalar que dichos arbitrios se clasifican en servicios de limpieza pública y relleno sanitario: radicando en recoger los residuos sólidos desde los domicilios, limpieza correspondiente a los diversos espacios públicos que ocupan un específico espacio; complementándose con los servicios del transporte y ubicación final de los residuos sólidos.

Asimismo, Effio (2008), indicó sobre las contribuciones de limpieza pública que viene a ser la cobranza de impuestos, acompañado de intereses y multas respectivas. Debido a dichas recaudaciones, se puede lograr mejorar la inversión del Estado, siendo el punto esencial e importante que la recaudación resulte con mayor eficiencia, con la reducción de la mora, lo que permite que se cumpla con las disposiciones legales y procedimentales.

Por su parte, Casquino (2011) aduce que los arbitrios vienen a ser las contraprestaciones económicas por los servicios públicos que realizan los diferentes municipios, lo cual indica que vienen a ser tasas que deben abonarse por parte del ciudadano ya que se encuentran recibiendo un servicio público, es allí donde radica la importancia para que el administrado aporte dichos arbitrios, por ser un derecho correspondiente por el uso de un determinado tipo de servicio, la cual busca una mejora en el servicio de calidad hacia los pobladores de la zona.

Finalmente, se puede señalar que el concepto de recaudación se refiere a la acción de juntar algo, recolectar partes monetarias y objetos con un propósito determinado. Así también es la acción responsable de la administración pública que se encarga de ver los componentes que resulten ser los convenientes para contener ingresos mayores en beneficio de la institución y se pueda dirigir tales entradas en proyectos de inversión estatal (Vásquez, 2018).

## **VI. Conclusiones**

**PRIMERO.** – Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Comas poseen una sensibilización social respecto al pago de arbitrios que se cohesiona en un nivel moderado en el proceso de recaudación de contribuciones.

**SEGUNDO.** – En esta parte se alcanzó a comprobar que la variable sensibilización social se relaciona directamente con la dimensión morosidad, en nivel moderado.

**TERCERO.** - Se alcanzó a evidenciar que la variable sensibilización social se relaciona directamente con la dimensión elemento social, en nivel moderado.

**CUARTO.** - Se alcanzó a establecer que la variable sensibilización social se relaciona directamente con la dimensión componente económico, en nivel moderado.

**QUINTO.** – Por último, se alcanzó a comprobar que la variable sensibilización social se relaciona directamente con la dimensión elemento cultural, en nivel bajo.

## **VII. Recomendaciones**

**PRIMERO:** Se recomienda a las autoridades municipales del distrito de Comas, continuar con las campañas de sensibilización social para mejorar el cobro tributario en beneficio de obras para la comunidad.

**SEGUNDO:** Se recomienda rediseñar las propuestas de campañas de sensibilización social para disminuir los niveles de morosidad en el desembolso de arbitrios de limpieza pública en la Municipalidad de Comas.

**TERCERO:** Se recomienda considerar el factor social debido a las restricciones impuestas por la pandemia, al plantear estrategias para recaudación de los arbitrios de limpieza pública en la Municipalidad de Comas.

**CUARTO:** Se recomienda tener en cuenta el factor económico como uno de los sectores más afectados debido a las restricciones impuestas por la pandemia, al momento de recaudar las contribuciones de limpieza pública en la Municipalidad de Comas.

**QUINTO:** Se recomienda que las estrategias de sensibilización social vayan acompañadas de un lenguaje claro con lo cual no halla limitaciones del factor cultural que permita entender las necesidades y objetivos de la cobranza de los arbitrios de limpieza pública en la Municipalidad de Comas.

## Referencias

- Alarcón Jara, L. (2018). *La recaudación del arbitrio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Canchis–Cusco, periodo 2016–2017*. (Tesis de maestría). Universidad Andina del Cusco. Perú.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12557/1999>
- Alfaro Rojas, C. D. P. (2018). *Gestión tributaria para incrementar la recaudación de arbitrios municipales del distrito de Villa El Salvador, Lima-2017*. (Tesis de maestría). Universidad Norbert Wiener. Perú.  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1594>
- Arnedo Saldaña, G. (2017). *Análisis de la recaudación de arbitrios y su relación con la prestación del servicio de limpieza pública en la localidad de Tamshiyacu, año 2010*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de La Amazonia Peruana. Perú.  
<http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5953>
- Baena P. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. ISBN ebook: 978-607-744-748-1 (Tercera edición)
- Bénit-Gbaffou, C., Charlton, S., Didier, S., & Dörmann, K. (2019). *Politics and Community-Based Research: Perspectives From Yeoville Studio, Johannesburg*. Wits University Press.
- Benjamin P. Bowser, & Chelli Devadutt. (2019). *Racial Inequality in New York City Since 1965*. SUNY Press.
- Booker, T. A. (2016). *Public Space, Public Policy, and Public Understanding of Race and Ethnicity in America: Vol. First edition*. University of Akron Press.
- Cantú, N. (2017). *El impuesto predial en los Municipios de Nuevo León: su potencial recaudatorio considerando el nivel de pobreza de su población*. (Tesis de doctorado) Universidad Autónoma de Nuevo León. México.  
<http://eprints.uanl.mx/14105/1/1080245550.pdf>
- Carhuatanta Valdivia, J. H., & Vásquez Benavides, E. J. (2019). *Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios Municipales en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014–2016*. (Tesis de maestría). Universidad Señor de Sipan. Perú.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/5885>

- Carmona, E. (2017). *Diseño de una estructura de soporte para mejorar los procesos de cobranza de las garantías estatales*. Pregrado, Santiago de Chile. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/146600>
- Castañeda Lázaro, E. (2019). *La recaudación del arbitrio de limpieza pública y su efecto en el manejo de los residuos sólidos domiciliarios del servicio de gestión ambiental de Trujillo periodo 2016–2018*. (Tesis). Universidad Cesar Vallejo. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46135>
- Centurión Banda, S. S., & Gonzáles Goicochea, R. (2020). *Fortalecimiento del sistema de cobranza para incrementar el nivel de recaudación del arbitrio limpieza pública en la Municipalidad Provincial Chota*. (Tesis). Universidad Cesar Vallejo. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46347>
- Chávez Dávila, T. E., & Delgado Calderón, A. (2017). *Implicancias en la recaudación de arbitrios municipales y el incumplimiento tributario en los pobladores del distrito El Milagro, Utcubamba–2017*. (Tesis). Universidad Señor de Sipan. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/4318>
- Danelo, D. J. (2017). *The Field Researcher's Handbook: A Guide to the Art and Science of Professional Fieldwork*. Georgetown University Press.
- De la Cruz Hilario, J., & Curasma Matamoros, S. (2018). *La recaudación del arbitrio de limpieza pública en periodo voluntario y la conciencia tributaria de los contribuyentes del distrito de Huancavelica, periodo 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Huancavelica. Perú. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3051>
- Donnalyn Pompper. (2018). *Corporate Social Responsibility, Sustainability, and Ethical Public Relations: Strengthening Synergies with Human Resources*. Emerald Publishing Limited.
- Escobar, A. A. H., Rodríguez, M. P. R., López, B. M. P., Ganchozo, B. I., Gómez, A. J. Q., & Ponce, L. A. M. (2018). *Metodología de la investigación científica* (Vol. 15). Ciencias.
- Espinoza Espinoza, P. (2019). *Recaudación Municipal Proveniente de los Arbitrios Municipales y la Ejecución Presupuestal en la Municipalidad Distrital Coronel*

- Gregorio Albarracín Lanchipa, *Periodo 2014-2017*. (Tesis). Universidad Privada de Tacna. Perú.  
<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1089>
- Evans, C. (2018). *Improving Tax Compliance in a Globalized World*. IBFD.
- Fuentes, C. (2017). *Propuesta para reducir los desincentivos a la recaudación vía impuesto territorial*. Santiago de Chile. (Tesis). Universidad de Chile. Chile.  
 URI: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/146746>
- Gibovic, D., & Bikfalvi, A. (2021). Incentives for Plastic Recycling: How to Engage Citizens in Active Collection. Empirical Evidence from Spain. *Recycling (MDPI AG)*, 6(2), 1–20. <https://doi.org/10.3390/recycling6020029>
- Gouda M., S., Khan, A. G., & Hiremath, S. L. (2017). *Corporate Social Responsibility in India. Trends, Issues and Strategies*. Anchor Academic Publishing.
- Herbert J. Gans. (2017). *Sociology and Social Policy: Essays on Community, Economy, and Society*. Columbia University Press.
- Hernández, Fernández y Batista (2014), *Metodología de la investigación científica*. 6ta. Edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Joao Teixeira Lopes, & Ray Hutchison. (2016). *Public Spaces: Times of Crisis and Change*. Emerald Group Publishing Limited.
- Maile, S., & Griffiths, D. (2014). *Public Engagement and Social Science*. Policy Press.
- Medina-Mijangos, R., Ajour El Zein, S., Guerrero-García-Rojas, H., & Seguí-Amórtegui, L. (2021). The economic assessment of the environmental and social impacts generated by a light packaging and bulky waste sorting and treatment facility in Spain: a circular economy example. *Environmental Sciences Europe*, 33(1), 1–19. <https://doi.org/10.1186/s12302-021-00519-6>
- Merrick, J. (2016). *Public Health: Some International Aspects*. Nova Science Publishers, Inc.
- Merrick, J. (2016). *Public Health Yearbook 2015*. Nova Science Publishers, Inc.
- Merrick, J., & Caron, R. M. (2014). *Public Health: Improving Health Via Inter-Professional Collaborations*. Nova Science Publishers, Inc.
- Montes Ordoñez, M. S. (2020). *Recaudación tributaria de arbitrios municipales y su relación con la ejecución del presupuesto en la Municipalidad Distrital de*

- Calana–Tacna, 2015-2018. (Tesis). Universidad Privada de Tacna. Perú.  
<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1601>
- Ñaupá Paitán, H., Mejía Mejía, E. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Ediciones de la U Transversal. Bogotá, Colombia. ISBN 978-958-762-188-4.
- Okiro, A. (2017). *The effect of e-payment system on revenue collection by the nairobi city county government. Nairobi*. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/9ce9/111414743c09d4121436d59e3a17ae0d679f.pdf>
- Ortiz Trujillo, Y. W. (2019). *Recaudación de arbitrios municipales y su incidencia en calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura 2018*. Universidad José Faustino Sánchez Carrión. Perú.  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3315>
- Pillco Amaut, D., & Puma Santa Cruz, N. E. (2018). *Control interno en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la Municipalidad Distrital de Oropesa periodo 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Andina del Cusco. Perú.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12557/1477>
- Salazar Acosta, M. G. (2019). *Amnistía Tributaria y su efecto en la Recaudación de los Arbitrios Municipales de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Señor de Sipán. Perú.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/6013>
- Sharon Marcus, & Caitlin Zaloom. (2019). *Think in Public : A Public Books Reader*. Columbia University Press.
- Shields, R., Podgorecki, A., & Alexander, J. (2014). *Social Engineering: Vol. [CEL version]*. MQUP.
- Shu-Quan HONG, & Yue-Jun HUANG. (2021). Relationship among Reverse Logistics, Corporate Image and Social Impact in Medical Device Industry. *Revista de Cercetare Si Interventie Sociala*, 72, 109–121.  
<https://doi.org/10.33788/rcis.72.7>
- Sikorska, M. (2021). Corporate Social Responsibility in Islamic Banks. *Research Papers of the Wrocław University of Economics / Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego We Wrocławiu*, 64(12), 113–123.  
<https://doi.org/10.15611/pn.2020.12.09>

- Singh, P., Dwivedi, Y. K., Kahlon, K. S., Sawhney, R. S., Alalwan, A. A., & Rana, N. P. (2020). Smart Monitoring and Controlling of Government Policies Using Social Media and Cloud Computing. *Information Systems Frontiers*, 22(2), 315–337. <https://doi.org/10.1007/s10796-019-09916-y>
- Singh, P., Dwivedi, Y. K., Kahlon, K. S., Sawhney, R. S., Alalwan, A. A., & Rana, N. P. (2020). Smart Monitoring and Controlling of Government Policies Using Social Media and Cloud Computing. *Information Systems Frontiers*, 22(2), 315–337. <https://doi.org/10.1007/s10796-019-09916-y>
- Smith, C. J., Dupré, K. E., McEvoy, A., & Kenny, S. (2021). Community perceptions and pro-environmental behavior: The mediating roles of social norms and climate change risk. *Canadian Journal of Behavioural Science / Revue Canadienne Des Sciences Du Comportement*, 53(2), 200–210. <https://doi.org/10.1037/cbs0000229>
- Tankha, G. (2017). *Environmental Attitudes and Awareness : A Psychosocial Perspective*. Cambridge Scholars Publishing.
- Torres Cáceres, S. L. (2021). *Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60048>
- Toth, G., Spires, K., & Wyatt, N. (2015). *Public Library Core Collection : Nonfiction. A Selection Guide to Reference Books and Adult Nonfiction: Vol. Fifteenth edition*. H. W. Wilson.
- Unda, M. (2018). *Los límites de la recaudación predial en los municipios urbanos de México: un estudio de casos*. (Artículo científico). 33(3), pp. 601-637.
- Young, L. J. (2019, December 22). PROMOTING DIGITAL: Public librarians bridge the awareness gap to highlight digital collections. *Library Journal*, 144(12), 21.
- Youngman, J. M., & Lincoln Institute of Land Policy. (2016). *A Good Tax : Legal and Policy Issues for the Property Tax in the United States*. Lincoln Institute of Land Policy.

# **ANEXOS**

Anexo 01

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
Sensibilización Social	Son procesos que comunican, activan y crean, lo cual genera una evolución, un cambio de condiciones y comportamientos en la colectividad. Además, se puede declarar ser una estimulación para cambiar las condiciones de los individuos. Asimismo, indicó que la comunicación posee estrecha vinculación con la investigación, esta área de la comunicación resulta estar profundamente relacionado a los choques,	La sensibilización social son actividades comunicativas que influyen en el comportamiento de la población. La cual ayuda a la concientización de las mismas.	Comunicación	-Campañas Medios de comunicación	5) Muy de acuerdo
			Sensibilización al tributo	-Contribuyente administrado -Estrategia de cobro Facilidades de pago	(4) De acuerdo
			Estrategia	-Campañas de difusión -Charlas Reuniones de trabajo	(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo  (2) En desacuerdo  (1) Muy en desacuerdo

	disputas, diálogos, interrelaciones personales. Sánchez (2017)				
Recaudación de Arbitrios de Limpieza Pública	Es la acción de juntar algo, recolectar partes monetarias y objetos con un propósito determinado, además se puede señalar, que viene a ser la acción responsable de la administración pública, que el Estado, se encarga de ver los componentes que resulten ser los convenientes para contener ingresos mayores en beneficio de la institución y se pueda dirigir tales ingresos en proyectos de inversión estatal (Vásquez, 2018).	La recaudación se refiere a recoger el dinero de los ciudadanos que viven en un distrito. Para que estos sean invertidos en proyectos urbanos en favor de la comunidad.	D1: Morosidad	-Fiscalización Recaudación	5) Muy de acuerdo
			D2: Factor social	-Capacitaciones -Cursos Talleres	(4) De acuerdo
			D3: Factor económico	-Ingresos Personas que contribuyen	(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
			D4: Factor cultural	Capacitaciones	(2) En desacuerdo
					(1) Muy en desacuerdo

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 02

### Validación de instrumentos



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Variable 1: SENSIBILIZACIÓN SOCIAL

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación</b>								
1	¿Considera Ud., que las campañas ayudan a que se recaude más?	X		X		X		
2	¿Considera Ud., que los contribuyentes esperan campañas para tomar conciencia tributaria?	X		X		X		
3	¿Considera Ud., adecuada la difusión en los medios de comunicación para el pago de arbitrios?	X		X		X		
4	¿Considera Ud., que los contribuyentes conocen sobre el modo de pago?	X		X		X		
5	¿Considera Ud., que los contribuyentes conocen sobre los tipos de arbitrios que se pagan?	X		X		X		
6	¿Considera Ud., adecuada la sensibilización mediante spots radiales del gobierno local?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Sensibilización al tributo</b>								
7	¿Considera Ud., adecuadas las estrategias para el cobro de tributos?	X		X		X		
8	¿Considera Ud., adecuadas las campañas de facilidades de pago de sus arbitrios?	X		X		X		
9	¿Considera Ud., oportunas las fechas de las campañas de sensibilización en el pago de tributos?	X		X		X		
10	¿Considera Ud., adecuadas que cada mes se brinden las campañas de facilidades de pago de tributos?	X		X		X		
11	¿Considera Ud., que los contribuyentes esperan una amnistía tributaria para el pago de sus arbitrios?	X		X		X		
12	¿Considera Ud., que el índice de morosidad se debe a que los contribuyentes no tienen posibilidad de pago?	X		X		X		
13	¿Considera Ud., que está subiendo el porcentaje de los pagos puntuales de los arbitrios?	X		X		X		
14	¿Considera Ud., que los recibos de limpieza pública son entregados correctamente en el domicilio?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Estrategia</b>								
15	¿Considera Ud., positivas las campañas de arbitrios de limpieza pública?	X		X		X		
16	¿Considera Ud., que deben realizarse campañas de amnistía tributaria todo el año?	X		X		X		
17	¿Considera Ud., positivas las charlas informativas que realiza la municipalidad?	X		X		X		
18	¿Considera Ud., que se deben fortalecer las charlas en el barrio?	X		X		X		
19	¿Considera Ud., adecuado que los servidores públicos den asistencia técnica a los contribuyentes de pago de arbitrios de limpieza?	X		X		X		
20	¿Considera Ud., óptimo el nivel de participación en talleres de sensibilización?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]           No aplicable [ ]



Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Susy del Pilar Aguilar Castillo

DNI: 18225037

Especialidad del validador: Doctora en psicología

Lima, de julio del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Experta

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Variable 2: RECAUDACIÓN DE LOS ARBITRIOS DE LIMPIEZA PÚBLICA**

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Morosidad</b>								
1	¿Considera Ud., que mediante las inspecciones se logra reducir el índice de morosidad en el distrito?	X		X		X		
2	¿Considera Ud., que mediante las fiscalizaciones se logra reducir el índice de morosidad en el distrito?	X		X		X		
3	¿Considera Ud., que existe un sinceramiento del contribuyente para mejorar la recaudación?	X		X		X		
4	¿Considera Ud., justo el monto que se paga por limpieza pública?	X		X		X		
5	¿Considera Ud., que se debe incrementar el recibo de agua con el cobro de limpieza pública?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Factor social</b>								
6	¿Considera Ud., que son positivas las visitas domiciliarias informativas de parte del personal de la municipalidad?	X		X		X		
7	¿Considera Ud., beneficiosas las cartillas informativas?	X		X		X		
8	¿Considera Ud., que son adecuadas las capacitaciones de la municipalidad referente a limpieza pública?	X		X		X		
9	¿Considera Ud., que tienen conocimiento los contribuyentes sobre el pago de sus impuestos de limpieza pública?	X		X		X		
10	¿Considera Ud., que los contribuyentes conocen sobre el modo de pago?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Factor económico</b>								
11	¿Considera Ud., que el índice de morosidad se debe a que los contribuyentes no tienen posibilidad de pago?	X		X		X		
12	¿Considera Ud., que los contribuyentes esperan una amnistía tributaria para el pago de sus arbitrios?	X		X		X		
13	¿Considera Ud., positivo el pago mensual de limpieza pública?	X		X		X		
14	¿Considera Ud., que los contribuyentes solicitan fraccionamiento y no cumplen con dicho cronograma?	X		X		X		
15	¿Considera Ud., que los usuarios pagan puntualmente sus arbitrios de limpieza pública esto es?	X		X		X		
16	¿Considera Ud., adecuado el comportamiento de los contribuyentes como es tu comportamiento cumple con las demás obligaciones tributarias?	X		X		X		
17	¿Considera Ud., alentador el plan de incentivos para pagar puntualmente sus arbitrios?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Factor cultural</b>								
18	¿Considera Ud., que la cultura de los contribuyentes para el pago de los arbitrios de limpieza pública?	X		X		X		
19	¿Considera Ud., que la población viene tomando conciencia tributaria en limpieza pública?	X		X		X		
20	¿Considera Ud., adecuados los cursos de capacitación en limpieza pública?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**
**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**                      **No aplicable [ ]**
**Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Susy del Pilar Aguilar Castillo**                      **DNI: 18225037**
**Especialidad del validador: Doctora en psicología**

Lima, de julio del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


**Experta**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Variable 1: SENSIBILIZACIÓN SOCIAL**

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación</b>								
1	¿Considera Ud., que las campañas ayudan a que se recaude más?	X		X		X		
2	¿Considera Ud., que los contribuyentes esperan campañas para tomar conciencia tributaria?	X		X		X		
3	¿Considera Ud., adecuada la difusión en los medios de comunicación para el pago de arbitrios?	X		X		X		
4	¿Considera Ud., que los contribuyentes conocen sobre el modo de pago?	X		X		X		
5	¿Considera Ud., que los contribuyentes conocen sobre los tipos de arbitrios que se pagan?	X		X		X		
6	¿Considera Ud., adecuada la sensibilización mediante spots radiales del gobierno local?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Sensibilización al tributo</b>								
7	¿Considera Ud., adecuadas las estrategias para el cobro de tributos?	X		X		X		
8	¿Considera Ud., adecuadas las campañas de facilidades de pago de sus arbitrios?	X		X		X		
9	¿Considera Ud., oportunas las fechas de las campañas de sensibilización en el pago de tributos?	X		X		X		
10	¿Considera Ud., adecuadas que cada mes se brinden las campañas de facilidades de pago de tributos?	X		X		X		
11	¿Considera Ud., que los contribuyentes esperan una amnistía tributaria para el pago de sus arbitrios?	X		X		X		
12	¿Considera Ud., que el índice de morosidad se debe a que los contribuyentes no tienen posibilidad de pago?	X		X		X		
13	¿Considera Ud., que está subiendo el porcentaje de los pagos puntuales de los arbitrios?	X		X		X		
14	¿Considera Ud., que los recibos de limpieza pública son entregados correctamente en el domicilio?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Estrategia</b>								
15	¿Considera Ud., positivas las campañas de arbitrios de limpieza pública?	X		X		X		
16	¿Considera Ud., que deben realizarse campañas de amnistía tributaria todo el año?	X		X		X		
17	¿Considera Ud., positivas las charlas informativas que realiza la municipalidad?	X		X		X		
18	¿Considera Ud., que se deben fortalecer las charlas en el barrio?	X		X		X		
19	¿Considera Ud., adecuado que los servidores públicos den asistencia técnica a los contribuyentes de pago de arbitrios de limpieza?	X		X		X		
20	¿Considera Ud., óptimo el nivel de participación en talleres de sensibilización?	X		X		X		

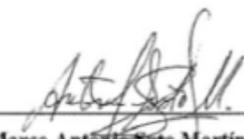
**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

 Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**                      **No aplicable [ ]**
**Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Marco Antonio Soto Martínez      DNI: 16682355**
**Especialidad del validador: Maestro en ingeniería de sistemas con mención en Tecnologías de la Información**

Lima, de julio del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
**Marco Antonio Soto-Martínez**  
**DNI: 16682355**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Variable 2: RECAUDACIÓN DE LOS ARBITRIOS DE LIMPIEZA PÚBLICA**

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Morosidad</b>								
1	¿Considera Ud., que mediante las inspecciones se logra reducir el índice de morosidad en el distrito?	X		X		X		
2	¿Considera Ud., que mediante las fiscalizaciones se logra reducir el índice de morosidad en el distrito?	X		X		X		
3	¿Considera Ud., que existe un sinceramiento del contribuyente para mejorar la recaudación?	X		X		X		
4	¿Considera Ud., justo el monto que se paga por limpieza pública?	X		X		X		
5	¿Considera Ud., que se debe incrementar el recibo de agua con el cobro de limpieza pública?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Factor social</b>								
6	¿Considera Ud., que son positivas las visitas domiciliarias informativas de parte del personal de la municipalidad?	X		X		X		
7	¿Considera Ud., beneficiosas las cartillas informativas?	X		X		X		
8	¿Considera Ud., que son adecuadas las capacitaciones de la municipalidad referente a limpieza pública?	X		X		X		
9	¿Considera Ud., que tienen conocimiento los contribuyentes sobre el pago de sus impuestos de limpieza pública?	X		X		X		
10	¿Considera Ud., que los contribuyentes conocen sobre el modo de pago?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Factor económico</b>								
11	¿Considera Ud., que el índice de morosidad se debe a que los contribuyentes no tienen posibilidad de pago?	X		X		X		
12	¿Considera Ud., que los contribuyentes esperan una amnistía tributaria para el pago de sus arbitrios?	X		X		X		
13	¿Considera Ud., positivo el pago mensual de limpieza pública?	X		X		X		
14	¿Considera Ud., que los contribuyentes solicitan fraccionamiento y no cumplen con dicho cronograma?	X		X		X		
15	¿Considera Ud., que los usuarios pagan puntualmente sus arbitrios de limpieza pública esto es?	X		X		X		
16	¿Considera Ud., adecuado el comportamiento de los contribuyentes como es tu comportamiento cumple con las demás obligaciones tributarias?	X		X		X		
17	¿Considera Ud., alentador el plan de incentivos para pagar puntualmente sus arbitrios?	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: Factor cultural</b>								
18	¿Considera Ud., que la cultura de los contribuyentes para el pago de los arbitrios de limpieza pública?	X		X		X		
19	¿Considera Ud., que la población viene tomando conciencia tributaria en limpieza pública?	X		X		X		
20	¿Considera Ud., adecuados los cursos de capacitación en limpieza pública?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**
**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**            **No aplicable [ ]**
**Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Marco Antonio Soto Martínez      DNI: 16682355**
**Especialidad del validador: Maestro en ingeniería de sistemas con mención en Tecnologías de la Información**

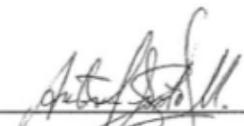
Lima, de julio del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


  
**Marco Antonio Soto-Martínez**  
**DNI: 16682355**