



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y  
PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TESIS**

**“EL IMPACTO DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES EN LA GESTIÓN DEL  
SERVICIO DE PARQUES Y JARDINES EN EL DISTRITO DE JULIACA  
2016”**

**PRESENTADA POR**

**JESÚS ULICES CHUQUIMAMANI HINOJOSA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**CONTADOR PÚBLICO**

**MOQUEGUA-PERÚ**

**2017**

## ÍNDICE DEL CONTENIDO

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Indice del contenido .....	iv
Introducción .....	ix
Resumen .....	x
Abstract .....	xii
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	1
1.2. Definición del problema.....	3
1.3. Objetivo de la investigación .....	3
1.3.1. Objetivo general .....	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	3
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación .....	3
1.5. Variables .....	5
1.5.1. Variable independiente.....	5
1.5.2. Variable dependiente.....	5
1.6. Hipótesis de la investigación.....	5
1.6.1. Hipótesis general .....	5
1.6.2. Hipótesis específico.....	5
<b>CAPÍTULO II: .....</b>	<b>7</b>
2. MARCO TEÓRICO .....	7
2.1. Antecedentes de la investigación .....	7
2.2. Bases teóricas .....	11
2.2.1. Sistema tributario municipal .....	11
Competencia de los gobiernos locales.....	11
Marco normativo de las contribuciones y tasas que determinen los concejos municipales. .....	12
Ordenanzas:.....	13
Las tasas. ....	13
Clasificación de las tasas municipales.....	13
Tasas por servicios públicos o arbitrios: .....	13

2.2.2.	Principios Tributarios y los Arbitrios Municipales .....	16
	Principio de Legalidad .....	16
	Principio de Reserva de ley .....	17
	Principio de no Confiscatoriedad .....	17
	Principio de Defensa de los derecho Fundamentales .....	18
	Principio de Capacidad Contributiva .....	18
2.2.3.	La Recaudación de los Arbitrios en la Municipalidad Distrital de Juliaca .....	19
	El Régimen Tributario de los Arbitrios .....	19
	Los Contribuyentes de los Arbitrios.....	19
	Nacimiento de la Obligación Tributaria.....	21
	Periodicidad de los Arbitrios.....	21
	Inafectación de los Arbitrios .....	21
	Criterios de Distribución de Costos .....	22
	Cada Tipo de Servicio Presenta una Fórmula Distributiva Propia.....	23
	Parámetros mínimos de validez constitucional que permiten acercarse a opciones de distribución ideal.....	24
	Parámetros mínimos de validez constitucional del mantenimiento de parques y jardines (fundamento 43, stc n.º 0041-2004-ai/tc).....	25
	Informe técnico .....	26
2.2.4.	Gestión .....	26
	Enfoques de gestión .....	27
	Enfoque de la reinención del gobierno.....	27
	Enfoque del paradigma postburocrático.....	28
	Enfoque de creación del valor público .....	29
	Enfoque de gestión por procesos.....	29
	Enfoque de la gestión para resultados, gpr.....	29
	Ciclos de gestión pública.....	30
2.2.5.	Servicios públicos locales .....	33
	Modalidades del servicio público.....	33
	Competencias locales para los servicios públicos .....	34
	El alcalde tiene por función:.....	35
2.2.6.	Servicio de parques y jardines.....	35
	Funciones de parques y jardines.....	36
2.3.	Marco conceptual .....	37

CAPÍTULO III: .....	40
3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	40
3.1. Tipo de investigación .....	40
3.2. Diseño de investigación .....	40
3.3. Población y muestra .....	40
Población.....	40
Muestra.....	40
Criterios de inclusión: .....	41
Criterios de exclusión:.....	41
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	41
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	41
CAPÍTULO IV .....	43
4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	43
4.1. Presentación de resultados .....	43
4.2. Contratación de hipótesis.....	54
4.2.1. Prueba de hipótesis general .....	54
4.2.2. Prueba de hipótesis específica 01 .....	56
4.2.3. Prueba de hipótesis específica 02.....	58
4.2.4. Prueba de hipótesis específica 03.....	60
4.3. Discusión de resultados .....	61
CAPÍTULO V .....	65
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	65
5.1. Conclusiones .....	65
5.2. Recomendaciones.....	67
Bibliografía .....	68
Anexos.....	72

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Criterios de distribución de los servicios públicos .....	23
Tabla 2 Conocimiento del tributo municipal .....	44
Tabla 3 Información sobre tributos municipales .....	45
Tabla 4 Tiempo para cancelar arbitrios .....	46
Tabla 5 Pago equitativo de arbitrios .....	47
Tabla 6 Tributo que financia el servicio de parques y jardines en juliaca.....	48
Tabla 7 Finalidad de los parques y jardines .....	49
Tabla 8 Estado de parques y jardines en juliaca .....	50
Tabla 9 Estrategias para resolver problemas .....	51
Tabla 10 Tiempo para resolver problemas .....	51
Tabla 11 Coordinación de planificación, organización y evaluación.....	52
Tabla 12 Importancia de servicio de parques y jardines .....	52
Tabla 13 Modalidad de administración .....	52
Tabla 14 Planes de implementación y mantenimiento .....	53
Tabla 15 Estado de parques y jardines .....	54
Tabla 16 Tabulación cruzada.....	55
Tabla 17 Pruebas de chi cuadrada general.....	56
Tabla 18 Prueba de hipótesis 1 .....	57
Tabla 19 Prueba de chi cuadrada 1 .....	58
Tabla 20 Prueba de hipótesis 2 .....	59
Tabla 21 Prueba de chi cuadrada 2 .....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Tipos de arbitrios .....	13
Figura 2 Tipos de arbitrios .....	14
Figura 3 Total encuestados .....	43
Figura 4 Conocimiento del tributo municipal .....	44
Figura 5 Información tributos municipales .....	45
Figura 6 Cancelación de arbitrios .....	46
Figura 7 Igualdad de pago .....	47
Figura 8 Financiamiento de parques y jardines .....	48
Figura 9 Finalidad de parques y jardines .....	49
Figura 10 Estado de parques y jardines .....	50

## INTRODUCCIÓN

Conforme al reglamento General de Grados y títulos de la Universidad, tengo la satisfacción de presentar el trabajo de investigación titulado “El impacto de los arbitrios municipales en la gestión del servicio de parques y jardines en el distrito de Juliaca 2016”

Los gobiernos locales en su afán de recaudar ingresos para financiar diferentes gastos, necesidades, y utilizando la potestad tributaria como herramienta legal para actuar, impusieron diferentes tributos, tal es el caso de los arbitrios municipales o tasas, cuya recaudación es necesario para mantener los servicios públicos; como la de limpieza Pública, Seguridad y Parques y jardines.

En caso de los Parques y Jardines, este servicio juega un papel trascendental en la sociedad porque, equilibra entre los efectos de la emisión de gases producto de la actividad humana y el consumo de la calidad del oxígeno, pues es indiscutible que cuando una población crece demográficamente también crecen las consecuencias ambientales, la población no puede estar sujeto a consumir oxígeno de mala calidad. En ese contexto, el municipio juliaqueño tiene la obligación de prestar un servicio de calidad, mantener informado sobre las bondades del servicio.

Por otro lado el trabajo de investigación está dividido en 5 capítulos: el I capítulo consta de; descripción del problema, definición del problema, objetivos, justificación, variables, hipótesis. El II capítulo; marco teórico, antecedentes de la investigación, bases teóricas, marco conceptual. El III capítulo; esta referido a la metodología de investigación, tipo de investigación, diseño, población y muestra, técnicas de procesamientos de datos. El IV capítulo, presentación y análisis de resultados, contraste de hipótesis, discusión de resultados. El V capítulo, conclusiones y recomendaciones. Bibliografía y anexos finalmente.

## RESUMEN

El arbitrio municipal es un tributo que pertenece a la familia de las tasas municipales, cuya finalidad es la de financiar la prestación de los servicios Públicos, aunque esta no beneficie a un interés particular de manera efectiva, individualizado y directo sino de manera indirecta, pues la comunidad es la que se beneficia directamente con el servicio.

Los arbitrios municipales son regulados administrados y fiscalizados por los gobiernos locales, su base legal está dada en la Constitución política del Perú, Código tributario, La ley de tributación municipal, Resoluciones del tribunal fiscal, Sentencia del tribunal constitucional y finalmente en la Ordenanza municipal de Juliaca N° 072-2014.

Sin embargo la población y la mayoría de los contribuyentes desconocen la naturaleza de su cobro por negligencia u omisión de los responsables de la municipalidad. Hablando muy optimistamente solamente el 20% de los contribuyentes conocen la naturaleza de los arbitrios, de ahí que podemos decir que necesita una difusión a gran escala muy al margen de qué tipo de medio se utilice para tal efecto, hasta el extremo de que el 24% nunca, ojo, nunca escuchó hablar de los arbitrios, ahora bien ¿a quién corresponde la responsabilidad? Cuando se intente difundir sobre el tema, se debe dejar los tecnicismos que para los entendidos en la materia está bien pero aquello limita el entendimiento con los contribuyentes.

En cuanto a la gestión de Parques y Jardines, este es un servicio que cumple una diversidad de funciones destacando dentro de ello: la mejora de la calidad de vida de la población y contribuyentes de la ciudad de Juliaca, pero debido al deterioro y mantenimiento ineficaz, la población siente que el servicio es deficiente, el 61% la afirma así. Se debe a varios factores como la desidia de los encargados por un lado y por otro lado la misma población que está implicada al mostrar la poca conciencia que se tiene



acerca de la conservación, dicho así en sus palabras del jefe de la unidad de parques y jardines de esta localidad, pues en gran medida son responsables del estado en que se encuentra dichos parques, claro está que ellos demuestran actitudes negativas frente al servicios. Aquel equilibrio de respeto entre los ciudadanos y los ambientes destinados para los parques

Palabras Clave: Tributo, arbitrios municipales, Gestión, Servicio, parques y jardines, Criterios de distribución de costos.

## ABSTRACT

The municipal tax is a tax that belongs to the family of municipal taxes, whose purpose is to finance the provision of public services, although this does not benefit a particular interest in an effective, individualized and direct, but indirectly, The community benefits directly from the service.

The municipal taxes are regulated and administered by local governments, their legal basis is given in the Political Constitution of Peru, Tax Code, Municipal Tax Law, Resolutions of the Tax Court, Judgment of the Constitutional Court and finally in the Municipal Ordinance of Juliaca N ° 072-2014.

However, the population and most of the taxpayers are unaware of the nature of their collection due to negligence or omission of those responsible for the municipality. Speaking very optimistically only 20% of the taxpayers know the nature of the taxes, hence we can say that it needs a large scale diffusion regardless of what type of medium is used for this purpose, to the extent that the 24 % Never, eye, never heard of the excuses, but to whom does responsibility belong? When trying to spread on the subject, one must leave the technicalities that for the experts in the matter is good but that limits the understanding with taxpayers.

As for the management of Parks and Gardens, this is a service that fulfills a diversity of functions highlighting within it: improving the quality of life of the population and taxpayers of the city of Juliaca, but due to deterioration and inefficient maintenance , The population feels that the service is deficient, 61% affirm it as well. It is due to several factors, such as the lack of care of the managers on the one hand, and on the other hand, the same population that is involved in showing the little awareness about conservation, in the words of the head of the park unit and Gardens of this locality, because to a great extent they are responsible for the state in which these parks are, of course they show

negative attitudes towards the services. That balance of respect between citizens and the environments intended for parks

Keywords: Tribute, municipal taxes, Management, Service, parks and gardens, Cost distribution criteria

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Los habitantes del distrito de Juliaca, anualmente contribuyen con una serie de tributos a su municipalidad. Sin embargo sólo de vez en cuando se explica sobre los términos como: tributos, impuestos, contribuciones, tasas, arbitrios, derechos, licencias, y entre otros. Tampoco no es claro la razón por el que se contribuye con tales tributos, menos el para qué se recauda los tributos, es una confusión tremenda que se debe resolver. Los tributos no deberían generar inanimadversión en los contribuyentes sino más al contrario respaldo y aceptación, pero vemos que no es así, cuando se habla de recaudar mayores recursos sencillamente los contribuyentes responden con paralizaciones de rechazo a tales medidas. Tal como se lee en un Titular de un Diario de circulación regional: “Derogan ordenanza que incrementó arbitrios municipales en Juliaca” (Diario los andes, 2016)

Gran parte de la población exige un mejor servicio de limpieza, el mejoramiento de áreas verdes y mayor seguridad; sin embargo, según

información de la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de San Román, existe un 34% de morosidad en el pago de impuestos y arbitrios.

(Tananta, 2015) dice “Reactivamos las cuponerías para mejorar la eficiencia de recaudación, tenemos 60 mil predios en nuestra base de datos, tenemos un 34% de morosidad; con el plan de trabajo motivaremos a la población a apersonarse a pagar en caja”.

Por otro lado el municipio juliaqueño a través de la gerencia de Servicios Públicos brinda una serie de servicios públicos como: recolección, transporte y disposición final de la basura, barrido de calles, vigilancia y seguridad ciudadana, mantenimiento de parques y jardines, etc. Para cada servicio mencionado la municipalidad dispone que se recaude las tasas de manera diferenciada para cada rubro de tal manera que se pueda financiar y sostener el costo que demanda prestar los servicios.

También se observa que un buen porcentaje de áreas verdes del distrito de Juliaca, está en estado de deterioro, otros en abandono. Es sumamente conocido que los parques y jardines, principalmente las áreas verdes favorecen para una buena calidad de vida.

Tito, (2013) el presidente de la comisión de inventarios de la comuna local refirió que “a nivel de la ciudad de Juliaca existen 252 urbanizaciones, de las cuales sólo 49 de ellas destinaron terrenos para áreas verdes, siendo el 80% que no cuentan con espacios para la construcción de parques y jardines, quedando perjudicados los mismos vecinos, quienes no tienen espacios donde recrearse. Los vecinos al parecer no dan la debida importancia a estos espacios.

“El problema de la falta de áreas verdes en Juliaca, es muy delicado, ya que en algunas urbanizaciones como el Aeropuerto se han lotizado y vendido casi el 80% de los terrenos, y en el centro de la ciudad, como Túpac Amaru, no hay espacios para áreas verdes” Tito, (2013)

## **1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera la recaudación de los arbitrios municipales impacta en la gestión del servicio de parques y jardines, en el distrito de Juliaca 2016?

## **1.3. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar el impacto de la recaudación de los arbitrios municipales en la gestión del servicio de parques y jardines, en el distrito de Juliaca 2016

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a. Analizar la recaudación del destino de los arbitrios municipales.
- b. Explicar los arbitrios municipales
- c. Evaluar la gestión del servicio de parques y jardines.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Justificación**

El presente trabajo de investigación se justifica porque en la ciudad de Juliaca, no existe un diagnóstico visible sobre los arbitrios municipales, un diagnóstico que permita discutir y proponer alternativas de solución y la gestión de Parques y Jardines. He ahí su justificación, pretende esclarecer y resolver los conflictos en cuanto a las variables presentadas, el tema de los arbitrios es un tema desconocido, privilegio de los especialistas, en contraposición a que

todos los contribuyentes manejan este tema, pues es responsabilidad del municipio dotar de información, cosa que no es común en nuestra localidad. A falta de información se genera enfrentamientos entre los contribuyentes y el ente recaudador. Por otro lado la municipalidad tampoco explica a la población del por qué la situación descuidada de los parques y jardines. Aquí su papel es la informar del cómo y para que se recauda.

Otra, esta investigación se justifica pues trata de explicar las causas y consecuencias de las variables pues, la variable de los arbitrios es un motivo, una causa, para mejorar el servicio de parques y jardines, en base a la recaudación de los arbitrios se elabora el presupuesto de costos del servicio. Poner en tapete el problema de los arbitrios y el servicio de parques y jardines, para que la población en general discuta el asunto.

Alertar a las autoridades respetivas sobre las posibles consecuencias, estas consecuencias están relacionadas a la salud pública, el bienestar de la ciudadanía. Producto de la actividad humana, el ambiente en general está en proceso de degradación el mismo que requiere mitigar, una de las formas es precisamente dar la debida importancia a los servicios de parques.

#### **1.4.2. Limitaciones**

Todo trabajo de investigación siempre tiene sus limitantes, esta no podría ser la excepción. La primera está relacionada con la búsqueda de las fuentes de información, principalmente con la ordenanza que autoriza el cobro de arbitrios del distrito de Juliaca, una parte de esta ordenanza está publicada en la página de la municipalidad, mas no en su integridad, por consiguiente esto ha conllevado a tramitar una solicitud por medios legales. La obtención de esta ordenanza ha tenido demoras con el tiempo de entrega que se hubiera

deseado, cosa que iba en contra del cronograma de las actividades del plan de tesis.

Otra de las limitaciones, es la accesibilidad a las bibliotecas de las diferentes universidades de Juliaca, estas instituciones tienen políticas conservadoras para facilitar la revisión de los diferentes trabajos relacionados al tema que se ha planteado, hasta el punto de negarse el préstamo de los trabajos de investigación.

Finalmente, los ciudadanos han tenido un comportamiento renuente a la aplicación de las herramientas de investigación, vale decir recojo de datos, pues un buen porcentaje de ellos se han negado a rellenar las encuestas al enterarse que se trataba de los tributos, este sigue siendo un tabú, un tema poco conocido motivo por el cual la negativa a colaborar con la investigación a pesar de la explicación que se les diera en ese sentido.

## **1.5.VARIABLES**

“Es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse” (Sampieri, 2006, p,75).

### **1.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

- Los arbitrios municipales

### **1.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

- Gestión del servicio de Parques y Jardines

## **1.6. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1. HIPÓTESIS GENERAL**

La recaudación de los arbitrios municipales impacta de manera positiva sobre la gestión del servicio de Parques y Jardines

### **1.6.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICO**



- a.** La recaudación de los arbitrios se destina para un determinado servicio.
- b.** Se conoce con relatividad la naturaleza del cobro de arbitrios.
- c.** A mayor recaudación de arbitrios mejora el servicio de parques y jardines

## **CAPÍTULO II:**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. A nivel Nacional**

Existen algunas investigaciones relacionadas con el trabajo que se propone, y que se detalla a continuación de la siguiente manera:

En su Tesis denominado “Análisis de la recaudación tributaria y su incidencia en el presupuesto de la municipalidad provincial de Huancané” Efraín Jaime Sonco Condori, para optar el Título de Contador Público en la Universidad Nacional de Altiplano-Puno del 2003, llega a las siguientes conclusiones:

**Primero.-** La recaudación tributaria municipal por impuesto, tasas, contribuciones y otras partidas, tienen una mínima recaudación en los dos periodos de 4.55% y 4.86% en 1997 y 1998 frente al total de ingresos que capta por ingresos propios y transferencias recibidas. Por lo tanto la recaudación que se realiza por esfuerzo propio es débil y dependiente del accionar del gobierno central y de otras instituciones. La falta de conciencia tributaria para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias por parte de los

contribuyentes, escasa publicidad y orientación al contribuyente y la mala gestión por parte de la autoridad, por el cual se incrementa cada vez más el crecimiento de la morosidad e incumplimiento del pago. **Segundo.-** La ejecución del presupuesto de ingresos propios por tributos municipales recaudados en la Municipalidad provincial de Huancané durante el periodo de 1997 se logró ejecutar en un 99.09%, y en el periodo de 1998 es deficiente sólo se logró 59.61% del presupuesto de ingresos aprobado considerando dentro de ello, impuesto, tasas, contribuciones, venta de bienes, prestación de servicios, rentas de propiedad, Multas y Sanciones. **Tercero.-** Los recursos humanos dentro de la administración municipal es fundamental en la recaudación de ingresos propios que capta la municipalidad, esta deficiencia encontrada lamentablemente en la municipalidad de Huancané y el elemento humano que labora en la unidad de Rentas no es suficiente para poder generar mayores ingresos y es más el grado de capacitación sobre el manejo de rentas es casi nula. Este aspecto negativo de la deficiencia de personal que tiene, trae como consecuencia cada vez menos recaudación esto se refleja en la recaudación por impuestos 14.27% y 6.88% en los periodos de 1997 y 1998, de igual forma va disminuyendo cada vez más la recaudación por los diferentes tributos que capta. **Cuarto.-** El número de contribuyentes que realizan el pago de sus tributos en impuestos y Tasas es mínima respecto al total de contribuyentes registrados así podemos determinar en impuestos hicieron el pago el pago el 20.81% del total de contribuyentes registrados en el año 1997 y 10.19 en el año 1998, el crecimiento de morosidad e incumplimiento del pago de tributos es por falta de ejecución de programas de fiscalización tributaria, falta de publicidad, falta de orientación constante al

contribuyente otorgándose facilidades de amnistías tributarias, prorrogas y facilidades de pago por lo que no se cumplió con la prestación de la declaración jurada del impuesto al patrimonio predial, licencias de funcionamiento y de otros servicios de acuerdo al Decreto Legislativo 776 y la aplicación del Código Tributario N° 816.

En su tesis titulado: “Análisis de la Recaudación Tributaria del Impuesto Predial y Arbitrios en la Municipalidad provincial de Puno, Periodo 2004-2009”, Juan Carlos Paolo Cáceres Paco, para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2012, llega a las siguientes conclusiones: **Primero.-** Los factores que influyen significativamente sobre la recaudación tributaria son el pago anual por impuesto predial, limpieza pública (que se realiza a través del barrido y recojo de basura) en cada uno de los tres sectores y el pago por el mantenimiento general de los parques y jardines de la ciudad de Puno. **Segundo.-** El pago anual que se realiza por impuesto predial es significativo sobre la recaudación tributaria que se realiza en la ciudad de Puno. **Tercero.-** El pago que se realiza por limpieza pública y por el mantenimiento de los parques y jardines es altamente significativo sobre la recaudación tributación en los tres sectores que se estudiaron.

Por último, en la investigación titulada: "Políticas tributarias y su incidencia en la recaudación de los arbitrios municipales en el distrito de Ventanilla-periodo 2014", Jhon Alexis Diaz Montalvo, Milagro Carmela Pereyra Salinas, Fabiola Isabel Romero López, para optar el título profesional de Contador Público del 2016, en la Universidad Nacional del Callao, llegaron a las siguientes conclusiones: **Primero.-** Las políticas tributarias tuvieron

incidencia positiva en la recaudación de los arbitrios municipales en el distrito de Ventanilla durante el periodo 2014, sin embargo, de acuerdo a la información obtenida de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad materia de la investigación, y de los anexos adjuntos que muestran el trabajo de campo realizado en la presente investigación, las políticas tributarias establecidas para la recaudación de tributos municipales, no fueron implementadas adecuadamente, principalmente por la falta de dotación de recursos necesarios para la recaudación de los arbitrios municipales, concluyendo así, que de haberlo hecho, se podría haber incrementado la recaudación tributaria por esta tasa, pues la relación de las variables es positiva. **Segundo.-** De acuerdo a la evidencia del resultado estadístico, al análisis de datos y a los gráficos de series de tiempo, las normas de recaudación tributaria, tuvieron incidencia positiva en la recaudación de los arbitrios municipales en el distrito de Ventanilla durante el periodo 2014; sin embargo, de la información obtenida del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) del periodo en estudio, la meta de recaudación aprobada para los arbitrios municipales no se muestra reflejada conforme a los criterios de determinación que señala la Subgerencia de Administración Tributaria, quienes indican que esta meta debería ser calculada en principio, en base a un porcentaje adicional de la recaudación de arbitrios del año precedente, no obstante, la meta de recaudación para el periodo de estudio no cumple con este criterio, siendo incluso menor al total recaudado por arbitrios durante el año 2013, y lo obtenido en el periodo en estudio es un monto elevado de ejecución de ingresos por arbitrios municipales frente a lo presupuestado, con un promedio de 117.52%. **Tercero.-** De acuerdo a la evidencia del resultado estadístico, al análisis de

datos y a los gráficos de series de tiempo, los métodos y estrategias de recaudación tributaria tuvieron incidencia positiva en la recaudación de arbitrios municipales en el distrito de Ventanilla en el periodo 2014, no obstante, según la información obtenida en el área correspondiente de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad en estudio, la implementación de dichos métodos y estrategias presentó diversas dificultades y Imitaciones de carácter logístico y humano que no permitieron un óptimo desarrollo de las actividades programadas.

## **2.2.BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. SISTEMA TRIBUTARIO MUNICIPAL**

La Constitución Política del Perú, Congreso de la República, (1993), en su art. 74, y la II Normativa del TUO Código tributario,(2013), señala que:

“Los Gobiernos Regionales y los Gobiernos locales pueden crear, modificar y suprimir contribuciones y tasas, o exonerar de éstas, dentro de su jurisdicción, y con los límites que señala la ley. El Estado, al ejercer la potestad tributaria, debe respetar los principios de reserva de la ley, y los de igualdad y respeto de los derechos fundamentales de la persona. Ningún tributo puede tener carácter confiscatorio” (p.44)

#### **Competencia de los gobiernos Locales**

La competencia de los gobiernos locales, según el Art. 52, D.S N° 135-99-EF-TUO del Código Tributario, Pacífico, (2016), “Los gobiernos locales administrarán exclusivamente las contribuciones y

las tasas municipales, sean estas últimas, derechos, licencias o arbitrios, y por excepción los impuestos que la ley les asigne”. (p.A37)

Cueva, (2012) “Los gobiernos locales tienen jurisdicción tributaria delegada por que han recibido del estado la autorización para recaudar y administrar determinados tributos de naturaleza municipal, que les sirven de fuente de ingresos para afrontar los gastos que ocasiona el desarrollo de su localidad”. (p.196)

El art. 3° del Decreto Supremo N° 156-2004-EF, (Ley de Tributación Municipal, 1993), sobre los ingresos Municipales manifiesta que:

“Las municipalidades perciben ingresos tributarios por las siguientes fuentes: Los Impuestos municipales, Las contribuciones y tasas que determinen los Concejos municipales, Los impuestos nacionales creados en favor de las Municipalidades y recaudados por el Gobierno Central, Los contemplados en las normas que rige el fondo de compensación Municipal”. (p.4)

**Marco Normativo para las contribuciones y tasas que determinen los Concejos Municipales.**

Tal como señala, el Art. 60°, de La Ley de Tributación Municipal, Decreto Supremo N° 156-2004-EF (Pacífico, 2016), se aplican las siguientes normas generales:

- a. “La creación y modificación de tasas y contribuciones se aprueban por Ordenanzas, con los límites dispuestos (...)”.
- b. “Para la supresión de tasas y contribuciones las Municipalidades no tienen ninguna limitación legal”. (p.E14)

### **Ordenanzas:**

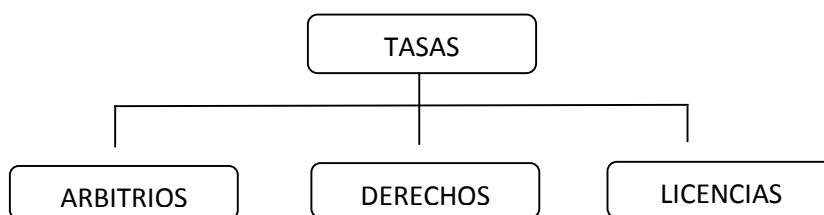
La norma IV del Código tributario, (2013), indica que “(...) Mediante ordenanzas se crean, modifican, suprimen o exoneran, los arbitrios, licencias, derechos y contribuciones, dentro de su jurisdicción y con los límites que señala la ley (...)”.

### **LAS TASAS.**

Según el Art. 66° de La ley de Tributación Municipal, Decreto Supremo N° 156-2004-EF, Pacífico, (2016), “Las tasas municipales son los tributos creados por los concejos Municipales, cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por la Municipalidad de un servicio público o administrativo reservado a las municipalidades de acuerdo con la Ley Orgánica de Municipalidades” (p.14)

### **Clasificación de las tasas municipales**

Las Municipalidades podrán imponer las siguientes tasas.



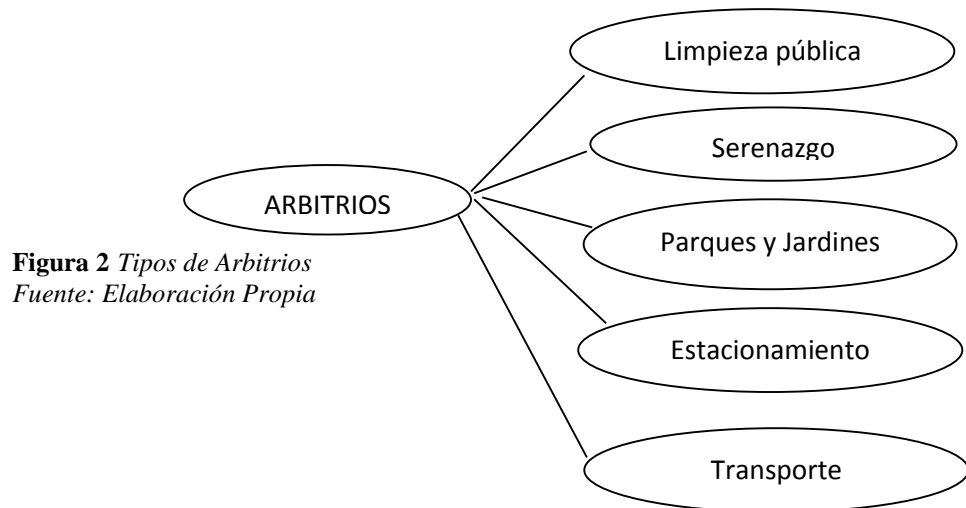
**Figura 1** Tipos de arbitrios  
*Fuente: Código tributario*

### **TASAS POR SERVICIOS PÚBLICOS O ARBITRIOS:**

Según la Norma II, Código tributario, (2013) los arbitrios, son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público.



El Art. 68°, de La Ley de Tributación Municipal (1993), Decreto Supremo N° 156-2004-EF, con respecto a los arbitrios indica que “son las tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente”.



**Figura 2** Tipos de Arbitrios  
*Fuente: Elaboración Propia*

Llerena, (2010) Sintetiza de la siguiente forma que:

“De la legislación Municipal lo más resaltante en la definición es que el arbitrio es el pago por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente. Y lo mismo sucede cuando el Código tributario define a los arbitrios como las tasas, pues también nos dice que es un servicio público individualizado en el contribuyente. Llerena, (2010) cita a Alberto Flores Apaza, quien afirma que “la definición de servicio individualizable no es lo más apropiada para diferenciar a los

servicios particulares de los servicios generales, y menos aún para diferenciar los servicios divisibles y los no divisibles, de los medibles y no medibles”.

“Valga también la aclaración que realiza (entre otras RTF N° 0575-5-2001/6/6/2001), “en el sentido que la obligación de pago de arbitrios no se genera en el hecho que el contribuyente, personal y directamente disfrute del servicio, sino que es suficiente que el concejo lo tenga organizado, aun cuando algún vecino no lo aproveche;

“Que en consecuencia, la obligación tributaria, es de ineludible cumplimiento, aún si el contribuyente decide no usar el servicio.” (Citado por Llerena, 2010), Al respecto (Sentencia del Tribunal Constitucional N° 00053, 2005) dilucida que:

“Si bien, teóricamente, la tasa sirve para financiar servicios públicos divisibles, en la práctica el arbitrio (subespecie) presenta problemas técnicos para justificar su cobro para servicios perfectamente divisibles. No siempre se podrá verificar esta contraprestación efectiva de servicio público individualizado; ello tiene como consecuencia que el vecino contribuyente, al no constatar la existencia de un beneficio directamente individualizado en su caso, se muestre renuente a aceptar el aumento del costo”.

Dicho de otro modo, no es posible demostrar de manera equitativa la prestación efectiva e individualizada del servicio puesto que existe una confluencia de intereses.

La Sentencia del Tribunal Constitucional, N° 00053 (2005) aclara sobre el costo divisible y no divisible:

“En todo los casos, no es posible la igualdad de servicio efectiva entre el contribuyente y el municipio, esta desigualdad se debe a la concurrencia de intereses particulares (costo divisible) y generales (costo indivisible) en la prestación de un servicio municipal. A diferencia de lo que ocurre, por ejemplo, en el caso del otorgamiento de una licencia municipal, donde el contribuyente-solicitante sí puede constatar de modo particular el beneficio de recibir la licencia municipal”

Dicho de otra manera: “En caso de los arbitrios de limpieza pública, ornato y seguridad no podemos argumentar que existe un beneficio individualizado y concreto hacia el contribuyente, sino que beneficio se percibe de manera directa e indirecta pues es la comunidad la que se beneficia”. (Sentencia del Tribunal Constitucional, N° 00053, 2005)

## **2.2.2. PRINCIPIOS TRIBUTARIOS Y LOS ARBITRIOS MUNICIPALES**

### **Principio de legalidad**

Según, Cueva, (2012) “Es el principio básico de todo sistema tributario que garantiza el derecho de propiedad, libertad y de los intereses sociales y comunitarios, seguridad jurídica y económica”(…) (p.11) .

Cueva, (2012) Prosigue que: “Bajo este principio, el Estado no podrá cobrar un impuesto que no se haya creado por ley que señala claramente las características de este tributo” (p.12).

En caso de los gobiernos locales los tributos se crean bajo ordenanzas municipales y no sobre una ley en razón de que los concejos municipales no producen leyes pero que sin embargo se ubica en el rango de una ley.

### **Principio de Reserva de Ley**

Existe reserva de ley cuando la Constitución exige que sea la ley la que regule determinada materia, y por lo tanto, el Poder Legislativo será siempre el encargado de regular esta materia, sin que pueda ser reglamentada por la administración, como decreto o resolución ministerial. (Cueva, 2012, p.13).

En efecto el que regula la tributación municipal es el TUO de Tributación municipal en razón de este principio.

Cueva, (2012), Nos explica que la “finalidad de este principio radica en que se impida que un administrador pueda regular el mismo con normas de inferior jerarquía”(p.38).

Sin embargo, la Sentencia del tribunal Constitucional N° 2762, (2002), esclarece que “La reserva de ley en materia tributaria es una reserva relativa, ya que puede admitir excepcionalmente derivaciones al reglamento, siempre y cuando los parámetros estén claramente establecidos en la propia ley...”

### **Principio de no Confiscatoriedad**

Cueva, (2012) la define de la siguiente forma este principio: “Un tributo no debe exceder la capacidad contributiva del sujeto del impuesto, de lo contrario se configura la confiscatoriedad de este”(p.14). Por otro lado la Sentencia del Tribunal Constitucional N°

00053, (2005), expone que la confiscatoriedad de arbitrios se manifiesta :

“Cuando el monto global es sobreevaluada, o cuando los montos no son justificados, o por falta del informe técnico financiero que demuestre la determinación de Costos”

“Por otro lado, el contribuyente en caso que existiera confiscatoriedad debe fundamentar con documentos (liquidaciones, órdenes de pago, determinaciones, así como otros elementos que demuestren la falta de recursos para asumir la carga o la no puesta a su disposición del servicio cobrado); sin embargo, será la Municipalidad quien demuestre la razonabilidad entre el costo del servicio y el monto exigido al contribuyente”.

El municipio deberá correr con los costos efectuados por los contribuyentes, en caso sea atendido favorablemente su reclamo o demanda, administrativa o judicialmente (Sentencia del Tribunal Constitucional N° 00053, 2005)

### **Principio de defensa de los derechos fundamentales**

Según Cueva, (2012) “Este principio implica que el Estado a través del poder legislativo, o ejecutivo en caso de delegación de facultades, debe remitir normas respetando los derechos fundamentales”. En caso de las Ordenanzas municipales no puede violentar ni sobrepasar los derechos fundamentales.

### **Principio de capacidad contributiva**

La Acción de Amparo N° 3303, (2004) aborda así al respecto:

“El gasto público efectuado por el estado debe ser financiado por todo los contribuyentes a medida de sus posibilidades, ya que el estado necesita de esos recursos para satisfacer las necesidades públicas. Existe pues, el deber de solidaridad de contribuir al gasto público, sin embargo, no todos estamos obligados a sacrificarnos de la misma manera, porque se toma en cuenta la situación económica de cada quien”.

La Sentencia del Tribunal Constitucional N° 00053, (2005) al respecto esclarece de la siguiente manera:

“Cuando se apele al principio de capacidad contributiva en materia de arbitrios, este no debe ser el criterio determinante o de mayor prevalencia en la distribución de costos, sino el secundario o subsidiario, debiendo, en consecuencia, ser utilizado en conjunto con otros criterios, en cuyo caso, la prevalencia de unos sobre otros, dependerá razonablemente de la especial naturaleza de cada servicio.

### **2.2.3. LA RECAUDACIÓN DE LOS ARBITRIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JULIACA**

#### **El régimen tributario de los arbitrios**

La norma que regula los arbitrios de limpieza pública, serenazgo, parques y jardines, del distrito de Juliaca, es la ordenanza municipal N° 072 del 26 de Diciembre del 2014, el mismo que fue ratificado a través de la ordenanza N° 01 del 2016.

#### **Los contribuyentes de los arbitrios**

Según el artículo N° 4 de la Ordenanza N° 72, Consejo Municipal, (2014) los contribuyentes son:

- “Los propietarios de los predios ubicados en la ciudad de Juliaca y expansión urbana, cuando los habiten, desarrollen actividades en ellos, se encuentren desocupados, o cuando un tercero use el predio bajo cualquier título sin él”.
- “Los poseedores o tenedores a cualquier título, cuando la existencia del propietario no pueda ser determinada”
- “Los propietarios de la construcción, cuando se trate de predios sobre los que se haya construido derecho de superficie o cuando por acto jurídico de similar naturaleza la posesión del terreno y de las construcciones levantadas en el recaigan sobre persona distinta del titular del dominio”.
- Las personas naturales o jurídicas que conduzcan, usufructúen o posean a cualquier título, predios de propiedad del estado peruano.
- Los predios sujetos a condómino, se consideran como pertenecientes a un solo dueño: salvo que el nombre de los condominios y la participación que a cada uno corresponde, haya sido declarada ante la Municipalidad. En este supuesto, la obligación recae en cada condominio en la proporción que corresponde. Los condóminos son responsables solidarios del pago de los arbitrios que recaigan sobre el predio, en consecuencia, la municipalidad puede exigir a cualquiera de ellos el pago total de los arbitrios.

### **Nacimiento de la obligación tributaria**

Según el Art. 5 de la Ordenanza N° 72, Consejo Municipal, (2014) señala que la obligación tributaria nace cuando:

“La condición del contribuyente surge el primer día calendario del mes a que corresponda la obligación tributaria. Cuando se efectúe cualquier transferencia, la obligación tributaria para el nuevo propietario surge el primer día del mes siguiente al que adquirió dicho predio.”

“En los casos en que se modifique los criterios de distribución como estado del predio, estas surtirán efecto a partir del mes siguiente”

### **Periodicidad de los arbitrios**

De acuerdo al Art. 6, de la Ordenanza N° 72, Municipal, (2014) “los arbitrios Municipales son de periodicidad y determinación mensual. El vencimiento de los mismos es trimestral.”

En casos de transferencia de predio, la obligación de pago del vendedor, será último día hábil del mes siguiente de producido este hecho.

### **Inafectación de los arbitrios**

Según el art. 7, Ordenanza N° 72, Municipal, (2014), se encuentran inafectos al pago de los arbitrios de parques y jardines, los predios de propiedad de:



- La Municipalidad provincial de San Roman Juliaca, cuando esta los utilice directamente en las actividades que le sea para el cumplimiento de sus fines.
- El cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú, cuando este los utilice directamente en las actividades que le son propias par el cumplimiento de sus fines
- Entidades religiosas católicas cuyos predios se encuentren destinados a templos, conventos y/o monasterios.
- Los predios de propiedad del ministerio del interior para uso determinado a comisaría y fines pertinentes se encuentran inafectos solamente el pago de arbitrios de Serenazgo.

### **Criterios de Distribución de Costos**

Según, el Art.8, Ordenanza N° 072, Municipal, (2014) “Se le denomina así al parámetro objetivo de distribución de costos, razonablemente admitido como válido, por presentar conexión lógica entre la naturaleza del servicio brindado y el presunto índice de intensidad del beneficio de dicho servicio”. Al respecto la (Sentencia del Tribunal Constitucional N° 00053, 2005), señala que:

“Los problemas en la regulación de arbitrios no sólo se han presentado a nivel formal por el incumplimiento del requisito de la ratificación (confiscatoriedad cualitativa/violación de la reserva de ley), sino también respecto al costo global del arbitrio y la distribución de su carga económica entre los vecinos contribuyentes, quienes de manera recurrente denuncian aumentos

irrazonables e injustificados año tras año, que este Tribunal ha conocido en diversas acciones de amparo en casos particulares”.

En este último aspecto, la Sentencia del tribunal constitucional N° 0041, (2004), ha estableciendo que “será la razonabilidad, el parámetro determinante para la determinación de un criterio cuantificador como válido, mediante la siguiente regla”:

Los parámetros objetivos de distribución de costos serán razonablemente admitidos como válidos cuando hubiese una conexión lógica entre la naturaleza del servicio brindado (en cada caso, sea seguridad, salubridad o limpieza) y el presunto grado de intensidad del uso de dicho servicio. (Sentencia del tribunal constitucional N° 0041, 2004)

**Cada tipo de servicio presenta una fórmula distributiva propia**

“Será la naturaleza distinta de cada servicio la que determine, en cada caso, la opción distributiva de costos más adecuada para conseguir la cuota distributiva ideal”, (Sentencia del tribunal constitucional N° 0041, 2004)

**Tabla 1**  
*Criterios de Distribución de los Servicios Públicos*

<b>SERVICIO</b>	<b>CRITERIOS DE DISTRIBUCIÓN</b>
	Tamaño del predio (m <sup>2</sup> )
	Número de habitantes
Limpieza Pública	Uso del Predio

---

Longitud del Predio

---

Parques y Jardines                      Ubicación del Predio

---

Serenazgo                                      Ubicación del Predio

    Uso del predio

---

FUENTE: Elaboración Propia

**Parámetros mínimos de validez constitucional que permiten acercarse a opciones de distribución ideal**

Conforme lo advertimos en la Sentencia del tribunal constitucional N° 0041, (2004)

“El objetivo de señalar algunos criterios razonables que resulten válidos para cada uno de los tres tipos de arbitrios analizados, constituye una condición indispensable que debe observarse en cada caso; por ello, será responsabilidad de cada municipio encontrar –partiendo de esta base– fórmulas que logren, a través de la regla de ponderación, una mejor distribución del costo por servicios brindados. Consecuentemente, los gobiernos locales no pueden, de modo alguno, maliciosamente malinterpretar y aplicar el sentido de los criterios anteriormente expuestos, para sustentar y justificar, omitiendo la regla de ponderación, la distribución de costos con resultados deliberadamente perjudiciales para los

contribuyentes; y, con ello encubrir gestiones administrativamente ineficientes y contrarias a la naturaleza de la actividad municipal”

“El criterio de razonabilidad determina que, pudiendo existir diversas fórmulas para la distribución del costo total de arbitrios, se opte por aquella que logre un mejor equilibrio en la repartición de las cargas económicas, tarea que por su grado de tecnicidad debe ser realizada por el propio municipio, no sólo porque cuenta con la información de los sectores que integran su comuna y las peculiaridades en cada caso, sino también porque tiene el personal técnico especializado para cumplir con esta responsabilidad y más aún, por ser su función constitucional, en ejercicio de su autonomía, la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo” (Sentencia del tribunal constitucional N° 0041, 2004)

**Parámetros mínimos de validez constitucional del Mantenimiento de parques y jardines (fundamento 43, STC N.° 0041-2004-AI/TC)**

“En este caso, lo determinante para medir la mayor intensidad de disfrute del servicio será el criterio ubicación del predio, es decir, la medición del servicio según la mayor cercanía a áreas verdes. Por consiguiente, no se logrará este objetivo si se utilizan los criterios de tamaño y uso del predio, debido a que no relacionan directa o indirectamente con la prestación de este servicio”.  
(Sentencia del tribunal constitucional N° 0041, 2004)

## **Informe Técnico**

El Art. 9 de la ordenanza 072, Municipal, (2014) señala que:

“Es un documento de carácter técnico elaborado por una comisión y bajo la dirección de la Gerencia de Servicios Públicos en coordinación con el departamento de Parques y jardines, donde se determina entre otros asuntos, “el monto de los Arbitrios que forma parte integrante de la Ordenanza que aprueban los arbitrios”. Al respecto la (Sentencia del Tribunal Constitucional N° 00053, 2005) puntualiza:

“En efecto, es evidente la importancia de la publicación del informe técnico financiero anexo a la ordenanza sobre arbitrios, pues no sólo es una garantía de transparencia frente al contribuyente, sino que su inobservancia afecta los principios de reserva de ley y de seguridad jurídica, que buscan evitar la arbitrariedad de las municipalidades al momento de determinar los montos por arbitrios”.

### **2.2.4. GESTIÓN**

“Es ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo. Otra acepción refiere a manejar o conducir una situación problemática” (Significados, 2017).

A entender de Fajardo, (2005) la gestión es:

“La teoría de gestión constituye un desarrollo de la teoría del management y se refiere a un conjunto de conocimientos modernos y

sistematizados en relación con los procesos de diagnóstico, diseño, planeación, ejecución y control de acciones teleológicas, de las organizaciones en interacción con un contexto social orientado por la racionalidad social y técnica”.

“La teoría de gestión busca explicar el comportamiento directivo y los resultados de las decisiones racionales y estratégicas de las organizaciones modernas en interacción con la evolución del contexto socioeconómico local e internacional”(p.36)

### **Enfoques de gestión**

#### **Enfoque de la reinención del Gobierno**

La reinención del gobierno difundido por Osborne y Gaebler en el año de (1992), “Es la concreción de diversas críticas al paradigma Weberiano al interior y por fuera de la administración federal en los Estados Unidos de América (...)” (citado por Chica, 2011,p.59), los postulados de la reinención del gobiernos pueden ser resumidos de la siguiente forma tal como aclara en su intervención Gore:

- “Los ciudadanos entendidos como clientes deben ser puestos en primer lugar. Estos se deben identificar respecto a los productos y servicios que presta la organización”. (Citado por Chica, 2011,p.63)
- “Se deben eliminar los procedimientos burocráticos. Reducción de trámites en los pasos y operaciones organizacionales”. (Citado por Chica, 2011,p.63)

- “Se debe procurar dar un mayor poder a los empleados, esto con el fin de obtener resultados y para lo cual, se debe también volver a lo esencial”. (Citado por Chica, 2011,p.63)

La idea general que subyace en el trabajo de Osborne y Gaebler (1992), “es que la eficacia del sector público puede ser aumentada mediante la aplicación de técnicas y valores del sector privado empresarial empresarial. (Citado por Chica, 2011,p.63)

### **Enfoque del Paradigma postburocrático**

Barzelay, (1998) dice que el paradigma postburocrático es “(...) un conjunto de principios que se establecen a través del surgimiento de una nueva cultura organizacional, nuevos enfoques operativos, nuevas tecnologías administrativas, nuevas místicas nuevas actitudes” (Citado por Chica, 2011,p.63).

“El paradigma pos burocrático busca la calidad y la generación de valor, para lo cual se debe superar el enfoque de la eficiencia desligado de la eficacia. Desde este nuevo paradigma la Administración se entiende en términos de producción, lo cual implica dar una mayor participación en la toma de decisiones a los empleados de los niveles operativos”. (Chica, 2011,p.64)

(Barzelay, 1998), plantea, “como un aspecto relevante del postburocratismo es la rendición de cuentas y la importancia del fortalecimiento de las relaciones de trabajo (...)”. (Citado por Chica, 2011,p. 64).

Barselay, (1998), concluye que “el paradigma postburocrático, se presenta como una nueva manera de pensar y practicar la

Administración Pública, lo cual implica vencer la resistencia al cambio” (Citado por Chica, 2011, p.64)

### **Enfoque de Creación del Valor Público**

Para Moore, (1995), “toda mejora gerencial se expresa en términos de creación de valor que es reinterpretado por la ciudadanía. Moore Plantea que las organizaciones públicas más que “hacer dinero” buscan conseguir objetivos trazados políticamente de manera eficiente, pero ante todo eficaz.” (Citado por Chica, 2011, p.64)

Moore (1995) está totalmente convencido que “La satisfacción ciudadana, es una de las mejores formas de medir la creación del valor público. Esto nos sirve para plantear que la medición de la satisfacción ciudadana se mide en cuanto a reducción de quejas y reclamos y en términos de encuestas ciudadanas”. (Citado por Chica, 2011,p.64)

### **Enfoque de Gestión por procesos**

Manganelli y Klein, (1995), manifiesta así:

“(…) Las actividades son las unidades en que se divide el proceso, dicho metafóricamente, los eslabones de la cadena de causalidad y el valor que es el proceso. Cada actividad es una unidad de trabajo, que puede realizar un trabajo, que puede realizar un trabajo material o uno mental, y que puede ser una actividad simple o una actividad compleja que agrupa múltiples acciones más simples, llamadas “tareas” u “operaciones” (Citado por Chica, 2011,p. 65).

### **Enfoque de la gestión para resultados, GpR**



El enfoque de la gestión para resultados (GpR) se ha presentado en diferentes instancias gubernamentales y académicas, como un modelo que propone cambios en las formas tradicionales de gestión gubernamental, pone un especial énfasis en los resultados e impactos que se logra a favor de la satisfacción y bienestar de los ciudadanos (...) (Chica, 2011,p.66). Al respecto, el BID; CLAD, (2007) realiza el siguiente aporte:

“La gestión para resultados (GpR) hace énfasis en la superación de problemas socialmente relevantes como: la superación de la pobreza, el crecimiento económico sostenible; el mejoramiento en la calidad de vida; el incremento de la esperanza de vida; el aumento de los promedios de escolaridad; la disminución del costo de operación gubernamental y el mejoramiento de la definición y medición de los resultados de desarrollo por parte de las instancias estatales y supraestatales.” (Citado por Chica, 2011,p.66)

### **Ciclos de gestión Pública**

D. Bastidas V. y J. Pisconte R., (2009), “las entidades públicas para cumplir con sus fines y responsabilidades y la provisión de servicios públicos tienen que actuar de manera ordenada y secuencial, paso a paso, de manera que el logro de sus resultados sea efectivo.” (p.25)

El ciclo de la gestión pública comprende las siguientes fases:

**Planeamiento:** Para D. Bastidas V. y J. Pisconte R., (2009) Consiste en: “adoptar políticas, prioridades, estrategias, programas y proyectos

que orienten la acción de la actividad pública en beneficio del desarrollo integral y sostenible” (p.25).

“La planeación es la determinación del trabajo que debe realizar el grupo para alcanzar los objetivos propuestos. Comprende la toma de decisiones, porque supone elegir entre varias alternativas. El planeamiento requiere capacidad de visualizar el futuro y de poder prever con una finalidad precisa para formular un esquema integrado de acciones futuras”. (Orosco, 2011, p.72)

Algunos autores consideran que el diagnóstico, es otro ciclo de gestión, sin embargo se puede afirmar que ésta pertenece a la etapa de planeación pues; si aún no se elabora ningún plan entonces no es posible realizar el diagnóstico, ¿sobre qué base se realiza el análisis?, en todo caso sería muy alejado de la realidad.

**Normativa y reguladora (Organización):** D. Bastidas V. y J. Pisconte R., (2009), “mediante la cual se establecen las normas que regulan, las relaciones institucionales, ciudadanas, los servicios públicos, así como la instrumentalización de las políticas públicas.”(p.25). Y (Orosco, 2011) amplia de esta manera:

“(…) Se hace necesario establecer una división del trabajo a realizar, por niveles jerárquicos de complejidad del trabajo, valga decir, formar grupos de actividades por especialidad, y asignar a cada grupo, una persona idónea al cargo, la cual sea responsable de que tales tareas se cumplan eficaz y eficientemente”. (p.74)

“Cuando se hable de organización se debe entender que las funciones específicas se formalizan a través de un documento normativo el mismo que indica las jerarquías y actividades de cada quien.”

**Directiva y ejecutora:** Al respecto *D. Bastidas V. y J. Pisconte R., (2009)* indica que “Permite dirección y ejecución de las acciones gubernamentales contenidas en la misión institucional, organizando y coordinando las capacidades humanas y el uso de los recursos financieros, bienes y activos necesarios para la gestión pública, con arreglo a los sistemas administrativos” (p.26).

Harold Koonts y William Newman, aseguran que: “La dirección significa: guiar conducir a los subordinados. También es guía, jefatura y control de los esfuerzos de un grupo de individuos dirigido hacia un objetivo común”. (Citado por Orosco, 2011, p.108). William Newman, refuerza esta idea así: “La dirección es el paso vital entre la preparación y la ejecución real; es la emisión de instrucciones, y por otra parte, la indicación a los subordinados de qué ha de hacerse”. (Citado por Orosco, 2011, p.109)

Orosco, (2011) “La labor del director no se limita a informar, orientar, motivar y guiar a los subordinados, sino que también debe asumir el liderazgo a la hora de tomar decisiones y comunicarlas a sus funcionarios, velando por que sean cumplidas”. (p.109).

**Supervisión, evaluación y control**, “Implica el monitoreo y evaluación de la gestión pública, verificando el cumplimiento de los indicadores previstos, la calidad de los servicios y observancia de las normas. Estas funciones se desarrollan en el marco de un ciclo de gestión, se suceden secuencialmente e interactúan y retroalimentan permanentemente, de manera que se tiene una visión integral del proceso, permitiendo ajustes y correcciones, en el solución los problemas de gestión”. (D. Bastidas V. y J. Pisconte R.,2009,p.26), también (Orosco, 2011) señala que:

“Debe existir un sistema de información periódica (reportes) que nos muestren el avance y la forma de cómo se están realizando las tareas, así como detectar los problemas que se van presentando, para así poder rectificar errores oportunamente, antes de que sea demasiado tarde”. (p.113)

#### **2.2.5. SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES**

Según el Art. IV del Decreto Legislativo, (2003) “Los gobiernos locales tienen como finalidad, la promoción de una adecuada prestación de servicios públicos (...).”

##### **Modalidades del servicio público**

El Art. 32° del decreto Legislativo, (2003) señala que:

“los servicios públicos locales pueden ser de dos tipos: de gestión directa y de gestión indirecta, siempre que sea permitido por ley y

que se asegure el interés de los vecinos, la eficiencia y eficacia del servicio, así como el adecuado control municipal.”

### ***Gestión directa***

Se desarrolla cuando la gestión de los servicios públicos se ejerce directamente por la municipalidad.

### ***Gestión indirecta***

Art. 33, Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, Legislativo, Ley orgánica, (2007) “la gestión de los servicios públicos locales puede ser otorgada a personas jurídicas nacionales o extranjeras.”

La concesión puede autorizar el reembolso de la inversión mediante los rendimientos de la obra o el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales generados, según sea el caso.

### **Competencias locales para los servicios públicos**

El Art. 9, de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 Legislativo, Ley orgánica, (2007), El Consejo Municipal tiene las siguientes funciones:

- Aprobar la entrega de construcciones de infraestructura y servicios públicos municipales al sector privado a través de concesiones o cualquier otra forma de participación de la inversión privada permitida por ley.”
- “Aprobar el régimen de administración de sus bienes y rentas, así como el régimen de administración de los servicios públicos locales.”

- Fiscalizar la prestación de los servicios públicos locales. Esta función es compartida con los vecinos.

### **La función del Alcalde:**

El Art. 20, de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 Legislativo, Ley orgánica, (2007), “Proponer la creación de empresas municipales bajo cualquier modalidad legalmente permitida, sugerir la participación accionaria, y recomendar la concesión de obras de infraestructura y servicios públicos municipales.”

“Supervisar la recaudación municipal, el buen funcionamiento y los resultados económicos y financieros de las empresas municipales; así como de las obras y servicios públicos municipales ofrecidos directamente o bajo delegación al sector privado.”

### **2.2.6. SERVICIO DE PARQUES Y JARDINES**

Para (Ojeda, 2015) “Un parque (...) es aquel espacio con características biológicas o paisajísticas especiales que les hacen gozar de especial protección y determinadas funciones (recreativa científica, etc.). Teniendo especial cuidado en la conservación y mantenimiento de sus cualidades” (p.36).

El Informe Técnico N° 072, Municipal, (2014), indica que “Comprende la prestación de los servicios de implementación, habilitación, rehabilitación y mantenimiento de las áreas verdes ubicados en los parques, plazas públicas, jardines bermas centrales, calles y avenidas del distrito incluye la producción del vivero”

“El procedimiento empleado considera el desarrollo de un conjunto de actividades ordenadas, las cuales han permitido establecer una distribución razonable del costo de servicio, sustentando el procedimiento en formulas estáticas, matemáticas y de ponderación.”  
(Municipal, 2014)

## **Funciones de Parques y Jardines**

### **Ambiental**

La función ecológica que realizan los parques y jardines según I. Sierra, Rodríguez y J.P. Ramírez Silva, (2010) es "el secuestro de carbono, aspecto que ayuda a mitigar el efecto del cambio climático, la formación de oxígeno (p.8), por su lado (M. Sorensen, V. Barzetti & J. Williams, 1996) concuerda con los anteriores de esta manera “La vegetación urbana puede reducir los niveles de dióxido de carbono. Todas las plantas, a través de la fotosíntesis, absorben dióxido de carbono directamente en la biomasa y a cambio descargan oxígeno” (p.9).

Según, Gutiérrez, (2010) los parques “Minimizan los impactos de Urbanización, Regulador climático, absorben el bióxido de carbono que contamina la atmosfera, Reducen la velocidad de viento” (p.7).

### **Salud Pública**

“Los parques intervienen en la Recreación física y mental. Los entornos naturales fomentan la creatividad, las capacidades mentales y afectivas, por lo que las zonas verdes urbanas ayudarían a mejorar la longevidad y la calidad de vida de sus habitantes, Filtran los vientos. Abaten el ruido”. (Gutiérrez, 2010, p.10)

M. Sorensen, V. Barzetti y J. Williams, (1996) señala: “Es el hecho que las áreas verdes urbanas reducen el estrés y mejoran la salud al contribuir a un ambiente estéticamente placentero y relajante”(p.9)

#### **Función Estética.**

Gutiérrez, (2010), “los espacios verdes embellecen las ciudades haciendo de ellas un viaje accesible y atractivo al disfrute del habitante urbano, que transita ya sea vía peatonal o vehicular”.

Estos espacios organizan el territorio e integran entre ellas de manera eficiente diferentes zonas urbanas, estableciendo espacios que benefician la correspondencia pública y enaltecen el medio ambiente.

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

**Tributo:** Para Cueva, (2012) “Son las prestaciones en dinero o en especie que los entes públicos con potestad tributaria establecen en ejercicio de la misma” (p.30)

**Tasa:** El Ejecutivo, Código tributario, (2013) Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por el Estado de un servicio público individualizado en el contribuyente.

No es tasa el pago que se recibe por un servicio de origen contractual.

Las tasas, entre otras, pueden ser:

**Arbitrios:** Son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público.

**Derechos:** Son tasas que se pagan por la prestación de un servicio administrativo público o el uso o aprovechamiento de bienes públicos



**Licencias:** Son tasas que gravan la obtención de autorizaciones específicas para la realización de actividades de provecho particular sujetas a control y fiscalización.

El rendimiento de los tributos distintos a los impuestos no debe tener un destino ajeno al de cubrir el costo de las obras o servicios que constituyen los supuestos de la obligación.

### **Los Servicios**

Concepto definición. De, (2013) La etimología de la palabra nos indica que proviene del latín “Servitium” haciendo referencia a la acción ejercida por el verbo “Servir”.

Un Servicio es un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos.

Los servicios prestados en una comunidad cualquiera están determinados en clases, a su vez estas clases están establecidas de acuerdo a la figura, personal o institucional que lo ofrece o imparte.

### **Los Servicios públicos**

Concepto definición. De, (2013) Los servicios públicos son funciones ejercidas por las instituciones públicas adscritas o conformadas por el gobierno las cuales son realizados con el fin de generar una estabilidad y comodidad en la sociedad. Estos servicios de carácter obligatorio en las ciudades se fundamentan con los propósitos de relaciones públicas y evolución de la raza humana, el hombre, con la capacidad de razonar e idear planes para encontrar comodidad crea sus propios servicios a fin de sentirse a gusto.

### **Los Parques y Jardines:**

El tratadista Ojeda, (2015) refiere que “Un parque natural es aquel espacio con características biológicas o paisajísticas especiales que les hacen gozar de especial protección y determinadas funciones (recreativa científica, etc.). Teniendo especial cuidado en la conservación y mantenimiento de sus cualidades”.

El informe técnico 072, Municipal, (2014) “Comprende la prestación de los servicios de implementación, habilitación, rehabilitación y mantenimiento de las áreas verdes ubicados en los parques, plazas públicas, jardines bermas centrales, calles y avenidas del distrito incluye la producción del vivero.”

El procedimiento empleado considera el desarrollo de un conjunto de actividades ordenadas, las cuales han permitido establecer una distribución razonable del costo de servicio, sustentando el procedimiento en formulas estáticas, matemáticas y de ponderación. (Municipal, 2014)

## **CAPÍTULO III: MÉTODO**

### **3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Es una Investigación aplicada pues intenta resolver un problema. Cuantitativa por que utiliza la estadística el análisis y la deducción

#### **NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de investigación es de carácter explicativo-causal

#### **3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Se utilizará el diseño cuantitativo-transversal porque analiza el nivel de las variables.

#### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

##### **POBLACIÓN**

La población materia de investigación constituyen los 59 599 (Cincuenta y nueve mil quinientos noventa y nueve) contribuyentes de los arbitrios Municipales del distrito de Juliaca, para el periodo del 2016, y el Jefe de áreas verdes.

##### **MUESTRA**

La muestra como extracto de la población y conjunto de elementos en que se centra la distribución de determinados caracteres en la totalidad de la población, está definida en forma no probabilística por conveniencia, 80 (Ochenta) contribuyentes de la ciudad de Juliaca, limitada por los criterios de Inclusión e exclusión, llamado también muestras dirigidas, un procedimiento de selección informal, en la muestra de este tipo la elección de las unidades de estudio no dependen de que todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos, sino de la decisión del investigador. Y el jefe de áreas verdes.

**Criterios de inclusión:**

- Los propietarios de uno o más predios
- Los inquilinos
- El jefe de la unidad de áreas verdes

**Criterios de exclusión:**

- Los jóvenes que no son propietarios de predios
- Las turista de otras provincias

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para recolectar datos

- **TÉCNICA:** Entrevista  
INSTRUMENTO: Ficha de Entrevista
- **TÉCNICA:** Encuesta  
INSTRUMENTO: Cuestionario de preguntas

### **3.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

- **Word 2013:** Con este software se desarrollará principalmente la parte teórica de la investigación

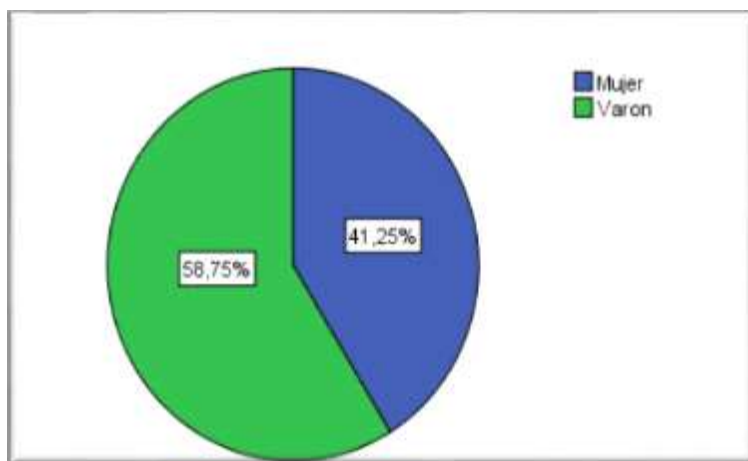
- **Power Point 2013:** Se utilizará en la exposición de la investigación.
- **Excel 2013:** Facilita la elaboración de cuadros estadísticos, principalmente en la presentación de resultados
- **SPSS 22:** El software se encarga de la validación y confiabilidad de los instrumentos, utilizando la Chi cuadrada, de la misma manera en la elaboración de la estadística.

## CAPÍTULO IV

### 4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

##### *TOTAL ENCUESTADOS SEGÚN GÉNERO*



**Figura 3** *Total Encuestados*  
*Fuente: Elaboración Propia*

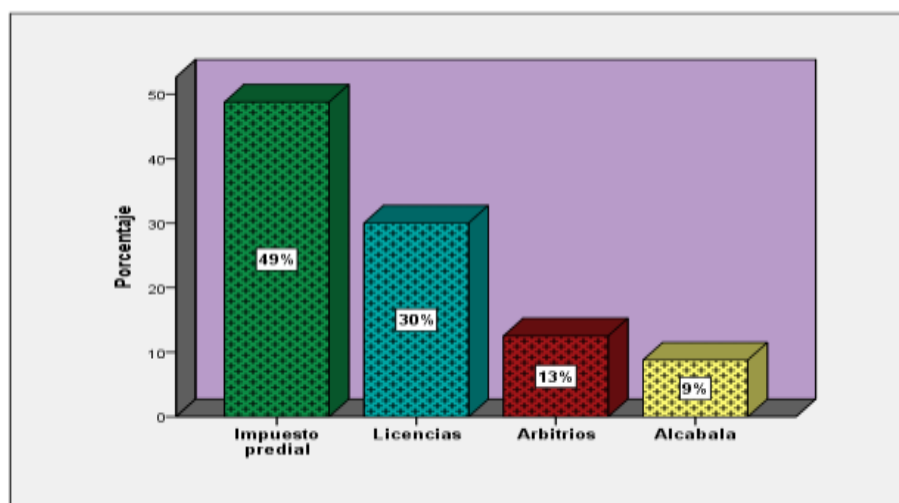
De los 80 contribuyentes encuestados, la mayoría fueron aplicados o la mayoría de los que aceptaron la aplicación del cuestionario fueron varones (47), expresando así su predisposición para formar la muestra, tal como se observa en el Figura N° 03.

#### 1. ¿Cuál de los siguientes tributos, es fácil de recordar para usted?

**Tabla 2**  
*Conocimiento del Tributo Municipal*

<b>Escalas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Impuesto predial	39	48,8
Licencias	24	30,0
Arbitrios	10	12,5
Alcabala	7	8,8
<b>TOTAL</b>	80	100,0

FUENTE: Elaboración Propia



**Figura 4** *Conocimiento del Tributo Municipal*  
Fuente: Elaboración Propia

**Análisis:** El tributo municipal conocido por los contribuyentes es el Impuesto Predial con un 49%, seguido por las licencias por el 30%, luego por los arbitrios y alcabala con un 13 y 9% respectivamente.

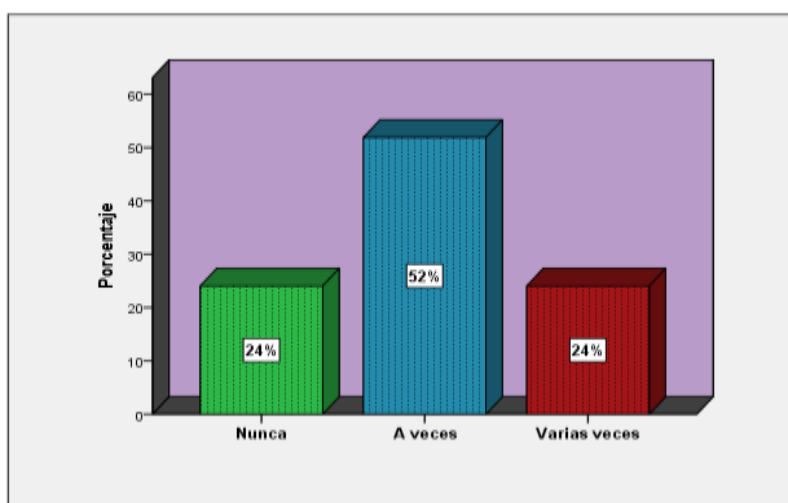
**Interpretación:** Sólo el 13% es consiente que tributan los arbitrios municipales. Se puede deducir que los contribuyentes recuerdan el impuesto predial porque este tributo es la que lleva mayor carga tributaria. Las licencias están vinculadas a las necesidades de permiso que tienen los contribuyentes. (Ver figura N° 5)

**2. ¿Con qué frecuencia escucha Ud. Información sobre los tributos por parte de la municipalidad de Juliaca?**

**Tabla 3**  
*Información sobre Tributos Municipales*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	19	23,8
A veces	41	51,2
Varias veces	19	23,8
<b>Sub-Total</b>	<b>79</b>	<b>98,8</b>
Excluidos	1	1,3
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Elaboración Propia



**Figura 5** Información Tributos Municipales  
Fuente : Elaboración Propia

**Análisis:** El 24% de los contribuyentes afirman que nunca escucharon información sobre los tributos municipales, mientras que el 52% lo escucharon a veces, y el 24% varias veces. (Ver figura N° 05)

**Interpretación:** Se deduce que el 76% de los contribuyentes de Juliaca, escucharon a veces y varias veces, información sobre los tributos municipales, sin embargo, no necesariamente oyeron sobre los arbitrios, pudo ser sobre otros tipos de tributos



municipales. Con respecto a los 24% de contribuyentes que no escucharon, podemos inferir que la información proporcionada no se dio por distintos tipos de medios de comunicación.

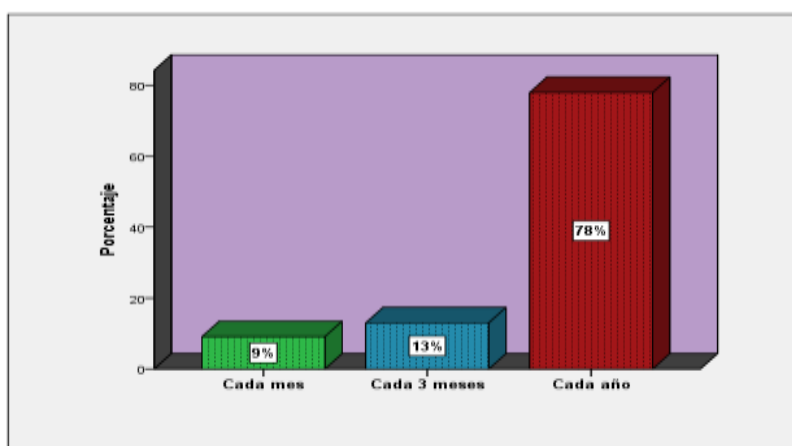
### 3. ¿Cada cuánto tiempo le gusta pagar los arbitrios?

**Tabla 4**

*Tiempo para Cancelar Arbitrios*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Cada mes	7	8,8
Cada 3 meses	10	12,5
Cada año	60	75,0
Total Válido	77	96,3
Excluido	3	3,8
<b>TOTAL</b>	80	100,0

FUENTE: Elaboración Propia



**Figura 6** Cancelación de Arbitrios

*Fuente: Elaboración Propia*

**Análisis:** El 9% de los contribuyentes juliaqueños cancelan los arbitrios cada mes, el 13% cancela cada 3 meses, mientras que 78% de los contribuyentes de Juliaca, lo hacen cada año.

**Interpretación:** Sólo el 9% de los contribuyentes cumple con el tiempo mínimo establecido, y el 13% cumple en el tiempo límite para cancelar con sus obligaciones. Se

deduce que en los 10 primeros meses la recaudación por arbitrios es alrededor de 22%.

El 78% se completa en los 2 últimos meses. (ver figura N° 6)

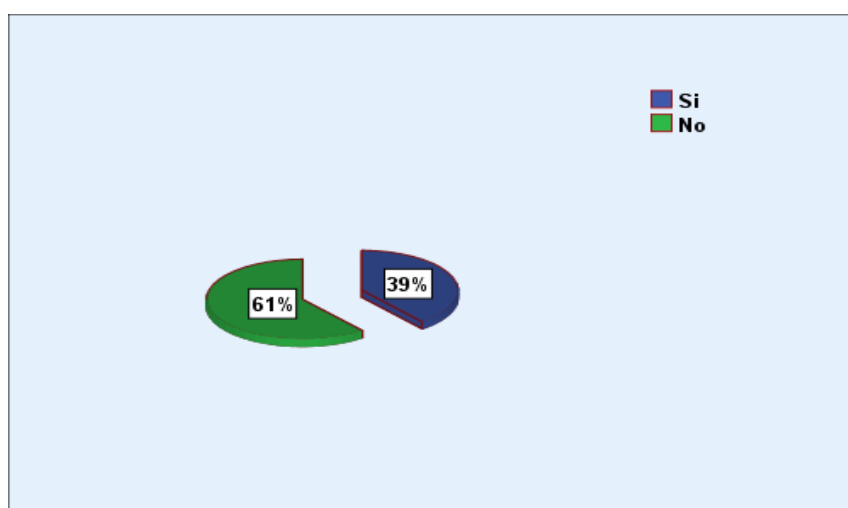
#### 4. ¿Usted está de acuerdo que los contribuyentes paguen por igual los arbitrios municipales?

**Tabla 5**

*Pago equitativo de arbitrios*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Si	31	38,8
No	48	60,0
Total	79	98,8
Excluido	1	1,3
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Elaboración Propia



**Figura 7 Igualdad de Pago**  
Fuente: Elaboración Propia

**Análisis:** El 61% de los contribuyentes está de acuerdo en que no se debe pagar por igual los arbitrios, y el 39% afirma que los arbitrios se deben pagar equitativamente. (figura 7)

**Interpretación:** El 61% de los contribuyentes encontraron varias razones (criterios) para que el pago de los arbitrios no sea igual. El 39% cree que todos debemos aportar por igual.

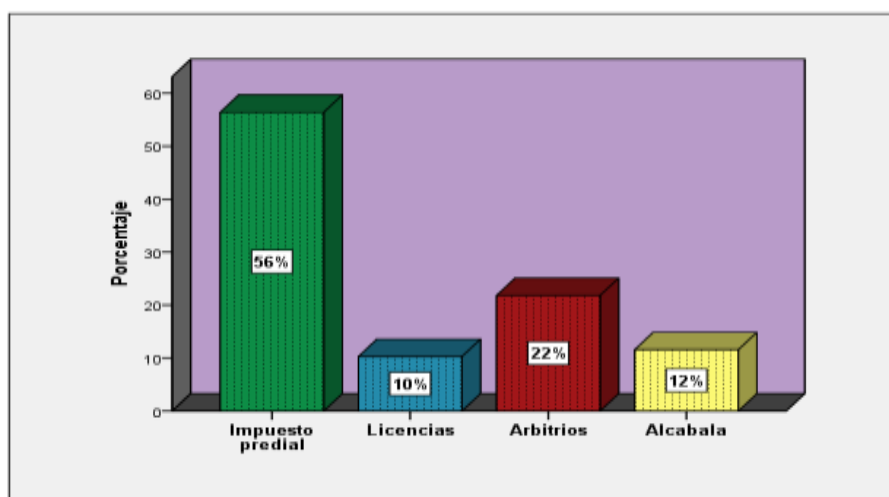
**5. ¿Con cuál de los tributos crees que se financia el servicio de Parques y Jardines en Juliaca?**

**Tabla 6**

*Tributo que financia el servicio de Parques y Jardines en Juliaca*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Impuesto predial	44	55,0
Licencias	8	10,0
Arbitrios	17	21,3
Alcabala	9	11,3
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>97,5</b>
Excluido	2	2,5
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Elaboración Propia



**Figura 8** *Financiamiento de Parques y Jardines*

*Fuente: Elaboración del arbitrio*

**Análisis:** El 56% de los contribuyentes de Juliaca, afirma que el Servicio de Parques y Jardines se financia con el Impuesto Predial, un 10% con licencias, el 22% con arbitrios y el 12% con alcabala. (Figura N° 9)

**Interpretación:** Se deduce que el 88% de los contribuyentes desconocen el destino de los arbitrios, luego este desconocimiento sería la causa que promueve la morosidad.

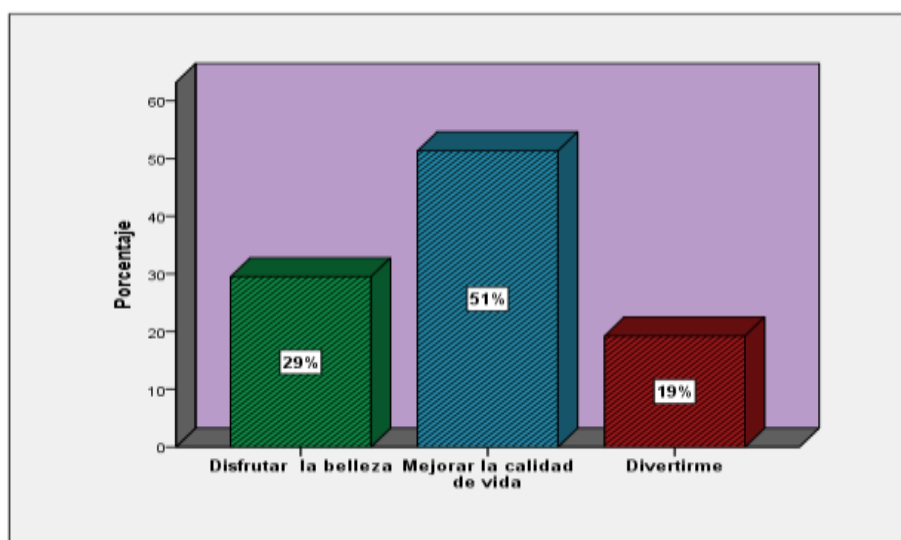
## 6. ¿Para qué visita los parques y jardines en nuestra localidad?

**Tabla 7**

*Finalidad de los parques y Jardines*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Disfrutar la belleza	23	28,7
Mejorar la calidad de vida	40	50,0
Divertirme	15	18,8
Total	78	97,5
Excluido	2	2,5
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Elaboración Propia



**Figura 9** *Finalidad de Parques y Jardines*

*Fuente: Elaboración Propia*

**Análisis:** El 29% de los contribuyentes juliaqueños opinaron que visitan los Parques y Jardines para disfrutar de la belleza, el 51% visitan con la finalidad de mejorar la calidad de vida y un 19% lo realiza para divertirse.

**Interpretación:** El 51% de los contribuyentes dan a entender que valoran los parques y jardines porque consideran que es el centro para mejorar la salud físico- mental, también podemos inferir que para el 51% no existe una buena calidad de vida. Por más que el 29%

y 19% digan que disfrutan de la belleza o que se divierten, pues con ello también están mejorando la calidad de vida. (Figura N° 9)

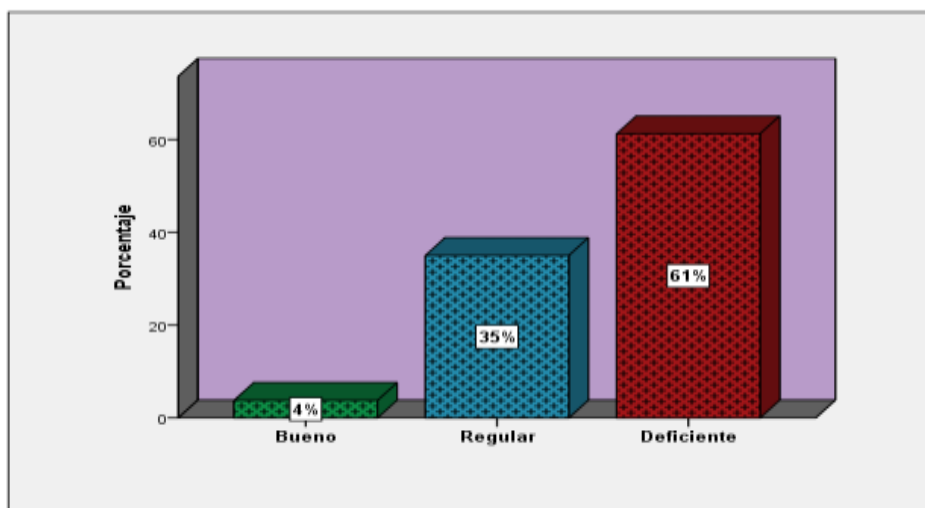
**7. ¿Cómo crees que está el estado de parques y Jardines en las cercanías donde usted vive?**

**Tabla 8**

*Estado de Parques y Jardines en Juliaca*

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	3	3,8
Regular	28	35,0
Deficiente	49	61,3
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Elaboración Propia



**Figura 10** Estado de Parques y Jardines

Fuente: Elaboración Propia

**Análisis:** Sólo el 4% de los contribuyentes consideran que los Parques y Jardines están en un estado bueno, el 35% aprecia que la situación de aquellos es regular, mientras que el 61% califica de deficiente.

**Interpretación:** Podemos concluir que las gestiones anteriores incluido el actual no han implementado planes de mejora ni de recuperación pues es evidente que 61% está

insatisfecho con este servicio. Sin embargo podemos agregar a esto que 61% de los encuestados tal vez ni siquiera tengan Parques y Jardines implementados en su zona (Figura 10)

### **ENTREVISTA AL JEFE DE LA UNIDAD DE PARQUES Y JARDINES**

**Tabla 9**

*Estrategias para resolver problemas*

---

<b>1. Cuándo hay quejas y denuncias, sobre los parques y jardines ¿Qué estrategias utiliza Ud. para resolver dichos problemas?</b>
-Atender las necesidades de los pobladores
-Generar conciencia de trabajo compartido

---

FUENTE: Jefe de la unidad de Parques y Jardines

**Interpretación:** Se puede deducir que el Jefe de unidad de Parques y Jardines promueve el trabajo en equipo con el personal a su mando para la resolución de problemas. Por otro lado se puede concluir que es insuficiente la instalación de la infraestructura de parques y Jardines en la ciudad de Juliaca, en otros términos existe la necesidad de ampliar, mejorar, recuperar las instalaciones de parques y jardines.

**Tabla 10**

*Tiempo para resolver Problemas*

---

<b>2. ¿En qué tiempo se resuelven los problemas por temas relacionados a los parques y jardines?</b>
Según la magnitud de la necesidad

---

FUENTE: Jefe de la Unidad de Parques y Jardines

**Interpretación:** En conclusión, si el problema de los Parques y Jardines es de menor magnitud entonces se soluciona de manera inmediata pero si el problema es de gran

magnitud entonces debido a su magnitud se soluciona en un tiempo alargado, por consiguiente se generaliza el descontento de los usuarios del servicio.

**Tabla 11**

*Coordinación de planificación, organización y evaluación.*

---

**3. ¿Usted coordina con su personal de parques y jardines para la planificación, organización y evaluación de las actividades?**

---

Si se coordina semanalmente; de actividades programadas del POI

---

**FUENTE:** Jefe de la unidad de Parques y Jardines

**Interpretación:** El jefe de la unidad de Parques y Jardines de la ciudad de Juliaca da cumplimiento al ciclo de gestión, además se ejecuta a cabalidad las actividades del Plan Operativo Institucional. En ese caso la gestión debiera resultar positivo.

**Tabla 12**

*Importancia de Servicio de parques y jardines*

---

**4. ¿Por qué el servicio de parques y jardines es necesario en nuestra localidad?**

---

Para generar y aumentar calidad de vida y un aire puro y limpio

---

**FUENTE:** Jefe de la unidad de Parques y Jardines

**Interpretación:** El jefe de la Unidad, tiene bien en claro los objetivos para los cuales fueron instaladas los Parques y Jardines, el de mejorar la calidad de vida de la población.

**Tabla 13**

*Modalidad de Administración*

---

**5. ¿Qué modalidad de administración de parques y jardines crees que sería adecuado en nuestra localidad?**

---

---

Parques y jardines debería tener más presupuesto para la  
prestación de servicios

---

**FUENTE:** Jefe de la Unidad de Parques y Jardines

**Interpretación:** El jefe de la unidad de Parques y Jardines apoya la modalidad de gestión directa sin embargo está en desacuerdo con el presupuesto que se destina para tal fin. En consecuencia opina que se debería incrementar el cobro de tributo a los contribuyentes para este servicio.

**Tabla 14**  
*Planes de implementación y mantenimiento*

---

**6. ¿Cuáles fueron los planes de implementación y mantenimiento  
de los Parques y Jardines en Juliaca en el año 2016?**

---

Conforme al Plan anual de servicios, mantenimiento de áreas verdes, conservación, regado manual, regado carro cisterna, perfilado, deshierbado, etc.

---

**FUENTE:** Jefe de la Unidad de Parques y Jardines

**Interpretación:** Se infiere que durante el periodo del 2016 en el distrito de Juliaca, las actividades que se priorizaron fueron los de implementación y conservación de los Parques y jardines, dejando relegado el de rehabilitación o reimplementación de los mismos.



## **Tabla 15**

### *Estado de Parques y Jardines*

---

#### **7. En su gran mayoría ¿cómo evalúa el estado de parques y Jardines en nuestra localidad en el año 2016? y ¿por qué?**

---

-Regular: Porque falta conciencia de conservación de parte de los vecinos.

-Existe maltrato de parte de los comerciantes y otros.

---

**FUENTE:** Jefe de la Unidad de Parques y Jardines

**Interpretación:** El jefe de la unidad de Parques y Jardines es consciente que el estado de la mayoría de los Parques y Jardines solamente es regular, el resultado no necesariamente es consecuencia de las políticas adoptadas por dicha unidad, sino es compartida, también del accionar de los vecinos y los comerciantes quienes no respetan los Parques y Jardines, por consiguiente requiere la reorientación del plan.

## **4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**

### **4.2.1. Prueba de Hipótesis General**

La Variable independiente está agrupada por las preguntas 1,2,3,4 y 5, mientras que la variable dependiente se agrupa en la pregunta 6 y 7

**Tabla 16**  
*Tabulación Cruzada*

<b>Los arbitrios municipales*Gestión del servicio de Parques y Jardines</b>						
<b>tabulación cruzada</b>						
			Gestión del servicio de Parques y Jardines			Total
			Mejorar/b	Diversión/Reg	Deficient	
			ueno	ular	e	
	Imp.	Recuento	1	2	1	4
	Predial-	Recuento	,7	2,7	,7	4,0
	Nunca-	esperado				
	Cada	% del	1,3%	2,5%	1,3%	5,0%
	mes-Si	total				
Los	Licencias	Recuento	10	49	11	70
arbitrios	/A	Recuento	11,4	47,3	11,4	70,0
municipale	veces/Ca	esperado				
s	da	% del	12,5%	61,3%	13,8%	87,5%
	3meses/N	total				
	o					
	Arbitrios/	Recuento	2	3	1	6
	Muchas	Recuento	1,0	4,1	1,0	6,0
	veces/Ca	esperado				
	da año	% del	2,5%	3,8%	1,3%	7,5%
		total				
Total		Recuento	13	54	13	80
		Recuento	13,0	54,0	13,0	80,0
		esperado				
		% del	16,3%	67,5%	16,3%	100,0%
		total				

Fuente: Elaboración Propia, con sistema spps

**Tabla 17***Pruebas de Chi Cuadrada General*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,152 <sup>a</sup>	4	,708
Razón de verosimilitud	1,896	4	,755
Asociación lineal por lineal	,305	1	,581
N de casos válidos	80		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,65.

**Interpretación**

El valor de Sig.asintónica es ,708 > 0.05 aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa, o sea , La recaudación de los arbitrios municipales no impacta de manera positiva sobre la gestión del servicio de Parques y Jardines

---

**FUENTE:** *Elaboración Propia*

#### 4.2.2. Prueba de Hipótesis Específica 01

Formada por la pregunta 1,2,3 contra la pregunta 6.7

**Tabla 18**

*Prueba de Hipótesis 1*

			Gestión del servicio de Parques y Jardines			Total
			Mejorar/bue no	Diversión/Reg ular	Deficiente	
Conocimie nto y valores	Imp.Pred	Recuento	1	2	1	4
	ial/Nunc	Recuento	,7	2,7	,7	4,0
	a/Cada	esperado				
	mes	% del	1,3%	2,5%	1,3%	5,0%
		total				
Conocimie nto y valores	Licencias	Recuento	10	49	11	70
	/A	Recuento	11,4	47,3	11,4	70,0
	veces/Ca	esperado				
	da 3	% del	12,5%	61,3%	13,8%	87,5%
	meses	total				
Conocimie nto y valores	Arbitrios	Recuento	2	3	1	6
	/Muchas	Recuento	1,0	4,1	1,0	6,0
	veces/Ca	esperado				
	da año	% del	2,5%	3,8%	1,3%	7,5%
		total				
Total		Recuento	13	54	13	80
		Recuento	13,0	54,0	13,0	80,0
		esperado				
		% del	16,3%	67,5%	16,3%	100,0%
		total				

**Fuente:** Elaboración Propia

**Tabla 19***Prueba de Chi cuadrada 1*


---

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,152 <sup>a</sup>	4	,708
Razón de verosimilitud	1,896	4	,755
Asociación lineal por lineal	,305	1	,581
N de casos válidos	80		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El

recuento mínimo esperado es ,65.

### **Interpretación**

El valor de Sig.asintónica es ,708 > 0.05 aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa, o sea , La recaudación de los arbitrios no se destina para un determinado objetivo

---

**Fuente:** Elaboración Propia

### 4.2.3. Prueba de Hipótesis Específica 02

Se agrupa en la pregunta 4 y 5 sobre la pregunta 6 y 7

**Tabla 20**

*Prueba de Hipótesis 2*

		Gestión del servicio de Parques y Jardines			Total	
		Mejorar/bueno	Diversión/Regular	Deficiente		
Finalidad del arbitrio	Si/Imp. Predial	Recuento	3	6	0	9
		Recuento esperado	1,5	6,1	1,5	9,0
		% del total	3,8%	7,5%	0,0%	11,3%
	No/Licencias	Recuento	8	37	8	53
		Recuento esperado	8,6	35,8	8,6	53,0
		% del total	10,0%	46,3%	10,0%	66,3%
	Arbitrios	Recuento	2	11	5	18
		Recuento esperado	2,9	12,2	2,9	18,0
		% del total	2,5%	13,8%	6,3%	22,5%
Total	Recuento	13	54	13	80	
	Recuento esperado	13,0	54,0	13,0	80,0	
	% del total	16,3%	67,5%	16,3%	100,0%	

**Tabla 21***Prueba de Chi cuadrada 2*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	5,082 <sup>a</sup>	4	,279
Razón de verosimilitud	5,946	4	,203
Asociación lineal por lineal	4,209	1	,040
N de casos válidos	80		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,46.

**Interpretación**

El valor de Sig. asintónica es  $,279 > 0.05$  aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa, o sea, se desconoce la naturaleza del cobro de arbitrios.

**4.2.4. Prueba de Hipótesis Específica 03**

“A mayor recaudación de arbitrios mejora el servicio de parques y jardines”.

Para probar esta hipótesis vamos a recurrir a una de las preguntas formuladas al Jefe de la unidad de Parques y Jardines en la ficha de la entrevista: **¿Qué modalidad de administración de Parques y Jardines crees que sería adecuado en nuestra localidad?** Parques y jardines debería tener más presupuesto para la prestación de servicios.

Es evidente que está de acuerdo con la modalidad de administración directa, pero que sin embargo lo que reclama es la asignación de mayor presupuesto para mejorar el servicio de parques y Jardines tal como se observa en la respuesta.

### **4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la Hipótesis general nula que establece que “La recaudación de los arbitrios municipales no impacta de manera positiva sobre la gestión del servicio de Parques y Jardines en la ciudad de Juliaca en el periodo del 2016”

Este hallazgo coincide con la Sentencia del Tribunal Constitucional N° 00053, (2005) cuando refiere que los vecinos contribuyentes (de los arbitrios), de manera recurrente denuncian aumentos irrazonables e injustificados año tras año. En otros términos no se explica el hecho generador de los arbitrios. La razón de esta percepción tiene que ver directamente con la forma de gestión. Por su parte (Chica, 2011) indica que los ciudadanos entendidos como clientes deben ser puestos en primer lugar. Estos se deben identificar respecto a los productos y servicios que presta la organización, o como plantea el enfoque de la gestión por resultados GpR (Serra, Figueroa, & Zaz, 2007) poner énfasis en los resultados e impactos que se logra a favor de la satisfacción y bienestar de los ciudadanos: la superación de la pobreza, el crecimiento económico sostenible; el mejoramiento en la calidad de vida etc. Entonces cabe mencionar lo que sugiere Moore buscar “conseguir objetivos trazados políticamente de manera eficiente, pero ante todo eficaz”.



A partir de los resultados admitimos la hipótesis específica nula (1) en el que se revela que “La recaudación de los arbitrios no se destina para un determinado objetivo”.

Este hallazgo respalda la Sentencia del Tribunal Constitucional N° 00053, (2005) “Si bien, teóricamente, la tasa sirve para financiar servicios públicos divisibles, en la práctica el arbitrio (subespecie) presenta problemas técnicos para justificar su cobro para servicios perfectamente divisibles. Sin embargo si quisiéramos encontrar la explicación de los problemas técnicos que se menciona, tal vez nos esclarezca Efraín Jaime Sonco Condori, cuando aborda, La falta de conciencia tributaria para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, escasa publicidad y orientación al contribuyente y la mala gestión por parte de la autoridad, por el cual se incrementa cada vez más el crecimiento de la morosidad e incumplimiento del pago.

A partir de los resultados admitimos la hipótesis específica nula (2) en el que se reafirma que “Se desconoce la naturaleza del cobro de arbitrios” por los contribuyentes en la ciudad de Juliaca en el 2016.

Entonces es oportuno responder a la interrogante ¿Cuál es la naturaleza del cobro de arbitrios? Para empezar, (Ejecutivo, Código tributario, 2013) nos indica que los arbitrios, son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público. La ley de tributación municipal al respecto la define así: “son las tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente”. En este Punto se genera la discrepancia entre la definición de los arbitrios y la

percepción de los contribuyentes, ellos sienten que no existe un servicio público individualizado con respecto a los Parques y Jardines. Tal como se afirma en la RTF N° 0575-5-2001/6/6/2001, en el sentido que la obligación de pago de arbitrios no se genera en el hecho que el contribuyente, personal y directamente disfrute del servicio, sino que es suficiente que el concejo lo tenga organizado, aun cuando algún vecino no lo aproveche. En ese mismo sentido la Sentencia del Tribunal Constitucional N° 00053, (2005) esclarece así: Efectivamente, en los servicios esenciales de carácter municipal, al confluir tanto la utilidad singular como la colectiva, no siempre podrá apelarse a un beneficio directo, sino más bien a uno indirecto cuando prioritariamente sea la comunidad la beneficiaria directa”

“A mayor recaudación de arbitrios mejora el servicio de parques y jardines”. Según (Cueva, 2012) “Los gobiernos locales tienen jurisdicción tributaria delegada por que han recibido del estado la autorización para recaudar y administrar determinados tributos de naturaleza municipal, que les sirven de fuente de ingresos para afrontar los gastos que ocasiona el desarrollo de su localidad”. En ese mismo sentido **Juan Carlos Paolo Cáceres Paco** hace referencia a que “El pago que se realiza por limpieza pública y por el mantenimiento de los parques y jardines es altamente significativo sobre la recaudación tributación...” Claro que no hablan del aumento de tributos pero, se puede deducir que habría mayor posibilidad de operatividad con la mayor asignación presupuestal. En consecuencia aquella asignación debe someterse a un control (auditoria) tal como fortalece la idea de (Barzelay, 1998), “...son

la rendición de cuentas y la importancia del fortalecimiento de las relaciones de trabajo.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. CONCLUSIONES

**PRIMERO:** En el presente trabajo de investigación se determinó que no impacta la recaudación de los arbitrios municipales en la gestión del servicio de parques y jardines, en el distrito de Juliaca 2016

**SEGUNDO:** Al analizar la recaudación de los arbitrios municipales, este solo es conocido por un 13% de los contribuyentes, el 87% la confunde con otros tributos municipales, resaltando dentro ellos el impuesto predial.

**TERCERO:** El 78% de los contribuyentes tienen la sensación de que el servicio de Parques y Jardines es financiado con el Impuesto predial, Licencias o Alcabala; y el 22% de los contribuyentes sabe que se financia con los arbitrios.

**CUARTO:** La gestión del servicio de Parques y Jardines en la ciudad de Juliaca en el 2016, es inadecuado tanto por la ineficiencia e ineficacia de la municipalidad como el de la actitud de la población. Pues la municipalidad no emplea una diversidad de medios para comunicar la gestión ni las

estrategias adecuadas de acercamiento a la población. El 24% de los contribuyentes nunca escucharon información sobre los tributos municipales, mientras que el 76% escucharon pero no sobre los arbitrios sino otros tributos. Por otro lado la actitud negativa de los pobladores en la conservación e cumplimiento oportuno de obligaciones tributarias frente a los Parques y Jardines. Solo el 22% cumple con sus obligaciones en su momento oportuno, mientras que el 78% de los contribuyentes de Juliaca, lo realizan fuera del Tiempo de los límites establecidos.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- 1.** La municipalidad a través de la Gerencia de Administración Tributaria y Servicios Públicos deben asegurar el cobro de arbitrios en los límites de tiempo que establecen las normas para garantizar la prestación de servicios. De la misma manera recoger las experiencias foráneas para la prestación eficiente y eficaz de la gestión de Parques y Jardines.
- 2.** La municipalidad por medio de las gerencias en mención deben utilizar diferentes estrategias de comunicación y una diversidad de medios para disminuir las actitudes negativas hacia el cobro de los arbitrios y la gestión del servicio.
- 3.** Los encargados del cobro de arbitrios deben explicar en términos sencillos el hecho generador del cobro de arbitrios y la diferencia entre otros tributos vía; conferencias, entrevistas, debates, ruedas de prensa, afiches. De la misma forma, que presenten iniciativas legislativas de modificación a las normas respecto a la definición de los arbitrios por servicios de Parques y Jardines.
- 4.** Proponer a la gerencia de servicios públicos la actualización y modificación del plan anual de trabajo orientado principalmente a la rehabilitación de Parques y Jardines en el plazo inmediato.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acción de Amparo, 2762-2002-AA/TC (Sentencia del Tribunal Constitucional 30 de Enero de 2003).
- Acción de Amparo 3303, 3303-2003-AA/TC (Constitucional 28 de Junio de 2004).
- Bernal, M. (09 de Marzo de 2012). *La Planificación: Conceptos Básicos, Principios, Componentes, Características, & desarrollo del proceso*. Obtenido de Universidad Santa María/ Decanato de Investigación y Postgrado:  
<https://nikolayaguirre.files.wordpress.com/2013/04/1-introduccion-a-la-planificacion.pdf>/Recuperado 07/Octubre/2016
- BID; CLAD. (s/f de Julio de 2007). *Modelo abierto de gestión para resultados en el sector público*. Obtenido de  
[file:///C:/Users/Documents/Downloads/8.%20Modelo-Abierto-GpRD-Sector-Publico-1%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Documents/Downloads/8.%20Modelo-Abierto-GpRD-Sector-Publico-1%20(3).pdf)
- Chica, S. ((s/f) de Enero/Junio de 2011). *Administración & Desarrollo*. Obtenido de Temas de Administración y Gestión Pública:  
[https://www.researchgate.net/publication/277259426\\_Una\\_mirada\\_a\\_los\\_nuevos\\_enfoques\\_de\\_la\\_gestion\\_publica](https://www.researchgate.net/publication/277259426_Una_mirada_a_los_nuevos_enfoques_de_la_gestion_publica)/Recuperado 08/Octubre/2016
- ConceptoDefinición.De. (01 de Febrero de 2013). *ConceptoDefinición.De*. Obtenido de ConceptoDefinición.De: <http://conceptoDefinicion.de/servicio/>Recuperado el 12/Noviembre/2016
- Cueva, M. A. (2012). *Manual del Código Tributario y la Ley Penal Tributario*. Lima: Pacífico Editores.
- D. Bastidas V. & J. Pisconte R. ((s/f) de Mayo de 2009). *Programa de formación: Desarrollo de capacidades*. Obtenido de Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral - IDEA Internacional, 2008/Asociación Civil Transparencia:  
<https://www.google.com.pe/search?q=idea+internacional&oq=idea+internacional&aqs=chrome..69i57j0l5.34090j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8#q=ciclos+de+gestion+p%C3%BAblica+idea+internacional/> Recuperado 07/Octubre/2016
- Ejecutivo. (30 de Diciembre de 1993). *Ley de Tributación Municipal Decreto Legislativo N° 776*. Obtenido de Página Web:  
<http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1999/descentralizacion/leymuni.htm/> Recuperado el 30/Agosto/2016/
- Ejecutivo. (21 de Abril de 2013). Código tributario. *Actualidad Empresarial*, A-211. Obtenido de decreto Legislativo N° 816:

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/421DEC8D8E6DB92505257B3A0059F3C3/\\$FILE/DECRETOS\\_LEGISLATIVOS\\_816.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/421DEC8D8E6DB92505257B3A0059F3C3/$FILE/DECRETOS_LEGISLATIVOS_816.pdf)/Recuperado/10/Setiembre/2016

- Fajardo, C. E. (s/f de s/f de 2005). *Teoría Avanzada de Organización y Gestión*. Obtenido de Análisi del desarrollo de competencias en empresas Colombianas: [https://books.google.com.pe/books?id=Fnq8CNL1ND4C&pg=PA13&lpg=PA13&dq=teoria+de+gestion+fajardo&source=bl&ots=gW-dp455Rb&sig=b4\\_aaqX03TLzpzOaW7rQTMhxX2g&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiousLSoK\\_UAhUq2oMKHY5bDgcQ6AEINjAD#v=onepage&q=teoria%20de%20gestion%20fajardo&](https://books.google.com.pe/books?id=Fnq8CNL1ND4C&pg=PA13&lpg=PA13&dq=teoria+de+gestion+fajardo&source=bl&ots=gW-dp455Rb&sig=b4_aaqX03TLzpzOaW7rQTMhxX2g&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiousLSoK_UAhUq2oMKHY5bDgcQ6AEINjAD#v=onepage&q=teoria%20de%20gestion%20fajardo&)
- Gutiérrez, R. E. (s/f de s/f de 2010). *6.CIVMexicali*. Obtenido de Espacios Verdes Públicos y Calidad de Vida: [https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/12860/07\\_Rendon\\_Rosa.pdf](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/12860/07_Rendon_Rosa.pdf)/Recuperado el14/Noviembre/2016
- I. Sierra, Rodríguez & J.P. Ramírez Silva. (5 de Diciembre de 2010). *Revista Fuente UAN Año 2*. Obtenido de Los parques como elementos de sustentabilidad de las Ciudades: <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-05/1.pdf>
- Legislativo. (29 de Diciembre de 1993). *Congreso de la República*. Obtenido de Constitución Política del Perú: <http://whttp://www4.congreso.gob.pe/documentos/constitucion1993/index.html#!/pagina/44/>Recuperado/20/Marzo/2017
- Legislativo. (30 de Diciembre de 2003). *Web del Congreso*. Obtenido de La ley Organánica de Municipalidades N° 27972: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/7846263162AE160305257E040076313C/\\$FILE/DecretoLegislativo\\_776\\_1993.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7846263162AE160305257E040076313C/$FILE/DecretoLegislativo_776_1993.pdf)/Recuperado/25/Diciembre/2016
- Legislativo. (20 de Diciembre de 2007). Ley orgánica. *Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades*. Lima, Perú.
- Llerena, V. S. (2010). *Tributación Municipal*. Lima: Lluvia Editores.
- M. Sorensen, V. Barzetti & J. Williams. (s/f de Diciembre de 1996). *Conferencista en el Seminario Internacional sobre Areas Urbanas en América Latina y el Caribe, Ciudad de*. Obtenido de Manejo de las áreas verdes urbanas: <http://services.iadb.org/wmsfiles/products/Publications/1441394.pdf>/Recuperado el14/noviembre/2016
- Municipal, C. (23 de Diciembre de 2014). *Ordenanza N° 072*. Obtenido de <http://munisanroman.gob.pe/web/ordenanzas-municipales-2016/>



- Ojeda, J. J. (s/f de s/f de 2015). *Tesis de grado "Parque recreativo- Triangulo Ecológico"*. Obtenido de Repositorio de Tesis Universidad Católica de Santa María: [http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/2116/Recuperado/12 / Noviembre/2016](http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/2116/Recuperado/12/Noviembre/2016)
- Orosco, C. H. ((s/f) de (s/f) de 2011). *Planificación y Programación*. Obtenido de Editorial Universidad Estatal a Distancia (EUNED): [https://books.google.com.pe/books?id=lcss-90S7UMC&pg=PA114&dq=planificacion+segun+fayol+y+terry&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjmk\\_rus\\_NrPAhWJ9R4KHb89ATQQ6AEIHjAB#v=onep/Recuperado/ 14/Octubre/2016](https://books.google.com.pe/books?id=lcss-90S7UMC&pg=PA114&dq=planificacion+segun+fayol+y+terry&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjmk_rus_NrPAhWJ9R4KHb89ATQQ6AEIHjAB#v=onep/Recuperado/14/Octubre/2016)
- P. P Faura & P. Patron B. (2004). *Derecho Administrativo y Administración Pública*. Lima: Grijley.
- Pacífico, I. (2016). Actualidad Tributaria. *Actualidad Empresarial*, E-35.
- RAE. (2014). *Diccionario de la Lengua española*. Madrid: Real Academia española.
- Saavedra, L. R. Alfaro & K. Ventura. ((s/f) de Agosto de 2013). *Los Servicios Públicos: Una Visión Preliminar*. Obtenido de Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM: <http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%BAblicos-en-el-Per%C3%BA-UNAM.pdf> Recuperado el 03/ Octubre/2016
- Sampieri, R. H. (s/f de s/f de 2006). *Instituto de Estudios Universitarios*. Obtenido de Metodología de Investigación: <https://idolotec.files.wordpress.com/2012/05/sampieri-cap-5.pdf> Recuperado el 09 de Julio,2017
- Sentencia del Tribunal Constitucional N° 00053, N° 00053-2004-PI/TC (Constitucional/Pleno Jurisdiccional 16 de Mayo de 2005).
- Sentencia del tribunal constitucional N° 0041, 0041-AI/TC (Constitucional 11 de Diciembre de 2004).
- Sentencia del tribunal Constitucional N° 2762, 2762 (Tribunal Constitucional 30 de 01 de 2002).
- Serra, A., Figueroa, V., & Zaz, A. (s/f de Julio de 2007). *BID Y CLAD*. Obtenido de Modelo Abierto de Gestión para Resultados en el Sector Público: <file:///C:/Users/Documents/Downloads/8.%20Modelo-Abierto-GpRD-Sector-Publico-1.pdf> Recuperado/20/05/2017
- Significados. (s/f de s/f de 2017). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/gestionar/>

Tananta, Á. C. (13 de Agosto de 2015). 34% de morosidad en pago de impuestos y arbitrios en Juliaca. *Diario Los Andes*.

Tito, A. A. (10 de Julio de 2013). 80% de barrios de Juliaca no tienen áreas verdes. *Diario Los Andes*.