



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**La Recaudación de los Arbitrios de Limpieza Pública de la
Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Muñoz Arce, Miguel Rómulo (ORCID: 0000-0002-5703-0732)

ASESOR:

Mgtr. Espinoza Rivera, Marco Aurelio (ORCID: 0000-0002-5089-938X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2021

Dedicatorias

A Katherine, mi esposa y compañera de vida; Silvana y Mauricio, mis hijos. Todos ellos mi universo y mi motivación.

A Rómulo y Zoila, mis padres. Siempre presentes en mis pensamientos.

Agradecimiento

A Dios por darme las fuerzas y la paciencia. A mis profesores de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo por sus enseñanzas.

Índice de Contenidos

Dedicatorias Agradecimiento	ii
Índice de Contenidos	iii
Índice de Tablas	iv
Índice de Gráficos y Figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de Investigación	10
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	12
3.3. Escenario de Estudio	13
3.4. Participantes	13
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.6. Procedimientos	15
3.7. Rigor científico	16
3.8. Método de análisis de la información	16
3.9. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	18
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1. Nivel educativo alcanzado por el jefe de hogar y el cónyuge o
compañero en Los Olivos.

21

Índice de Gráficos y Figuras

Figura 1. Monto recaudado vs. monto medio mes a mes por el arbitrio de limpieza pública en Los Olivos año 2019	18
Figura 2. Índice de morosidad anual del arbitrio de limpieza pública en Los Olivos – año 2019	19

Resumen

El objetivo principal de este trabajo fue establecer que elementos eran los que determinaban el aumento en la recaudación de los arbitrios de limpieza pública en Los Olivos. El enfoque de investigación utilizado en esta investigación es el cualitativo. Para la población se tomó en cuenta a los trabajadores de las Gerencias de Rentas y Administración Tributaria y la de Gestión Ambiental. Colaboraron con esta investigación tres participantes con los cuales se utilizó la técnica de la entrevista, utilizando como instrumento una guía validada por expertos. Por otro lado, se utilizaron como instrumentos, una Lista de Cotejo, y una Matriz de Análisis de Datos.

Las conclusiones fueron tres: i) la estrategia de recaudación del mencionado tributo fue la del incentivo tributario tanto en el primer como en el último trimestre del año 2019; ii) No se puede comprobar si la cultura tributaria y la falta de tratamiento del tema en el Currículo Nacional de Educación Básica, determinan la recaudación del arbitrio de limpieza pública en Los Olivos; iii) el servicio de limpieza pública en Los Olivos es eficiente, pero no se ha podido establecer una relación entre este y la tasa de morosidad del tributo en estudio; y, iv) el cobro del servicio de limpieza pública a través de los recibos de luz o de agua haría más eficiente la recaudación, sin embargo, debe resolverse algunas contingencias de tipo procedimental.

Palabras Clave: Gestión de Residuos Sólidos, Cultura Tributaria, Currículo Nacional de Educación Básica.

Abstract

The main objective of this work was to establish which elements were the ones that determined the increase in the collection of public cleaning taxes in Los Olivos. The research approach used in this research is qualitative. For the population, the workers of the Revenue and Tax Administration and Environmental Management Managements were taken into account. Three participants collaborated with this research with whom the interview technique was used, using a guide validated by experts as an instrument. On the other hand, a Checklist and a Data Analysis Matrix were used as instruments.

The conclusions were three: i) the collection strategy for the aforementioned tax was the tax incentive both in the first and last quarter of 2019; ii) • It cannot be verified whether the tax culture and the lack of treatment of the subject in the National Curriculum of Basic Education determine the collection of the public cleaning tax in Los Olivos; iii) the public cleaning service in Los Olivos is efficient, but it has not been possible to establish a relationship between it and the delinquency rate of the tax under study; and, iv) charging for the public cleaning service through electricity or water bills would make collection more efficient; some procedural contingencies must be resolved.

Keywords: Solid Waste Management, Tax Culture, National Curriculum of the Basic Education.

I. INTRODUCCIÓN

Los arbitrios Municipales son un tributo específico del género tasas con los cuales se solventan los servicios públicos que brinda un gobierno local. Se aprueban mediante ordenanza, en la cual se establece quienes tienen la calidad de contribuyentes, la forma de determinarlo y las formas de recaudación. En el caso específico de los arbitrios de limpieza pública en la actualidad, la cobranza se realiza, en el caso de que esta sea en periodo voluntario, en las cajas de las municipalidades, en las ventanillas de los bancos o de modo virtual, por los canales de recaudación. Estos arbitrios, contribuyen a que se pueda recoger los residuos sólidos generados en un territorio, y se depositen en un vertedero habilitado para el efecto. El servicio es esencial, ya que nadie puede vivir con sus residuos generados. Necesariamente se debe contar con este servicio.

La legalidad en el cobro de los arbitrios se da cuando se siguen las pautas que para el efecto establecen las normas. Es decir, la autoridad podrá crear un arbitrio si tiene la facultad legal para crearlo. Asimismo, las facultades para determinar, cobrar o fiscalizar un arbitrio, solo podrán ser ejecutadas cuando exista un marco legal previo que lo permita. Y no solo que lo permita, sino también establezca la forma ejercer tales facultades.

Por otro lado, la legitimidad, que no debe confundirse con legalidad, en el cobro de un tributo, no tiene que ver con la existencia de un marco legal. Tiene que ver con la calidad en el servicio, el cual es evaluado por el que recibe el servicio; sin embargo, esto no es óbice a que no se deba cumplir con la obligación de pago del arbitrio, establecida legalmente. La autoridad está obligada a exigir el pago de una obligación tributaria, en este caso un arbitrio para el recojo de los residuos sólidos.

Según la Ley Orgánica de Municipalidades, los gobiernos locales de nivel distrital administran y reglamentan, en forma directa o por adjudicación, el servicio de limpieza pública y tratamiento de desperdicios. Es un servicio a cargo del gobierno local y por el cual el vecino, persona natural o jurídica, debe contribuir.

Para el año 2019, en la Municipalidad Distrital de Los Olivos -MDLO- se determinó y emitió valores para el arbitrio de limpieza pública por la cantidad de S/ 13,569,479. A diciembre de 2019, la recaudación llegó, para aquel tributo, a S/ 9,839,034. Faltaba recaudar S/ 3,730,445. No se llegó a la meta de recaudación.

Existe una brecha entre lo determinado y lo recaudado. Sin perjuicio de los problemas que se suscitan en la gestión presupuestaria, por la brecha entre lo determinado por cobrar y lo cobrado del tributo, para el pago del servicio de limpieza pública, ya que la Administración Municipal debe desviar fondos destinados a otros fines; esta situación ha traído como consecuencia, en algunos momentos, la interrupción del servicio por falta de liquidez para el pago al proveedor del servicio. Esto puede crear muchos problemas a la salud de la población. Y esta situación se repite en muchas municipalidades distritales. La cuestión es verificar cuales son los elementos que inciden en la recaudación y definir cual o cuales, de ellos, son necesarios para alcanzar el 100% o cerca del monto determinado para aquel arbitrio.

Asimismo, la Cultura Tributaria es el cumulo de información, conocimientos, unión de percepciones, puntos de vista, hábitos y actitudes que las personas en un determinado territorio tienen sobre los tributos. Ahora bien, nuestra educación básica, aquella que viene de las instituciones educativas básicas, está determinada por el “Currículo Nacional de Educación Básica” – o CNEB desde este momento -. Este CNEB es un instrumento para la elaboración de los programas y herramientas curriculares de Educación Básica, a nivel regional y de institución educativa. Habría que verificar si la cultura tributaria y su posible falta de tratamiento en el CNEB tienen implicancia en la recaudación del arbitrio de limpieza pública en Los Olivos. Para esto deberá determinarse el grado de instrucción alcanzado en el mencionado distrito y además verificar si el contenido del CNEB incluye conceptos tributarios.

Por otro lado, según el Informe N° 072-2019/MDLO/GGA, el distrito de Los Olivos produciría 123,722.14 toneladas de residuos sólidos para el año 2019. Para ese año, y de acuerdo con lo establecido en el Contrato N° 09-2019-MDLO-SGLYP de fecha 25 de julio de 2019, el servicio de limpieza pública fue brindado por la empresa Industrias Argüelles y Servicios Generales S.A.C., un privado. Si bien es cierto el servicio de limpieza pública está garantizado hasta mediados del 2022, según el mencionado Contrato, cabría preguntarse en este punto sobre la eficacia del mencionado servicio. Cabría preguntarse si existe un mal servicio de limpieza pública y por esa razón los contribuyentes no cumplen con el pago del mencionado

tributo. Para esto será necesario determinar si existe un mal servicio de tratamiento de residuos sólidos

En lo que respecta a la recaudación de los tributos cobrados por limpieza pública en Los Olivos, esta se realiza por dos canales: vía caja de la entidad o a través del sistema bancario. Pero a pesar de contar con estos canales, existe, como se indicó líneas arriba, una brecha entre lo determinado y lo recaudado. Cabría preguntarse si el mencionado gobierno local puede utilizar otro canal de recaudación. La Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos establece que la recaudación de aquella tasa puede realizarse por medio de los recibos de pago de los servicios públicos de agua u otros; con la suscripción de convenios con la empresa o empresas que brindan aquellos servicios en el territorio administrado por la municipalidad distrital. La recaudación de las tasas por el servicio de limpieza, recolección y transporte de residuos sólidos en el mencionado territorio se realizaría a través de los recibos de pago por los servicios públicos de saneamiento y energía eléctrica brindados.

El propósito de esta investigación es, primero estudiar los mecanismos que hacen posible la recaudación de los mencionados arbitrios, y es a partir del estudio de estos mecanismos, que debemos buscar su optimización para aumentar la recaudación de estos tributos en la Corporación Municipal, lo que permitiría: i) disponer de los recursos para ejecutar obras y proyectos beneficien a Los Olivos; y, ii) se financie adecuadamente los servicios de limpieza pública, se fortalezca otros servicios prestados como son la seguridad ciudadana, cuidado de parques y jardines, entre otros servicios. Con todo esto, la población se verá beneficiada.

Nuestra hipótesis general comenzó con que la graduación de alguno los mencionados factores (cultura tributaria, eficacia del servicio, o nuevos canales de cobro) elevaría la recaudación del tributo por recojo de basura en Los Olivos.

El enfoque de investigación será el cualitativo: Se utilizará la recojo y análisis de datos para ajustar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso.

II. MARCO TEÓRICO

Los estudios o trabajos previos de investigación están referidos a pesquisas realizadas anteriormente sobre el tema en estudio, realizados por otros investigadores interesados en conocer el fenómeno a tratar.

Viera (2020) señalaba en una investigación realizada en el distrito de Zaña que la poca recaudación de tributos se debía a que i) la gerencia de rentas no contaba con una directiva de procesos para el cobro de tributos; ii) falta de campañas de concientización a los contribuyentes; iii) falta de incentivos para los pagadores puntuales; iv) carencia de una “ejecutoria coactiva”; v) escases de personal capacitado y material logístico para que la oficina de fiscalización tributaria; vi) Texto Único de Procedimientos Administrativos desactualizado; vii) inadecuada infraestructura; viii) funcionarios no capacitados; ix) falencia de medios logísticos para la oficina de rentas.

Novoa (2020) señaló que existe correlación manifiesta y característica entre la Cultura Tributaria y pago de arbitrios municipales, por lo que se acepta como válida la hipótesis general de la investigación que fue la cultura tributaria la que incidió en la recaudación de arbitrios municipales en Comas para el periodo 2019.

Rivera, Jiménez, Quispe y Ramírez (2020) realizaron un estudio sobre la eficiencia del servicio materia de estudio de los gobiernos locales a nivel provincial y distrital. Utilizando como método de análisis el de conglomerados, se dividió en seis clústeres las 650 municipalidades objeto de estudio, teniendo en consideración como variables la condición de pobreza monetaria, establecida por el INEI, y el porcentaje de zonas de difícil acceso en el territorio que abarca el gobierno local, el cual se obtuvo en el desarrollo del operativo de la Contraloría General de la República -o CGR-, denominado “Por una ciudad limpia y saludable 2019”.

Ahora bien, en el clúster 1 del mencionado estudio se encontraban los distritos en situación de no pobreza y con un porcentaje de menos del 25% de zonas de difícil acceso en el territorio. Se observaron las siguientes características: i) la mayoría de distritos incluidos en este conglomerado se encontraban en zonas urbanas; ii) tenían un mayor gasto ejecutado al resto de clústeres o conglomerados; iii) en su mayoría eran municipios de Lima y Callao, Amazonas e Ica. Por otro lado, en el análisis de los elementos que llevaban a la eficiencia en la

prestación del mencionado servicio en el acotado conglomerado, se concluyó que los factores que hacían el servicio más eficiente eran: i) la tercerización del servicio; ii) los convenios para la recaudación de arbitrios a través de las empresas encargadas del saneamiento y la distribución de energía eléctrica; y, iii) la mayor frecuencia en el servicio.

Tineo y Carlos (2018) en un estudio sobre el cobro de tributos en el distrito de Pomalca, determinaron que entre uno de los factores que influían en el proceso de cobro de tributos municipales era la inexistencia de convenios con entidades financieras para la recaudación de tales. Aún no se habían implementado los pagos online a través de la página web del gobierno local.

En una investigación desplegada en el distrito de Pachacamac, Lima, sobre cultura tributaria, León (2017) señaló que no existían diferencias en los niveles de la cultura tributaria según contribuyentes de las cinco zonas del distrito; asimismo, señaló respecto de los niveles de cultura tributaria en las mencionadas zonas eran bajos.

Lluen (2016), en una investigación sobre la optimización de la recaudación de ingresos propios en la Municipalidad Provincial de Cutervo, concluía que los principales ingredientes que influyen en la poca recaudación eran: i) la poca importancia que se le da a los tributos municipales como fuente de financiamiento (los ingresos propios); ii) la escasa voluntad política de cobrar tributos; iii) la baja cultura tributaria del vecino; iv) los actos delictivos cometidos por funcionarios; y, v) las variabilidades de personal debido a los continuos vaivenes en la gestión.

Fuentes, Carpio, Prado y Sánchez (2008) señalan, en un estudio sobre la administración de los residuos sólidos, que existen tres factores para establecer el modelo de gestión de residuos sólidos municipales más conveniente: i) los estudios de costos reales del servicio; ii) nivel de ingresos por arbitrios del gobierno local; y, iii) costo de la propuesta de la empresa privada. Asimismo, indican que el mencionado servicio mejora en función a la calidad del servicio otorgado, más no en el incremento de los arbitrios.

En Ecuador, Chávez, Copago, Peña y Navas (2018) sobre una investigación realizada en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Clara, concluyen que la desconfianza y el inconformismo de los contribuyentes se debería a la falta de capacitaciones, con los cuales se incrementaría la confianza

y se reduce la “incultura tributaria”. Asimismo, creen pertinente la implementación de herramientas del sistema financiero tales como tarjetas de crédito o débitos bancarios para que el contribuyente obtenga todas las facilidades para pagar sus impuestos.

Además de los estudios o trabajos previos de investigación, las teorías y los enfoques conceptuales actúan como cimiento para la investigación. Las teorías son conjuntos de enunciados interrelacionados que definen, describen, relacionan y explican el fenómeno investigado. Las funciones de la teoría son la descripción de los fenómenos objeto de estudio, el descubrimiento de sus relaciones y el de sus factores causales. Por otro lado, los enfoques conceptuales son los conocimientos preexistentes sobre un tema, junto con una interpretación de problemas, un conjunto de objetivos y una colección de métodos.

El Estado necesita recursos para solventar los gastos que le demanda la complacencia de las necesidades públicas. Uno de estos recursos son los tributos. Villegas (2001: p. 67-68) indica que los tributos son las prestaciones que son exigidas por el Estado en el ejercicio de la potestad tributaria, que surgen por una norma, para cubrir los gastos que demanda el complacer las necesidades públicas.

El Código Tributario cataloga los tributos en tres clases: i) el impuesto: cuyo pago no genera un servicio estatal directo en favor del contribuyente por parte del Estado; ii) la contribución: cuyo hecho generador son los beneficios generados por la ejecución de obras públicas o actividades estatales; y, iii) la tasa cuyo hecho generador es la prestación efectiva del servicio por parte del Estado en forma individual al contribuyente.

Ahora bien, la norma invocada señala que las Tasas pueden dividirse en tres: i) los arbitrios, que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público; ii) los Derechos, que se cobran cuando existe un servicio administrativo o se usa o aprovecha un bien público; y; iii) las Licencias que se imponen para conseguir las autorizaciones específicas para ejecutar actividades de provecho particular sujetas a control y fiscalización por parte del Estado.

Según la Ley Orgánica de Municipalidades, las ordenanzas son las normas de carácter general y de mayor jerarquía en la pirámide normativa municipal. Con estas, se crean, modifican, suprimen o exoneran, los arbitrios, tasas, licencias, derechos y contribuciones. Además, las ordenanzas distritales en materia tributaria

deben ser ratificadas por los gobiernos locales provinciales de su circunscripción para que puedan ser aplicadas.

Los arbitrios de limpieza pública encajan dentro de la definición de tasa ya que existe un servicio individualizado, un servicio prestado a favor de cada vecino que tiene la posibilidad de desechar sus residuos a través del servicio organizado para este propósito (Villanueva Gutiérrez; 2005: p. 19).

Las Administraciones Tributarias deben estar premunidas de facultades que permitan viabilizar el cobro de tributos, cuya administración les es asignada por ley. Estas facultades son cuatro: recaudación, determinación, fiscalización y sanción. En esta investigación solo nos centraremos en la recaudación, y en menor medida en la determinación.

En el año 2019, y según lo informado por la Municipalidad Distrital de Los Olivos - MDLO desde este momento- la deuda determinada y a recaudar era S/ 13,569,479. Por otro lado, el Ministerio de Economía y Finanzas (2021) - desde este momento MEF-, señaló que la recaudación por el tributo materia de investigación en el distrito de Los Olivos por el año 2019 fue de S/ 9,839,034.

Huamani (2013: p. 482-483) citando a Calvo y Ortega, señala que la recaudación es una acción que tiene como fin cobrar la obligación tributaria. Mediante ella, en la forma que establecen las normas tributarias, el acreedor tributario ve satisfecho su crédito. Y a fin de cumplir con la función recaudadora utiliza varios mecanismos legales y operativos, sea en: i) periodo voluntario, a través de diversos canales como son las tesorerías de las administraciones tributarias o por los bancos u otros, vía convenio; o ii) período ejecutivo (procedimiento de ejecución coactiva)

Sobre cultura tributaria, Roca (2008) indicó que es la información, conocimientos, percepciones, criterios, hábitos y actitudes que en un determinado territorio tienen las personas sobre los tributos.

Por otro lado, Alva (2010) señalaba que la conciencia tributaria es la interiorización de las obligaciones tributarias establecidas por las normas, para cumplirlas de manera voluntaria, entendiendo que su cumplimiento acarreará un beneficio para la sociedad, en la cual los individuos que internalizan estas obligaciones se encuentran en ella. Hay tres elementos que contribuyen a la

formación de la conciencia tributaria: i) la educación cívica; ii) crear reglas sencillas; y, iii) uso de sanciones.

De acuerdo a lo señalado por el Ministerio de Educación (2017) – desde ahora MINEDU- el CNEB establece la política educativa de la educación básica, la cual contiene los aprendizajes que se espera que los estudiantes logren durante su formación básica. Asimismo, establece el Perfil de Egreso del estudiante de la Educación Básica.

Reyna y Ventura (S/A: p. 593) consideran que los servicios públicos son las actividades asumidas por las entidades para satisfacer de manera habitual y de forma continua, ciertas necesidades de interés colectivo, sujetándose a un régimen de derecho público o privado, según corresponda. Estos servicios se encuentran a disposición del público a cambio de una tarifa. En ese sentido, los servicios de limpieza pública cumplen con todos estos requisitos: i) es una actividad asumida por un gobierno; ii) Hay una necesidad de contar con este servicio que tiene ser prestado de manera regular, sino es diaria; y, iii) el servicio puede prestarlo el mismo gobierno local, o el privado u otro organismo, a través de una concesión o convenio; y, iv) Hay una contraprestación de los contribuyentes a través del pago del arbitrio.

Según la RAE, eficacia se refiere a la “capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”, mientras que eficiencia es definida como la “capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado”. La eficacia difiere de la eficiencia en el sentido que la eficiencia hace referencia a la mejor utilización de los recursos, en tanto, la eficacia hace referencia en la capacidad para alcanzar un objetivo sin importar si se les dio el mejor uso a los recursos.

Adam Smith (1776), padre de la economía moderna, señalaba que “Todo impuesto debe cobrarse en el tiempo y de la manera que sea más cómoda para el contribuyente”. Con el tiempo, esta máxima se convirtió en un principio tributario: que se denominó “Principio de Comodidad” (Villegas 2001: pp. 27-28). Basándose en este principio, las administraciones tributarias buscan convenios con entidades bancarias para el cobro de los tributos. En este caso, la Administración Tributaria tiene la facultad de firmar contratos con entidades del sistema bancario y financiero y otras, a fin de que estas reciban el pago de las deudas correspondientes a tributos administrados por aquella. Ahora bien, con estos convenios no se les

delega, transmite o atribuye la calidad de órganos de recaudación; son órganos colaboradores (Huamani, 2013; p. 483).

III. METODOLOGÍA

El enfoque utilizado es el cualitativo. La investigación cualitativa trata de entender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y contexto. Este enfoque se utiliza cuando lo que se pretende es estudiar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, ahondando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados (Hernández, Fernández y Baptista. 2014 p. 358).

Esta investigación comprende el fenómeno del cobro de los tributos por los servicios de recojo de residuos sólidos, y descubrir que es lo que podría mejorar la cobranza de estos, desde la perspectiva de los servidores de la Municipalidad de Los Olivos.

3.1. Tipo y diseño de Investigación

El tipo de investigación fue la aplicada, el cual está orientado a resolver problemas de la vida cotidiana y a controlar situaciones prácticas. Trata de resolver problemas en un ambiente, es decir, busca la aplicación de conocimientos, desde una o varias áreas especializadas, con el propósito de implementarlos de forma práctica y, con eso, satisfacer necesidades determinadas, dando una solución a los problemas sociales o productivos.

Nuestra investigación estaba orientada a observar el fenómeno de la morosidad en la recaudación de los arbitros de limpieza pública de Los Olivos que trae como consecuencia la suspensión del servicio, en algunos casos, o problemas presupuestarios al consignar ingresos que no estaban destinados a la limpieza pública, hacia ella.

Ahora bien, el alcance de nuestra investigación es de tipo descriptivo-explicativo. Este tipo de estudios se aplica para describir y tratar de explicar un bien o circunstancia que se esté presentando. Esta descripción se da a todas las dimensiones del objeto a estudiar, y verifica relaciones causales. Los estudios descriptivos explicativos recolectan datos para describir la situación tal y como es.

En este trabajo se describe el cobro del arbitrio de limpieza pública en el distrito de Los Olivos, esclareciendo y estableciendo conexiones entre esta

actividad y la cultura tributaria, la gestión del servicio de limpieza pública y los canales de recaudación.

Asimismo, nuestra investigación es transeccional. En este tipo de investigación se recolectan datos en un solo momento. Su propósito es describir categorías y analizar su incidencia e interrelación entre ellas, en un momento dado. El objeto de nuestra investigación se centra en la recaudación del mencionado arbitrio por el año 2019.

El diseño de un trabajo de investigación es el despliegue de una estrategia para obtener la información que se necesita en una investigación y responder al planteamiento. En los diseños de enfoque cualitativo, como es nuestro caso, Hernández, Fernández y Baptista (2014; p. 470 y ss.) señalan hasta cinco clases de diseños cuyas fronteras o límites son relativos, y a veces se yuxtaponen. Estos diseños son: a) la teoría fundamentada, b) los diseños etnográficos, c) los diseños narrativos, d) los diseños fenomenológicos, e) los diseños de investigación-acción y g) los estudios de caso cualitativos. En nuestro caso, los diseños de nuestra investigación son sobre teoría fundamentada y el diseño fenomenológico.

En el diseño de la teoría fundamentada, el investigador genera una explicación o teoría respecto al fenómeno, el cual se aplica a un contexto concreto y desde la perspectiva de los diversos participantes, y, además, se desarrollan hipótesis y variables o conceptos que la integran. Los participantes en esta investigación, como veremos más adelante, son las personas que toman decisiones para la ejecución de acciones que tienen que ver con la recaudación del tributo y la gestión del recojo de residuos sólidos. En la medida que estos participantes, a través de los instrumentos de recolección de datos, revelan sus apreciaciones, podría considerarse que brindan una perspectiva, desde diferentes puntos de vista sobre la recaudación del arbitrio de limpieza en Los Olivos.

Por otro lado, según Hernández, Fernández y Baptista (2014; p. 493 y ss.), la finalidad de una investigación con un diseño fenomenológico es examinar, describir y entender las experiencias de los participantes con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias. Cada participante en este estudio pertenece a diferentes gerencias especializadas, es decir cada una ve el cobro del referido tributo desde diferentes perspectivas. Veremos cuales son los puntos comunes.

3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización

La categorización es un procedimiento mediante el cual se ajusta la información de la investigación, con el fin de expresarla y describirla de manera conceptual. Luego de este procedimiento, la información se estructura de forma sistemática, se vuelve entendible y es significativa para otras personas. Para el efecto se utiliza la matriz de categorización apriorística como instrumento. La matriz de categorización de esta investigación se encuentra en el Anexo I de este trabajo.

La morosidad en la recaudación de tributos de limpieza pública es un problema. La experiencia del investigador permitió precisar que categorías son las que podrían entenderse conectadas a este estudio. En este caso la recaudación del tributo en estudio, como categoría, esta conectada a otras categorías: la cultura tributaria, la eficacia del servicio y los canales de recaudación. En nuestro caso la categorización llego a dos niveles:

La Recaudación es el conjunto actividades que realiza una Administración Tributaria para percibir el pago de las deudas tributarias de los contribuyentes. Por otro lado, la determinación tributaria es el acto o conjunto cuyo objetivo es establecer el hecho generador (en este caso el servicio de limpieza pública), la base imponible (constituida por los costos totales que generan la prestación del mencionado servicio) y la cuantificación de la obligación (que es el resultado de la aplicación de ciertos criterios de distribución previstos en la Ordenanza que crea tal tributo). Para la recaudación del aludido tributo, se consideró cuanto fue la deuda determinada en el año 2019; luego se verifico cuanto fue la deuda cobrada en el mismo año; y a partir de estos datos, establecimos el índice de morosidad 2019 en Los Olivos.

Ahora bien, cuando respecto al concepto cultura tributaria, Roca (2008) señalo que es la información, conocimientos, percepciones, criterios, hábitos y actitudes que en un determinado territorio tienen las personas sobre los tributos. En esa línea, Alva (2010) señalaba que la conciencia tributaria es la interiorización de las obligaciones tributarias establecidas por las normas, para cumplirlas de manera voluntaria, entendiendo que su cumplimiento acarreará un beneficio para la sociedad. Para efectos de esta investigación los dos conceptos son iguales, ya

que hablamos de los contribuyentes de este arbitrio en Los Olivos. Respecto de esta categoría, verificamos en primer lugar el nivel de instrucción distrital. A partir de este dato, se analizó si el CNEB tiene imbricado los conceptos de cultura tributaria. Luego verificamos si de acuerdo al nivel de instrucción distrital se entendía la morosidad de aquel tributo.

La Gestión o Manejo de Residuos Sólidos son las actividades necesarias para hacerse cargo de la basura. Se comienza con la recolección de ella, su transporte hasta las instalaciones preparadas y su disposición final (vertedero). En el caso de esta la categoría, verificamos si realmente este servicio es eficaz o no. Entendemos que, al existir un servicio ineficaz, existiría un alto porcentaje de morosidad para el tributo en estudio. Por eso verificamos la eficacia del servicio.

Por último, los canales de recaudación. Aquí verificamos cuanto se recaudó por cada canal: el directo y el bancario. Ahora bien, como dijimos líneas arriba, algunas municipalidades cobran los arbitrios de limpieza por los recibos de servicios públicos de electricidad y saneamiento. Teniendo en consideración la cantidad de suministros de estos servicios y la cantidad de contribuyentes de estos tributos, se calculó que tan adecuado sería cobrar por este canal.

3.3. Escenario de Estudio

Luego de la categorización verificamos cuáles eran nuestras unidades de estudio. En este caso y de acuerdo a las categorías establecidas, las unidades son las Gerencias de Administración Tributaria y Rentas, la de Gestión Ambiental, y la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Los Olivos Todas estas se encuentran ubicadas en la Sede Central.

La MDLO es una Entidad de nivel local-distrital que gestiona los ingresos económicos y desarrolla labores en beneficio y progreso para los vecinos de su territorio. Su sede central queda ubicada en la Avenida Carlos A. Izaguirre N° 813 – Urbanización Mercurio – Los Olivos.

3.4. Participantes

El universo de esta investigación son los servidores de la corporación municipal que prestan sus servicios en: i) la Gerencia de Administración Tributaria y Rentas,

la cual está conformada por las Subgerencias de Recaudación y de Fiscalización Tributaria y la Ejecutoria Coactiva; ii) la Gerencia de Gestión Ambiental conformada por la Subgerencia de Limpieza Pública y Gestión de Residuos Sólidos; y, iii) la Subgerencia de Tesorería. Para este efecto, se consideró en este universo a los trabajadores dentro de los regímenes laborales públicos (Decretos Legislativos 276, 728 y 1052) y los locadores que cumplen funciones administrativas, bajo el régimen del Código Civil, y laboran dentro de los mencionados órganos municipales.

En un primer momento se pensó en cinco participantes, sin embargo, las circunstancias llevaron a que solo pueda contarse con tres. Pero para efectos de nuestra investigación, estas participaciones abarcaron todos los niveles de la categorización. En este caso consideramos para la Gerencia de Administración Tributaria y Rentas, al gerente de línea; para el caso de la Gerencia de Gestión Ambiental, al gerente; y, por último, el subgerente de tesorería. En cada caso, luego de analizar documentos, se utilizó la técnica de la entrevista. Si bien es cierto los tres entrevistados eran expertos en los temas a tratar, en el caso de la gestión tributaria, nos enfocamos en las estrategias de cobranza del mencionado arbitrio; en el caso de la gestión de la limpieza pública, nos orientamos a la idoneidad del servicio de recojo de basura; y, en el caso del tesorero, nos enfocamos sobre el flujo de entrada en el cobro de este tributo.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos reúne y mide información de diversas fuentes, a fin de obtener un visión completa y precisa del tema en estudio. En nuestro caso, las fuentes de nuestra investigación son los documentos y las personas.

La técnica de investigación es un procedimiento validado por la práctica destinado a obtener y transformar información relevante. Cada técnica debe tener un instrumento para la aplicación, así por ejemplo la técnica entrevista tiene por instrumento a la guía de entrevista.

En nuestro caso, para las fuentes documentales, la técnica que se utilizó fue el análisis documental con el cual se detecta, obtiene y consulta bibliografía y otros materiales que parten de otros conocimientos y/o informaciones acopiadas de

cualquier realidad, y que serán útiles para la investigación. Los instrumentos utilizados fueron la Lista de Cotejo y la Matriz de Análisis

Por otro lado, en el caso de las fuentes personales, la técnica de recopilación de datos que se utilizó en esta investigación fue la entrevista. Esta se trabaja mediante el trato directo entre dos o más personas, con una conversación preparada bajo una dinámica de preguntas y respuestas, donde se dialoga sobre el tema de investigación. La interacción es inmediata y personal. Por un lado, está el entrevistador quien formula las preguntas, y por el otro, el entrevistado. El investigador en realidad utiliza dos herramientas: la entrevista en sí y la observación (lenguaje corporal). En este caso, el instrumento fue la guía de preguntas dirigidas a los gerentes de línea de las Gerencias de Administración Tributaria y Rentas, y la Gerencia de Gestión Ambiental y el Subgerente de Tesorería.

3.6. Procedimientos

La recolección de datos de fuentes documentales con la técnica del análisis documental fue realizada en internet, a través de buscadores y la biblioteca virtual de la Universidad Cesar Vallejo.

Por otro lado, la recolección de datos de las fuentes personales con la técnica de la entrevista fue mediante la plataforma de comunicación virtual “zoom”. Se realizaron en horas de la noche en los domicilios de los entrevistados, salvo un caso en que fue en la oficina.

Los instrumentos creados, la Lista de Cotejo, la Matriz de Análisis y la guía de preguntas fueron validados por expertos, quienes verificaron su validez y confiabilidad. En este caso, la validación la realizaron tres magísteres de diferentes especialidades: un bachiller en administración, Magister en Administración Estratégica de Empresas; un ingeniero de alimentos, Magister en Gestión Pública; y, una contadora, Magister en Administración. El ingeniero de alimentos y la contadora trabajan en la administración pública, mientras que el administrador es del sector privado. Sobre la verificación de la validez y confiabilidad de los instrumentos que el ingeniero de alimentos realizó, éste autorizó el uso de su firma escaneada.

Asimismo, se solicitó a la corporación municipal el permiso necesario para realizar estas entrevistas, a través de una Carta de Presentación de la Universidad César Vallejo, utilizando canales electrónicos Entidad-investigador. No se pudieron obtener datos respecto de la cantidad de contribuyentes del tributo, ni tampoco los montos recaudados por canal.

3.7. Rigor científico

El método científico con enfoque cualitativo es el procedimiento que se sigue en una investigación para descubrir los procesos y descubrir las conexiones internas y externas, y así generalizar y penetrar los conocimientos adquiridos en el procedimiento. Se busca llegar a esos conocimientos, con rigor racional y para comprobarlos se aplican técnicas cualitativas, muy diferentes a la experimentación.

El rigor científico se define como la rigidez intelectual aplicada: i) al control de calidad de la información recolectada; ii) la validación por el método científico de las conclusiones a las cuales se llega en la investigación; y, iii) el sometimiento al análisis de la comunidad científica.

Si bien es cierto el enfoque de esta investigación es cualitativo, no deja de tener un método y un rigor científico, ya que la calidad de la información recolectada y las conclusiones a las que se lleguen luego de un análisis, pueden ser corroborados por la comunidad científico-social.

3.8. Método de análisis de la información

A través del análisis de datos con enfoque cualitativo, de los datos desorganizados y heterogéneos, y que, además no se expresan de forma numérica o cuantificable, se pueden obtener conclusiones, utilizando la triangulación. Es decir, se utilizarán dos (o más) técnicas o métodos de manera articulada para alcanzar sus resultados.

Estos datos se expresan generalmente en forma textual o narrativa, e incluso de imágenes. La naturaleza de esta investigación es descriptiva, en consecuencia, el análisis de datos recolectados, utilizando la triangulación, dan una idea general de las partes o propiedades del fenómeno estudiado.

3.9. Aspectos éticos

La investigación en seres humanos se apoya en tres principios éticos básicos: i) el Respeto por las personas; ii) la Beneficencia o principio de no maleficencia; y, iii) la Justicia

El respetar a la persona es reconocer la capacidad y los derechos de ella para tomar una decisión. Es el respeto a la autonomía y la autodeterminación de ella, por medio del reconocimiento a su dignidad y libertad.

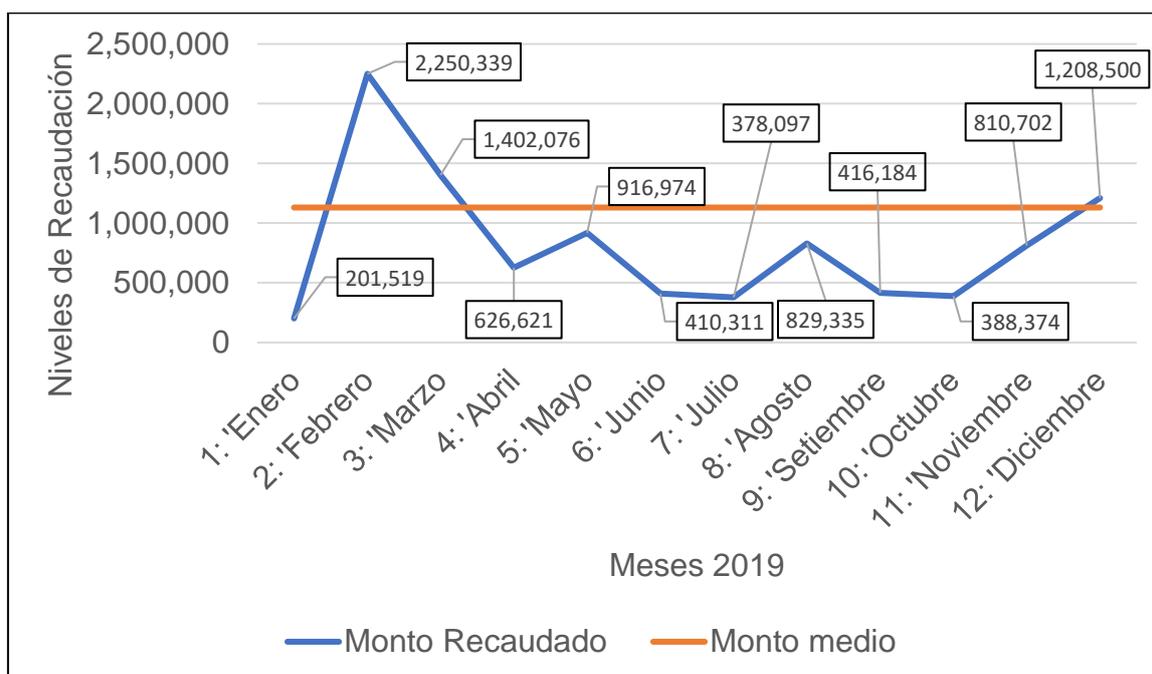
En una investigación donde se emplee la técnica de la entrevista, el respeto por la persona humana se hace palpable en el proceso de “consentimiento informado”. Este documento fue diseñado para que los participantes puedan decidir voluntariamente, y con la información adecuada, si participara o no en la investigación. Asimismo, con este documento, los participantes comprendieron totalmente todos los elementos del proceso de consentimiento informado. En las entrevistas que se realizaron a los gerentes de línea y subgerente, se les puso en conocimiento del contenido del “formulario de consentimiento informado”. En estos tiempos de pandemia el consentimiento no podía ser firmado. Para este caso, el entrevistador leyó ante cámara el contenido del “consentimiento informado” con el cual el entrevistado respondió en forma positiva que entendió el contenido y que desea continuar con la entrevista.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Según la MDLO, la deuda determinada y por recaudar del arbitrio materia de investigación para el ejercicio 2019 fue de S/ 13,569,479. Por otro lado, el MEF informó mediante la “consulta amigable” que el monto recaudado fue de S/ 9,839,032. La media a cobrar mensual, es decir la deuda determinada entre los doce meses del año y que es lo mínimo a cobrar mes a mes para alcanzar le meta de recaudación al 100%, fue S/ 1,130,790. A continuación, un cuadro que establece las tendencias en la recaudación del arbitrio investigado:

Figura 1

Monto recaudado vs. monto medio mes a mes por el arbitrio de limpieza pública en Los Olivos año 2019



Fuente: MEF (2021) Consulta amigable Presupuesto y Ejecución de Ingresos. Año 2019 (Archivo Excel). Generado el 13 de mayo de 2021.

Como se observa en la Figura 1, solo en tres meses del año, la recaudación del arbitrio en cuestión fue más allá de la media: febrero, marzo y diciembre. En las entrevistas, todos los participantes identificaron dos picos. El del primer y último trimestre. Todos tuvieron similares comentarios. En el caso del primer trimestre, el aumento se debe: i) la emisión de la cuponera; ii) la fecha de pago de la primera

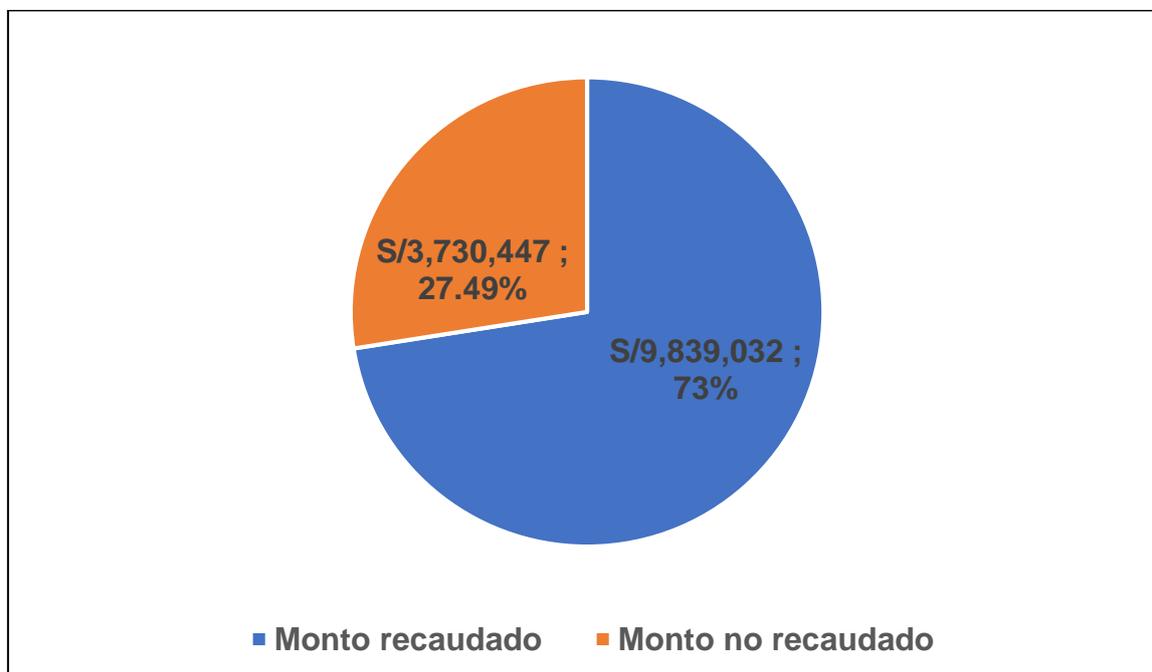
cuota del mencionado tributo, que se cobra con otras tasas y el impuesto predial; y, iii) el beneficio del pronto pago.

Para el caso del último trimestre y de acuerdo a lo señalado por la Gerencia de Administración Tributaria y Rentas, el aumento en la recaudación se debió a dos factores: i) la maduración del proceso de cobranza a través de la emisión de requerimientos de pago y resoluciones de determinación; y, ii) la amnistía que otorgaba beneficios con los cuales se perdonaban intereses y moras. Ahora bien, según lo mencionado por el mencionado participante, *“Un beneficio tributario por sí solo, no te garantiza el pago. La motivación para que la gente utilice el beneficio es la presión tributaria. El contribuyente siente que el beneficio es bueno y tiene que aprovechar esa oportunidad”*.

En lo que respecta a la morosidad anual de 2019 a continuación el siguiente cuadro.

Figura 2

Índice de morosidad anual del arbitrio de limpieza pública en Los Olivos – año 2019



De acuerdo a lo que se puede ver en la Figura 2, este índice de morosidad se obtuvo calculando el monto no recaudado y dividiendo tal cantidad con el monto

determinado. Lo que dio como resultado que el monto dejado de percibir fue de S/ 3,370,447, y en porcentaje el 27.49%.

Viera (2020) señalaba que la poca recaudación en Zaña se debía a la falta de incentivos para los pagadores. Como observamos, la MDLO tiene una estrategia que premia al pagador tanto en el primer, como en el último trimestre del año 2019. De acuerdo a lo establecido por el Código Tributario, los arbitrios son especies del género tasas. Existe un servicio individualizado, un servicio prestado a favor de cada vecino que tiene la posibilidad de desechar sus residuos a través del servicio organizado para este propósito (Villanueva Gutiérrez; 2005: p. 19). Para poder cobrar por este servicio, las administraciones tributarias cuentan con las facultades de determinación, y recaudación. Según Huamani (2013: p. 482-483), la recaudación es una acción que tiene como fin cobrar la obligación tributaria. Mediante ella, en la forma que establecen las normas tributarias, el acreedor tributario ve satisfecho su crédito. En el marco de estas facultades, las administraciones tributarias, como la MDLO, establecen estrategias para el cobro de los arbitrios a través de los beneficios tributarios.

En lo que respecta a la cultura tributaria y su relación con el nivel de instrucción de los jefes y cónyuges o compañeros de hogar, entendiendo que ambos tienen a cargo la administración de los hogares, y por lo tanto, les corresponde el pago de los tributos municipales; estos fueron los resultados:

Tabla 1

Nivel educativo alcanzado por el jefe de hogar y el cónyuge o compañero en Los Olivos.

Nivel Educativo del jefe del hogar y cónyuge o compañero/a.	Nivel educativo alcanzado										
	Sin nivel	Inicial	Primaria	Secundaria	Básica especial	Sup. no univ. incompleta	Sup. no univ. completa	Sup. univ. incompleta	Sup. univ. completa	Maestría / Doctorado	Total
Jefe del hogar y cónyuge o compañero/a.	1,058	89	14,754	53,199	249	9,355	20,682	10,759	25,115	3,706	138,966
Porcentaje	0.76%	0.06%	10.62%	38.28%	0.18%	6.73%	14.88%	7.74%	18.07%	2.67%	100%

Fuente: INEI (2018)

Con este cuadro verificamos que actualmente el 49.14% de los jefes y cónyuges o compañeros de hogar tienen un nivel de instrucción básico, mientras que los de instrucción superior son el 50.10%.

Los participantes de esta investigación, en relación al nivel de instrucción y su relación con la cultura tributaria que implica el cumplimiento de obligaciones tributarias, tuvieron respuestas disimiles. El Gerente de Gestión Ambiental señaló que quizás podría existir una relación, mientras el sub gerente de tesorería señalaba que, si existía una relación, y el Gerente de Rentas no podía asegurarlo.

Por otro lado, realizando búsquedas de palabras en el CNEB no se encontró ningún término referido a “conciencia tributaria”, “obligación tributaria”, “conocimiento de tributos municipales” o “conocimiento sobre pago de arbitrios”. Sin embargo, en el nivel 5 de la “Competencia 19: Gestiona responsablemente los

recursos económicos”, se señala que el educando al salir de la educación básica debe gestionar responsablemente los recursos económicos como consumidor informado, tomando decisiones de consumo y en la planificación de los presupuestos personales y familiares, así como entender la “importancia de cumplir con el pago de impuestos, tributos y deudas como medio para el bienestar común”. Por otro lado, en el nivel 7 de la mencionada competencia, se señala que el egresado de la educación básica debe gestionar responsablemente los recursos económicos considerando sus objetivos, riesgos y oportunidades, asumiendo una “posición crítica frente al incumplimiento de las responsabilidades tributarias”.

En este punto, todos los participantes estuvieron de acuerdo que no existe en la Educación Básica ninguna competencia que lleve a los egresados de aquella a tomar conciencia de la necesidad del pago de tributos.

Novoa (2020) en un estudio realizado en Comas, señalaba que existía una correlación manifiesta y característica entre la Cultura Tributaria y el pago de arbitrios municipales. León (2017) en un estudio realizado en Pachacamac, señalaba que la cultura tributaria en ese distrito es baja. Por otro lado, Lluen (2016), en un trabajo realizado en Cutervo señalaba que uno de los principales ingredientes para que hubiera poca recaudación se debía a la baja cultura tributaria del vecino. Asimismo, en Ecuador Chávez, Copago, Peña y Navas (2018) señalaban que la “incultura tributaria se debería a la falta de capacitaciones. Entendemos, que la falta de cultura tributaria o en tal caso la conciencia tributaria, tal como los definen Roca (2008) y Alva (2020), se debería a la falta de imbricar el concepto tributo en el CNEB. Al parecer existe una imbricación en los niveles 5 y 7 de la “Competencia 19: Gestiona responsablemente los recursos económicos”, sin embargo, debe llamar nuestra atención el hecho que el termino tributo no este relacionado con el concepto de prestación de un servicio público directo o indirecto, por parte de un organismo público. Solo se habla de obligación de pago, más no se explica el porqué del pago o la necesidad de ese servicio.

Por otro lado, debe llamar nuestra atención el hecho que sea un poco menos del 30% el índice de morosidad, que es incongruente con que menos de 50% de los jefes y cónyuges o compañeros de hogar tienen un nivel de instrucción básico. Esto nos lleva a pensar que no necesariamente la falta de pagos sea por la poca o alta cultura tributaria, sino más bien con la eficacia del servicio de limpieza

pública o en tal caso como señaló uno de los participantes en las zonas donde previamente existían asentamientos humanos, en la actualidad existe la mayor tasa de morosidad.

En lo que respecta a la gestión del servicio de limpieza pública, de los tres participantes, solo dos vivían en Los Olivos. Ellos señalaban que el servicio era diario y con vehículos en buen estado. El Gerente de Gestión Ambiental señaló que “en ese año 2019, el servicio es eficaz porque no se dejó de brindar el servicio de limpieza pública. Yo puedo sustentarlo y hay medios de control (...)”.

Rivera, Jiménez, Quispe y Ramírez (2020) señalaban que la tercerización y la mayor frecuencia en el servicio eran dos de los factores que hacían el servicio más eficiente. Asimismo, Fuentes, Carpio y Sánchez (2008) señalaban que uno de los factores que hacían más conveniente un modelo de gestión de residuos sólidos era el nivel de ingresos por arbitrios del gobierno local. La tercerización la entendemos como modalidades que ofrecen empresas externas para llevar a cabo cierta actividad dentro de una organización. En este caso, el servicio de limpieza pública en Los Olivos ha sido tercerizado. Existe una frecuencia diaria en el servicio.

Por otro lado, el nivel de ingresos por este servicio en Los Olivos no deja de ser un porcentaje más allá del 70%. Reyna y Ventura (S/A: p. 593) señalaban que todos los servicios de limpieza pública cumplen con todos estos requisitos: i) es una actividad asumida por un gobierno; ii) Hay una necesidad de contar con este servicio que tiene ser prestado de manera regular, sino es diaria; y, iii) el servicio puede prestarlo el mismo gobierno local, o el privado u otro organismo, a través de una concesión o convenio; y, iv) Hay una contraprestación de los contribuyentes a través del pago del arbitrio. Por otro lado, la eficacia es la capacidad de alcanzar un objetivo sin importar si se dio el mejor uso a los recursos. El servicio de limpieza pública de Los Olivos cumple con los requisitos señalados por Reyna y Ventura: hay necesidad de contar con ese servicio, tal como lo señaló el Gerente de Gestión Ambiental “Es una actividad necesaria y obligatoria, es un servicio público necesario y obligatorio el cual guarda el principio de salud pública para el ciudadano olivense”; el servicio lo realiza un privado a través de un contrato; y se paga por ese servicio. El servicio es eficaz ya que cumple con los estándares de frecuencia y el recojo por unidades especializadas.

Por otro lado, respecto de los canales de recaudación, los participantes señalaron que, en el año 2019, los contribuyentes del arbitrio cancelaban más en efectivo en las cajas de la municipalidad; muy pocos cancelaban vía bancaria. El Gerente de Rentas señaló en el año 2019 solo había el pago presencial por: i) los bancos cobran una comisión como usuario del banco, al contribuyente, y por montos menores no le es atractivo realizar el pago por esta vía; ii) los depósitos realizados por los contribuyentes no se realizaban adecuadamente; iii) la dificultad de la actualización de la data que contenía la deuda, es decir la data se recibe a comienzo de año, pero no recibe actualizaciones a lo largo del año por las amnistías, ya que el banco no da el servicio de hacer la emisión de conceptos que tu deseas aplicar con los beneficios tributarios. Tendría que pagarse el monto total nominal y luego hacer la gestión de devolución o compensación de pago; iv) la gestión de las colas y los tratamientos que recibía el contribuyente que no era cliente del banco.

En lo que respecta a la recaudación del arbitrio de limpieza pública, en 2017, el INEI indicó que Los Olivos contaba con 82,848 domicilios de los cuales 82,785 contaban con abastecimiento de agua vía red pública y 82,722 contaban con electricidad. Sobre el particular, los tres participantes señalaron que podría utilizarse los convenios que para el efecto reconocía la Ley de residuos sólidos. Sin embargo, el Gerente de Rentas señaló que, si bien la ley lo permite, no genera el incentivo para que las empresas prestadoras de los servicios de agua o electricidad puedan facilitar el cobro del servicio por el recibo del servicio prestado. Por otro lado, la data de contribuyentes no se encuentra conciliada con la data de usuarios del servicio de electricidad, o de agua, para esto se necesita una data física, grafica, y no es un trabajo inmediato.

Rivera, Jiménez, Quispe y Ramírez (2020), en el estudio mencionado líneas arriba, indicaban que otro de los factores que llevaban a la eficiencia al servicio de limpieza pública era la existencia de convenios para la recaudación de arbitrios a través de las empresas encargadas del saneamiento y la distribución de la energía eléctrica. Por otro lado, Tineo y Carlos (2018) en una investigación realizada en Pomalca, señalaban que uno de los factores que influían en el proceso del cobro de tributos era la falta de convenios con las entidades financieras. En Ecuador, Chávez, Copago, Peña y Navas (2018) creían pertinente la implementación de

herramientas del sistema financiero tales como tarjetas de crédito o débitos bancarios para que el contribuyente obtenga todas las facilidades para pagar sus impuestos. Según el principio de comodidad, (Adam Smith:1776) todo tributo debe cobrarse en el tiempo y la manera que sea más cómoda para el contribuyente y es por esta razón que se convenios con “órganos colaboradores (llámese entidades financieras o empresas prestadoras de servicios de saneamiento y distribución de energía eléctrica) en periodo voluntario (Huamani 2013).

Sin embargo, en Los Olivos y de acuerdo a lo explicado por uno de los participantes, a los contribuyentes les acomoda más el pago en efectivo en la caja de la municipalidad. No existe aún una cultura de pago por vía bancaria, a través de la tarjeta de crédito o de débito, esto último debido a las altas comisiones e inconvenientes producidos por las entidades financieras. En lo concerniente a los convenios de recaudación con las empresas de saneamiento y distribución eléctrica, si bien es cierto el cobro de este arbitrio sería más eficiente, ya que existen una buena correspondencia entre la cantidad de viviendas y servicios de saneamiento y energía, lo que haría más cómodo el pago para el contribuyente, existen algunas contingencias que deben ser resueltas antes de proceder a esta forma de recaudación: i) crear un incentivo para que las empresas de saneamiento y electricidad ofrezcan este servicio; y, ii) conciliar la data de contribuyentes y la de las mencionadas empresas.

V. CONCLUSIONES

Primera

Lo que hizo posible para el año 2019 que la recaudación sea de más del 70% del monto determinado del arbitrio de limpieza pública en Los Olivos fue la estrategia establecida por la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria. Esta se basó en los incentivos a los pagadores, a través de amnistías, tanto en el primer como en el último trimestre del año.

Segunda

No se puede comprobar si la cultura tributaria y la falta de tratamiento del tema en el CNEB, determinan la recaudación del arbitrio de limpieza pública. Los grados de instrucción pre superiores (inicial, primaria y secundaria y especial) y superior en Los Olivos se encuentran a una relación de 50% con 50%, y esto se condice con el porcentaje del monto no recaudado del arbitrio de limpieza pública. Queda claro que existe un tratamiento a la cultura tributaria en los niveles 5 y 7 de la "Competencia 19: Gestiona responsablemente los recursos económicos" del CNEB, sin embargo, esta no se encuentra relacionado con el concepto de prestación de un servicio público directo o indirecto, por parte de un organismo público y el porqué del pago y la necesidad de ese servicio.

Tercera

Sobre la eficacia del servicio de limpieza pública, este se ha tercerizado, es de frecuencia diaria, y el recojo se realiza por unidades especializadas. Se puede decir que el servicio es eficaz, sin embargo, no se ha podido establecer una relación entre la eficacia del servicio y la recaudación del tributo estudiado.

Cuarta

Los contribuyentes de la mencionada tasa en su gran mayoría pagan en efectivo en la caja de la municipalidad. No existe aún la cultura de pago por vía bancaria, a través de la tarjeta de crédito o de débito. Sobre los convenios de recaudación con las empresas de saneamiento y distribución eléctrica, si bien es cierto el cobro de este arbitrio sería más eficiente, existen algunas contingencias que deben ser resueltas antes de proceder a esta forma de recaudación.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Teniendo en consideración la primera y segunda conclusión, la MDLO debería analizar si en las zonas donde previamente existían asentamientos humanos en Los Olivos, existe una mayor tasa de morosidad. Quizás haya un elemento latente que genere aquel 27.49% de morosidad.

Segunda

Respecto de la cuarta conclusión, a nivel legislativo nacional, es decir ante el Poder Legislativo, deben buscarse mecanismos legales mediante los cuales se cree un incentivo para que las empresas de saneamiento y electricidad incluyan dentro sus recibos, el arbitrio en mención. Asimismo, debe buscarse un procedimiento mediante el cual concilie las datas de contribuyentes del servicio de limpieza pública y la de los usuarios del servicio público de agua o distribución de energía eléctrica.

REFERENCIAS

- Alva Matteucci, Mario. (2010) La definición de conciencia tributaria y los mecanismos para crearla. Pontificia Universidad Católica del Perú. Blog visto el 2 de mayo de 2021 en <https://bit.ly/3ll9vLm>
- Álvarez Viera, Pedro. (2018) Cartilla ética e investigación. Universidad de Santiago de Cali. 122 Boletín Virtual Febrero Volumen 7-2. Visto el 18 de mayo de 2021 en <https://bit.ly/3llp7yO>
- Amasifuen Reátegui, Manuel. (2015) La importancia de la cultura tributaria en el Perú. Visto el 22 de abril de 2021 en <https://bit.ly/2V4RxIW>
- Andema, Fred y Haas, Astrid. (2017) Efficient and effective municipal tax administration: A case study of the Kampala Capital City Authority. Visto el 12/08/2020 en <https://bit.ly/3xjvm8z>
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2016) Manual sobre Recaudación y Cobranza de Tributos. Visto el 20 de abril de 2021 en <https://bit.ly/3yuYM4l>
- Benites Aliaga, Alex. (2016) Estrategias de cobranza para aumentar la efectividad en la recaudación del servicio de administración tributaria de Trujillo. Revista Ciencia y Tecnología, (3), 227 - 233. Visto 21 de abril de 2021 en <https://bit.ly/3CexZMH>
- Bernache Pérez, Gerardo. (2015) *La gestión de los residuos sólidos: un reto para los gobiernos locales*. Sociedad y Ambiente, 72-98. Visto el 20 de abril de 2021 en <https://bit.ly/3ielrN4>
- Bonilla Séba, Edna Cristina. (2014) La cultura tributaria como herramienta de política fiscal: la experiencia de Bogotá. Revista Ciudades, estados y política 1, (1), 21-35.100 Visto el 22 de abril de 2021 en <https://bit.ly/3xcqCBu>
- Daga Quispe, Rider Alex. (2017) *Nivel de Conocimientos sobre Tributación Municipal de los contribuyentes según género y edad del Sector Miguel Grau del AA.H.H. Asunción 8, Distrito de Imperial, Cañete, 2016 [Archivo PDF]*. 111 pp. Visto el 12/08/2020 en <https://bit.ly/3llvamY>
- Chávez Silva, Alejandra; Coyago Lluay, Wendy; Peña Suárez, Dailin; Navas Espín, Renato. (2018) El porqué de la cartera vencida en los gobiernos seccionales

y estrategias para su recuperación. Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación Vol. 5 (Número Especial) diciembre 2018. pp. 690-704 Visto el 23 de abril de 2021 en <https://bit.ly/2TPTKRu>

Chirico, Michael; Inman, Robert P.; Loeffler, Charles; Macdonald, John y Sieg, Holger. (2016) *An Experimental Evaluation of Notification Strategies to Increase Property Tax Compliance: Free-Riding in the City of Brotherly Love*. Tax Policy and the Economy, 30(1), 129-161. Visto el 22 de abril de 2021 en <https://bit.ly/3yi25fP>

Cornejo Espinoza, Shirley Aurora. (2017) La evasión tributaria y su impacto en la recaudación fiscal en el Perú. Tesis Maestría UCV. Visto el 06 de mayo de 2021 en <https://bit.ly/3ieYvxl>

Cueto, Santiago; Miranda, Alejandra; León, Juan y Vásquez, María Cristina. (2016) *Education Trajectories: From Early Childhood to Early Adulthood in Peru*. Oxford: Young Lives. Visto el 20 de abril de 2021 en <https://bit.ly/3C1JTJv>

De Cesare, Claudia M. (2012) Improving the performance of the property tax in Latin America. Lincoln Institute of Land Policy Cambridge, MA. Visto el 22 de abril de 2021 en <https://bit.ly/3C5FCEL>

Esplana Cárdenas, Bernardo Javier; Fernández Cordero, Marissela Soledad; Flores Heredia Carlos Alberto y Mejía Vergara, Walter Giancarlo. (2019) Índice de Progreso Social del Distrito de Los Olivos. Tesis Maestría Pontificia Universidad Católica del Perú. Visto el 28 de abril de 2021 en <https://bit.ly/3j8KVeg>

Fuentes, César; Carpio, Javier; Prado, Javier y Sánchez, Patricia. (2008) Gestión de residuos sólidos municipales. – Lima: Universidad ESAN, 246 pp. – (Gerencia para el Desarrollo; 3)

Gonzales Mesia, Santiago. (2018) Cultura tributaria y recaudación del impuesto a la renta desde la percepción de los contribuyentes del mercado minorista de Pucallpa. Visto el 28 de abril de 2021 en <https://bit.ly/37ejg68>

Grande Serrano, Pablo. (2021) *Experiencia internacional en la aplicación de la psicología económica para incentivar el cumplimiento voluntario de las*

- obligaciones tributarias*. Revista de Administración Tributaria. N° 47 enero 2021 págs. 31-46. Visto el 20 de abril de 2021 en <https://bit.ly/3ig0UXV>
- Guevara Pérez, Beder Clayck. (2015) *Gestión del manejo integral de residuos sólidos municipales como herramienta socio ambiental en Lima. 2015*. Tesis de Maestría UCV. Visto el 13 de agosto de 2020 en <https://bit.ly/3rR2a7B>
- Gómez Gallardo, Luz Marina y Macedo Buleje, Julio César. (2008) *La difusión de la cultura tributaria y su influencia en el sistema educativo peruano en la actualidad*. Visto el 22 de abril de 2021 en <https://bit.ly/3jaBf2l>
- Hernández Romero, Jesús Salvador y Fernández Lafargue, Belkis Lidia. (2018) *El presupuesto para los proyectos de investigación. Actualización de la metodología vigente para la planificación*. Revista Cubana de Salud y Trabajo;19(1):52-60
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; y Baptista Lucio María Del Pilar. (2014) *Metodología de la Investigación*. 6ta. Edición. Mac Graw Hill. México. 634 pp.
- Hidalgo López, Albina. (2019) *Gestión administrativa y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Región Loreto, 2019*. Tesis maestría Universidad César Vallejo. Visto el 02 de mayo de 2021 en <https://bit.ly/3rOyo3e>
- Huamaní Cueva, Rosendo. (2013) *Código tributario comentado*. Lima: Jurista Editores.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018) *Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas*. Tomo II, CUADROS ESTADÍSTICOS DE POBLACIÓN, VIVIENDA Y HOGAR (Hoja Excel) Fecha de consulta: 02 de mayo de 2021 en <https://bit.ly/3C6DNHK>
- Jara Mayra, Ana María. (2016) *Cultura tributaria fiscal en busca del cumplimiento voluntario*. Universidad de Cuenca. Visto el 22 de abril de 20221 en <https://bit.ly/3yhNgtu>

- León Allca William Filemon. (2017) Cultura Tributaria según los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pachacamac, Lima, 2017. Lima, Repositorio UCV. 165 pp. Visto el 22 de abril de 2021 en <https://bit.ly/3xiWunS>
- Lluén Juárez Luis Antonio. (2016) Esquema de Financiamiento para Optimizar la Recaudación de Ingresos en la Municipalidad Provincial de Cutervo – 2016. Repositorio UCV. 142 pp. Visto el 22 de abril de 2021 en <https://bit.ly/3rKzVaG>
- Mendoza Shaw, Fidel Antonio, Palomino Cano, Rossana, Robles Encinas, José Ezequiel., y Ramírez Guardado, Sergio Ramiro. (2016) Correlación entre cultura tributaria y educación tributaria universitaria. Visto el 22 de abril de 2021 en <https://bit.ly/2Vrb2Vf>
- Ministerio de Educación. (2017) Currículo Nacional de la Educación Básica. Lima: Ministerio de Educación. 224 pp.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2021) Consulta amigable Presupuesto y Ejecución de Ingresos. Año 2019 (Archivo Excel). Generado el 13 de mayo de 2021.
- Municipalidad Distrital de Los Olivos. (2019) Ingreso Corriente 2019 (Archivo Excel). Generado el 20 de noviembre de 2019.
- Novoa López Herly. (2020) Incidencia de la cultura tributaria en el pago de arbitrios en la Municipalidad de Comas, 2019. Repositorio UCV. 74 pp. Visto el 22 de abril de 2021 en <https://bit.ly/3fjLnVP>
- Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) (2014) Informe 2013-2014. Índice de Cumplimiento de los Municipios Provinciales a Nivel Nacional. Visto el 08 de noviembre de 2019 en <https://bit.ly/2VpK0xw>
- Reyna Alfaro, Luis Miguel y Ventura Saavedra, Karen. (S/A) Los Servicios Públicos en el Perú: Una Visión Preliminar. Instituto de investigaciones Jurídicas de la Universidad Autónoma de México. Visto el 30 de abril de 2021 en <https://bit.ly/3rKFs0Q>
- Rivera Segura, Geovana; Jiménez Rivera, William; Quispe García, Erika y Ramírez Escobar, Hilda. (2020) *La prestación del servicio de Limpieza Pública en el*

Perú: Un análisis de los determinantes de su eficiencia. Documento de Investigación en Control Gubernamental. Contraloría General de la República. Lima, Perú. Visto el 20 de abril de 2021 en <https://bit.ly/2TMtZRY>

Robles Moreno, Carmen Del Pilar; Ruiz De Castilla Ponce De León, Francisco Javier; Bravo Cucci, Jorge Antonio y Villanueva Gutiérrez, Walker. (2005) Código Tributario. Doctrina y Comentarios. Lima: Instituto de Investigación El Pacífico E.I.R.L. 699 pp.

Roca, Carolina. (2008) Ponencia: Tema 1. Estrategias para la Formación de la Cultura Tributaria. En: Estrategias para la Promoción del Cumplimiento Voluntario (Asamblea General del CIAT, No. 42, Antigua Guatemala, Guatemala, 2008). Visto el 29 de abril de 2021 en <https://bit.ly/3ymwkIF>

Rodríguez, Ernesto y Vargas, Wilfredo. (2015) *Financial control strategies for collecting body of a municipal tax.* Revista Negotium, 0(31), 3-23. Visto el 22 de abril de 2021 en <https://bit.ly/3xcGaoZ>

Ruiz Vásquez, Juana. (2017) *La Cultura Tributaria y la Gestión Municipal.* Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables. Lima: Quipukamayoc. Visto el 22 de abril de 2021 en <https://bit.ly/3ihaoD5>

Smith, Adam. (1776) *An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations*

Tineo Gonzales Edwin Eusebio y Carlos Aguilar Alex Franklin. (2018) Propuesta de uso de Gobierno Electrónico para mejorar la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Distrital de Pomalca, 2017. Repositorio UCV. 102 pp. Visto el 22 de abril de 2021 en <https://bit.ly/3j92U4d>

Viera Díaz, Katherine Anay. (2020) Estrategias para la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Zaña. Repositorio UCV .82 pp. Visto el 22 de abril de 2021 en <https://bit.ly/3xjxfIF>

Villegas B., Héctor. (2001) Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario. 7ma. edic. Depalma. Buenos Aires. 981 pp.

Anexo 1

Matriz de Categorización Apriorística

Ámbito temático: La Recaudación de los Arbitrios de Limpieza Pública en el Distrito de Los Olivos (2019)						
Autor: Br. Muñoz Arce, Miguel Rómulo						
Problemas y preguntas de investigación	Objetivos General y Específicos	Categorías y subcategorías				
<p>Problema General:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuáles son los elementos que inciden en la recaudación del Arbitrio de Limpieza Pública en la MDLO en el periodo 2019? <p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Es la cultura tributaria y la falta de tratamiento del tema en el CNEB, la que determina la recaudación del arbitrio de limpieza pública? 	<p>Objetivo general:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir qué elementos son los necesarios para el aumento de la recaudación de los arbitrios de limpieza pública. <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar el grado de instrucción alcanzado en el distrito de Los Olivos lo que determina la cultura tributaria y por ende la tasa de morosidad del arbitrio de limpieza pública. <p>Verificar si el contenido del Currículo Nacional de la</p>	<p>Categoría 1: Recaudación de Arbitrio de Limpieza Pública en la MDLO (Independiente)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Subcategorías</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Determinación de arbitrio Recaudación del arbitrio en el año Índice de morosidad </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Deuda generada con la determinación del Arbitrio de Limpieza Pública (2019) Ingresos por los Arbitrios de Limpieza Pública por año (2019). Índice de morosidad (2019) = Recaudación Efectiva/Determinación del arbitrio </td> </tr> </tbody> </table>	Subcategorías	Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> Determinación de arbitrio Recaudación del arbitrio en el año Índice de morosidad 	<ul style="list-style-type: none"> Deuda generada con la determinación del Arbitrio de Limpieza Pública (2019) Ingresos por los Arbitrios de Limpieza Pública por año (2019). Índice de morosidad (2019) = Recaudación Efectiva/Determinación del arbitrio
		Subcategorías	Indicadores			
		<ul style="list-style-type: none"> Determinación de arbitrio Recaudación del arbitrio en el año Índice de morosidad 	<ul style="list-style-type: none"> Deuda generada con la determinación del Arbitrio de Limpieza Pública (2019) Ingresos por los Arbitrios de Limpieza Pública por año (2019). Índice de morosidad (2019) = Recaudación Efectiva/Determinación del arbitrio 			
		<p>Categoría 2: Cultura Tributaria (Dependiente)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Subcategorías</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Nivel de Instrucción Distrital </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Nivel Educativo Alcanzado por el jefe o jefa del hogar y esposo/a o compañero/a: Sin nivel, Inicial, Primaria, Secundaria, Básica especial, Superior no universitaria incompleta, Superior no universitaria completa, Superior universitaria incompleta, Superior universitaria completa y Maestría / Doctorado. </td> </tr> </tbody> </table>		Subcategorías	Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de Instrucción Distrital
Subcategorías	Indicadores					
<ul style="list-style-type: none"> Nivel de Instrucción Distrital 	<ul style="list-style-type: none"> Nivel Educativo Alcanzado por el jefe o jefa del hogar y esposo/a o compañero/a: Sin nivel, Inicial, Primaria, Secundaria, Básica especial, Superior no universitaria incompleta, Superior no universitaria completa, Superior universitaria incompleta, Superior universitaria completa y Maestría / Doctorado. 					
<ul style="list-style-type: none"> Currículo Nacional de la Educación Básica 		<ul style="list-style-type: none"> Conciencia tributaria Obligación tributaria 				

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe un mal servicio de limpieza pública y por eso los contribuyentes no cumplen con el pago del mencionado tributo? • ¿Debe buscarse otros tipos de canales de recaudación? 	<p>Educación Básica incluye conceptos tributarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar si existe un mal servicio de limpieza pública y por eso son reacios a cumplir con el pago del mencionado tributo. • Determinar si deben buscarse otros canales de recaudación. 		<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de tributos municipales. • Conocimiento sobre pago de arbitrios
		Categoría 3: Gestión de residuos sólidos (Dependiente)	
		Subcategorías	Indicadores
		<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia de la Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Veces que se presta el servicio de recolección por zona. • Vehículos en el que se realiza la recolección
		Categoría 4: Canales de Recaudación (Dependiente)	
		Subcategorías	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> • Canal Directo • Canal Bancario • Canal recibo de servicios públicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Recaudación directa a través de ventanilla de la municipalidad (año 2019). • Recaudación en ventanilla del banco o Internet (año 2019). • Recaudación a través del convenio con empresas de servicio público. 		

Anexo 2

Instrumento Guía de Entrevista a Profundidad

GUÍA DE ENTREVISTA		
Institución		
Órgano		
Objetivo	Precisar y obtener mayor información que valide o no los datos que se encontraron en el análisis documental.	
Entrevistador		
Procedimiento previo	Consentimiento informado (dependiendo de la situación: i) si es una entrevista utilizando plataformas informáticas, el consentimiento tiene que ser grabado previamente a la entrevista; ii) si es una entrevista realizada en un ambiente de la corporación municipal, antes de empezar el entrevistado deberá firmar el consentimiento)	
Entrevistado	Nombre completo: Grado de Instrucción: Profesión u oficio: Cargo: Cuanto tiempo en la posición:	
Fecha de la entrevista: / /	Hora de inicio:	Hora de fin:
Preguntas	Las preguntas estarán orientadas a verificar las siguientes categorías y subcategorías: i) Categoría 1: Recaudación de Arbitrio de Limpieza Pública en la MDLO <ul style="list-style-type: none">• <i>Sub Categoría a): Determinación de arbitrio</i>	

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Sub Categoría b): Recaudación efectiva del arbitrio en el año</i> • <i>Subcategoría c): Índice de morosidad</i> <p>ii) Categoría 2: Cultura Tributaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subcategoría a): Nivel Educativo Distrital • Subcategoría b): Currículo Nacional de la Educación Básica <p>iii) Categoría 3: Gestión de Residuos Sólidos en el distrito de Los Olivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subcategoría a): Eficacia de la gestión <p>iv) Categoría 4: Canales de Recaudación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subcategoría a): Canal Directo • Subcategoría b) Canal Bancario • Subcategoría c) Canal de recibo de servicio público.
--	--

Contenido de la Entrevista:

Bitácora de entrevista:

Glosario de Términos:

1. Recaudación de Arbitrio de Limpieza Pública en la MDLO	Es la acción que tiene como fin cobrar la obligación tributaria, en este caso del arbitrio de limpieza pública en el distrito de Los Olivos, de parte del gobierno local. El periodo de tiempo a estudiar es el año 2019
2. Determinación de arbitrio	Monto determinado para el arbitrio de limpieza pública que se proyecta a cobrar durante el año 2019.
3. Recaudación efectiva del arbitrio en el año	Monto recaudado para el arbitrio de limpieza pública durante el año 2019, mes a mes
4. Índice de Morosidad	Es el cálculo dividiendo los montos dejados de percibir del tributo entre el monto de del tributo determinado. La morosidad es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber perteneciente o relativo al tributo, en este caso a la obligación principal: el pago. En este caso, nos referimos arbitrio de limpieza pública (tributo) determinado y recaudado en el año 2019.
5. Cultura Tributaria	Conjunto de información y el grado de conocimientos que en un determinado país se tiene sobre los impuestos, así como el conjunto de percepciones, criterios, hábitos y

	actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación
6. Nivel Educativo Distrital	Nivel de Instrucción en el distrito de Los Olivos, según el último censo.
7. Currículo Nacional de la Educación Básica	<p>Documento marco de la política educativa de la educación básica que contiene los aprendizajes que se espera que los estudiantes logren durante su formación básica, en concordancia con los fines y principios de la educación peruana, los objetivos de la educación básica y el Proyecto Educativo Nacional.</p> <p>Establece el Perfil de Egreso de la Educación Básica, las competencias nacionales y sus progresiones desde el inicio hasta el fin de la educación básica, así como sus niveles esperados por ciclo, nivel y modalidades. Además, contiene orientaciones para la evaluación formativa y la diversificación curricular.</p>
8. Gestión de los residuos sólidos en el distrito de Los Olivos	Proceso que incluye las actividades necesarias para hacerse cargo de un residuo (basura o desecho de aquello que el hombre ha producido), como material que pierde su utilidad tras haber cumplido con su misión o servicio para el que fue producido. Se entiende que este proceso se da en el distrito de Los Olivos.
9. Eficacia de la Gestión de residuos sólidos	Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en el mencionado proceso.
10. Canales de recaudación	Vía por la cual se paga el tributo.
11. Canal directo	Aquel donde el pago del tributo se realiza en la caja de la corporación municipal.
12. Canal bancario	Aquel donde el pago del tributo se realiza en los bancos.
13. Canal de recibo de servicios públicos	Aquel por donde el pago se hace a través de los recibos de servicio público de agua o luz eléctrica.

ENTREVISTA N° 1

GUÍA DE ENTREVISTA		
Institución	MDLO	
Órgano	GERENCIA DE GESTIÓN AMBIENTAL	
Objetivo	<i>Precisar y obtener mayor información que valide o no los datos que se encontraron en el análisis documental.</i>	
Entrevistador	Miguel Muñoz Arce (MM)	
Procedimiento previo	Consentimiento informado (dependiendo de la situación: i) si es una entrevista utilizando plataformas informáticas, el consentimiento tiene que ser grabado previamente a la entrevista; ii) si es una entrevista realizada en un ambiente de la corporación municipal, antes de empezar el entrevistado deberá firmar el consentimiento)	
Entrevistado	Nombre completo: Wagner Safrá Reyes (WS) Grado de Instrucción: Superior Profesión u oficio: Ingeniero Ambiental (18 años) Cargo: Gerente de Gestión Ambiental Cuanto tiempo en la posición: Desde el 1° de enero de 2019	
Fecha de la entrevista:	Hora de inicio:	Hora de fin:
30/06/2021	2000 horas	2115 horas
Preguntas	Las preguntas estarán orientadas a verificar las siguientes categorías y subcategorías: i) Categoría 1: Recaudación de Arbitrio de Limpieza Pública en la MDLO <ul style="list-style-type: none">• <i>Sub Categoría a): Determinación de arbitrio</i>• <i>Sub Categoría b): Recaudación efectiva del arbitrio en el año</i>• <i>Subcategoría c): Índice de morosidad</i> ii) Categoría 2: Cultura Tributaria <ul style="list-style-type: none">• Subcategoría a): Nivel Educativo Distrital• Subcategoría b): Currículo Nacional de la Educación Básica	

	iii) Categoría 3: Gestión de Residuos Sólidos en el distrito de Los Olivos. <ul style="list-style-type: none"> • Subcategoría a): Eficacia de la gestión iv) Categoría 4: Canales de Recaudación <ul style="list-style-type: none"> • Subcategoría a): Canal Directo • Subcategoría b) Canal Bancario • Subcategoría c) Canal de recibo de servicio público.
--	--

Contenido de la Entrevista

[Conversación previa con el entrevistado para afinar detalles sobre la actividad a realizar]

M.M.: Mira, vamos a pasar a lo que es el consentimiento para poder acceder a esta entrevista. Yo te voy a ir dictando, más o menos, como se desarrollará esta entrevista y tú al final me indicas si es que decides proseguir o no con esta entrevista. El propósito de este protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, su consentimiento será grabado en la entrevista. La presente investigación se titula “La Recaudación de los Arbitrios de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, (2019)” y está dirigido por Miguel Muñoz Arce para su tesis del mismo nombre y así optar por el grado académico de Magister en Gestión Pública. El propósito de la investigación es conocer sobre los factores que inciden en la recaudación del Arbitrio de Limpieza Pública en la MDLO en el periodo 2019. Para ello, se le solicita participar en una entrevista que le tomará máximo 50 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Asimismo, participar en esta entrevista no le generará ningún perjuicio. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente. La información que brinde en esta entrevista será analizada de manera conjunta con la respuesta de sus compañeros de trabajo y servirá para la elaboración de artículos y presentaciones académicas. Además, esta entrevista será conservada por un año, contados desde la publicación de los resultados. Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, recibirá un resumen con los resultados obtenidos. ¿Ha comprendido usted todo lo que le estoy informando?

W.S.: Si he comprendido.

M.M.: Entonces ¿acepta usted realizar esta entrevista?

W.S.: Si.

M.M.: Perfecto. Entonces empezamos la primera pregunta. Respecto a la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la MDLO de los Olivos. Te voy a presentar en este momento un cuadro que más o menos indica lo que corresponde al fenómeno de recaudación. Esta información es la que

he podido sacar de la consulta amigable del MEF. Te explico. La MDLO determinó S/ 13,569,479 como monto a cobrar en 2019, y el monto recaudado fue S/ 9'839,034. Y se tuvo una tasa anual de morosidad de 27.49%. Si observas el cuadro podrás observar diferentes momentos y picos de recaudación. Si te das cuenta aquí hay una en línea que te establece una media de recaudación. La media que debió seguirse para poder alcanzar, el 100%. Observa que hay tres picos, por arriba de la media. ¿Qué opinas de esto?

W.S.: Veo que los meses más altos son los de inicio de campaña de recaudación. La campaña de recaudación no empieza en enero, empieza en febrero y se mantiene a lo largo del tiempo, en los dos primeros meses y el último son los programas de incentivos para acabar el año sin deudas, sin intereses moratorios. Creo que es una estrategia que plantea el área de recaudación para poder subir la recaudación, y 82% de tasa de cumplimiento con los números que estoy viendo no está mal. Pero me pregunto si ese monto es de limpieza pública incluido barrido de la calle, o es solo recolección. Si se entiende que es limpieza pública, la definición de la ley es que es barrido de calles y recolección de residuos. Si es recolección de residuos es un monto de la cuponera, y si es barrido de calles, es otro monto de la cuponera. Son dos montos diferentes que se le cobra al vecino.

M.M.: ¿Hay algún porcentaje que la municipalidad subsidia?

W.S.: Sí. Se subsidia, pero no sabría decirte cuánto.

M.M.: Ahora, vamos a hablar de cultura tributaria ¿Qué entiendes por esta?

W.S.: Es la responsabilidad que tiene un ciudadano para efectuar un pago de un servicio que está recibiendo.

M.M.: ¿Crees que existe algún tipo de relación entre lo que es ese pago y el grado de instrucción que se tiene?

W.S.: Yo creo que va más que todo por un tema de las responsabilidades. Estimo que las responsabilidades que tiene el ciudadano jefe de una mi casa, casa habitación, o de un comercio o de un negocio, la prioridad de ese pago o cuponera, posiblemente no sea, o no esté entre las primeras prioridades. Yo creo que la primera prioridad es la alimentación, la educación, alguna responsabilidad. Y el pago de este servicio pasa a un segundo o tercer plano. Bajo esa lógica, la relación podría estar en que, si existe una presión para efectuar un pago que le afecta al ciudadano, posiblemente ahí sí. Hay buenos ciudadanos que prefieren acogerse a un pago puntual, y también hay un pequeño bolsón de ciudadanos que pospone al pago para el última el último; y hay un pequeño grupo de uno de cada cinco que no efectúa el pago.

M.M.: Entonces ¿consideras que el grado instrucción no es quizás lo que provoca es que por ejemplo ese 27.49% no pague al final de año?

W.S.: Sí tiene que ver algo. Pero más que grado de instrucción, yo creo que va más por el lado de la limitada fuente de ingreso y la priorización.

M.M.: Ahora te voy a hablar de lo que es que es el currículum Nacional de Educación Básica. ¿desde qué momento comenzaste a ser consciente de la obligación de pagar tributos?

W.S.: Cuando llegaban las cuponeras por la puerta, y recuerdo que estaría secundaria, en segundo año a los 14 años, nací el 75. Estamos hablando de finales de los ochentas. Inicialmente se llamaba baja policía. Recuerdo

que la Municipalidad daba el servicio de recojo en camión, no en compactas, como es ahora. Y a nivel profesional ya como ciudadano y responsable de familia cuando te entregan el título de propiedad lo primero que te viene es la cuponera, allí tú ves y armas tu prioridad.

M.M.: Entonces, estoy entendiendo que, en tu tiempo de estudiante, en ningún momento que se te indicó que la Municipalidad hace este servicio y por lo tanto tú debes pagarlo. Mas bien entendiste que existía una obligación de pago cuando veías las cuponerías en casa.

W.S.: Si porque recuerdo que llegaban los papeles y había que acercarse a la municipalidad, y hacer largas colas, porque la caja era el único lugar para pagar. En algunos lugares, el servicio de baja policía se pagaba en el recibo de luz hasta comienzo de los noventas. En provincia era una tarifa estándar, que se pagaban directamente a la municipalidad.

M.M.: Entonces los canales de recaudación en esos momentos, estamos hablando de finales de los 80 solamente eran a través de las cajas de la Municipalidad, nunca a través de banco.

W.S.: Si. Y recuerdo que en ese tiempo no había Serenazgo, que es otro tributo. Asimismo, en ese tiempo se separa la Limpieza Pública en dos: barrido de calles y recojo de residuos sólidos.

M.M.: Ahora vamos a entrar en lo que es tu tema, la gestión de residuos sólidos en el distrito de Los Olivos ¿Qué tienes que decirme de esto?

W.S.: Es una actividad necesaria y obligatoria, es un servicio público necesario y obligatorio el cual guarda el principio de salud pública para el ciudadano olivense

M.M.: No sé si es pertinente hacerte esta pregunta porque eres el gerente gestión ambiental, pero ¿tú crees que el servicio que se está dando en Los Olivos es adecuado? ¿quizás hay algunas partes donde no se brinda ese adecuado servicio y eso refleja en cierta manera ese 27.49% de gente que no está pagando? La pregunta es está ¿el servicio es tan eficaz o es eficiente? ¿Tú crees que la percepción de la gente respecto al servicio no es la más adecuada? eso en primer lugar. Y, en segundo lugar, ¿cuáles son los factores con los cuales se podría entender que se está brindando un buen servicio?

W.S.: En mi opinión, lo que uno aspira en la gestión de residuos sólidos en Los Olivos es ser efectivo. Ser eficaz y además eficiente para que por ende ser efectivo. En la actualidad, y en ese año 2019, el servicio es eficaz porque no se dejó de brindar el servicio de limpieza pública. Yo puedo sustentarlo y hay medios de control. Que sea eficiente, es otra cosa, porque la eficiencia esta medida por intervalos de tiempos y personal que haga su trabajo en menor tiempo, y no solo tiempo, sino recursos y lo que aspiramos es a ser efectivos, bajarle la cantidad; habiendo sido eficaz cumplir con todo esto ya ponerle la eficiencia en cada elemento del servicio para ser llamado efectivo; un servicio efectivo que se sostenga solo. No le veo una relación de repente de las primeras, en qué la efectividad y la eficiencia de la limpieza pública influya directamente en el tema del pago. Más si considero mucho en el tema de limpieza pública es la percepción, porque esta marca su decisión de priorizar algunas cosas. Si el vecino ciudadano percibe que el servicio está ineficaz, ineficiente, no es efectivo por más que nosotros recojamos todos los días, no se queden los residuos, pero si su percepción es que el servicio es

malo, allí influye en algo con el tema de sus prioridades, y que no tenga el servicio dentro de sus principales prioridades afecta a la Municipalidad. En mi opinión, la percepción es clave para poder incidir en que la prioridad de sus gastos pase a una prioridad primera está bien. No solo es ver las habilidades duras del servicio, buenos carros, buenas máquinas, la cantidad de horas, sino la “enfaticación” con el vecino. Me da la impresión que la distribución, o los picos, de esos gráficos de recaudación que me has mostrado, se han manifestado por el pago de empresas. Ellos si pagan, en cambio las personas suelen ser la carga morosa. Es mi percepción, el área competente te sacará esa duda. La empresa lo hace porque depende de la Municipalidad para hacer trámites, para la licencia, y por el compromiso. Y mientras más grande sea la empresa, más puede programar este pago.

M.M.: Entonces, al parecer existen de dos tipos de contribuyentes las empresas y las personas naturales, pero si estamos hablando de personas naturales al parecer ahí un poco que se maneja ese concepto de que tú dices es verificar que el servicio sea eficaz, eficiente y eso obviamente ayudara a la priorización de pagos a esa persona natural.

W.S.: Si.

M.M.: Entonces es eso. Pero antes de seguir creo que no me respondiste una pregunta, ¿cuáles son los factores que hacen que la gestión de recojo sea eficaz? No sé la cantidad de veces a la semana pasa el camión, la empatía con el vecino, ¿qué tipo de factores o características hacen que el servicio sea eficiente en tal caso, a nivel operativo? qué cosas crees que hace que un vecino, sea persona natural o jurídica diga, “Este es un buen servicio”. Esa percepción

W.S.: Son dos. El primero es que no fallar en el servicio, que sea un servicio diario, y que sí o sí salga. Esto nos basamos que el servicio no cae. Luego, otro factor, cada vez que el vecino percibe que hay un problema empatizar con él, tener esa conexión, esa fibra sensible, bajarle la tensión y brindarle una empatía para poder explicarle, si es que nos hemos equivocado, porque paso y dejó la bolsa, se le resuelva, pero no es arreglar, sino tomar contacto con el vecino. Esa tarea está pendiente. Trato de hacerlo, pero tenemos una capacidad de conexión y el tema es que el vecino perciba que esta atendido. Por las redes sociales, es mucho más fácil comunicar fallas y soluciones. Si el vecino percibe que esta atendido de manera adecuada, hablando con él, la conexión cliente casa habitación-Municipalidad casa se mejora, allí es el kit de pagar. Ojo, distritos que no empatizan pueden ser distritos en loas que el vecino, no prioriza el pago del arbitrio y lo pone en segunda o tercera línea. de línea. Particularmente, yo vengo de una línea de gestión de residuos sólidos que no quiere decir que atiendas al vecino con el problema que el vecino percibe que lo tiene, pero si le brinda una conexión. Yo tengo cerca de 700 vecinos en mi teléfono, pero eso es eso es porque yo lo quiero hacer así. Para el día del padre, yo les escribo a los vecinos. Mi función es empatizar. Por eso que actualmente manejamos un Tic Toca, para poder comunicar al vecino, emociones del servicio, y que vea que las dificultades y las diferencias. Pero ese es mi estilo. Hay gerentes que tiene otro estilo. El Tic Tos entra con el tema de las habilidades digitales para poder juntar al vecino adecuadamente. Por esta red social se hacen

campañas de recaudación, amnistía, para colocar alguna forma de convocatoria, se hace un tic tol y se manda a la red de la zona centro, zona sur o individual. En el año 2019 se utilizaba el Facebook. En los primeros meses de 2020, antes de la pandemia, se realizó la rendición de cuentas del año 2019. Se realizaron 7 veces en parques. Los vecinos que querían iban al parque, allí los escuchaba y me hacían cargamontón.

M.M.: ¿Que percibías allí? ¿Qué hablaban del servicio del año 2019, muy caro, el servicio no es bueno? ¿Qué era lo que tu sentías o palpabas allí?

W.S.: La mayoría decía que había pagado sus arbitrios y que no veían a las personas barriendo por su cuadra, pero si residuo sólido. Se les indicaba que, si una calle estaba cerrada, sacaran su basura a una esquina. Yo iba con el supervisor operativo. Él los enganchaba. Hicimos dos millares de invitaciones para la rendición de cuentas, se le daba al vecino que quería conversar conmigo. Esto era para reducir la carga al servicio.

M.M.: Ahora vamos a entrar ya como último tema, los canales de recaudación. Identifico hasta 2 canales de recaudación. En primer lugar, las cajas y en segundo lugar los canales bancarios, ¿qué opinión tienes al respecto? ¿Crees que debe diversificarse los canales de recaudación?

W.S.: Me parece que sí. Yo tuve una experiencia del delivery, de la transformación digital y fue premiada como una buena práctica gubernamental. Esta experiencia se llamaba Surco-Delivery. Se hacían campañas e iban cajas al lugar. Debe estar en la página de buenas prácticas el año fue 2015 o 2016. De allí viene el tema de la transformación digital, ir con los POS. Se debe aspirar a la digitalización. Es importante, ya que si bien es cierto tú podías pagar con tarjeta de Crédito, ya el asunto lo asumía el ciudadano. Sin embargo, en el año 2019, la gente en Los Olivos iba a la caja de la municipalidad a pagar, a pesar que había otras opciones.

M.M.: ¿No sería por desconocimiento de la existencia de canales bancarios?

W.S.: Sí, posiblemente. No puedo asegurarlo, pero sí, creo que ha sido por desconocimiento. Parece que al Olivense de la casa habitación prefiere el pago en efectivo. En cambio, las empresas tienen otra forma de pago, y me parece que esa forma de pago debe mapearse. Por ejemplo, Molitalia paga 300 mil soles en limpieza pública y conviene que siempre haga efectivo su pago, ni viene la cuponera y no lo fraccione todo, y tener un colchón fuerte en los primeros meses. Este es un trabajo de la gente de recaudación. Si ves en detalle los pagos del mes de febrero, estos pagos no se realizan al principio, sino al final.

[Interrupción por problemas de batería del entrevistado]

M.M.: Seguramente debes haber oído hablar de la forma de pago del arbitrio de limpieza pública por recibo de servicio público, de luz o agua.

W.S.: Si por supuesto, pero aquí lo que falta son instrumentos legales del mismo rango legal que la norma que te da la posibilidad de hacer convenios con las empresas de los servicios de luz y agua, como lo establece la Ley de Residuos Sólidos.

Bitácora de entrevista:

Se realizó en horas de la noche, vía zoom. Previamente se envió el link por WhatsApp. El entrevistador se encontraba en su domicilio y el entrevistado se encontraba en su oficina, ubicada a unas cuadras del río Chillón. Es la sede donde se encuentra el Centro de Recolección de Residuos Sólidos de la Corporación Municipal. Se encontraba con mascarilla. Se interrumpió, en la última pregunta por problemas de batería de parte del entrevistado. Se volvió a reconectar.

Glosario de Términos:

1. Recaudación de Arbitrio de Limpieza Pública en la MDLO	Es la acción que tiene como fin cobrar la obligación tributaria, en este caso del arbitrio de limpieza pública en el distrito de Los Olivos, de parte del gobierno local. El periodo de tiempo a estudiar es el año 2019
2. Determinación de arbitrio	Monto determinado para el arbitrio de limpieza pública que se proyecta a cobrar durante el año 2019.
3. Recaudación efectiva del arbitrio en el año	Monto recaudado para el arbitrio de limpieza pública durante el año 2019, mes a mes
4. Índice de Morosidad	Es el cálculo dividiendo los montos dejados de percibir del tributo entre el monto de del tributo determinado. La morosidad es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber perteneciente o relativo al tributo, en este caso a la obligación principal: el pago. En este caso, nos referimos arbitrio de limpieza pública (tributo) determinado y recaudado en el año 2019.
5. Cultura Tributaria	Conjunto de información y el grado de conocimientos que en un determinado país se tiene sobre los impuestos, así como el conjunto de percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación
6. Nivel Educativo Distrital	Nivel de Instrucción en el distrito de Los Olivos, según el último censo.
7. Currículo Nacional de la Educación Básica	Documento marco de la política educativa de la educación básica que contiene los aprendizajes que se espera que los estudiantes logren durante su formación básica, en concordancia con los fines y principios de la educación peruana, los objetivos de la educación básica y el Proyecto Educativo Nacional. Establece el Perfil de Egreso de la Educación Básica, las competencias nacionales y sus progresiones desde el inicio hasta el fin de la educación básica, así como sus niveles esperados por ciclo, nivel y modalidades. Además, contiene orientaciones para la evaluación formativa y la diversificación curricular.

8. Gestión de los residuos sólidos en el distrito de Los Olivos	Proceso que incluye las actividades necesarias para hacerse cargo de un residuo (basura o desecho de aquello que el hombre ha producido), como material que pierde su utilidad tras haber cumplido con su misión o servicio para el que fue producido. Se entiende que este proceso se da en el distrito de Los Olivos.
9. Eficacia de la Gestión de residuos sólidos	Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en el mencionado proceso.
10. Canales de recaudación	Vía por la cual se paga el tributo.
11. Canal directo	Aquel donde el pago del tributo se realiza en la caja de la corporación municipal.
12. Canal bancario	Aquel donde el pago del tributo se realiza en los bancos.
13. Canal de recibo de servicios públicos	Aquel por donde el pago se hace a través de los recibos de servicio público de agua o luz eléctrica.

ENTREVISTA 2

GUÍA DE ENTREVISTA		
Institución	MDLO	
Órgano	Sub Gerencia de Tesorería de la GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	
Objetivo	Precisar y obtener mayor información que valide o no los datos que se encontraron en el análisis documental.	
Entrevistador	Miguel Muñoz Arce (MM)	
Procedimiento previo	Consentimiento informado (dependiendo de la situación: i) si es una entrevista utilizando plataformas informáticas, el consentimiento tiene que ser grabado previamente a la entrevista; ii) si es una entrevista realizada en un ambiente de la corporación municipal, antes de empezar el entrevistado deberá firmar el consentimiento)	
Entrevistado	Nombre completo: Henry Blas Torres Mercado (HT) Grado de Instrucción: Superior Profesión u oficio: Bachiller en Economía Cargo: Sub gerente de Tesorería Cuanto tiempo en la posición: Desde el 1° de enero de 2019	
Fecha de la entrevista: 01/07/2021	Hora de inicio: 2300 horas	Hora de fin: 2350horas
Preguntas	Las preguntas estarán orientadas a verificar las siguientes categorías y subcategorías: i) Categoría 1: Recaudación de Arbitrio de Limpieza Pública en la MDLO <ul style="list-style-type: none">• Sub Categoría a): Determinación de arbitrio• Sub Categoría b): Recaudación efectiva del arbitrio en el año• Subcategoría c): Índice de morosidad ii) Categoría 2: Cultura Tributaria <ul style="list-style-type: none">• Subcategoría a): Nivel Educativo Distrital	

	<ul style="list-style-type: none"> • Subcategoría b): Currículo Nacional de la Educación Básica <p>iii) Categoría 3: Gestión de Residuos Sólidos en el distrito de Los Olivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subcategoría a): Eficacia de la gestión <p>iv) Categoría 4: Canales de Recaudación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subcategoría a): Canal Directo • Subcategoría b) Canal Bancario • Subcategoría c) Canal de recibo de servicio público.
--	---

Contenido de la Entrevista

[Conversación previa con el entrevistado para afinar detalles sobre la actividad a realizar]

MM: Vamos a pasar al consentimiento para realizar esta entrevista. El propósito de este protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, su consentimiento será grabado en la entrevista. La presente investigación se titula “La Recaudación de los Arbitrios de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, (2019)” y está dirigido por Miguel Muñoz Arce para su tesis del mismo nombre y así optar por el grado académico de Magister en Gestión Pública. El propósito de la investigación es conocer sobre los factores que inciden en la recaudación del Arbitrio de Limpieza Pública en la MDLO en el periodo 2019. Para ello, se le solicita participar en una entrevista que le tomará máximo 50 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Asimismo, participar en esta entrevista no le generará ningún perjuicio. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente. La información que brinde en esta entrevista será analizada de manera conjunta con la respuesta de sus compañeros de trabajo y servirá para la elaboración de artículos y presentaciones académicas. Además, esta entrevista será conservada por un año, contados desde la publicación de los resultados. Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, recibirá un resumen con los resultados obtenidos. ¿Ha comprendido usted todo lo que le estoy informando?

HT: Si he comprendido.

MM: Entonces ¿acepta usted realizar esta entrevista?

HT: Si.

MM: Perfecto. Entonces empezamos la primera pregunta. Respecto a la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la MDLO de los Olivos. Te voy a presentar en este momento un cuadro que más o menos indica lo

que corresponde al fenómeno de recaudación. Esta información es la que he podido sacar de la consulta amigable del MEF. Te explico. La MDLO determinó S/ 13,569,479 como monto a cobrar en 2019, y el monto recaudado fue S/ 9'839,034. Y se tuvo una tasa anual de morosidad de 27.49%. Si observas el cuadro podrás observar diferentes momentos y picos de recaudación. Si te das cuenta aquí hay una en línea que te establece una media de recaudación. La media que debió seguirse para poder alcanzar, el 100%. Observa que hay tres picos, por arriba de la media. ¿Qué opinas de esto?

HT: Este cuadro lo que me muestra es los picos altos cuando se emite la cuponera, la declaración del año. Por eso se ve en febrero una alta recaudación de más de dos millones. Y luego hay meses estacionarios en que cae la recaudación. Siempre ha sido así. Quizás ha sido, un tema económico de los contribuyentes. Debe haber un promedio de 40 mil y pico de contribuyentes. Las empresas pagan el primer trimestre del año, dan el soporte a la recaudación. No solamente el 2019, sino el 2020 y el 2021. Hay empresas que pagan adelantado

MM: Ahora, vamos a hablar de cultura tributaria. Entiendo que es un tema que dominas porque estas realizando una tesis al respecto

HT: Si mi tema es sobre inversión en un programa de conciencia tributaria

MM: ¿Qué entiendes por Cultura Tributaria?

HT: La cultura tributaria yo te la defino como algo educativo. Tiene que ver con la formación en el ciudadano. En la conciencia tú sabes que estas obligado de pagar. Pero la cultura es algo que te tienen que educar desde niño, o incentivar, así como te enseñan en los primeros grados, a generar una cultura de pago. Es una conducta, en la cual debemos tener bien claro el cumplimiento de compromisos.

MM: ¿Crees que existe algún tipo de relación entre la cultura tributaria, entendiéndola como ese compromiso de pago, y el grado de instrucción en el distrito?

HT: Sí. Creo que sí, porque allí entra un poco la conciencia, porque se pago es para un fin específico, un objetivo, para poder cumplir ese servicio, el de limpieza pública, los arbitrios de limpieza pública son específicos para el servicio de limpieza pública, para mantener limpio el distrito, no generar pandemias. Hay que hacer entender a la ciudadanía cuales son las consecuencias de no pagar. Mi tema de tesis va por el lado de la conciencia tributaria, enseñar que es el pago y para qué es el pago.

MM: Ahora entramos a otro tema ¿desde qué momento comenzaste a ser consciente de la obligación de pagar tributos?

HT: Esto nace de formación de mi casa. De mis abuelos, mis padres que me enseñaron a cumplir cualquier tipo de obligación que tu contraigas. Tienes que ser responsable. Si asumes un reto o un compromiso, tienes que hacerlo. Esto me enseñaron desde niño.

MM: En tu tiempo de estudiante de primaria y secundaria, ¿recibiste algún tipo de instrucción sobre la obligación de pago tributario?

HT: No nunca Lo único que yo veo es que mis padres pagan puntualmente sus cosas, y cualquier cosa que ellos asumían, lo hacían con todo el esfuerzo que podían. (...) Yo creo que la base sería desde la escuela, desde los niños, incentivar la cultura de pago, como la conciencia misma.

Ya cuando crezcan, tengan una obligación de que deben pagar por un servicio que se le está dando.,

MM: Ahora vamos a entrar en lo que es la categoría tres, la gestión de residuos sólidos en el distrito de Los Olivos Te voy a preguntar como contribuyente ¿Qué opinas sobre el servicio?

HT: Si se ve que se recoge. A comparación de otras gestiones, está mucho mejor Quizás hay algunas cosas que mejorar. Quizá más unidades El servicio es todos los días, a la misma hora y con vehículos en buen estado. En el año 2019 estaba como ahora, en mi zona Villasol. Si hubiera un retraso en un día de recojo, se notaría, a leguas. Se volvería un San Martín o un Comas. Existe una política de pago a los proveedores de este servicio. No hay un retraso excesivo. Mientras como administración vas cumpliendo con el pago al proveedor, ellos cumplen con la obligación de recojo. Sin embargo, no toda la población paga este arbitrio. Otros que pagan están subsidiando el servicio.

MM: Ahora vamos a entrar ya como último tema, tu tema, los canales de recaudación. Identifico hasta 2 canales de recaudación. En primer lugar, las cajas y en segundo lugar los canales bancarios, ¿qué vistes en el año 2019 respecto a este asunto?

HT: En el año 2019, los pagos eran más presenciales, los contribuyentes por ser un poco mayores, tienen desconfianza, y es por esa razón que se acercan a la municipalidad. Siempre ha sido así. En ese año, a pesar de que existían los canales virtuales, la gente no lo utilizaba mucho.

MM: Seguramente debes haber oído hablar de la forma de pago del arbitrio de limpieza pública por recibo de servicio público, de luz o agua. Es una posibilidad establecida por la Ley de Residuos Sólidos.

HT: Yo planteé a la Administración la utilización de ese canal, pero me dijeron que el problema era las bases de datos. Para poder hacer convenios con las empresas prestadoras de servicios de luz, les pedían bases de datos de contribuyentes, Y tenían que ser unas buenas bases de datos. El sistema es deficiente, no se pueden incluir campos. Esa base de datos tiene que ser limpia y actualizada. Los propietarios a veces no declaran la transferencia y eso genera una base ficticia. Eso fue lo que me dijo la Administración. Si se pudiera arreglar, sería un golazo, habría un flujo constante y seguro de dinero, podrías realizar compromisos de pago constantes.

[Despedida]

Bitácora de entrevista:

Se realizó en 40 minutos. El entrevistado se encontraba en su casa, al igual que el entrevistador. Contaba con una computadora sin cámara. Se escuchaba voces de un niño. Me comentó que era su hijo de 4 años.

Glosario de Términos:

<p>1. Recaudación de Arbitrio de Limpieza Pública en la MDLO</p>	<p>Es la acción que tiene como fin cobrar la obligación tributaria, en este caso del arbitrio de limpieza pública en el distrito de Los Olivos, de parte del gobierno local. El periodo de tiempo a estudiar es el año 2019</p>
---	---

2. Determinación de arbitrio	Monto determinado para el arbitrio de limpieza pública que se proyecta a cobrar durante el año 2019.
3. Recaudación efectiva del arbitrio en el año	Monto recaudado para el arbitrio de limpieza pública durante el año 2019, mes a mes
4. Índice de Morosidad	Es el cálculo dividiendo los montos dejados de percibir del tributo entre el monto de del tributo determinado. La morosidad es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber perteneciente o relativo al tributo, en este caso a la obligación principal: el pago. En este caso, nos referimos arbitrio de limpieza pública (tributo) determinado y recaudado en el año 2019.
5. Cultura Tributaria	Conjunto de información y el grado de conocimientos que en un determinado país se tiene sobre los impuestos, así como el conjunto de percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación
6. Nivel Educativo Distrital	Nivel de Instrucción en el distrito de Los Olivos, según el último censo.
7. Currículo Nacional de la Educación Básica	Documento marco de la política educativa de la educación básica que contiene los aprendizajes que se espera que los estudiantes logren durante su formación básica, en concordancia con los fines y principios de la educación peruana, los objetivos de la educación básica y el Proyecto Educativo Nacional. Establece el Perfil de Egreso de la Educación Básica, las competencias nacionales y sus progresiones desde el inicio hasta el fin de la educación básica, así como sus niveles esperados por ciclo, nivel y modalidades. Además, contiene orientaciones para la evaluación formativa y la diversificación curricular.
8. Gestión de los residuos sólidos en el distrito de Los Olivos	Proceso que incluye las actividades necesarias para hacerse cargo de un residuo (basura o desecho de aquello que el hombre ha producido), como material que pierde su utilidad tras haber cumplido con su misión o servicio para el que fue producido. Se entiende que este proceso se da en el distrito de Los Olivos.
9. Eficacia de la Gestión de residuos sólidos	Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en el mencionado proceso.
10. Canales de recaudación	Vía por la cual se paga el tributo.
11. Canal directo	Aquel donde el pago del tributo se realiza en la caja de la corporación municipal.
12. Canal bancario	Aquel donde el pago del tributo se realiza en los bancos.
13. Canal de recibo de servicios públicos	Aquel por donde el pago se hace a través de los recibos de servicio público de agua o luz eléctrica.

ENTREVISTA 3

GUÍA DE ENTREVISTA		
Institución	MDLO	
Órgano	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RENTAS	
Objetivo	<i>Precisar y obtener mayor información que valide o no los datos que se encontraron en el análisis documental.</i>	
Entrevistador	Miguel Muñoz Arce (MM)	
Procedimiento previo	Consentimiento informado (dependiendo de la situación: i) si es una entrevista utilizando plataformas informáticas, el consentimiento tiene que ser grabado previamente a la entrevista; ii) si es una entrevista realizada en un ambiente de la corporación municipal, antes de empezar el entrevistado deberá firmar el consentimiento)	
Entrevistado	Nombre completo: Iván Ciro Gálvez Rivas (IG) Grado de Instrucción: Superior Profesión u oficio: Abogado Cargo: Gerente de Administración Tributaria y Rentas Cuanto tiempo en la posición: Desde el 1° de enero de 2019	
Fecha de la entrevista: 02/07/2021	Hora de inicio: 1630 horas	Hora de fin: 2346 horas
Preguntas	Las preguntas estarán orientadas a verificar las siguientes categorías y subcategorías: i) Categoría 1: Recaudación de Arbitrio de Limpieza Pública en la MDLO <ul style="list-style-type: none">• <i>Sub Categoría a): Determinación de arbitrio</i>• <i>Sub Categoría b): Recaudación efectiva del arbitrio en el año</i>• <i>Subcategoría c): Índice de morosidad</i> ii) Categoría 2: Cultura Tributaria <ul style="list-style-type: none">• Subcategoría a): Nivel Educativo Distrital• Subcategoría b): Currículo Nacional de la Educación Básica	

	<p>iii) Categoría 3: Gestión de Residuos Sólidos en el distrito de Los Olivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subcategoría a): Eficacia de la gestión <p>iv) Categoría 4: Canales de Recaudación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subcategoría a): Canal Directo • Subcategoría b) Canal Bancario • Subcategoría c) Canal de recibo de servicio público.
--	--

Contenido de la Entrevista

[Conversación previa con el entrevistado para afinar detalles sobre la actividad a realizar]

MM: Empezaremos con el consentimiento para realizar esta entrevista. El propósito de este protocolo es informarte sobre el proyecto de investigación y solicitar tu consentimiento. De aceptar, tu consentimiento será grabado en la entrevista. La presente investigación se titula “La Recaudación de los Arbitrios de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, (2019)” y está dirigido por Miguel Muñoz Arce para su tesis del mismo nombre y así optar por el grado académico de Magister en Gestión Pública. El propósito de la investigación es conocer sobre los factores que inciden en la recaudación del Arbitrio de Limpieza Pública en la MDLO en el periodo 2019. Para ello, se te solicita participar en una entrevista que te tomará máximo 50 minutos. Tu participación en la investigación es completamente voluntaria y puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Asimismo, participar en esta entrevista no te generará ningún perjuicio. Si tuvieras alguna consulta sobre la investigación, puedes formularla cuando lo estimes conveniente. La información que brindes en esta entrevista será analizada de manera conjunta con las respuestas de tus compañeros de trabajo, y servirá para la elaboración de artículos y presentaciones académicas. Además, esta entrevista será conservada por un año, contados desde la publicación de los resultados. Al concluir la investigación, si brindas tu correo electrónico, recibirás un resumen con los resultados obtenidos. ¿Has comprendido todo lo que le estoy informando?

IG: Si he comprendido.

MM: Entonces ¿aceptas realizar esta entrevista?

IG: Si.

MM: Entonces empezamos la primera pregunta. Respecto a la recaudación del arbitrio de limpieza pública en la MDLO de los Olivos. Te voy a presentar en este momento un cuadro que más o menos indica lo que corresponde al fenómeno de recaudación. Esta información es la que he podido sacar de la consulta amigable del MEF. Te explico. La MDLO determinó S/ 13,569,479 como monto a cobrar en 2019, y el monto

recaudado fue S/ 9'839,034. Y se tuvo una tasa anual de morosidad de 27.49%. Si observas el cuadro podrás observar diferentes momentos y picos de recaudación. Si te das cuenta aquí hay una en línea que te establece una media de recaudación. La media que debió seguirse para poder alcanzar, el 100%. Observa que hay tres picos, por arriba de la media. ¿Qué opinas de esto?

[Interrupción]

MM: Vamos a empezar a compartir el cuadro. Son las 2309 horas (...) ¿Qué me tienes que comentar sobre los picos de recaudación, y las estrategias para cobrar esta deuda?

IG: El pico del primer trimestre se debe a que vence el primer trimestre tributario tanto de predial, como de arbitrios. En la Municipalidad hemos estructurado el cronograma pagos de arbitrios en forma simultánea a la de predial, en cuatro cuotas. En otras municipalidades el cobro de ese arbitrio es mensual. Amarramos el predial con el arbitrio. Por ley la primera cuota del predial se paga el último día hábil de febrero. Entonces la primera cuota de arbitrios también se paga. Incluso se prorrogó hasta el mes de abril. Hubo un beneficio de pronto pago sobre el total de insoluto de arbitrios. Había un descuento del 10% al 15% sobre el monto insoluto. Eso incentivó en pagar antes del vencimiento. Eso explica el pico alto que se observa allí. Además de eso, siempre hay un grupo de contribuyentes puntuales. Son aquellos quieren pagar y que quieren olvidarse del pasivo. Eso ocurrió en el primer trimestre tributario, hasta abril más o menos. Luego hay unos bajones, esto reflejaba cierta orientación, cierta tendencia de que aquel que no quiere pagar puntual, hay que tomar ya acciones de cobranza formal, más definida, hay que evaluar las estrategias. Esta es una deuda tributaria, no es una deuda comercial, la cual se cobra más fácilmente con una carta notarial. En el caso de una deuda tributaria hay que seguir formalidades y procedimientos estrictos y plazos estandarizados. Primero se debe esperar al vencimiento formal, identificar quienes no han pagado, se les cursa la resolución de determinación, en el caso del arbitrio, notificar al domicilio fiscal, esperar veinte días, esperar a que cancelen o se opongán, y luego derivamos para la ejecución coactiva. Hay todo un proceso de maduración. En el caso de los arbitrios de limpieza, las cuotas no son tan significativas. Lo que se les mandaba eran recordatorios de deuda. Se veía que efectos tenían. Y luego los que no pagaron se les emitía resoluciones de determinación, y contra eso, los que no pagaban se les mandaba a coactivo. En ese 2019, hubo un trabajo inmenso en la deuda ordinaria, principalmente, es decir la deuda que se había emitido ese año, la que se está analizando. Priorizar esa sobre la cartera pesada, que es la de las de los años anteriores.

MM: ¿Y el último pico, es decir el último trimestre? Veo que desde octubre de ese año hay una subida.

IG: Hay dos causas. Uno, la maduración de todo ese proceso de cobranza que te explique, todo el bombardeo de requerimientos, resoluciones, en ese momento se contrató un servicio de centrales de riesgo. Como te dije, eso es toda una maduración. En simultáneo, había una ordenanza de

amnistía que otorgaba beneficios con los cuales se perdonaban intereses y moras. Un beneficio tributario por sí solo, no te garantiza el pago. La motivación para que la gente utilice el beneficio es la presión tributaria. El contribuyente siente que el beneficio es bueno y tiene que aprovechar esa oportunidad.

MM: Ahora, vamos a hablar de cultura tributaria. ¿Qué entiendes por esto?

IG: Es tema muy teórico. La cultura tributaria podemos entenderla como una concepción colectiva, grupal de la comunidad sobre el sistema tributario que corresponde a nivel de nuestro gobierno local, instituciones y que obligaciones tiene. La conciencia tributaria es mucho más personalizada, algo individual, una valoración individual de cada sujeto de cada contribuyente

MM: ¿Tendría algo que ver la cultura tributaria o conciencia tributaria, entendiéndola como ese compromiso de pago, con el grado de instrucción en el distrito?

IG: Buena pregunta. No hemos tenido una data empírica al respecto. Habría que ver el grado de instrucción, correlacionar y verificar si tiene un efecto. Tratamos de crear conciencia de pago en nuestra publicidad. Hubo algunos proyectos, pero todo se suspendió por el COVID. Había reuniones en lugares con la comunidad, donde se explicaba que hacía la municipalidad, por qué cobrábamos tributos, para que servían. Esa es una receta de las administraciones tributarias. No es tanto, a nivel educación, sino a nivel de información, existe la sensibilización que es una herramienta que ayuda a restar morosidad.

MM: Entonces no podrías asegurar que la conciencia tributaria esta en relación al nivel educativo. Por ejemplo, si recibió una educación cívica, estableciendo esa relación entre el servicio y obligación de pago; pero, por otro lado, el que no la recibió, obviamente no tiene en la conciencia la obligación de pago.

IG: Lo que si podríamos decir es que hay zonas del distrito más marcadas que otras donde se efectúan con mayor facilidad el pago, respecto de otras que tuvieron previamente la condición de asentamientos humanos. Ellos tienen una mayor tasa de morosidad. Esa es una data objetiva. Ponerse a contar allí, en ese espacio haya más gente con mayor instrucción, quizás eso podría ser. No se puede asegurar, pero es un fenómeno.

MM: En tu tiempo de estudiante de primaria y secundaria, ¿recibiste algún tipo de instrucción sobre la obligación de pago tributario?

IG: No lo recuerdo. En tal caso no fue importante. Eran otras épocas.

MM: Ahora vamos a entrar en lo que es la categoría tres, la gestión de residuos sólidos en el distrito de Los Olivos ¿Qué opinas sobre el servicio de recojo de residuos sólidos? Para empezar ¿vives en Los Olivos

IG: Si vivo en Los Olivos. Tengo un familiar que es contribuyente. Conozco el servicio como usuario. Es un servicio constante, todos los días pasan, es una gestión positiva. Tú puedes caminar y no ves en las calles que se acumule basura como en otros distritos. En las mañanas sales a laborar y no ves montículos de basura. Los camiones recolectores pasan en las noches. No puedo asegurar que sean nuevos o viejos.

MM: Ahora vamos a entrar, ya como último tema, a los canales de recaudación. Identifico hasta 2 canales de recaudación. En primer lugar,

las cajas y en segundo lugar los canales bancarios, ¿qué vistes en el año 2019 respecto a este asunto?

IG: En el año 2019, cuando llegamos como gestión, teníamos que utilizar lo estaba disponible en ese momento que era el pago en caja en la Municipalidad. No había un convenio con bancos para la recepción del pago. Por la pandemia tuvimos que hacer algunos cambios, habilitamos el pago por web, utilizando una tarjeta de crédito o débito, lo que obliga a la gente a tener una cuenta bancaria. El pago por web tiene ese condicionante. Comprobamos que una gran parte de contribuyentes no cuentan con una cuenta bancaria, no usan un sistema bancario. Pero en el año 2019 solo había el pago presencial. Vale la pena aclarar. Lo que ocurre es que para usar el sistema bancario debería haber un convenio, entre la municipalidad y el banco. No es que se le da al contribuyente el número de cuenta porque eso trae desorden. Para empezar el banco cobra una comisión como usuario del banco, le cobra una comisión al contribuyente. Y por montos menores no le es atractivo. Tesorería trabaja con fuentes. A pesar que nosotros abríamos cuentas por diferentes conceptos, arbitrios y predial, los contribuyentes igual hacían el pago en una de ellas. Esto generaba desorden. En la etapa de imputación al pago primero se pagaban los intereses y luego el insoluto. A veces quedaban saldos. Se utiliza el depósito en cuenta para los contribuyentes corporativos. Por otro lado, también existe la modalidad de pago con nuestra data tributaria. En este caso, el primer problema es que es una data estática, es decir es una data que recibe a comienzo de año, pero esa data no recibirá las actualizaciones que se emitan a lo largo del año, por ejemplo, las amnistías y que permitan descuentos, el banco no te da el servicio de hacerte la emisión de conceptos que tu deseas aplicar con amnistía o sin amnistía. A eso le llamamos data estática. En ese caso, tendrías que pagar el monto total nominal y luego hacer la gestión de devolución o compensación de pago. El segundo problema es que el banco no trabaja gratis, siempre te cobra una comisión por atender el contribuyente, como todo servicio. En esa situación, los contribuyentes no se sentían satisfechos con esa situación. En los bancos mayormente había colas, y cuando uno no era cliente del banco te mandaban a una cola distinta, y encima te cobraban de comisión bancaria S/3.50. Y el pago siendo S/ 15.00. ¿Vas a pagar una comisión de S/ 3.50? Como que no salía muy rentable. Hay una mala percepción de afuera cuando cuestionan por que la municipalidad no usa el servicio de los bancos. Los que tienen cuentas no tienen problemas, ellos entran a su plataforma web de su banco, pero ellos pagan la data estática. La municipalidad puede actualizar en cualquier momento, pero el banco pone sus reglas. Ellos quieren que la actualización sea cada 6 meses.

MM: Ahora sí, la última pregunta. Seguramente debes haber oído hablar de la forma de pago del arbitrio de limpieza pública por recibo de servicio público, de luz o agua. Es una posibilidad establecida por la Ley de Residuos Sólidos. ¿La municipalidad ha intentado realizar algún trámite para poder utilizar este canal?

IG: Si hemos remitido cartas a los diversos prestadores de servicios públicos, saneamiento y electricidad, luego hemos llamado por teléfono y tratamos de comunicarnos con los responsables, pero sabemos que tenemos que

dirigirnos a la alta dirección de aquellas empresas, y no hemos tenido mayor éxito. La ley lo permite, lo prevé, pero no genera el incentivo para que esa concesionaria pueda facilitar ese vehículo del recibo. No están obligados, y si no les sale a cuenta, no lo hacen. Ese es uno. Debería modificarse la normativa en ese sentido, incentivarse, quizás con un beneficio tributario (...), pero mientras no haya eso, no se masificará. Yendo a la parte más sustantiva, el otro problema operativo, es que data de contribuyentes nuestra esta conciliada con la data de usuarios del servicio de electricidad, o de agua. Uno de los problemas que se ve en la realidad. Por ejemplo, muchas personas, no necesariamente actualizan el nombre del titular del servicio de a empresa prestadora. A veces el recibo del servicio queda con el antiguo dueño. Por otro lado, en un predio podríamos tener como contribuyente declarado, más de un suministro. Y a la vez, un solo suministro abastezca un predio. Se necesita una data física, grafica, y no es un trabajo inmediato. Nosotros podemos tener nuestro padrón en base a la nomenclatura inicial cuando se formalizaban los centros poblados, cosa que todavía existe manzana y lote; pero en cambio la empresa puede tenerla a nivel de calle, con el certificado de jurisdicción, con la nomenclatura actualizada. Tiene que haber una mejora en la data de ambos y eso no es inmediato. Primero tendría que haber un trabajo de conciliación. Ese problema pasa en todas las municipalidades. Nosotros no reflejamos propietarios. Siempre ocurre que hay controversias sobre la propiedad, y vienen a reclamar a la municipalidad. Nosotros no habilitamos propietarios, nosotros habilitamos a las personas que dicen ser propietarios. Nosotros no podemos negarnos a la recepción de declaraciones juradas, entonces ocurre que sobre un mismo predio existe más de una declaración jurada. Entonces en ese caso ¿a qué recibo se le cargaría el tributo? Habría una discordancia allí.

[Despedida]

Bitácora de entrevista:

Se realizo en un poco más 40 minutos. El entrevistado se encontraba en su oficina en la Sede Central de la Municipalidad, ubicada en Carlos Izaguirre. Se le envió el link por WhatsApp. Nos conectamos vía zoom. Se le veía con mascarilla y hasta un poco agestado. No se contaba con suficiente red, por lo que se le escuchaba entrecortado. Me indicó que estaba un poco apurado. Además, fue a la hora del partido de futbol Perú-Paraguay. Hubo interrupciones tanto en la oficina del entrevistado, como en el domicilio del entrevistador. Quedamos de mutuo acuerdo en reencontrarnos vía zoom a las 2200 horas. El entrevistado me dijo que a esa hora terminaban sus clases. Interrumpí la entrevista. Verifique la grabación y no salió del todo bien. Me comuniqué con él por WhatsApp como a las 2205 horas para retomar la entrevista. Me indicó a las 2206 horas “Miguel a las 11 por favor, estoy terminando la charla”. Yo le dije “Ok.

11pm". A las 2256 horas envié el link. Minutos después se conectó. Por estar en su domicilio no tenía mascarilla. Le comenté sobre la necesidad de volver a grabar desde la primera pregunta y me dijo que no había problema. Se le notaba relajado. Hasta sonriendo. La grabación siguió sin novedad.

Glosario de Términos:

<p>1. Recaudación de Arbitrio de Limpieza Pública en la MDLO</p>	<p>Es la acción que tiene como fin cobrar la obligación tributaria, en este caso del arbitrio de limpieza pública en el distrito de Los Olivos, de parte del gobierno local. El periodo de tiempo a estudiar es el año 2019</p>
<p>2. Determinación de arbitrio</p>	<p>Monto determinado para el arbitrio de limpieza pública que se proyecta a cobrar durante el año 2019.</p>
<p>3. Recaudación efectiva del arbitrio en el año</p>	<p>Monto recaudado para el arbitrio de limpieza pública durante el año 2019, mes a mes</p>
<p>4. Índice de Morosidad</p>	<p>Es el cálculo dividiendo los montos dejados de percibir del tributo entre el monto de del tributo determinado. La morosidad es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber perteneciente o relativo al tributo, en este caso a la obligación principal: el pago. En este caso, nos referimos arbitrio de limpieza pública (tributo) determinado y recaudado en el año 2019.</p>
<p>5. Cultura Tributaria</p>	<p>Conjunto de información y el grado de conocimientos que en un determinado país se tiene sobre los impuestos, así como el conjunto de percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación</p>
<p>6. Nivel Educativo Distrital</p>	<p>Nivel de Instrucción en el distrito de Los Olivos, según el último censo.</p>
<p>7. Currículo Nacional de la Educación Básica</p>	<p>Documento marco de la política educativa de la educación básica que contiene los aprendizajes que se espera que los estudiantes logren durante su formación básica, en concordancia con los fines y principios de la educación peruana, los objetivos de la educación básica y el Proyecto Educativo Nacional.</p> <p>Establece el Perfil de Egreso de la Educación Básica, las competencias nacionales y sus progresiones desde el inicio hasta el fin de la educación básica, así como sus niveles esperados por ciclo, nivel y modalidades. Además, contiene orientaciones para la evaluación formativa y la diversificación curricular.</p>
<p>8. Gestión de los residuos sólidos en el distrito de Los Olivos</p>	<p>Proceso que incluye las actividades necesarias para hacerse cargo de un residuo (basura o desecho de aquello que el hombre ha producido), como material que pierde su utilidad tras haber cumplido con su misión o servicio para el que fue producido.</p>

	Se entiende que este proceso se da en el distrito de Los Olivos.
9. Eficacia de la Gestión de residuos sólidos	Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en el mencionado proceso.
10. Canales de recaudación	Vía por la cual se paga el tributo.
11. Canal directo	Aquel donde el pago del tributo se realiza en la caja de la corporación municipal.
12. Canal bancario	Aquel donde el pago del tributo se realiza en los bancos.
13. Canal de recibo de servicios públicos	Aquel por donde el pago se hace a través de los recibos de servicio público de agua o luz eléctrica.

Anexo 3

Instrumento Lista de Cotejo

Categoría 1: Recaudación de Arbitrio de Limpieza Pública en la MDLO (Independiente)			
Subcategorías	Indicadores	Identificación de la Fuente	Observaciones
<i>Determinación de arbitrio</i>	<i>Deuda generada con la determinación del Arbitrio de Limpieza Pública (2019)</i>		
<i>Recaudación efectiva del arbitrio en el año</i>	<i>Ingresos por los Arbitrios de Limpieza Pública por año (2019).</i>		
<i>Índice de morosidad</i>	<i>Índice de morosidad (2019) = Monto no recaudado / Monto determinado del arbitrio</i>		
Categoría 2: Cultura Tributaria (Dependiente)			
Subcategorías	Indicadores	Identificación de la Fuente	Observaciones
<i>Nivel de Instrucción Distrital</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel Educativo Alcanzado por el jefe o jefa del hogar y esposo/a o compañero/a: Sin nivel, Inicial, Primaria, Secundaria, Básica especial, Superior no universitaria incompleta, Superior no universitaria completa, Superior universitaria incompleta, Superior universitaria completa y Maestría / Doctorado 		
<i>Currículo Nacional de la Educación Básica</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Conciencia tributaria • Obligación tributaria 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de tributos municipales. • Conocimiento sobre pago de arbitrios. 		
Categoría 3: Gestión de residuos sólidos (Dependiente)			
Subcategorías	Indicadores	Identificación de la Fuente	Observaciones
<i>Eficacia Gestión</i>	<i>Veces que se presta el servicio de recolección por zona.</i>		
	<i>Vehículos en el que se realiza la recolección</i>		
Categoría 4: Canales de Recaudación (Dependiente)			
Subcategorías	Indicadores	Identificación de la Fuente	Observaciones
<i>Canal Directo</i>	<i>Recaudación directa a través de ventanilla de la municipalidad (año 2019)</i>		
<i>Canal Bancario</i>	<i>Recaudación en ventanilla del banco o Internet (año 2019).</i>		
<i>Canal recibo de servicios públicos</i>	<i>Recaudación a través del convenio con empresas de servicio público.</i>		
Instrucciones para el llenado			
<p>Esta lista de cotejo sirve para comprobar la presencia o ausencia de una serie de datos en el proceso de recolección de datos en documentos. A continuación, vera las categorías, subcategorías e indicadores que se obtuvieron para la investigación. Lea la fuente y verifique si alguno de los indicadores se encuentra en ella. De ser así consigne en el casillero correspondiente la referencia de donde encontrarla.</p>			
Glosario de Términos			
1. Recaudación de Arbitrio de Limpieza Pública en la MDLO	Es la acción que tiene como fin cobrar la obligación tributaria, en este caso del arbitrio de limpieza pública en el distrito de Los Olivos, de parte del gobierno local. El periodo de tiempo a estudiar es el año 2019		
2. Determinación de arbitrio	Monto determinado para el arbitrio de limpieza pública que se proyecta a cobrar durante el año 2019.		

3. Recaudación efectiva del arbitrio en el año	Monto recaudado para el arbitrio de limpieza pública durante el año 2019, mes a mes
4. Índice de Morosidad	Es el cálculo dividiendo los montos dejados de percibir del tributo entre el monto de del tributo determinado. La morosidad es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber perteneciente o relativo al tributo, en este caso a la obligación principal: el pago. En este caso, nos referimos arbitrio de limpieza pública (tributo) determinado y recaudado en el año 2019.
5. Cultura Tributaria	Conjunto de información y el grado de conocimientos que en un determinado país se tiene sobre los impuestos, así como el conjunto de percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación
6. Nivel Educativo Distrital	Nivel de Instrucción en el distrito de Los Olivos, según el último censo.
7. Currículo Nacional de la Educación Básica	Documento marco de la política educativa de la educación básica que contiene los aprendizajes que se espera que los estudiantes logren durante su formación básica, en concordancia con los fines y principios de la educación peruana, los objetivos de la educación básica y el Proyecto Educativo Nacional. Establece el Perfil de Egreso de la Educación Básica, las competencias nacionales y sus progresiones desde el inicio hasta el fin de la educación básica, así como sus niveles esperados por ciclo, nivel y modalidades. Además, contiene orientaciones para la evaluación formativa y la diversificación curricular.
8. Gestión de los residuos sólidos en el distrito de Los Olivos	Proceso que incluye las actividades necesarias para hacerse cargo de un residuo (basura o desecho de aquello que el hombre ha producido), como material que pierde su utilidad tras haber cumplido con su misión o servicio para el que fue producido. Se entiende que este proceso se da en el distrito de Los Olivos.
9. Eficacia de la Gestión de residuos sólidos	Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en el mencionado proceso.
10. Canales de recaudación	Vía por la cual se paga el tributo.
11. Canal directo	Aquel donde el pago del tributo se realiza en la caja de la corporación municipal.
12. Canal bancario	Aquel donde el pago del tributo se realiza en los bancos.
13. Canal de recibo de servicios públicos	Aquel por donde el pago se hace a través de los recibos de servicio público de agua o luz eléctrica.

LISTA DE COTEJO

Categoría 1: Recaudación de Arbitrio de Limpieza Pública en la MDLO (Independiente)			
Subcategorías	Indicadores	Identificación de la Fuente	Observaciones
Determinación de arbitrio	Deuda generada con la determinación del Arbitrio de Limpieza Pública (2019)	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS (2019) Ingreso Corriente 2019 (Archivo Excel). Generado el 20 de noviembre de 2019.	
Recaudación efectiva del arbitrio en el año	Ingresos por los Arbitrios de Limpieza Pública por año (2019).	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS (2021) Consulta Amigable de Ingresos. Presupuesto y Ejecución de Ingresos. Año de Ejecución: 2019 (Hoja Excel) Fecha de la Consulta: 13-mayo-2021.	
Índice de morosidad	Índice de morosidad (2019) = Monto no recaudado / Monto determinado del arbitrio		
Categoría 2: Cultura Tributaria (Dependiente)			
Subcategorías	Indicadores	Identificación de la Fuente	Observaciones
Nivel de Instrucción Distrital	<ul style="list-style-type: none"> Nivel Educativo Alcanzado por el jefe o jefa del hogar y esposo/a o compañero/a 	INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA E INFORMATICA (2018) Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas. Tomo II, CUADROS ESTADÍSTICOS DE POBLACIÓN, VIVIENDA Y HOGAR (Hoja Excel) Fecha de consulta: 14 de junio de 2021:	
Currículo Nacional de la Educación Básica	<ul style="list-style-type: none"> Conciencia tributaria Obligación tributaria 	MINISTERIO DE EDUCACIÓN	

	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de tributos municipales. • Conocimiento sobre pago de arbitrios. 	(2017) Currículo Nacional de la Educación Básica. Lima: Ministerio de Educación. 224 pp.	
Categoría 3: Gestión de residuos sólidos (Dependiente)			
Subcategorías	Indicadores	Identificación de la Fuente	Observaciones
Eficacia Gestión	Veces que se presta el servicio de recolección por zona.	Entrevistas 1,2 y 3	
	Vehículos en el que se realiza la recolección	Entrevistas 1,2 y 3	
Categoría 4: Canales de Recaudación (Dependiente)			
Subcategorías	Indicadores	Identificación de la Fuente	Observaciones
Canal Directo	Recaudación directa a través de ventanilla de la municipalidad (año 2019)	Entrevistas 1,2 y 3	
Canal Bancario	Recaudación en ventanilla del banco o Internet (año 2019).	Entrevistas 1,2 y 3	
Canal recibo de servicios públicos	Recaudación a través del convenio con empresas de servicio público.	INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA E INFORMATICA (2018) Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas. Tomo II, CUADROS ESTADÍSTICOS DE POBLACIÓN, VIVIENDA Y HOGAR (Hoja Excel) Fecha de consulta: 14 de junio de 2021:	
Instrucciones para el llenado			
Esta lista de cotejo sirve para comprobar la presencia o ausencia de una serie de datos en el proceso de recolección de datos en documentos. A continuación, vera las categorías, subcategorías e indicadores que se obtuvieron para la investigación. Lea la fuente y verifique si alguno de los indicadores se encuentra en ella. De ser así consigne en el casillero correspondiente la referencia de donde encontrarla.			

Glosario de Términos	
1. Recaudación de Arbitrio de Limpieza Pública en la MDLO	Es la acción que tiene como fin cobrar la obligación tributaria, en este caso del arbitrio de limpieza pública en el distrito de Los Olivos, de parte del gobierno local. El periodo de tiempo a estudiar es el año 2019
2. Determinación de arbitrio	Monto determinado para el arbitrio de limpieza pública que se proyecta a cobrar durante el año 2019.
3. Recaudación efectiva del arbitrio en el año	Monto recaudado para el arbitrio de limpieza pública durante el año 2019, mes a mes
4. Índice de Morosidad	Es el cálculo dividiendo los montos dejados de percibir del tributo entre el monto de del tributo determinado. La morosidad es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber perteneciente o relativo al tributo, en este caso a la obligación principal: el pago. En este caso, nos referimos arbitrio de limpieza pública (tributo) determinado y recaudado en el año 2019.
5. Cultura Tributaria	Conjunto de información y el grado de conocimientos que en un determinado país se tiene sobre los impuestos, así como el conjunto de percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación
6. Nivel Educativo Distrital	Nivel de Instrucción en el distrito de Los Olivos, según el último censo.
7. Currículo Nacional de la Educación Básica	Documento marco de la política educativa de la educación básica que contiene los aprendizajes que se espera que los estudiantes logren durante su formación básica, en concordancia con los fines y principios de la educación peruana, los objetivos de la educación básica y el Proyecto Educativo Nacional. Establece el Perfil de Egreso de la Educación Básica, las competencias nacionales y sus progresiones desde el inicio hasta el fin de la educación básica, así como sus niveles esperados por ciclo, nivel y modalidades. Además, contiene orientaciones para la evaluación formativa y la diversificación curricular.
8. Gestión de los residuos sólidos en el distrito de Los Olivos	Proceso que incluye las actividades necesarias para hacerse cargo de un residuo (basura o desecho de aquello que el hombre ha producido), como material que pierde su utilidad tras haber cumplido con su misión o servicio para el que fue producido. Se entiende que este proceso se da en el distrito de Los Olivos.
9. Eficacia de la Gestión de residuos sólidos	Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en el mencionado proceso.
10. Canales de recaudación	Vía por la cual se paga el tributo.
11. Canal directo	Aquel donde el pago del tributo se realiza en la caja de la corporación municipal.

12. Canal bancario	Aquel donde el pago del tributo se realiza en los bancos.
13. Canal de recibo de servicios públicos	Aquel por donde el pago se hace a través de los recibos de servicio público de agua o luz eléctrica.

Anexo 4

Instrumento Matriz de Análisis

Categoría 1: Recaudación de Arbitrio de Limpieza Pública en la MDLO (Independiente)			
Subcategorías	Indicadores	Análisis	Conclusiones
Determinación de arbitrio	Deuda generada con la determinación del Arbitrio de Limpieza Pública (2019)	Verificar la deuda determinada a nivel de valores emitidos	S/
Recaudación efectiva del arbitrio en el año	Ingresos por los Arbitrios de Limpieza Pública por año (2019).	Verificar la recaudación según Consulta Amigable del MEF, mes a mes Concordar media determinada por recaudación mes a mes. Cuadro Comparativo de la media de la deuda determinada y la recaudación.	
Índice de morosidad	Índice de morosidad (2019) = Monto no recaudado / Monto determinado del arbitrio	Realizar la operación establecida en el indicador.	
Categoría 2: Cultura Tributaria (Dependiente)			
Subcategorías	Indicadores	Análisis	Conclusiones
Nivel de Instrucción Distrital	• Nivel Educativo Alcanzado por el jefe o jefa del hogar y esposo/a o compañero/a: Sin nivel, Inicial,	Verificar el nivel de instrucción de las personas que son cabezas de hogar.	

	<i>Primaria, Secundaria, Básica especial, Superior no universitaria incompleta, Superior no universitaria completa, Superior universitaria incompleta, Superior universitaria completa y Maestría / Doctorado</i>		
<i>Currículo Nacional de la Educación Básica</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Conciencia tributaria</i> • <i>Obligación tributaria</i> • <i>Conocimiento de tributos municipales.</i> • <i>Conocimiento sobre pago de arbitrios.</i> 	<i>Verificar en el Currículo Nacional de Educación Básica si se encuentran alguno de los indicadores.</i>	
<i>Categoría 3: Gestión de residuos sólidos (Dependiente)</i>			
<i>Subcategorías</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Análisis</i>	<i>Conclusiones</i>
<i>Eficacia Gestión</i>	<i>Veces a la semana que se presta el servicio de recolección.</i>	<i>Verificar las veces por semana en que se realiza el servicio de recolección por zona, en el año 2019</i>	
	<i>Vehículos en el que se realiza la recolección</i>	<i>Tipo de vehículos y año de fabricación</i>	
<i>Categoría 4: Canales de Recaudación (Dependiente)</i>			
<i>Subcategorías</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Análisis</i>	<i>Conclusiones</i>
<i>Canal Directo</i>	<i>Recaudación directa a través de ventanilla de la municipalidad (año 2019)</i>	<i>Verificar recaudación en la caja de la corporación.</i>	
<i>Canal Bancario</i>	<i>Recaudación en ventanilla del banco o Internet (año 2019).</i>	<i>Verificar recaudación en ventanilla bancaria o por internet.</i>	

Canal recibo de servicios públicos	Recaudación a través del convenio con empresas de servicio público.	Verificar la posible recaudación, teniendo en consideración la cantidad de contribuyentes y cantidad de suministros de servicio público	
Glosario de Términos			
1. Recaudación de Arbitrio de Limpieza Pública en la MDLO	Es la acción que tiene como fin cobrar la obligación tributaria, en este caso del arbitrio de limpieza pública en el distrito de Los Olivos, de parte del gobierno local. El periodo de tiempo a estudiar es el año 2019		
2. Determinación de arbitrio	Monto determinado para el arbitrio de limpieza pública que se proyecta a cobrar durante el año 2019.		
3. Recaudación efectiva del arbitrio en el año	Monto recaudado para el arbitrio de limpieza pública durante el año 2019, mes a mes		
4. Índice de Morosidad	Es el cálculo dividiendo los montos dejados de percibir del tributo entre el monto de del tributo determinado. La morosidad es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber perteneciente o relativo al tributo, en este caso a la obligación principal: el pago. En este caso, nos referimos arbitrio de limpieza pública (tributo) determinado y recaudado en el año 2019.		
5. Cultura Tributaria	Conjunto de información y el grado de conocimientos que en un determinado país se tiene sobre los impuestos, así como el conjunto de percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación		
6. Nivel Educativo Distrital	Nivel de Instrucción en el distrito de Los Olivos, según el último censo.		
7. Currículo Nacional de la Educación Básica	<p>Documento marco de la política educativa de la educación básica que contiene los aprendizajes que se espera que los estudiantes logren durante su formación básica, en concordancia con los fines y principios de la educación peruana, los objetivos de la educación básica y el Proyecto Educativo Nacional.</p> <p>Establece el Perfil de Egreso de la Educación Básica, las competencias nacionales y sus progresiones desde el inicio hasta el fin de la educación básica, así como sus niveles esperados por ciclo, nivel y modalidades. Además, contiene orientaciones para la evaluación formativa y la diversificación curricular.</p>		
8. Gestión de los residuos sólidos en el distrito de Los Olivos	Proceso que incluye las actividades necesarias para hacerse cargo de un residuo (basura o desecho de aquello que el hombre ha producido), como		

	material que pierde su utilidad tras haber cumplido con su misión o servicio para el que fue producido. Se entiende que este proceso se da en el distrito de Los Olivos.
9. Eficacia de la Gestión de residuos sólidos	Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en el mencionado proceso.
10. Canales de recaudación	Vía por la cual se paga el tributo.
11. Canal directo	Aquel donde el pago del tributo se realiza en la caja de la corporación municipal.
12. Canal bancario	Aquel donde el pago del tributo se realiza en los bancos.
13. Canal de recibo de servicios públicos	Aquel por donde el pago se hace a través de los recibos de servicio público de agua o luz eléctrica.

MATRIZ DE ANALISIS DOCUMENTAL

Categoría 1: Recaudación de Arbitrio de Limpieza Pública en la MDLO (Independiente)																															
Subcategorías	Indicadores	Análisis	Conclusiones																												
Determinación de arbitrio	Deuda generada con la determinación del Arbitrio de Limpieza Pública (2019)	Verificar la deuda determinada a nivel de valores emitidos	S/ 13,569,479																												
Recaudación efectiva del arbitrio en el año	Ingresos por los Arbitrios de Limpieza Pública por año (2019).	<p>Verificar la recaudación según Consulta Amigable del MEF, mes a mes</p> <p>Concordar media determinada por recaudación mes a mes.</p> <p>Cuadro Comparativo de la media de la deuda determinada y la recaudación.</p>	<table> <tr><td>1: enero</td><td>201,519</td></tr> <tr><td>2: febrero</td><td>2,250,339</td></tr> <tr><td>3: 'marzo</td><td>1,402,076</td></tr> <tr><td>4: 'abril</td><td>626,621</td></tr> <tr><td>5: 'mayo</td><td>916,974</td></tr> <tr><td>6: 'junio</td><td>410,311</td></tr> <tr><td>7: julio</td><td>378,097</td></tr> <tr><td>8: 'agosto</td><td>829,335</td></tr> <tr><td>9: 'setiembre</td><td>416,184</td></tr> <tr><td>10: 'octubre</td><td>388,374</td></tr> <tr><td>11: 'noviembre</td><td>810,702</td></tr> <tr><td>12: 'diciembre</td><td>1,208,500</td></tr> <tr><td colspan="2">Total Anual recaudado= 9,839,034</td></tr> <tr><td colspan="2">Media mensual (S/ 13,569,479/ 12meses) = S/ 1,130,790</td></tr> </table>	1: enero	201,519	2: febrero	2,250,339	3: 'marzo	1,402,076	4: 'abril	626,621	5: 'mayo	916,974	6: 'junio	410,311	7: julio	378,097	8: 'agosto	829,335	9: 'setiembre	416,184	10: 'octubre	388,374	11: 'noviembre	810,702	12: 'diciembre	1,208,500	Total Anual recaudado= 9,839,034		Media mensual (S/ 13,569,479/ 12meses) = S/ 1,130,790	
1: enero	201,519																														
2: febrero	2,250,339																														
3: 'marzo	1,402,076																														
4: 'abril	626,621																														
5: 'mayo	916,974																														
6: 'junio	410,311																														
7: julio	378,097																														
8: 'agosto	829,335																														
9: 'setiembre	416,184																														
10: 'octubre	388,374																														
11: 'noviembre	810,702																														
12: 'diciembre	1,208,500																														
Total Anual recaudado= 9,839,034																															
Media mensual (S/ 13,569,479/ 12meses) = S/ 1,130,790																															
Índice de morosidad	Índice de morosidad (2019) = Monto no recaudado / Monto determinado del arbitrio	Realizar la operación establecida en el indicador.	$(S/ 13,569,479 - S/ 9,839,034) / S/ 13,569,479 = (S/ 3,370,447) / S/ 13,569,479 = 0.2749 = 27.49\%$																												

Categoría 2: Cultura Tributaria (Dependiente)			
Subcategorías	Indicadores	Análisis	Conclusiones
<i>Nivel de Instrucción Distrital</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel Educativo Alcanzado por el jefe o jefa del hogar y esposo/a o compañero/a: Sin nivel, Inicial, Primaria, Secundaria, Básica especial, Superior no universitaria incompleta, Superior no universitaria completa, Superior universitaria incompleta, Superior universitaria completa y Maestría / Doctorado 	Verificar el nivel de instrucción de del jefe o jefa del hogar y esposo/a o compañero/a.	Sin nivel 1,058 Inicial 89 Primaria 14,754 Secundaria 53,199 Básica especial 249 Sup. no univ. incompleta 9,355 Sup. no univ. completa 20,682 Sup. univ. incompleta 10,759 Sup. univ. completa 25,115 Maestría / Doctorado 3,706
<i>Currículo Nacional de la Educación Básica</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Conciencia tributaria • Obligación tributaria • Conocimiento de tributos municipales. • Conocimiento sobre pago de arbitrios. 	Verificar en el Currículo Nacional de Educación Básica se encuentran alguno de los indicadores.	Conciencia tributaria, Obligación tributaria, Conocimiento de tributos municipales y Conocimiento sobre pago de arbitrios: no se encuentran "Tribut": Niveles 5 y 7 de la "Competencia 19: Gestiona responsablemente los recursos económicos
Categoría 3: Gestión de residuos sólidos (Dependiente)			
Subcategorías	Indicadores	Análisis	Conclusiones
<i>Eficacia Gestión</i>	Veces a la semana que se presta el servicio de recolección.	Verificar las veces por semana en que se realiza el servicio de	Diariamente

		recolección por zona, en el año 2019	
	Vehículos en el que se realiza la recolección	Tipo de vehículos y año de fabricación	Vehículos en buen estado
Categoría 4: Canales de Recaudación (Dependiente)			
Subcategorías	Indicadores	Análisis	Conclusiones
Canal Directo	Recaudación directa a través de ventanilla de la municipalidad (año 2019)	Verificar recaudación en la caja de la corporación.	En un alto porcentaje. Al olivense le gusta pagar en efectivo.
Canal Bancario	Recaudación en ventanilla del banco o Internet (año 2019).	Verificar recaudación en ventanilla bancaria o por internet.	Muy pocas personas.
Canal recibo de servicios públicos	Recaudación a través del convenio con empresas de servicio público.	Verificar la posible recaudación, teniendo en consideración la cantidad de predios y cantidad de suministros de servicio público	(2017) Total de Viviendas: 82,848 Abastecimiento de agua vía Red Pública: 82,785 Abastecimiento de Electricidad: 82,722
Glosario de Términos			
14. Recaudación de Arbitrio de Limpieza Pública en la MDLO	Es la acción que tiene como fin cobrar la obligación tributaria, en este caso del arbitrio de limpieza pública en el distrito de Los Olivos, de parte del gobierno local. El periodo de tiempo a estudiar es el año 2019		
15. Determinación de arbitrio	Monto determinado para el arbitrio de limpieza pública que se proyecta a cobrar durante el año 2019.		
16. Recaudación efectiva del arbitrio en el año	Monto recaudado para el arbitrio de limpieza pública durante el año 2019, mes a mes		
17. Índice de Morosidad	Es el cálculo dividiendo los montos dejados de percibir del tributo entre el monto de del tributo determinado. La morosidad es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber perteneciente o relativo al tributo, en este caso a la obligación principal: el pago. En este caso, nos referimos arbitrio de limpieza pública (tributo) determinado y recaudado en el año 2019.		

18. Cultura Tributaria	Conjunto de información y el grado de conocimientos que en un determinado país se tiene sobre los impuestos, así como el conjunto de percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación
19. Nivel Educativo Distrital	Nivel de Instrucción en el distrito de Los Olivos, según el último censo.
20. Currículo Nacional de la Educación Básica	Documento marco de la política educativa de la educación básica que contiene los aprendizajes que se espera que los estudiantes logren durante su formación básica, en concordancia con los fines y principios de la educación peruana, los objetivos de la educación básica y el Proyecto Educativo Nacional. Establece el Perfil de Egreso de la Educación Básica, las competencias nacionales y sus progresiones desde el inicio hasta el fin de la educación básica, así como sus niveles esperados por ciclo, nivel y modalidades. Además, contiene orientaciones para la evaluación formativa y la diversificación curricular.
21. Gestión de los residuos sólidos en el distrito de Los Olivos	Proceso que incluye las actividades necesarias para hacerse cargo de un residuo (basura o desecho de aquello que el hombre ha producido), como material que pierde su utilidad tras haber cumplido con su misión o servicio para el que fue producido. Se entiende que este proceso se da en el distrito de Los Olivos.
22. Eficacia de la Gestión de residuos sólidos	Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en el mencionado proceso.
23. Canales de recaudación	Vía por la cual se paga el tributo.
24. Canal directo	Aquel donde el pago del tributo se realiza en la caja de la corporación municipal.
25. Canal bancario	Aquel donde el pago del tributo se realiza en los bancos.
26. Canal de recibo de servicios públicos	Aquel por donde el pago se hace a través de los recibos de servicio público de agua o luz eléctrica.

Anexo 4

Protocolo de Consentimiento Informado

Procedimiento previo	Consentimiento informado (dependiendo de la situación): i) si es una entrevista utilizando plataformas informáticas, el consentimiento tiene que ser grabado previamente a la entrevista; ii) si es una entrevista realizada en un ambiente de la corporación municipal, antes de empezar el entrevistado deberá firmar el consentimiento)
<p>El propósito de este protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, su consentimiento será grabado en la entrevista. La presente investigación se titula “La Recaudación de los Arbitrios de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, (2019)” y está dirigido por Miguel Muñoz Arce para su tesis del mismo nombre y así optar por el grado académico de Magister en Gestión Pública. El propósito de la investigación es conocer sobre los factores que inciden en la recaudación del Arbitrio de Limpieza Pública en la Municipalidad Distrital de Los Olivos en el periodo 2019. Para ello, se le solicita participar en una entrevista que le tomará máximo 50 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Asimismo, participar en esta entrevista no le generará ningún problema. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente. La información que brinde en esta entrevista será analizada de manera conjunta con la respuesta de sus compañeros de trabajo y servirá para la elaboración de artículos y presentaciones académicas. Además, esta entrevista será conservada por un año, contados desde la publicación de los resultados. Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, recibirá un resumen con los resultados obtenidos.</p> <p>¿Ha comprendido usted todo lo que le estoy informando?</p> <p>Si la respuesta es afirmativa, proseguir con la siguiente pregunta. De ser negativa, volver a preguntar.</p> <p>Entonces ¿acepta usted realizar esta entrevista?</p> <p>Si la respuesta es positiva proseguir con la entrevista. Si es negativa, volver a preguntar.</p>	

Validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GUIA DE ENTREVISTA QUE MIDE LAS CATEGORIAS 1, 2, 3 Y 4

N°	CATEGORIAS / subcategorías	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CATEGORIA 1: Recaudación de Arbitrio de Limpieza Pública en la Municipalidad Distrital de Los Olivos							
1	Determinación de arbitrio	X		X		X		
2	Recaudación efectiva del arbitrio en el año	X		X		X		
3	Índice de morosidad	X		X		X		
	CATEGORIA 2: Cultura Tributaria en el distrito de Los Olivos							
4	Nivel de Instrucción Distrital	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Currículo Nacional de la Educación Básica	X		X		X		
	CATEGORIA 3: Gestión de residuos sólidos en el distrito de Los Olivos							
6	Eficiencia Gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
	CATEGORIA 4: Canales de Recaudación							
9	Canal Directo	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Canal Bancario	X		X		X		
11	Canal realito de servicios públicos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA EN EL INSTRUMENTO

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg.: GUEVARA PEREZ, BEDER CLAYCK

DNI: 40340786

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

11 de junio del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO MATRIZ DE ANALISIS QUE MIDE LAS CATEGORIAS 1, 2, 3 Y 4

N°	CATEGORIAS / subcategorías	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CATEGORIA 1: Recaudación de Arbitrio de Limpieza Pública en la Municipalidad Distrital de Los Olivos							
1	Determinación de arbitrio	X		X		X		
2	Recaudación efectiva del arbitrio en el año	X		X		X		
3	Índice de morosidad	X		X		X		
	CATEGORIA 2: Cultura Tributaria en el distrito de Los Olivos							
4	Nivel de Instrucción Distrital	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Curriculo Nacional de la Educación Básica	X		X		X		
	CATEGORIA 3: Gestión de residuos sólidos en el distrito de Los Olivos							
6	Eficiencia Gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
	CATEGORIA 4: Canales de Recaudación							
9	Canal Directo	X	No	X	No	Si	No	
10	Canal Bancario	X		X		X		
11	Canal recibo de servicios públicos	X		X		X		

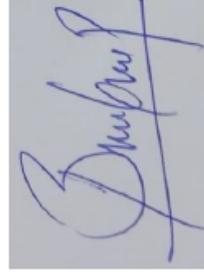
Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA EN EL INSTRUMENTO**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg.: GUEVARA PEREZ, BEDER CLAYCK** DNI: 40340786

Especialidad del validador: **MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

11 de junio del 2021.



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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO LISTA DE COTEJO QUE MIDE LAS CATEGORIAS 1, 2, 3 Y 4

Nº	CATEGORIAS / subcategorías	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CATEGORIA 1: Recaudación de Arbitrio de Limpieza Pública en la Municipalidad Distrital de Los Olivos							
1	Determinación de arbitrio	X		X		X		
2	Recaudación efectiva del arbitrio en el año	X		X		X		
3	Índice de morosidad	X		X		X		
	CATEGORIA 2: Cultura Tributaria en el distrito de Los Olivos							
4	Nivel de Instrucción Distrital	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Curriculo Nacional de la Educación Básica	X		X		X		
	CATEGORIA 3: Gestión de residuos sólidos en el distrito de Los Olivos							
6	Eficiencia Gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
	CATEGORIA 4: Canales de Recaudación							
9	Canal Directo	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Canal Bancario	X		X		X		
11	Canal recibio de servicios públicos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA EN EL INSTRUMENTO**

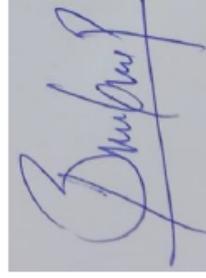
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg.: GUEVARA PEREZ, BEDER CLAYCK**

DNI: 40340786

Especialidad del validador: **MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

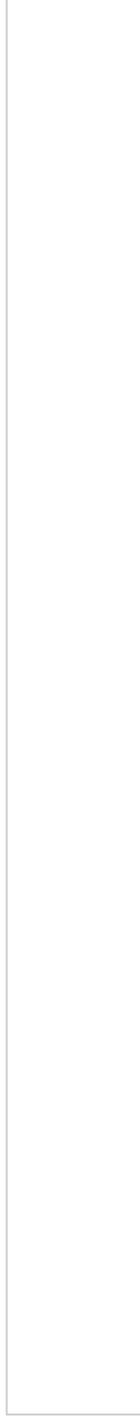
11 de junio del 2021.



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

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

10/06/2021



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GUEVARA PEREZ, BEDER CLAYCK DNI 40340786	BACHILLER EN INGENIERIA DE ALIMENTOS Fecha de diploma: 26/07/04 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
GUEVARA PEREZ, BEDER CLAYCK DNI 40340786	INGENIERO DE ALIMENTOS Fecha de diploma: 20/12/04 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
GUEVARA PEREZ, BEDER CLAYCK DNI 40340786	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 28/06/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GUIA DE ENTREVISTA QUE MIDE LAS CATEGORIAS 1, 2, 3 Y 4

N°	CATEGORIAS / subcategorías	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Cantidad ³		Superencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	CATEGORIA 1: Recaudación de Arbitrio de Limpieza Pública en la Municipalidad Distrital de Los Olivos	X		X		X		
2	Determinación de arbitrio	X		X		X		
3	Recaudación efectiva del arbitrio en el año	X		X		X		
	Índice de morosidad	X		X		X		
4	CATEGORIA 2: Cultura Tributaria en el distrito de Los Olivos	X		X		X		
	Nivel de instrucción Distrital	X		X		X		
5	Curriculo Nacional de la Educación Básica	X		X		X		
	CATEGORIA 3: Gestión de residuos sólidos en el distrito de Los Olivos	X		X		X		
6	Eficiencia Gestión	X		X		X		
	CATEGORIA 4: Cuentas de Reconciliación	X		X		X		
9	Cana Directo	X		X		X		
10	Cana Bancario	X		X		X		
11	Cana resto de servicios públicos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA EN EL INSTRUMENTO

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del Juez validador, Dr. / Mg.: GRANADOS SARRASO EDUARDO ALBERTO DNE 07263234

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS

... de JUNIO del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Cantidad: 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.

Firma del Exponente, Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO LISTA DE COTEJO QUE MIDE LAS CATEGORIAS 1, 2, 3 Y 4

N°	CATEGORIAS / subcategorías	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	CATEGORIA 1: Recaudación de Arriendo de Lompaesa Pública en la Municipalidad Distrital de Los Olivos	X		X		X		
2	Determinación de arbitrio	X		X		X		
3	Recaudación efectiva del arbitrio en el año	X		X		X		
4	Índice de morosidad	X		X		X		
5	CATEGORIA 2: Cultura Tributaria en el distrito de Los Olivos	X		X		X		
6	Nivel de Instrucción Distrital	X		X		X		
7	Currículo Nacional de la Educación Básica	X		X		X		
8	CATEGORIA 3: Gestión de residuos sólidos en el distrito de Los Olivos	X		X		X		
9	Eficiencia Gestión	X		X		X		
10	Canal Directo	X		X		X		
11	Canal Bancario	X		X		X		
12	Canal recibio de servicios públicos	X		X		X		

Observaciones (preclarar el hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA EN EL INSTRUMENTO

Opinión de aplicabilidad: Aplicables No aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg.: GRANADOS SADRASA EDUARDO ALBERTO D7263234

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

J. J. de JUNIO del 20 21

 Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar a componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin eficaz si alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO MATRIZ DE ANALISIS QUE MIDE LAS CATEGORIAS 1, 2, 3 Y 4

N°	CATEGORIAS / subcategorías Municipalidad Distrito de Los Olivos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Determinación de arbitrio	X				X	X	
2	Recaudación efectiva del arbitrio en el año	X		X		X	X	
3	Índice de necesidad	X		X		X	X	
	CATEGORIA 2: Cultura Tributaria en el distrito de Los Olivos							
4	Nivel de Instrucción Distrital	X		X		X	X	
5	Curriculo Nacional de la Educación Básica	X		X		X	X	
	CATEGORIA 3: Gestión de residuos sólidos en el distrito de Los Olivos							
6	Eficiencia Gestión	X		X		X	X	
	CATEGORIA 4: Canales de Recaudación							
9	Canal Directo	X		X		X	X	
10	Canal Bancario	X		X		X	X	
11	Canal recibo de servicios públicos	X		X		X	X	

Observaciones (preclear si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA EN EL INSTRUMENTO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: DR. Mg. GRANADOS SÁBIDO, EDUARDO ALBERTO DNI: 07263234

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS

11 de JUNIO del 20 2011

[Firma]
Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar a componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende en 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.

--

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GRANADOS SABROSO, EDUARDO ALBERTO - -	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 06/03/2002 Modalidad de estudios -	UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO PERU
GRANADOS SABROSO, EDUARDO ALBERTO DNI 07263234	MAGISTER EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS Fecha de diploma: 20/06/2012 Modalidad de estudios -	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GUIA DE ENTREVISTA QUE MIDE LAS CATEGORIAS 1, 2, 3 Y 4

N°	CATEGORIAS / subcategorías	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
CATEGORIA 1: Recaudación de Arbitrio de Limpieza Pública en la Municipalidad Distrital de Los Olivos								
1	Determinación de arbitrio	X		X		X		
2	Recaudación efectiva del arbitrio en el año	X		X		X		
3	Índice de morosidad	X		X		X		
CATEGORIA 2: Cultura Tributaria en el distrito de Los Olivos								
4	Nivel de Instrucción Distrital	X		X		X		
5	Curso Nacional de la Educación Básica	X		X		X		
CATEGORIA 3: Gestión de residuos sólidos en el distrito de Los Olivos								
6	Eficiencia Gestión	X		X		X		
CATEGORIA 4: Canales de Recaudación								
9	Canal Directo	X		X		X		
10	Canal Bancario	X		X		X		
11	Canal recibiendo de servicios públicos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable después de corregir No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Jorge Díaz, MARIA BERTILDA DNI: 06785643

Especialidad del validador: Magister en Administración

11 de Junio del 20.21

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: 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.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO LISTA DE COTEJO QUE MIDE LAS CATEGORIAS 1, 2, 3 Y 4

N°	CATEGORIAS / subcategorías	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
CATEGORIA 1: Recaudación de Arbitrio de Limpieza Pública en la Municipalidad Distrital de Los Olivos												
1	Determinación de arbitrio	X		X		X		X		X		
2	Recaudación efectiva del arbitrio en el año	X		X		X		X		X		
3	Índice de morosidad	X		X		X		X		X		
CATEGORIA 2: Cultura Tributaria en el distrito de Los Olivos												
4	Nivel de Instrucción Distrital	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
5	Cambio Necesari de la Educación Básica	X		X		X		X		X		
CATEGORIA 3: Gestión de residuos sólidos en el distrito de Los Olivos												
6	Eficiencia Gestión	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
CATEGORIA 4: Canales de Recaudación												
9	Canal Directo	X		X		X		X		X		
10	Canal Bancario	X		X		X		X		X		
11	Canal recibo de servicios públicos	X		X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: JORGE DIAZ, MARIA BERTILDA DNI: 0.6785643

Especialidad del validador: Magister en Administración

11 de Junio del 20

[Firma manuscrita]
Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem correspondiente al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: 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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO MATRIZ DE ANALISIS QUE MIDE LAS CATEGORIAS 1, 2, 3 Y 4

Nº	CATEGORIAS / subcategorias	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	CATEGORIA 1: Recaudación de Arbitrio de Limpieza Pública en la Municipalidad Distrital de Los Olivos	X		X		X		
2	Determinación de arbitrio	X		X		X		
3	Recaudación efectiva del arbitrio en el año	X		X		X		
4	Índice de morosidad	X		X		X		
5	CATEGORIA 2: Cultura Tributaria en el distrito de Los Olivos	SI	No	SI	No	SI	No	
6	Nivel de Instrucción Distrita	X		X		X		
7	Comité Nacional de la Educación Básica	X		X		X		
8	CATEGORIA 3: Gestión de residuos sólidos en el distrito de Los Olivos	SI	No	SI	No	SI	No	
9	Eficiencia Gestión	X		X		X		
10	CATEGORIA 4: Canales de Recaudación	SI	No	SI	No	SI	No	
11	Canal Directo	X		X		X		
12	Canal Bancario	X		X		X		
13	Canal neto de servicios públicos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg: JOSÉ DÍAZ MARÍA BUSTILLO DNI: 06785643

Especialidad del validador: Magister en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del contenido.
³Claridad: 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.

11 de Junio del 20 21

Firma del Experto Informante.



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduando	Grado o Título	Institución
IDROGO DIAZ, MARIA BERTILDA DNI 06785643	MAGISTER EN ADMINISTRACION Fecha de diplomar: 28/04/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ESAN PERU
IDROGO DIAZ, MARIA BERTILDA DNI 06785643	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diplomar: 07/06/1996 Modalidad de estudios: -	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERÚ PERU
IDROGO DIAZ, MARIA BERTILDA DNI 06785643	CONTADOR PUBLICO Fecha de diplomar: 26/06/1996 Modalidad de estudios: -	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERÚ PERU
IDROGO DIAZ, MARIA BERTILDA DNI 06785643	MAGISTER ADMINISTRACION Fecha de diplomar: 28/04/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ESAN PERU

Anexo 6

Carta de Presentación de la Universidad César Vallejo para realizar investigación en la Municipalidad Distrital de Los Olivos



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 24 de junio de 2021
Carta P. 0470-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Dr.
Felipe B. Castillo Alfaro
Alcalde
Municipalidad Distrital de Los Olivos

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a MUÑOZ ARCE, MIGUEL RÓMULO; identificado con DNI N° 07620933 y con código de matrícula N° 7002512360; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

La Recaudación de los Arbitrios de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Los Olivos (2019)

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador MUÑOZ ARCE, MIGUEL RÓMULO asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 24 de junio de 2021
Carta P. 0470-2021-UCV-VA-EPG-F01/I

Dr.
Felipe B. Castillo Alfaro
Alcalde
Municipalidad Distrital de Los Olivos



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a MUÑOZ ARCE, MIGUEL RÓMULO, identificado con DNI N° D7620935 y con código de matrícula N° 7D02512360; estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

La Recaudación de los Arbitrios de Limpieza Pública de la Municipalidad Distrital de Los Olivos (2019)

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador MUÑOZ ARCE, MIGUEL RÓMULO asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe