



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Programa determinación de arbitrios y el desempeño laboral de los funcionarios
de los Gobiernos Locales de Lima Norte - 2014.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Mercedes Regina Pachas Gutiérrez (ORCID: 0000-0003-4770-4630)

ASESOR:

Mg. Óscar Guillermo Chichón Mendoza (ORCID: 0000-0001-6215-7028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2016



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): PACHAS GUTIÉRREZ, MERCEDES REGINA

Para obtener el Grado Académico de *Magíster en Gestión Pública* ha sustentado la tesis titulada:

PROGRAMA DETERMINACIÓN DE ARBITRIOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LOS GOBIERNOS LOCALES DE LIMA NORTE - 2014

Fecha: 10 de Marzo de 2016

Hora: 5:15:00 PM

JURADOS:

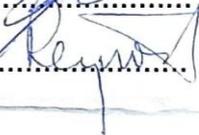
PRESIDENTE: Mgtr. Walter Menchola Vásquez

Firma: 

SECRETARIO: Mgtr. Arturo Melgar Begazo

Firma: 

VOCAL: Mgtr. Daniel Reynoso Tantaleán

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobada por mayoría.

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

- *Justificar mejor la metodología empleada.*
- *Explicar mejor los resultados.*
- *Considerar más explícitamente la normatividad (VI).*
- *Mejorar las recomendaciones considerando marco normativo.*
- *Correcciones de estilo (APA).*

Dedicatoria

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy. A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo a través del tiempo. A mi gran familia, Carlos y Mariana que son el soporte, perseverancia y la razón de sentirme feliz.

Agradecimiento

A Dios por brindarme la oportunidad de conocer la Escuela del Servicio de Administración Tributaria, dedicada a la formación de funcionarios en Gestión Pública y Tributación Local.

Declaratoria de Autenticidad

Declaratoria de autoría

Yo, Mercedes Regina Pachas Gutiérrez, identificado con DNI N° 40658064, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad de César Vallejo, sede/filial Los Olivos; declaro que el trabajo académico titulado “Programa Determinación de Arbitrios y el Desempeño Laboral de los funcionarios de los Gobiernos Locales de Lima Norte – 2014”, presentado en 96 folios, para la obtención del grado académico de Maestro (a) en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 09 de agosto de 2020



La autora

Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Programa Determinación de Arbitrios y el Desempeño Laboral de los funcionarios de los Gobiernos Locales de Lima Norte – 2014”, cuyo objetivo fue: Determinar la relación que existe entre el Programa Determinación de Arbitrios y el Desempeño Laboral de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte 2014, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos o Antecedentes	15
1.3 Teoría relacionadas al tema	22 43
1.4 Formulación del Problema	43
1.5 Justificación de estudio	44
1.6 Hipótesis	45
1.7 Objetivos	46
II. Marco metodológico	47
2.1. Tipo y diseño de investigación	47
2.2 Variables, operacionalización	50
2.3. Metodología	51
2.4 Población, muestra y muestreo	52
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
2.7 Métodos de análisis de datos	54
III. Resultados	64
IV. Discusión	68
V. Conclusiones	70
VI. Recomendaciones	72
VII. Referencias	72

Anexos	77
Anexo 1. Matriz de consistencia	78
Anexo 2. Cuestionario	80

Índice de Tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la Variable: Programa Determinación de Arbitrios	49
Tabla 2.	Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral	51
Tabla 3.	Distribución de frecuencias y porcentajes de funcionarios según su percepción sobre el programa determinación de arbitrios	55
Tabla 4.	Distribución de frecuencias y porcentajes de funcionarios según su percepción sobre el programa determinación de arbitrios por dimensión.	56
Tabla 5.	Distribución de frecuencias y porcentajes de funcionarios según su percepción del desempeño laboral en los gobiernos locales de Lima Norte 2014	57
Tabla 6.	Distribución de frecuencias y porcentajes de funcionarios según su percepción del desempeño laboral en los gobiernos locales de Lima Norte 2014 por dimensión	58
Tabla 7.	Estadístico exacto de Fisher para la relación que existe entre el Programa Determinación de Arbitrios y el Desempeño Laboral de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte 2014.	59
Tabla 8.	Estadístico exacto de Fisher para la relación que existe entre el Programa Determinación de Arbitrios y los Procesos Definidos de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte 2014.	61
Tabla 9.	Estadístico exacto de Fisher para la relación que existe entre el Programa Determinación de Arbitrios y la Pertinencia del Personal de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte 2014.	62
Tabla 10.	Estadístico exacto de Fisher para la relación que existe entre el Programa Determinación de Arbitrios y las Competencias Laborales para la Determinación de Arbitrios en los gobiernos locales de Lima Norte 2014.	63

Índice de Figuras

Figura 1. Distribución porcentual de funcionarios según su percepción sobre el programa determinación de arbitrios.	55
Figura 2. Distribución porcentual de funcionarios según su percepción sobre el programa determinación de arbitrios por dimensión.	56
Figura 3. Distribución porcentual de funcionarios según su percepción del desempeño laboral en los gobiernos locales de Lima Norte 2014.	57
Figura 4. Distribución porcentual de funcionarios según su percepción del desempeño laboral en los gobiernos locales de Lima Norte 2014 por dimensión.	58

Resumen

La presente investigación titulada: “Programa Determinación de Arbitrios y el Desempeño Laboral de los funcionarios de los Gobiernos Locales de Lima Norte – 2014”, tuvo como objetivo general Determinar la relación que existe entre el Programa Determinación de Arbitrios y el Desempeño Laboral de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte 2014. El método empleado fue (hipotético-deductivo), el tipo de investigación fue (aplicada) de nivel (correlacional), de enfoque (cuantitativo); de diseño (no experimental: transversal). La población estuvo formada por todos los funcionarios de los Gobiernos Locales de Lima Norte, involucrados con la prestación y/o determinación de arbitrios, la muestra por 30 funcionarios de los Gobiernos Locales del Cono Norte y el muestreo fue de tipo (No probabilístico). La técnica empleada para recolectar información fue la (encuesta) y los instrumentos de recolección de datos fueron (cuestionarios) validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del (Estadístico exacto de Fisher y una significancia estadística menor a 0,05). Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) El Programa determinación de arbitrios, está asociado significativamente con el Desempeño laboral en los gobiernos locales de Lima Norte 2014 (sig. <0,05), (b) El Programa determinación de arbitrios, está asociado significativamente con los Procesos definidos en los gobiernos locales de Lima Norte 2014 (sig. <0,05), (c) El Programa determinación de arbitrios, está asociado significativamente con la Pertinencia del Personal en los gobiernos locales de Lima Norte 2014 (sig. <0,05) y (d) El Programa determinación de arbitrios, está asociado significativamente con las Competencias Laborales para la Determinación de Arbitrios en los gobiernos locales de Lima Norte 2014 (sig. <0,05).

Palabras claves: Programa Determinación de Arbitrios y Desempeño Laboral.

Abstract

The present investigation entitled: "Program for the Determination of Excise Taxes and the Labor Performance of Officials of Local Governments of Lima Norte - 2014", had the general objective of determining the relationship between the Program for the Determination of Excise Taxes and the Labor Performance of officials of the local governments of Lima Norte 2014. The method used was (hypothetical-deductive), the type of research was (applied) level (correlational), focus (quantitative); design (non-experimental: transversal). The population was formed by all the officials of the Local Governments of North Lima, involved in the provision and / or determination of excise taxes, the sample by 30 officials of the Local Governments of the Northern Cone and the sampling was of the type (non-probabilistic). The technique used to collect information was the (survey) and the data collection instruments were (questionnaires) validated through expert judgment and their reliability was determined through (Fisher's exact statistic and a statistical significance of less than 0.05). The following conclusions were reached: (a) The Tax Determination Program is significantly associated with Labor Performance in local governments of Lima Norte 2014 (sig. <0.05), (b) The Tax Determination Program is significantly associated with the Processes defined in the local governments of Lima Norte 2014 (sig. <0.05), (c) The Tax Determination Program is significantly associated with the Relevance of Personnel in the local governments of Lima Norte 2014 (sig. <0.05) and (d) The Tax Determination Program is significantly associated with the Labor Competencies for the Determination of Taxes in the local governments of Lima Norte 2014 (sig. <0.05).

Keywords: Tax Determination and Work Performance Program.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

Perú un estado que se conforma y se organiza en tres niveles de gobierno: como son los gobiernos Locales, Regionales y Nacionales. En estos niveles de gobierno cada uno efectúa distintas actividades las mismas que necesitan de financiamiento donde el principal origen de ingresos que tiene son los tributos. Por lo que necesitamos señalar que el tributo se clasifica en Impuesto, contribuciones y tasas. La creación de Impuestos por su trascendencia y los efectos que tiene, es recomendable que corresponda al nivel del gobierno nacional. Respecto de las contribuciones y tasas, se permite que haya flexibilidad en cuanto a que su creación puede corresponder a cualquiera de los niveles del estado. Todo el dinero recaudado sobre contribución o tasa son parte de los ingresos fiscales que se recaudan para determinada obra o servicio; por tanto, corresponde que su creación provenga del nivel de gobierno que va a llevar a cabo la obra o servicio.

De acuerdo al inciso 4 del artículo 195° de la Constitución Política del Perú, las Municipalidades a nivel nacional se encuentran en la capacidad de construir, cambiar y liquidar las licencias, tasas y arbitrios.

La Ley Orgánica de Municipalidades en el artículo 40° nos comenta que mediante ordenanzas se crean, cambian, reducen o liberan, los arbitrios, tasas, licencias, derechos y contribuciones, teniendo en consideración reglamentos que están señalados de acuerdo a ley. Las Municipalidades provinciales son las encargadas de realizar la evaluación técnica y legalmente los informes que presentan las Municipalidades distritales, ello con el fin de que las ordenanzas sean ratificadas.

No cabe duda que la regulación de tasas y contribuciones por el gobierno local tiene como finalidad la generación del financiamiento necesario para llevar a cabo la obra o servicio específico que redundará en el beneficio o desarrollo del distrito respectivo. Y en lo que concierne a la regulación de arbitrios municipales resulta importante el tema de las buenas prácticas en gestión tributaria.

La buena praxis de parte del gobierno es conducir el conocimiento y los aprendizajes puesto que produce resultados de alto nivel y a su vez optimiza el funcionamiento de las entidades. Esta acción conduce al logro de réplicas en distintas empresas mejorando la efectividad, siendo eficientes e innovadores para

el beneficio del mismo público objetivo. (Buenas prácticas en Gestión Pública, 2012 y Clío América, 2011)

Al respecto, cabe relatar el trabajo de la Escuela del SAT como Centro de Formación en Gestión Pública y Tributación Local, cuya labor consiste en la ejecución de programas académicos que permitan elevar conocimientos y desarrollar capacidades de los funcionarios de gobiernos locales y cuyo resultado incidirá sobre las mejoras que se realicen en la gestión pública y tributación local de estas entidades.

Esta investigación se orienta precisamente a fijar la conexión existente entre el Programa Determinación de Arbitrios y el Desempeño Laboral de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

1.2 Trabajos previos

El desarrollo de este trabajo, se apoyó en estudios, contribuciones e interpretaciones anteriores elaboradas por otros autores, hechos en un contexto nacional e internacional según se detalla más adelante, dichos trabajos fueron empleados como parte esencial de la discusión sobre los resultados adquiridos.

1.2.1 Trabajos previos internacionales

El trabajo de investigación que se propuso una difusión sobre como sensibilizar y apoyar el que se hace para recaudar el dinero correspondiente a los distintos pagos a los municipios en este caso en la Municipalidad de San Andrés - Semetabaj, Departamento de Sololá, Guatemala, la autora menciona: con el objetivo de lograr una mejor forma de recaudar y así lograr el crecimiento de lo recaudado en las tasas y contribuciones de los arbitrios fue necesario desplegar diversas proposiciones de campañas de sensibilización con los vecinos quienes forman parte de la circunscripción de la Municipalidad.

Por ello, la metodología que formó parte de su indagación fue descriptiva de tipo cualitativo, en el que se usó la técnica de investigación documental para describir al grupo de funcionarios que forman parte de la Municipalidad en mención. Asimismo, el instrumento que usó fue la entrevista y con ello identificó las debilidades y oportunidades para crear contenido en las campañas de sensibilización, concluyendo en:

Promover una cultura tributaria que involucre a los vecinos y población: niñ@s, jóvenes y adultos de la Municipalidad de San Andrés de Semetabaj, como medio para el desarrollo de la ciudad haciendo uso de recursos didácticos a fin que se genere cambios y conciencia.

Brindar información adecuada y transparente a tod@s los contribuyentes de la zona, a fin de generar confianza en los pobladores y ello responda al pago oportuno del tributo.

Todo incremento de recaudación en un municipio deviene de ciertas estrategias de acción como campañas de difusión, lo que conlleva a la generación de impacto en algunos procesos internos de información, sistematización e incluso la creación de nuevas unidades orgánicas en una Entidad pública (Colindres, 2011).

La tesis referida por la autora titulada Modelo de Gestión por Competencias para la Empresa ACMED S.A.S. de la universidad de Cartagena, Colombia, plantea la creación de un modelo de administración por competencia en la que cada proceso de las Entidades se encuentre concatenado y ello permita la gestión integral de la misma. Para ello, la investigación fue de carácter descriptivo, tomando como muestra a toda población considerando que la empresa cuenta con un grupo de seis (6) trabajadores, las conclusiones que llegó la autora fueron:

Construir un perfil de entrenamiento adecuado para el personal considerando las funciones que realiza en sus áreas de trabajo.

Proponer un plan de capacitación que nos consienta el fortalecimiento de las competencias de los colaboradores considerando las acciones que realiza acorde con su función.

El modelo de gestión a construir permitirá a la empresa gestionar, fortalecer y ejecutar la competitividad del personal considerando que cada uno de los procesos de seguimiento, como la selección, evaluación de desempeño y capacitación, será articulado (Gomez y Mendoza, 2013).

El autor en su tesis titulada señaló que es importante conocer cómo actúa el Sistema Tributario de Guatemala, para ello el estudio que desarrolló fue de tipo Jurídico propositiva en el que uso como instrumento las entrevistas y cuadros de cotejo a fin de comparar como funciona los diferentes Sistemas Tributarios en distintos países en el que se emplea el impuesto de la tasa única. Las entrevistas

que desarrolló el autor fueron para una muestra de 25 personas que pertenecen a las diferentes áreas del Sistema Tributario de Guatemala ello con el fin de descubrir que es lo que conocen los trabajadores sobre las leyes tributarias y los distintos sistemas tributarios que existen en los diversos países. Las conclusiones que llegó el autor fueron:

El sistema de tasa única permite obtener mejores capitales para el fisco a fin de establecer obligaciones tributarias en los contribuyentes y por ende aporta al crecimiento económico de un país.

Contar con un sistema de tasa única sería favorable puesto que habría un crecimiento económico en el país considerando que ésta tarifa permitiría generar deducciones y con ello se promovería la compraventa de productos en un país.

Al implementar la tasa única habría reducción en la evasión tributaria puesto que existiría una mayor voluntad de los contribuyentes al considerar que su pago tributario sería mínimo y no estaría en condiciones de incumplir un por ende iniciar un proceso en su contra, considerando que es una obligación (Izquierdo, 2012).

El autor con su trabajo de investigación denominada CELPRO S.A.S, Bogotá, Colombia, hace mención pues considera que afianza sus competencias a través de capacitaciones en las actividades que realizan según la función.

Si bien se conoce que la muestra fue realizada a 135 trabajadores de CELPRO S.A.S, se evidenció que la capacitación es un elemento sumamente importante en el progreso de sus actividades de cada trabajador del área de producción (barrido y recolección), sin embargo estas capacitaciones sólo le ayuda a evitar errores en el manejo de sus instrumentos de trabajo pero lo que ellos requieren no es solo este tipo de capacitaciones sino abordar temas en relación a la población del lugar a fin de que concienticen en el manejo adecuado de sus basuras.

De acuerdo con el autor, es importante realizar capacitaciones en temas específicos según las funciones que realizan los empleados, sin embargo, considero que debería existir un programa general con temas variados y de mucha consistencia, es decir que guarden relación con las actividades que realizan por ejemplo Procesos, planificación de actividades, organización de una empresa, capacitación de facilitadores, entre otros, ello permite a las empresas a tener sus

reuniones denominadas Repositorios de conocimientos a fin de ilustrar a otros empleados que no han recibido este tipo de capacitaciones, así como mejorar los procesos de producción en una empresa (Roncancio y Pregonero, 2013).

1.2.2 Antecedentes nacionales.

El autor mencionó en su tesis titulada: Nivel de cultura tributaria que tienen los negociantes en la Ciudad de Chiclayo durante el año 2012 para aumentar la cobranza de los impuestos de forma pasiva en la misma ciudad, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú, planteó como principal finalidad determinar el nivel de educación que tienen sobre el pago de tributos los negociantes de dicha ciudad para el año 2012. La metodología que aplicó fue Descriptivo – Explicativo, con un enfoque cuantitativo – Cualitativo, el mismo que estaba abocado a la medición del grado de conciencia que tenían los negociantes sobre los tributos recaudados, con la finalidad de poder recaudar de manera pasiva dentro de la región.

La población que se tomó para la explicación de dicho estudio estuvo conformada por 9,642 comerciante en ciudad de Chiclayo del año 2012, para ser materia de estudio. De toda la población se tomó una muestra que estuvo constituida por 313 comerciantes de la misma ciudad. Y para el desarrollo de la tesis se usó como instrumento un cuestionario, con la finalidad de registrar toda información que se tenga sobre el grado de conocimiento de los comerciantes con respecto a su cultura tributaria en la misma ciudad de Chiclayo. Para el resultado de la investigación se concluyó:

Que en la ciudad de Chiclayo el grado de educación sobre pago de tributos de los negociantes es de nivel bajo, puesto que queda demostrado, que el ciudadano que contribuye en Chiclayo no inmersa la obligación que tiene con los pagos de los tributos ya que no es algo propio del ciudadano, esto debido a un tema de idiosincrasia de la población quien no está acostumbrado a realizar un pago por algún concepto tributario.

Una parte muy significativa de las personas entrevistadas tienen un concepto negativo sobre la administración tributaria, ya que la consideran inútil además de que perciben que sus representantes son personas poco confiables ya que nos son honrados, es decir que cuentan con personal que presentan una falta de valores,

sin embargo, así cuenten con la capacidad de realizar sus pagos de tributos no lo hacen debido a que ellos consideran que el Gobierno como Estado tampoco cumple sus funciones básicas a las cuales están obligados. (Mogollon, 2014).

El autor refirió sobre el estudio de su autoría titulada: Percepciones y comportamientos del ciudadano frente a la propaganda política sobre el pago de arbitrios: el caso de la Municipalidad de El Tambo – Huancayo, planteó como objetivo general: ¿cuáles son las percepciones y comportamientos del ciudadano frente a los mensajes emitidos desde la Municipalidad de El Tambo – Huancayo, sobre el tema de arbitrios municipales? Para el desarrollo del análisis a través de la recopilación de datos tomados en campo, tomados de una forma estructurada a los contribuyentes y empleados, quienes son los que nos facilitan la información de calidad y en tiempo real. Para lo cual se tomaron datos de la Municipalidad y del INE. Es por ello que gracias a las herramientas con instrumentos cuantitativo y cualitativo se logró que en un periodo de 6 meses se obtenga la suficiente información para el estudio. Se concluye que:

Entonces decimos que el modelo de publicidad demandante es vertical y unidireccional en la que no existe un feedback entre la población y la entidad municipal, trayendo como resultado que no se tengan el conocimiento sobre las actitudes y la forma de comportarse del que recepciona la publicidad.

La publicidad va dirigida a un objetivo que es formar y conservar una figura adecuada del alcalde y el municipio donde labora, usando como finalidad, consejos periodísticos que se dan desde una oficina de relaciones públicas. Por lo que estos buscarán tener el control de lo que se quiere que el ciudadano reciba y así poder repetir las veces que sean necesarias para poder posicionarlas, buscando la influencia en sus percepciones y patrones de comportamiento, y así lograr una apariencia que se vea bien la imagen se ser solidarios y comprensivos.

Posterior a la publicación de lo que se quiere que la población conozca, los habitantes de la ciudad comienzan con un proceso poco complejo, sobre la percepción, comprensión y aceptación, en otros casos el rechazo de la publicación; viéndolo desde ese punto de vista, se comprueba que el ciudadano que contribuye da cuenta de que existe un motivo y beneficio económico sobre las campañas que se realizan en temas como condonaciones de deuda o amnistías por parte del

municipio. Por otro lado, sufren una gran decepción al momento de cumplir con su obligación, se dan con la sorpresa de que la publicidad que vieron no se cumple en la realidad, es en este momento en el que todo lo ejecutado para realizar los cobros, pierde su valor. Lo que nos lleva a la conclusión de que los clientes que son morosos no tienen ningún beneficio y son considerados de la misma manera que los aportantes cumplidos.

Debido a una exploración hecha entre funcionarios del municipio y los ciudadanos que lo habitan, se supo que el 35% de las personas que contribuyen en este distrito, tienen como costumbre realizar el total de sus pagos en el mes de marzo; por otro lado, se tiene que el 24% realizan sus pagos según lo dicta la obligación de forma trimestral, sin la necesidad de buscar algún descuento. Quedando un 41% de la población que son morosos ya que no les gusta cumplir con las reglas básicas para una buena convivencia, ya que no se involucran en temas del bienestar social, esto debido a que no sienten la obligación de sus deberes. Ellos son los típicos contribuyentes que no les gusta cumplir con sus pagos municipales o en otros casos esperan hacer sus pagos en última hora o esperan a las campañas posteriores. Las personas que realizan sus pagos municipales a tiempo siempre evaluarán la posibilidad de esperar una amnistía, y así evaluar cuál es más beneficioso para ellos. DE ser algo que los beneficie realizarán sus pagos en una amnistía y si ven que no hay mucha diferencia en lo referente a ganar mayores beneficios entonces no harán caso a la publicidad. También existen personas que no tiene conocimientos sobre sus obligaciones y aun teniendo la posibilidad de pagar no les da la gana de hacerlo. (Alderete, 2013).

El autor presenta su tesis titulada: Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño Laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos, de la universidad Mayor de San Marcos, Perú, planteó como finalidad saber si hay una diferencia que resalte al momento de capacitar al personal en cuatro sistemas diferentes, sobre su desempeño en el trabajo. El método utilizado fue de modelo descriptiva – explicativa con un diseño que se pueda hacer comparaciones. Por lo que, primero se hará una descripción de las variables que se consideren como son, para este caso la capacitación y el desempeño laboral, para luego realizar las comparaciones respectivas de acuerdo a como es que los trabajadores están cumpliendo con su trabajo según las distintas

capacitaciones recibidas, todo ello con la finalidad de ver si hay diferencias sobre su desempeño. Fueron 980 personas las que conformaron esta población de estudio, todas ellas pertenecientes al área de atención al cliente de la empresa Telefónica del Perú en Lima. En la conclusión de la investigación confirmamos lo siguiente:

1ero: Si existe una muy marcada diferencia entre los cuatro sistemas de capacitación realizados al personal, tuvimos como resultado que el 16.52 de los participantes del sistema presencial obtuvieron un excelente rendimiento y el 10.98 que fueron capacitados con audio conferencia tuvieron un menor rendimiento.

2do: En lo que respecta a habilidades también hubo una marcada diferencia, ya que también podemos ver que el método presencial es mejor en un 5.38 y menos eficaz el audio conferencia con 3.64, esto debido a que existe una relación entre la capacitación y las habilidades.

3ero: En referencia a calidad también encontramos una marcada diferencia siendo el método presencial el que obtiene un mayor puntaje con 5.50 y el de audio conferencia tuvo 3.64, siendo el primero más eficaz que el segundo, esta debido a que existe relación positiva y significativa entre capacitación y calidad.

4to: Y en referencia a la productividad también se encuentra una diferencia, teniendo a la capacitación presencial con 5.64 más eficaz que la audio conferencia que tiene 3.70 siendo menos eficaz debido a que existe relación positiva y significativa entre capacitación y productividad.

5to: Se evidencia que los costos de capacitación son más altos si son de manera presencial que de otras formas, también se evidencia que la variable de capacitación y efectividad en el trabajo dando como resultado una relación de $r=0.87$ por lo que diremos que el hacer una capacitación presencial aumentara los costos.

6to: Queda evidenciado que la capacitación de manera presencial es mucho mejor en todos sus sentidos ya que nos dan mejores resultados, aunque es más costoso sigue siendo más eficaz, comparado con el audiovisual que es menos costoso, pero también menos eficaz. (Montes, 2012).

Los autores en su tesis titulada: Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: Un caso en Estudio, de la Pontificia Universidad Católica del Perú,

plantearon como fin general saber cuál es el grado de complacencia que tienen los colaboradores en su lugar de trabajo dentro de una compañía líder en su rubro, y saber si su desempeño tiene relación al lugar donde se desarrollan, al puesto, la edad y el género. La metodología empleada fue el modelo Anaya y Suárez et al. (2004); donde se avalúa que tan satisfechos están los trabajadores dentro de su compañía en todos los niveles. Las conclusiones fueron:

El promedio de la satisfacción que sienten dentro de su centro de trabajo según el lugar de residencia, el puesto al que pertenecen y la edad que tienen los trabajadores presentan una diferencia considerable. En lo referente a los puestos a los que pertenecen, si existe una diferencia muy marcada en lo que respecta a cuan satisfecho se encuentra el trabajador en el puesto que labora, ya sean en las áreas administrativas o desde las áreas de operaciones.

Mientras tengas un cargo de rango mayor, la satisfacción del trabajador será positiva, esto se debe a que existe una relación directa con esta variable. En los puestos de menor rango o sub-grupos no habrá una diferencia que marque una observación mayor. La escala de satisfacción se da de la siguiente manera, los gerentes se sentirán más satisfechos luego le seguirán todos los que vienen debajo de ellos que pueden ser los promotores y asesores y; finalmente los que brindan el servicio.

En referencia a la edad de los trabajadores igualmente habrá una marcada diferencia. Entonces diremos que las personas que laboran en la empresa y cuenten con más edad, se sentirán más satisfechas porque aquí existe una relación directa. Entonces los rangos de edad más satisfechos serán lo que se encuentran entre 40 – 49 años, seguidos del de 30 – 39 años y por debajo estarán los de 20 – 29 años. (Gómez, Incio, y O'Donnell, 2011).

1.3 Teoría relacionadas al tema

1.3.1 Variable 1: Programa Determinación de Arbitrios

Al respecto, el programa “Determinación de Arbitrios”, elaborado por la Escuela del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2014, p.1-2, señala:

Es un proceso formativo que ayuda fortalecer las competencias y capacidades en los funcionarios de los gobiernos subnacionales en el desarrollo de

su gestión profesional. El programa Determinación de Arbitrios que ofrece la Escuela del Servicio de Administración Tributaria está conformado por (3) módulos. Lineamientos técnicos y legales para el sustento de costos.

En el que se detalla el concepto referente a los tributos municipales, los arbitrios y sus tipos, las ratificaciones, la ley orgánica de municipalidades, pronunciamientos del tribunal constitucional y fiscal, pronunciamientos en materia de costos de la defensoría del pueblo.

Determinación de Costos de la tasa de arbitrios.

En el que se detalla las fases de determinación de costos según directiva 001-006-0000015, la clasificación de costos, depreciación, tercerización del servicio, justificación de los incrementos, sección técnica de distribución, casos prácticos, determinación de la estimación de los ingresos.

Ratificación de ordenanzas de arbitrios.

En el que se detalla las alternativas legales para la aprobación de los arbitrios, supuesto de prórroga y reajuste con el IPC, aplicación del IPC y prórroga.

Estos módulos que pertenecen al programa de determinación de arbitrios, con lleva a que el funcionario participante lo aplique en el desarrollo de la estructura de costos de la determinación de los arbitrios, con el objetivo de que las municipalidades ratifiquen sus ordenanzas.

Asimismo, José Torres, en su estudio de investigación “Costeo ABC para la Determinación de Arbitrios Municipales”, 2014, p. 1, señala en su programa de investigación:

El valor que se le dé a los pagos municipales, es saber cuál es el monto que debemos de pagar a cambio de servicios o mantenimiento que nos brinda el gobierno, como son limpieza pública, mantenimiento de parque y jardines, seguridad. (RTFN°S 575-5-2001 y 3890- 3-2002).

El sistema tributario se le llama al conjunto de contribuciones que se relacionan entre sí, y son aplicadas en distintos momentos (Torres 1986), que según Ruiz de Castilla Ponce de León (1994) nos señala: en el contexto sobre economía es entendido como un procedimiento en el cual se recaudan tributos,

contribuciones y tasas en distintos países (p.56), en este marco nuestro Sistema Tributario Nacional vigente desde enero de 1994 denominado como “Ley Marco del sistema Tributario Nacional” (D.Leg. 771), regula la estructura del sistema tributario peruano, considerando en su Artículo 2° los tributos forman parte de los ingresos que se tienen para el gobierno central y local (Ley 28390, 17.11.04), dichas contribuciones serán distribuidas entre otras entidades públicas distintas a los gobiernos locales y nacionales. Por otro lado, pese a que es discutible en la Ley Marco del Sistema Tributario Peruano se incluye al Código Tributario como parte de él puesto que no es un tributo, debemos considerar que el Nuevo Código Tributario (D.Leg. 816) decreta principios generales, institucionales, procedimiento y normas las cuales puedan aplicarse a distintos tributos en el Perú.

Según Jorge Bravo Cucci (2003), el tributo está definido en dos aspectos uno es el dinámico que está consignado como algo normativo: Visto de esta manera es un tributo normado que estará obligando a ser generado, es decir está en la obligación de realizar los pagos correspondientes según lo normado, nos ayuda a comprender la siguiente Norma IV del Código Tributario y el Artículo 74 de nuestra constitución. En el D. Leg. 771 (1993), en su Artículo 2, numeral II.2 señala que los tributos que constituyen ingresos de los Gobiernos Locales (Municipalidades) son los que se constituyen según la Ley de Tributación Municipal (D. Leg. 776), así mismo en el Texto Único Ordenado del Código Tributario (D.S. N° 133-2013-EF) Norma II Ámbito de aplicación, constituye a las distintas definiciones del tributo, ya que este engloba a los impuestos, tasa y contribuciones de tal manera que se considera a la tasa un tributo personalizado logrando ser derechos y licencias. Por lo que diremos que los arbitrios son las tasas que pagan los contribuyentes por recibir un servicio público individual (D.S. N° 156- 2004-EF) esta recaudación la realiza cada municipio en base a cálculos de los periodos anteriores todo esto en función a lo que cueste brindar este servicio sin salirse del marco de la ley. Para que esto se dé sin mayores complicaciones, el servicio que da la municipalidad tiene que ser adecuado y en el tiempo establecido. Por lo que podemos concluir afirmando que los arbitrios son beneficios monetarios a favor del estado y se le brinda el poder de realizar la cobranza de forma coactiva para realizar mantenimientos y servicios públicos.

Por otro lado, la decisión sobre los Arbitrios Municipales, los problemas de regulación y determinación de los Arbitrios Municipales en el Perú, no solamente se presenta de manera formal por no cumplir con el marco normativo por el cual está regulada, sino además en referencia a los costos globales de los arbitrios y la forma en que se distribuye la carga económica entre todas las personas que contribuyen, los mismos que en algunas situaciones han denunciado distintos cargos o aumentos injustificados sobre el pago de sus tributos, convirtiéndose este actuar en un común cada año, por lo que es muy necesario que las entidades encargadas de controlar y supervisar la labor de las municipalidades hagan un cálculo de lo que se cobra en arbitrios y otros criterios y así también sepan cual es la distribución de lo recaudado.

Por otro lado, la Universidad de Antioquia en su Reglamento Estudiantil y Normas Académicas de Pregrado señala:

Que se le llama programa académico al grupo de cursos desde lo más básico, siguiendo de conocimientos profesionales y complementarios con clases de teoría, práctica y también teórico-prácticas que se interrelacionan de manera armónica por medio de la intervención de docentes, alumnos e instrumentos que los ayuden a obtener una formación académica en determinadas áreas y así poder lograr obtener un título profesional.

Dimensiones de la Variable 1:

Lineamientos técnicos y legales para el sustento de costos:

Sobre la dimensión, Lineamientos técnicos y legales para el sustento de costos de la primera variable, Programa Determinación de Arbitrios, en el material académico elaborado por la Escuela SAT, 2014, p.4 - 28, señala:

El Estado no cuenta con recursos ilimitados para atender por sí solo las necesidades de infraestructura pública y de servicios que requiere la colectividad. Por lo que se considera los siguientes conceptos y lineamientos según detalle:

Los tributos: Son ingresos monetarios que el ciudadano está en la obligación de pagarlos ya que son exigidas por las entidades de administración pública, quienes se encuentran amparadas por la ley. Estos tributos obtenidos tienen como finalidad sostener el gasto público.

Las tasas: Es un tributo en base a prestaciones que se dan a cambio de una participación que nos brinda el estado, por lo que el dinero entregado tendrá un costo que genera la inversión de lo entregado, este tributo no es exigible. La creación, modificación o suspensión de las tasas son facultad de las municipalidades distritales y provinciales las mismas que dará su aprobación por medio de ordenanzas ya que una la emite y la otra la ratifica. Para poder aprobar dichas tasas se tiene que tener mucha precisión sobre lo que incluye el monto y dando una explicación de los costos que esta genera según la cantidad de contribuyentes que serán beneficiados y la justificación del porque existe aumentes en el caso que sea. Los costos totales por los servicios recibidos deben estar muy bien distribuidos para que cada contribuyente tenga un pago justo, ya que esta tasa debe haber sido dada en función de criterios que justifiquen el costo individual del servicio.

Los marcos normativos: son criterios mínimos que son válidos constitucionalmente, donde se establecen juicios por el tribunal constitucional para poder distribuir el costo de los distintos tipos de servicios. A la vez, se establecerá un posible cambio que complemente a los criterios, de acuerdo a cada comunidad. Por otro lado, dentro del marco normativo se considera el monto de contribución más justo de manera individual por el concepto de tasa, dicho monto está calculado en función a los parámetros mínimos.

Costos por servicios: Son todos los costos determinados al servicio del personal y todo su entorno, como son gastos de materiales y equipamiento para brindar el servicio. Esto es distribuido dentro de todas las personas que contribuyen, considerando un “parámetro mínimo de validez”.

Ingresos por los servicios: Este cálculo es un monto superior que tiene se recopila por toda la comunidad, según los criterios de distribución, menos las exoneraciones.

Recaudación: Son todo lo que ingresa por medio de la acción de cobrar. Este no justifica ningún gasto por concepto de servicio.

Ordenanza: son las normas u órdenes que dan los gobiernos municipalidades para regular un buen funcionamiento de la comunidad. Visto de otro punto de vista es un acto mediante el cual los consejos municipales dictan normas para su comunidad,

con temas de interés para todos y así generar un ambiente adecuado de convivencia, y su cumplimiento es obligatorio desde su publicación. Generalmente son aprobadas por un consejo municipal. Las ordenanzas son ordenadas por el alcalde a cargo de la municipalidad en un tiempo no mayor a 10 días, sin contar días festivos ni domingos, solo si no tiene ninguna observación. En el caso de no existir respuesta alguna se caerá en un silencio administrativo dándole la facultad de promulgar dicha ordenanza al consejo municipal. De ser observada la ordenanza por el alcalde, esta tendrá que ser ratificada por el consejo municipal, el mismo que la transformará e incorporará la observación y se aprueba por dos tercios de los votos del total. Solo al obtener dichos votos se tendrá en cuenta la reconsideración. Las ordenanzas municipales siguen en vigencia hasta que sean derogadas. Esta ordenanza representa la norma de mayor nivel jerárquico que emana del cuerpo legislativo.

Que, para todo proceso de estructura, se ejecutan las fases con las cuales se determina el costeo de los arbitrios municipales, que son parte de la directiva 001-006-0000015, dentro de ello se destaca:

Elaboración del Plan Anual de Servicios: Es el documento en el que se establecen las actividades y los recursos según lo que se desea lograr sobre los objetivos planteados previamente.

Identificación y cuantificación de recursos del servicio y la EE.CC: Es el cálculo que se realiza en el plan anual teniendo en consideración la información proporcionada por las distintas áreas y respectivas gerencias.

Elaboración del informe técnico: Entra en ejecución una vez terminada las etapas anteriores. Básicamente es el resumen del plan anual, donde nos detallan la cantidad de contribuyentes y viviendas y un detalle de las EECC, la distribución del servicio, la justificación sobre el incremento de los costos y la elaboración del Informe.

Para establecer los costos según directiva, se establecen las sumas de las tasas que los contribuyentes deben de pagar, teniendo como concepto de pago los servicios de recolección, limpieza de calles, cuidado de parques y jardines y seguridad que es serenazgo.

Al respecto, en la constitución Política del Perú (Sumillada, Concordada y Anotada artículo por artículo, con los precedentes y jurisprudencia vinculante del Tribunal Constitucional) en el artículo 74^o, 1993, p. 427, señala respecto a los lineamientos técnicos y legales para el sustento de costos que:

La ratificación de los tributos municipales, tiene los medios de crear, modificar, suprimir y exonerar dentro de su jurisdicción tasas y contribuciones, conformado por jardines públicos, limpieza pública, parque y serenazgo dentro de la categoría TASAS.

Por otro lado, en el Portal Institucional del Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción de Desastres - CENEPRED, señala respecto a los Lineamientos técnicos y legales para el sustento de costos que:

Que los marcos normativos son un conjunto de normas, decretos supremos, resoluciones ministeriales y directivas que conllevará al buen funcionamiento de la acción a ejecutarse.

A la vez, Mario Alva, en su blog “La ratificación de las ordenanzas que aprueban los arbitrios municipales: ¿es obligatoria para que se puedan cobrar?”, 2014, p.2 -4, señala respecto a los lineamientos técnicos y legales para el sustento de costos que:

La TASA es el tributo en la cual su obligación nace de la asistencia efectiva de parte del gobierno, por un servicio público individual hacia el contribuyente. Por lo que no se le llamará tasa si nace de un servicio que tiene un contrato de por medio. Es por ello que la norma manda expresamente que los ARBITRIOS *“Es la tasa que pagamos como contribuyentes a la municipalidad porque ella nos brinda un servicio de mantenimiento público”*.

Las municipalidades para que puedan crear tasas tienen un instrumento normado que es la ordenanza. Es allí que la Norma IV del Título Preliminar del Código Tributario en el segundo párrafo nos precisa que *“de acuerdo a la ley, son los gobiernos municipales los encargados de la creación, modificación y supresión de tasas y contribuciones por medio de ordenanzas y cumpliendo con las limitaciones que demanda la ley”*.

Determinación de Costos de la tasa de arbitrios

Según la dimensión, Determinación de Costos de la tasa de arbitrios de la primera variable, Programa Determinación de Arbitrios, en el material académico elaborado por la Escuela SAT, 2014, p.30 - 50, señala:

Para la Determinación de costos, se realiza la siguiente clasificación:

Costos directos:

Mano de obra directa: son los pagos que se le hacen al personal a cargo de brindar el servicio.

Costo de materiales: Son todos los costos que intervienen para el funcionamiento del servicio como son: uniforme, herramientas, insumos y repuestos.

Otros costos y gastos variables: Son todos los costos que son brindados por terceros.

Costos Indirectos:

Mano de obra indirecta: Son los costos que no intervienen directamente con el servicio como son el pago de área administrativa y supervisión.

Materiales y útiles de oficina: Son los costos que generan los bienes que se necesitan para cumplir la labor administrativa.

Uniformes / Repuestos: Es todo implemento que no esté relacionado directamente con el servicio, pero si son necesarios para cumplir la labor de la mano de obra indirecta.

Bienes muebles y equipos: La depreciación de todo lo usado en la labor administrativa y supervisión.

Costos fijos:

servicios eléctricos, agua e internet.

Seguros de vida, seguro de accidentes, SOAT.

Alquiler de inmuebles y predios vinculados con prestación de servicios.

Prestación de servicios de vigilancia y mantenimiento de locales.

Por otro lado, se encuentran las Actividades Principales que están vinculadas con el servicio:

Costos Directos

Barrido de calles: Barrido de vías, limpieza de veredas, limpieza de mobiliario urbano, recojo de papeles y desaparición de los mismos.

Recolección de residuos sólidos: Recojo de residuos sólidos domiciliarios, desmonte y escombros; traslado y disposición final de los mismos.

Parques y jardines públicos: Poda de césped, siembra de gras, riego y fumigación de áreas verdes, abono de jardines, recojo y disposición final de maleza.

Seguridad ciudadana: Servicio de seguridad en camionetas, unidad motorizada, peatonal, apoyo de unidades caninas, módulos fijos y cámaras de video.

Costos Indirectos:

Barrido de calles: Mantenimiento de vehículos, equipos y de herramientas empleados por la mano de obra indirecta.

Recolección de residuos sólidos: Actividades de planificación y gestión del servicio.

Parques y jardines públicos: Mantenimiento de equipos requeridos para la realización de labores administrativas.

Seguridad Ciudadana: Actividad de supervisión y labores administrativas.

Costos fijos:

Barrido de calles, recolección de residuos sólidos, parques y jardines públicos y seguridad ciudadana:

Mantenimiento y limpieza de ambientes y oficinas donde se realiza la labor administrativa.

Vigilancia del local municipal donde se depositan los equipos y herramientas.

A la vez, tenemos los costos no vinculados con la prestación del servicio:

Equipos, maquinarias y otros:

Adquisición de ambulancias, vehículos para el desarrollo de las funciones de la Alta Dirección.

Maquinaria de ejercicios y similares.

Arreglos florales, tarjetas de presentación.

Gastos para el asfaltado y parchado de vías, pistas y veredas, entre otros.

Servicios:

Consumo de luz por alumbrado público.

La realización de campañas educativas y/o medio ambientales

Servicios de sepelio y luto.

Servicios de cable.

Gastos por buffets.

Remuneraciones y demás asignaciones

La incorporación del sueldo del Alcalde.

Las dietas de los regidores.

Pensiones del personal cesante, entre otros.

Finalmente tenemos las diferencias de:

Depreciación: Es el porcentaje sobre el desgaste de un activo, que el municipio trasladará al contribuyente en un plazo establecido, esto dependerá del tipo de activo que se esté depreciando, esto se realiza con la intención de sustituirlo en el tiempo.

Dedicación: Se considera al porcentaje que se tomará en función al tiempo que le tome al personal, herramienta, equipo, vehículo, mueble realizar el servicio.

Según corresponda, la dedicación puede ser:

Exclusiva: cuando son destinados únicamente y de forma exclusiva para realizar diligencias relacionadas con el servicio público como el personal, las herramientas, los equipos, los vehículos, los muebles y enseres, entre otros.

Parcial: cuando son, como su nombre lo dice, realizados parcialmente o mejor dicho no realizada en su totalidad, las diligencias relacionadas a los servicios públicos como el personal, las herramientas, los equipos, los vehículos, los muebles y enseres.

Tercerización del servicio: es el acto de contratar a un tercero para realizar los trabajos relacionados con el servicio público, este contrato lo realizan las municipalidades con un tercero ya sea persona natural o empresa. La tercerización puede ser de dos tipos:

Tercerización Total: es cuando se hace un contrato de una persona que se encargará de brindar el servicio público en general. Este es el que asumirá todos los costos como son los de: personal, maquinas, materiales entre otros que necesite para cumplir el trabajo, todo esto a cambio de un reintegro de dinero que para los efectos debería ser igual al del costo directo del servicio.

Tercerización Parcial: es el contrato que se realiza con una entidad externa responsable de la realización parcial de un determinado servicio público. Esta asumirá todos los costos que le genere para la realización del trabajo, y a cambio recibirá un pago el cual debería ser igual al de los costos directos del servicio.

A la vez, en la directiva N° 001-006-0000015, Título II: Alcances Generales de los costos de emisión mecanizada, estacionamiento vehicular y arbitrios municipales, se clasifican la determinación de los costos y en referencia a los lineamientos cuantificables de la Determinación de los arbitrios, el Tribunal constitucional pueden brindar los siguientes servicios, p 2-4, en referencia a la dimensión Determinación de Costos de la tasa de arbitrios:

Es un proceso que instaura un patrón metodológico para poder determinar los costos de los servicios que originan los tributos municipales, que fueron creados según ordenanzas emitidas por la municipalidad de la provincia de Lima.

Tipos de costos: Se agrupan en costos directos, indirectos y fijos

Costos directos: Se verifica un enlace directo sobre el principio que se genera del mismo y desarrolla actividades relacionadas a un servicio municipal en concreto. Se agrupan en:

Mano de obra directa: Son todos los costos que influyen directamente en la realización del servicio. Esa se puede ofrecer partiendo de distintas modalidades: personal nombrado, personal contratado, Contratación Administrativa de Servicios - CAS y Servicios no personales – SNP.

Materiales: Todos los costos que estén relacionados para la conseguir los uniformes, herramientas, insumos y repuestos, para realizar el servicio.

Maquinarias y equipos: Son los costos relacionados a adquirir maquinarias y equipos como medios de transportes entre otros. En estos se tendrá que considerar la depreciación propia de su uso en las actividades a realizar.

Costo indirecto: La relación de estos no son directamente con el servicio ofrecido, sino por el contrario son de segunda línea son los costos relacionados a la parte administrativa o supervisión. Se agrupan:

Mano de obra indirecta: es el costo del personal que no brinda el servicio directamente si no que son los que se ubican en el área administrativa.

Materiales y útiles de oficina: Son todos los costos que se relacionan a los trabajos administrativos y de supervisión.

Uniformes: es la indumentaria que usa el personal para realizar su trabajo.

Muebles y equipos: Son todos los costos que se relacionan en la adquisición de equipos y enseres que los trabajadores del área administrativa y de supervisión van a necesitar para realizar su trabajo.

Costo fijo: es el costo que no dependerá forzosamente del volumen o cantidad que se preste directamente al servicio municipal brindado.

Por otro lado, según los autores Ortiz y Rivero en su libro Estructuración de Costos: Conceptos y Metodología Estructuración de costos, 2014, p. 4, señala en referencia a la dimensión Determinación de Costos de la tasa de arbitrios:

La estructura de costos es el desarrollo que está orientado a organizar de una forma muy práctica la administración de los costos que se basan en la primacía de estrategias operativas de los organismos. En cambio, frecuentemente se aprecia que los procesos para estructurar los costos se abordan de una manera reactiva, por lo que podemos manifestar que se emerge como una respuesta del área de finanzas a las condiciones y presiones del día a día, en un ambiente que se caracteriza por una limitada intervención y beneficios del área practica sobre las consecuencias financieras sobre la gestión.

Finalmente, según el autor Beltrán en su libro Costos y Presupuestos, para determinar los costos p. 6-9, señala que:

El costo directo se define como: es la suma de todo lo que se involucra directamente con el servicio brindado, tales como materiales mano de obra y equipos.

El costo indirecto se define como: a todos los costos que intervienen de manera indirecta para la realización del servicio o producto.

Es decir, todos los gastos que no se usen para elaborar un producto se le considera un costo indirecto, generalmente se representa con gastos en la administración de la parte técnica, vigilancia, supervisión, transporte, carga y todo lo relacionado al personal del área técnica, a los directivos y al área administrativa.

Finalmente, los criterios de distribución de costos según las normas legales del diario peruano del 21 de diciembre de 2014, p. 3, señala:

Las Zonas de servicio, analizando el servicio presentado en distintas zonas de las que esta divididas el Cercado de Lima, según la ordenanza N° 1630.

Según como es que se está utilizando el predio, y también midiendo el grado de peligro donde se encuentra dicho predio.

Cantidad de intervenciones que tiene que realizar el área de vigilancia, para el caso de los serenos, según las zonas y el uso que tiene el predio.

Ratificación de ordenanzas de arbitrios

Sobre la dimensión Ratificación de ordenanzas de arbitrios de la primera variable, Programa Determinación de Arbitrios, en el material académico elaborado por la Escuela SAT, 2014, p.51 - 80, señala:

Entonces para proceder con la aprobación de los arbitrios se considera:

La ordenanza de arbitrios: nueva distribución de los costos y cálculo de la tasa.

Requisitos:

Norma anterior debe estar conforme al marco legal y los Pronunciamientos y cumplir con el requisito de la publicación.

El número de contribuyentes y predios debe ser similar al de la ordenanza a prorrogar conforme la información publicada.

La prórroga o reajuste con el IPC del costo y tasa:

Límite: Ordenanza 1533

Artículo 8°- Solicitud de Ratificación de la Ordenanza que Difiere o Reajusta los Montos de Arbitrios de Ejercicios Anteriores.

“(…) b) Entonces para poder realizar el reajuste o la prórroga de la ordenanza solo se podrán realizar por dos periodos que sean consecutivos. (…)”

Requisitos:

Si se diera el reajuste, éste debe efectuarse aplicando el IPC.

Información correspondiente a la justificación de la aplicación de prórroga o IPC en el Informe Técnico y con sustentos.

Principales modificatorias de la ordenanza N° 1533:

Modifica los tiempos para poder presentar una solicitud sobre la ratificación de los siguientes tributos (Art. 4 de la Ord. 1533)

Emisión mecanizada: Hasta el último día hábil de octubre.

Establecimiento en playa: Hasta el último día hábil de noviembre.

Procedimiento para la evaluación de la solicitud de la ratificación, en caso de devolución (Art. 12 de la ord. 1533):

Plazo de presentación:

No mayor a 15 días hábiles (Arbitrios, estacionamiento, emisión mecanizada).

No mayor a 30 días hábiles TUPA.

Participación ciudadana en el procedimiento de ratificación y obligaciones de las municipalidades y del SAT (Art. 18) de la Ord. 1533).

Por otro Lado, las alternativas legales en materia de arbitrio según las normas del diario peruano del 21 de diciembre de 2014, p. 5, señala en referencia a la dimensión Ratificación de ordenanzas de arbitrios:

Aplicar lo mencionado en el contenido de la ordenanza N° 562, norma en la que se aprueba un marco de régimen tributario sobre los servicios que brinda la municipalidad del cercado de Lima.

Las personas que tributan pueden considerar, si lo creyeran necesario, presentar una declaración jurada con la finalidad de hacer una modificación sobre la información brindada para determinar los arbitrios municipales.

Autorizar al SAT de Lima, para que dicte sus disposiciones bajo un reglamento necesario para la correcta aplicación de la ordenanza.

Esta ordenanza entrará en vigencia desde el 1ero de enero de 2015.

Finalmente, Mario Alva, en su blog “La ratificación de las ordenanzas que aprueban los arbitrios municipales: ¿es obligatoria para que se puedan cobrar?”, 2014, p.6-9, señala respecto a la ratificación de ordenanzas de arbitrios:

¿Cómo es que se realizan los procesos de ratificación de ordenanzas que se encargan de aprobar las tasas? Coincidimos con el profesor Ruiz de Castilla Ponce de León cuando nos dice que la Ley orgánica de los municipios no reglamenta los procedimientos para la confirmación sobre ordenanza municipales. Tenemos un ejemplo que en la actualidad no sabemos cuáles son los requisitos que se debe efectuar para que el proyecto sobre contribución o tasa pueda ser permitido por la municipalidad provincial. Entonces será comprensible considerar que la Municipalidad distrital requiere enviar a la municipalidad provincial: a) Proyecto de contribución o tasa municipal, con la respectiva exposición de motivos; b) Estudios financieros sobre los costos de las actividades municipales que se pretendan encubrir y c) Estudio jurídico sobre la estructura del tributo creado.

El aprobar una ordenanza por medio del consejo de regidores del municipio, es considerable que lleguen a un acuerdo los regidores de una misma zona al momento de que se apruebe dicha ordenanza que regula un determinado arbitrio, cualquiera que sea. Al contar con el consenso será suficiente para determinar la aprobación de la ordenanza que reglamenta la tasa de los arbitrios, motivo suficiente para presentar el expediente de ratificación de la ordenanza. Igualmente, al momento de ser presentado el expediente sobre ratificación ante el municipio provincial, se debe de adjuntar el acta correspondiente donde se deja constancia mediante las firmas de los regidores, ya que han cumplido con la aprobación de la ordenanza.

La publicación de las ordenanzas se tiene que hacer en el diario el peruano o de uno que esté en circulando para el caso de provincias.

1.3.2 Variable 2: Desempeño Laboral de los funcionarios de los Gobiernos Locales de Lima Norte - 2014

Respecto a la segunda variable, se definirá el concepto de desempeño laboral y la implicancia de las competencias laborales, los procesos definidos y la pertinencia del personal que permitirá evaluar el desempeño de los funcionarios de los gobiernos locales del cono norte.

Al respecto, Lorena Díaz, aborda el concepto de Desempeño Laboral haciendo referencia a varios autores, en su tesis: Análisis del clima laboral y su relación con el nivel de satisfacción que existe en los trabajadores de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A CEDAL, 2012, p. 44, señala:

Según Chiavenato (2000), especifica que el desempeño es la acción de observar cómo se comportan los colaboradores de una organización para alcanzar los objetivos de las mismas. Es por eso que se dice que un buen desempeño en las labores de los trabajadores es la fuerza de mayor importancia que puede tener una institución. Respecto a este tema nos dice que la evaluación del grado de desempeño se medirá por medio de factores antes definidos y valorados, los cuales son: los que son en base a su actitud, como si son disciplinados, si cooperan en su entorno, si tienen iniciativa, son responsables, actúan siempre con seguridad, son discretos, siente que la forma de verse es parte de su presentación personal, muestran interés en todo lo que realizan son creativos y los que son en base a lo que realizan, como son, tienen conocimiento del trabajo que están realizando, son conscientes de la calidad y cantidad, son exactos y les gusta trabajar en equipo, siendo líderes. (2000, p. 367).

Por su parte, Bittel (2000), propone que el desempeño de los colaboradores en muchas ocasiones tiene influencia del mismo empleado ya que se basa en su propia expectativa sobre su labor queriendo obtener logros en un trabajo armónico. Entonces decimos que su desempeño está relacionado con la habilidad y el conocimiento propio del empleado ya que están orientados a los mismos objetivos de la organización para la que trabaja.

Al respecto, Ghiselli (1998), nos dice que el desempeño tendrá influencia de cuan motivado está el empleado, que habilidades y rasgos como persona tiene; que tan claro tiene sus funciones y cuan aceptado; y si reconoce si ve las oportunidades que tiene para sentirse realizado.

En el artículo "Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba", Salas, 2010, v.24 n.3, p. 6, señala que el desempeño laboral es:

Es la conducta verdadera que tiene el trabajador, dentro del área profesional como la que se da fuera del área debido a la interacción con los pacientes. En base a

esto diremos que el desempeño estará muy relacionado con la calidad del servicio que brinden los médicos. Entonces para poder saber la calidad del desempeño laboral, es muy importante hacer un análisis previo de las competencias como profesional y también del área donde se está desarrollando el trabajo, es decir bajo qué condiciones se dan, con la finalidad de saber qué nivel se alcanza, que tipo de problemas existen y cuál es la intervención necesaria.

Según Newstrom (2007), nos dice que la capacitación busca el desarrollo de los trabajadores ya que los preparan para hacer tareas específicas adquiriendo habilidades favorables para su desempeño. Es un proceso el cual se orienta a la mejora del desempeño del empleado diseñado de tal forma que elimine sus deficiencias. Este término de desempeño tiene un alcance muy amplio ya que lo que quiere lograr es que el trabajador esté preparado dentro de una naturaleza cambiante a través del tiempo.

Dimensiones de la Variable 2:

Procesos definidos

El Instituto Nacional de Calidad de Uruguay (2010), en el “Modelo de Mejora Continua” en el punto relacionado con la administración y mejora de procesos, refiere específicamente a aquellos procesos que permite una mejora constante en las empresas, de la siguiente manera:

El propósito es tener un diagnóstico sobre la capacidad verdadera de la institución para de esta manera lograr una mejor gestión de los aspectos claves de competencia, como la planificación, productos y servicios con orientación hacia el cliente, un buen desarrollo del proceso productivo contando con un sistema de distribución eficiente, con áreas que apoyen y proveedores que estén orientados a la satisfacción del cliente externo brindando un producto asertivo. Todo lo antes mencionada por medio de un instrumento que nos permita revisar y proponer mejorar contantemente. Buscando la certeza de que la gestión de los aspectos se realiza de una forma ordenada y metódica que se base en información de alta confiabilidad y en el momento oportuno.

José Pérez, en la 4° Edición de su libro Gestión por Procesos (2010), p.158, señala respecto a la gestión por procesos y procesos eficientes, lo siguiente:

Cuando realizamos una gestión de la calidad o gestionamos los procesos, identificaremos a la eficiencia al momento de contribuir a la satisfacción del cliente, o de las partes que muestren interés, sobre las acciones que agregan valor con pequeños aportes.

Entonces diremos que es un proceso eficaz porque los trabajos realizados añaden valor y este es notado y aceptado por el cliente. Esto no quiere decir que existan procesos ineficaces dentro de una gestión eficiente, esto dependerá desde que punto de vista lo ven los dueños o directivos de las instituciones, según su sistema de medición. Logrando saber si los clientes están satisfechos con lo que reciben a cambio del dinero entregado.

Finalmente, el Portal de la Universidad Cooperativa de Colombia (2014), hace mención al Mapa de Procesos para la Gestión Integral en la Universidad y señala respecto a los procesos definidos de una empresa que debe contener:

Un instrumento principal que logre el cambio dentro de las instituciones, mediante una estructura de procesos, cadena de valor, mapa de procesos y procedimientos de la misma. Por lo que definiremos a la estructura de procesos como la conformación de acontecimientos que organicen, conforme lo detalla la gestión, los distintos grados de procesos de la institución; la cual está conformada por tres niveles:

El nivel 1: corresponde a la Cadena de Valor, la misma que engloba otros procesos como son la gestión de la dirección, gestión de la enseñanza, gestión de la investigación, la gestión del vínculo con el medio, la gestión del apoyo y la gestión de las evaluaciones, las que se ejercen para brindar educación a grupos de interés obteniendo para todos.

El nivel 2 corresponde al Mapa de Procesos que es un diagrama que representa de manera gráfica todos los procesos antes mencionados, de esta manera se tendrá una mejor visión.

El nivel 3 corresponde al Procedimiento, lo definiremos como el documento donde esta descrito de manera secuencial, la forma en que se debe de realizar las actividades enfocadas hacia un mismo objetivo dentro de un tiempo establecido. Aquí estará descritos los niveles anteriores, y se definirán las responsabilidades y se implantarán formatos de informes y registros que se tengan que emitir o que

sirvan para el control, también están definidos los controles que se deben realizar y los lugares en donde realizar.

Pertinencia del personal

Carlos Tünnermann (2011), en su libro *Pertinencia social y principios básicos para orientar el diseño de políticas de educación superior*, señala que la pertinencia social es:

Es una cualidad sobre lo pertinente, un valor, en especial cuando se adopta un juicio sobre lo que es pertinencia social, por lo que requiere estudiarla más allá de su trabajo académico, es decir en función a sus objetivos y su misión las cuales deben cumplir con un estándar que lo demanda la sociedad en un marco internacional. A su vez, hace mención a la Dra. Carmen García Guadilla, investigadora del CENDES de la Universidad Central de Venezuela, en un documento que sirvió como base para la Comisión primera de la Conferencia Regional de La Habana, sustenta que actualmente hay un debate a nivel mundial sobre la revalorización de la pertinencia en un marco de cambios sociales sobre el conocimiento.

Carlos Garrocho y Gustavo Segura (2011), en su libro *La pertinencia social y la investigación científica en la universidad pública mexicana*, hace referencia en las p, 24 - 25 considerando a este factor como parte del estudio el cual da aviso sobre la necesidad, el nivel de conciencia y la intensión que tienen los seres humanos. Exime al sujeto en estado del entendimiento sobre una situación a la que se está enfrentando con la capacidad suficiente para intervenir en las particularidades de las que está envuelto. Las pertinencias crean una idea de carácter objetivo sobre una situación real en el sujeto y tiene que resolverla de manera concreta.

La opinión sobre pertinencia social compone una referencia sobre el valor de las acciones humanas que están a favor de la comunidad. Las acciones que quedan fuera de lugar son las que se consideran impertinentes. En estas condiciones las impertinencias son consideradas como ineficaces ya que están lejos de las expectativas de la sociedad. En tanto podremos decir que las pertinencias sociales configuran el juicio que se tiene sobre las situaciones a las que se enfrentan las personas sobre la realidad colectiva. Esta dependerá del nivel de conciencia que

tengan las personas sobre la pertinencia aprovechándose de sus recursos con los que cuentan. También diremos que la pertinencia supone de lo larga de la experticia que tenga la comunidad y sobre qué tan inteligentes y creativos son ante situaciones diversas que tengan que superar. El ser pertinentes los libera y les ayuda a resolver sus necesidades y limitaciones en diversas situaciones.

A la vez, José Díaz (2013), en el libro denominado Calidad, pertinencia y responsabilidad social de la universidad latinoamericana y caribeña, hace referencia a la pertinencia en la Educación, p.87-95 y menciona:

La pertinencia está asociada a una característica en particular que es la de generar nuevos conocimientos, teniendo mayor atención sobre el entorno en el que se instalaran las organizaciones por lo que existirá una conexión entre lo que se produce y lo que se aprende. Desde otro punto de vista, vemos que los que se apoderan de los conocimientos brindados no solo son los alumnos que participan o los usuarios de la información sino también los habitantes de la comunidad en las que se instalan las organizaciones y en todos los niveles que tienen el sistema educativo. (García-Guadilla, 1997: 64/65). Guarda relación porque existe semejanza y son eficaces a lo largo del tiempo por lo que los semejantes son asertivos, adecuados, eficaces, acomodados, necesario y conveniente.

Finalmente, Bernarda Pupiales (2012), hace mención a la pertinencia señalando que:

En un grupo de persona pertenecientes a una comunidad confían en que su formación laboral sea la adecuada y oportuna y que el proceso cuente con un alto nivel de calidad ya que un profesional bien formado está en la responsabilidad de mejorar los niveles de producción de ciencia y filosofía partiendo de una visión sobre el desarrollo de las personas en una realidad actual ya que ellos son los que demarcarán el futuro de la sociedad en distintos ambientes.

Competencias laborales para la determinación de arbitrios

María Pelayo (2013), en su libro: Capital Social y Competencias Profesionales, hace referencia sobre la dimensión competencia laboral (p.12), en el que señala:

Una proposición realizada conforme a la insatisfacción que existe sobre la medida que se usó para predecir cuál es el rendimiento en el trabajo, Trujillo (1999). Las

competencias presentan una variedad de conceptos ya que es un término que tiene muchos significados y su clasificación es vasta, supuestamente hay distintos términos como se les llama, pero la aplicación en casi todos los casos es la misma. Existe una clasificación muy conocida que se estandariza a nivel mundial brindada por la Organización Internacional del Trabajo, quien la clasifica en tres tipos las básicas, específicas y las genéricas, en la que es básica son las que aprendimos de pequeños llamado preescolar, seguido de las competencias genéricas, que son las que adquirimos en el nivel escolar en la etapa de aprendizaje de conocimientos técnicos que nos ayudaran a lo largo de nuestra vida y finalmente la de competencias específicas, las que adquirimos en un nivel superior, en la etapa profesional estos conocimientos está directamente relacionados con la especialidad que elegimos, OIT (2003).

Sobre la dimensión Competencia Laboral de la segunda variable, Desempeño laboral, en el material académico elaborado por la Escuela SAT, 2015, p.1 - 2, señala:

Las competencias que el funcionario desarrollará una vez culminado el programa:

Será capaz de reconocer las tendencias técnicas y legales y sustentar de una forma adecuada el monto del costo de la tasa de arbitrio que se va cobrar con la finalidad de tener una afirmación de la ordenanza.

Identificará los lineamientos legales establecidos por el Tribunal Constitucional, la Defensoría del Pueblo y el Tribunal Fiscal, en materia de distribución de costos.

Aplicará el seguimiento que se tiene que realizar a las metodologías nuevas que determinarán los costos de los arbitrios que cobrará la municipalidad.

Finalmente, Adla Jaik (2013), en el libro denominado Competencias Investigativas: Una mirada hacia la Educación Superior, p.2, México, hace mención a la importancia del estudio de competencias como:

Es la preparación que tiene el estudiante a lo largo de su vida, porque desarrollará distintas habilidades sobre cómo comunicarse y su forma de pensar crítica, también aprenderá a trabajar en equipo sintiéndose más motivado todo esto lo llevara a aprender a tomar decisiones en distintos ambientes llenos de cambio e innovación,

y también lograrán sentirse comprometidos hacia la creación de una mejor sociedad (Torres, 2002).

1.4 Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el Programa Determinación de Arbitrios y el Desempeño Laboral de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte 2014?

Problemas específicos:

¿Cuál es la relación que existe entre el Programa Determinación de Arbitrios y los Procesos Definidos en los gobiernos locales de Lima Norte 2014?

¿Cuál es la relación que existe entre el Programa Determinación de Arbitrios y la Pertinencia del Personal en los gobiernos locales de Lima Norte 2014?

¿Cuál es la relación que existe entre el Programa Determinación de Arbitrios y las Competencias Laborales para la Determinación de Arbitrios en los gobiernos locales de Lima Norte 2014?

1.5 Justificación de estudio

Justificación Teórica

La ejecución de programas académicos impartidos por instituciones públicas y privadas en general, permite a los funcionarios elevar y optimizar la calidad del servicio que desarrollan en sus instituciones, es decir las capacitaciones, entrenamientos o enseñanzas fortalecen las capacidades y habilidades del ser humano. Asimismo, Escuela SAT con el desarrollo de los programas académicos permite que el funcionario se capacite dotándose de nuevos conocimientos, ello con el fin de lograr aprendizajes significativos y por ende el impacto deseado, bajo la lógica de costo efectividad, es decir ser un funcionario responsable y eficiente conlleva a lograr un buen desempeño laboral.

Justificación Práctica

La estructura de la presente investigación se basó en el esquema cuantitativo teniendo en consideración el protocolo de la Universidad César Vallejo, con el cual me permitió conocer el nivel de aporte del Programa Determinación de Arbitrios y

sus respectivos módulos que ofrece la Escuela del Servicio de Administración Tributaria especializado en Gestión Pública y Tributación Local y el desempeño laboral de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte, que se traducirá en los procesos definidos, pertinencia del personal y competencias laborales para la determinación de arbitrios. Esto conllevará a la mejora de la calidad de vida de sus poblaciones, al aumento sostenido de obras y a la rentabilidad de las municipalidades.

Justificación metodológica

Mediante el estudio aplicado con un enfoque hipotético deductivo hemos establecido resultados consistentes en la investigación sobre las variables planteadas, lo cual refuerza las indagaciones realizadas desde el punto de vista metodológico como de metodologías complementarias, asimismo ha permitido incrementar las investigaciones metodológicas sobre la problemática planteada.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General:

Existe relación significativa entre el Programa Determinación de Arbitrios y el Desempeño Laboral de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

Existe relación entre el Programa Determinación de Arbitrios y los Procesos Definidos en los gobiernos locales de Lima Norte 2014?

Hipótesis específica 2

Existe relación entre el Programa Determinación de Arbitrios y la Pertinencia del Personal en los gobiernos locales de Lima Norte 2014?

Hipótesis específica 3

Existe relación entre el Programa Determinación de Arbitrios y las Competencias Laborales para la Determinación de Arbitrios en los gobiernos locales de Lima Norte 2014?

1.7 Objetivos

Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre el Programa Determinación de Arbitrios y el Desempeño Laboral de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

Objetivos específicos:

Objetivo específico 1

Establecer la relación que existe entre el Programa Determinación de Arbitrios y los Procesos Definidos en los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre el Programa Determinación de Arbitrios y la Pertinencia del Personal en los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre el Programa Determinación de Arbitrios y las Competencias Laborales para la Determinación de Arbitrios en los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

II. Marco metodológico

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, porque tiene como finalidad perfeccionar el conocimiento y el juicio de los fenómenos sociales. Busca confrontar la teoría con la realidad (Béjar et al, 2008, p 17)

La investigación es de tipo correlacional porque proyecta visualizar cómo se vinculan los fenómenos entre sí, o en otro sentido no existe vinculación entre ellos. Lo importante de este tipo de estudio es conocer el comportamiento de un variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada (evalúan el grado de relación entre dos variables) (Béjar et al, 2008, p 17).

Diseño de investigación

El tipo de diseño de la investigación fue No experimental transversal.

No experimental, porque se desarrolla sin maniobrar deliberadamente variables. Es decir, se trató de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su consecuencia sobre otras variables. (Hernández et al., 2010, p. 149).

Fue de tipo transversal, porque involucró la indagación del hecho en su condición natural sin injerencia del investigador. Asimismo, la investigación se situó dentro del proceso, donde se acumularon los datos en un solo momento, cuya intención fue detallar las variables y analizar la similitud e incidencia en un momento dado. En la investigación transversal se obtuvo información del objeto de estudio (población o muestra) una sola vez en un momento dado sin maniobrar, ni se someter a prueba las variables de estudio. (Bernal 2011, p.118).

2.2 Variables, operacionalización

Variables

Variable 1: Programa Determinación de Arbitrios

Para el Centro de formación en Gestión Pública y Tributación Local hace referencia de la 1era variable afirmando que: Es un programa de capacitación, conformado por (3) tres módulos que constituyen los lineamientos técnicos y legales para el sustento de costos, la determinación de costos de la tasa de arbitrios y la ratificación

de ordenanzas de arbitrios. Ello permite que el participante aplique lo aprendido en el desarrollo de la estructura de costos de la determinación de los arbitrios, con el objetivo de que las municipalidades distritales ratifiquen sus ordenanzas.

Variable 2: Desempeño laboral de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte 2014

Según Chiavenato (2002):

Expone que el empuje de toda persona que desarrolla una labor dentro de una organización se denomina desempeño laboral, lo cual es de suma importancia que el ser realice sus actividades con gran labor y satisfacción laboral. En tal sentido, el trabajo de una persona es la composición de su conducta con sus resultados, por lo cual se deberá cambiar en primera instancia lo que realizará a fin de calcular y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, desarrollar, ejecutar, acabar y generar trabajo en un menor periodo, con menor esfuerzo y mejor disposición, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento (p.236).

Operacionalización de variables

Las dimensiones del Programa Determinación de Arbitrios fueron 3: Lineamientos técnicos y legales para el sustento de costos, determinación de costos de la tasa de arbitrios y ratificación de ordenanzas de arbitrios.

Las dimensiones de Desempeño laboral fueron 3: Procesos definidos, pertinencia laboral y competencias laborales para la determinación de arbitrios.

Tabla 1.

Operacionalización de la Variable: Programa Determinación de Arbitrios

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
Lineamientos técnicos y legales para el sustento de costos	Procedimientos técnico estandarizados	P001, P002, P003, P004, P005, P006, P007, P008, P009	Escala de Likert:	
	Pronunciamientos y marco normativo en materia de costos			
Determinación de Costos de la tasa de arbitrios.	Cuadro de estructura de costos	P010, P011, P012, P013, P014, P015, P016, P017	5= Siempre	Nivel: Regular
	Clasificación de costos.		4 =Casi Siempre	
	Cuadro de estimación de costos		3 = A veces	Nivel: Eficiente
	2 = Casi nunca			
Ratificación de ordenanzas de arbitrios	Base legal	P018, P019, P020, P021	5= Siempre	
	Pronunciamientos en materia de publicación.		4 =Casi Siempre	
			3 = A veces	
			2 = Casi nunca	
	1 = Nunca			

Tabla 2.

Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
Procesos Definidos	Procesos Normativa	P001, P002, P003	Escala de Likert: 5= Siempre 4 =Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca	Nivel: Deficiente
Pertinencia del personal	Perfil profesional idóneo Experiencia municipal	P004, P005, P006	5= Siempre 4 =Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca	Nivel: Regular
Competencias laborales para la determinación de arbitrios	Habilidad Operativas Orientación al logro	P007, P008, P009, P010	5= Siempre 4 =Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca.	Nivel: Eficiente

2.3. Metodología

Para el desarrollo de la investigación se usó el método hipotético-deductivo. Esta metodología consiste en enunciar teorías o conjeturas que no pierden su carácter hipotético deduciendo de ellas resultados observacionales que puedan ser confrontadas con los hechos. En caso de la investigación, se planteó la hipótesis general y las hipótesis específicas, a fin de contrastar que sí existe la relación significativa entre el Programa Determinación de Arbitrios y el desempeño laboral de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte 2014, para ello la técnica

de recolección de datos que se usó fue la encuesta una estrategia de recojo de información basada en las declaraciones de los funcionarios participantes en el Programa Determinación de Arbitrios 2014 que permitió la elaboración del cuestionario, constituido por 31 ítem conformada por la siguiente escala: Siempre (5); Casi siempre (4); A veces (3); Casi Nunca (2); Nunca (1), él mismo se tomó a un grupo de 30 funcionarios participantes en el Programa en mención que ejecutó la Escuela del Servicio de Administración Tributaria de Lima a fin de conseguir información directa, en definitiva se dedujo las conclusiones respectivas de acuerdo a los resultados obtenidos según el análisis estadístico correlacional en el que se aplicó la prueba exacta de Fisher que permite medir la relación entre ambas variables.

2.4 Población, muestra y muestreo

Población

La investigación estuvo conformada por todos los funcionarios de los Gobiernos Locales de Lima involucrados con la prestación y/o determinación de arbitrios, que pertenecen a las Gerencias de Administración, de Servicios Públicos y Gerencia de Planificación y que participan en el Programa Determinación de Arbitrios. Fue conformado por 420 funcionarios.

Muestra

Estuvo conformado por todos los funcionarios de los Gobiernos Locales de Lima Norte, involucrados con la prestación y/o determinación de arbitrios, que pertenecen a las Gerencias de Administración, de Servicios Públicos y de Planificación que participan en el Programa Determinación de Arbitrios, que comprende 80 funcionarios.

Muestreo

El muestreo se definió como un subconjunto de elementos que corresponden a un conjunto al que se denomina población.

Estuvo conformada por los 30 funcionarios de los Gobiernos Locales del Cono Norte.

Se ha usado una muestra de tipo No probabilística puesto que el grupo constituido han sido sólo participantes al programa. Para el desarrollo de este tipo

de muestreo las unidades muestrales no se escogen al azar, sino que son determinadas por el responsable de realizar el muestreo.

El tipo de muestreo es no probabilístico intensivo o por conveniencia, es decir consiste en la elección por métodos no aleatorios de una muestra cuyas características son similares a las de la población objetivo. En este tipo de muestreos la “representatividad” la estipula el investigador de modo subjetivo, siendo este el mayor inconveniente del método (Casal 2003, p.3)

2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

Para el estudio, se usó la encuesta, dicha técnica fue una de las estrategias de recojo de información más destacada y practicada, basada en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de una población concreta y que permitió conocer sus opiniones, actitudes, creencias y valoraciones subjetivas.

Instrumentos de recolección de datos

Para la investigación se utilizó como instrumento un cuestionario, elaborado en base a la participación de los funcionarios en el Programa Académico Determinación de los Arbitrios 2014. Basándose en lo expresado, el cuestionario fue definido como la herramienta de investigación social más usado cuando se estudia gran número elementos, que para el caso de la investigación son los programas académicos y el desempeño laboral, ya que permitió una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entregó a cada uno de los funcionarios y que las preguntas estandarizadas se prepararon con anticipación y previsión.

En la presente investigación, el cuestionario se respondió a través de la escala tipo Likert para ambas variables. Este cuestionario estuvo constituido por 31 ítems, que el informante respondió utilizando la siguiente escala:

A. Siempre (5); Casi siempre (4); A veces (3); Casi Nunca (2); Nunca (1).

Las dimensiones de la variable en estudio fueron: Programa de Determinación de Arbitrios (constituida por 21 preguntas) y Desempeño Laboral de los funcionarios de los Gobiernos Locales de Lima Norte 2014 (constituida por 10 preguntas).

2.7 Métodos de análisis de datos

Después de la recolección de los datos proporcionados por los instrumentos, se procedió al análisis estadístico respectivo, en la cual se utilizó el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS (Statistical Package for the social sciences) versión 22. Los datos fueron tabulados y presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones.

Para la ejecución de la hipótesis se aplicó la prueba exacta de Fisher que permite medir la relación entre ambas variables cualitativas.

III. Resultados

3.1. Descripción

Descripción de los resultados de la variable: Programa determinación de arbitrios.

Tabla 3.

Distribución de frecuencias y porcentajes de funcionarios según su percepción sobre el programa determinación de arbitrios

Programa determinación de arbitrios	Frecuencia	Porcentaje (%)
Deficiente	0	0%
Regular	2	7%
Eficiente	28	93%
Total	30	100%

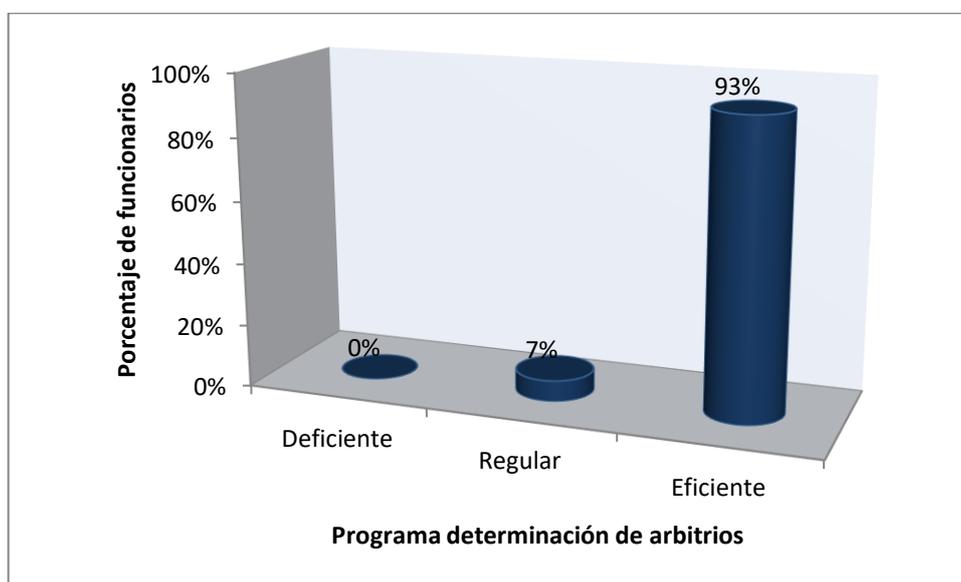


Figura 1. Distribución porcentual de funcionarios según su percepción sobre el programa determinación de arbitrios.

De la tabla 4 y figura 1, se observa que el 93% de funcionarios consideran como eficiente el programa determinación de arbitrios, el 7% de los funcionarios señala que es regular y ninguno de ellos indica que es deficiente.

De los resultados obtenidos, se concluye que el programa determinación de arbitrios de los gobiernos locales de Lima Norte, tiene una tendencia al nivel eficiente.

Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: Programa determinación de arbitrios.

Tabla 4.

Distribución de frecuencias y porcentajes de funcionarios según su percepción sobre el programa determinación de arbitrios por dimensión.

Programa determinación de arbitrios	Lineamientos técnicos y legales para el sustento de costos		Determinación de costos de la tasa de arbitrios		Ratificación de ordenanzas de arbitrios	
	f_i	%	f_i	%	f_i	%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	2	7%	2	7%	2	7%
Eficiente	28	93%	28	93%	28	93%
Total	30	100%	30	100%	30	100%

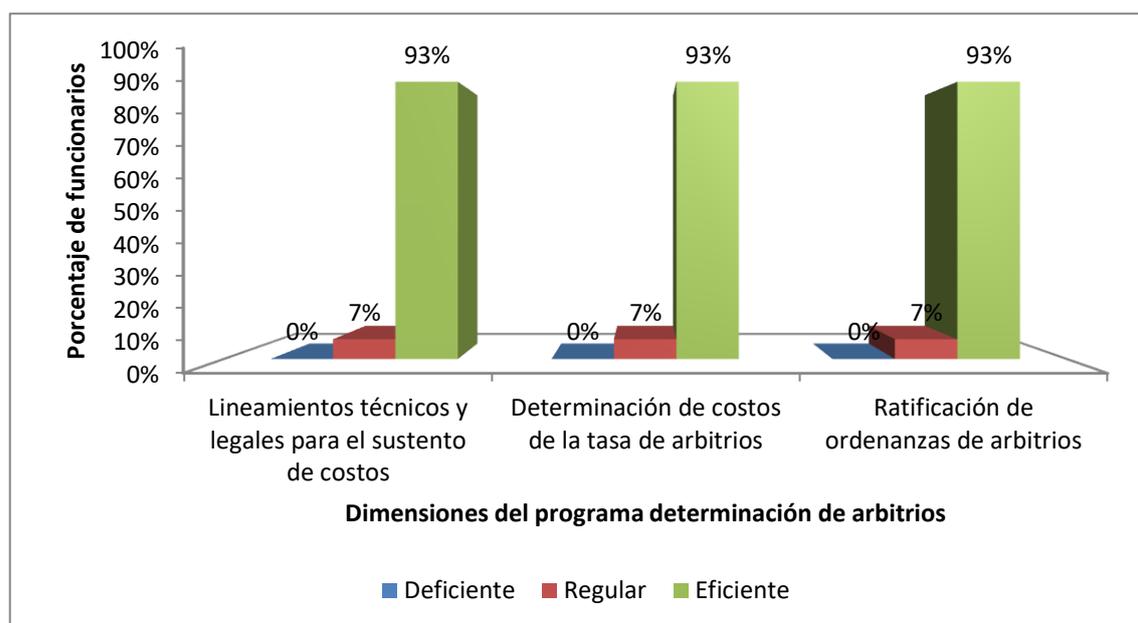


Figura 2. Distribución porcentual de funcionarios según su percepción sobre el programa determinación de arbitrios por dimensión.

De la tabla 5 y figura 2 se observa que existe un grupo de funcionarios que representa el 93% en todas las dimensiones del programa determinación de

arbitrios por lo que se percibe como nivel eficiente, el 7% del grupo de funcionarios considera que es regular, y ninguno de ellos indica que es de nivel deficiente.

De los resultados obtenidos se concluye que: Las dimensiones del programa determinación de arbitrios de los gobiernos locales de Lima Norte, tienen una tendencia al nivel eficiente.

Descripción de los resultados de la variable: Desempeño laboral de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

Tabla 5.

Distribución de frecuencias y porcentajes de funcionarios según su percepción del desempeño laboral en los gobiernos locales de Lima Norte 2014

Nivel de desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje (%)
Malo	0	0%
Regular	2	7%
Bueno	28	93%
Total	30	100%

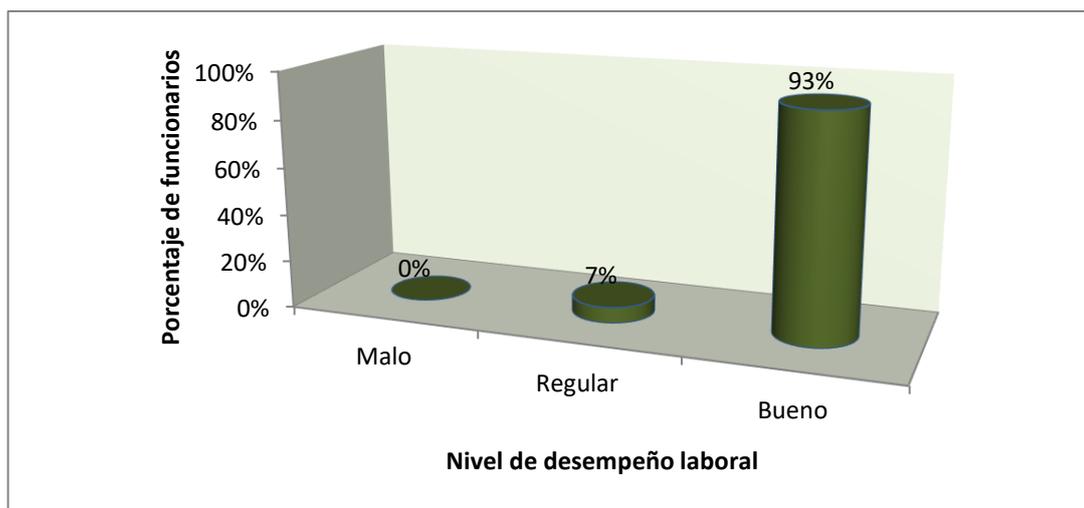


Figura 3. Distribución porcentual de funcionarios según su percepción del desempeño laboral en los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

De la tabla 6 y figura 3, se observa que el 93% de funcionarios percibe como bueno el nivel de desempeño laboral en los gobiernos locales de Lima Norte, el 7% de los funcionarios considera que es regular y ninguno de ellos señala que es malo.

De los resultados obtenidos, se concluye que el desempeño laboral en los gobiernos locales de Lima Norte, percibido por los funcionarios, tiene una tendencia al nivel bueno.

Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: Desempeño laboral de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

Tabla 6.

Distribución de frecuencias y porcentajes de funcionarios según su percepción del desempeño laboral en los gobiernos locales de Lima Norte 2014 por dimensión

Nivel de desempeño laboral	Procesos definidos		Pertinencia del personal		Competencias laborales para la determinación de arbitrios	
	f_i	%	f_i	%	f_i	%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	5	17%	4	13%	2	7%
Bueno	25	83%	26	87%	28	93%
Total	30	100%	30	100%	30	100%

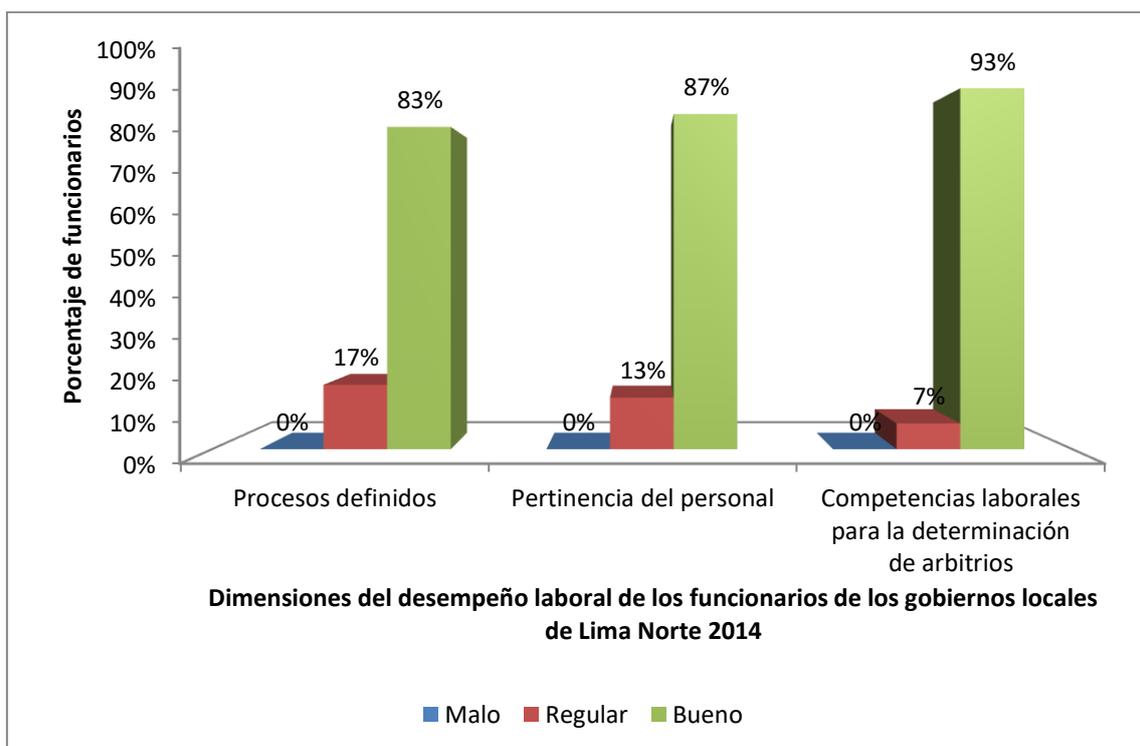


Figura 4. Distribución porcentual de funcionarios según su percepción del desempeño laboral en los gobiernos locales de Lima Norte 2014 por dimensión.

De la tabla 7 y figura 4, se observa que existe un grupo del 83% de funcionarios que en la dimensión procesos definidos, el 87% de funcionarios en la dimensión pertinencia del personal y el 93% de funcionarios en la dimensión competencias laborales para la determinación de arbitrios indican que es de nivel bueno.

De los resultados obtenidos se concluye que: la dimensión competencias laborales para la determinación de arbitrios, es la dimensión del desempeño laboral que tiene mejores resultados en comparación con las otras dos dimensiones, puesto que tiene mayor porcentaje en el nivel bueno.

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre el Programa Determinación de Arbitrios y el Desempeño Laboral de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

Ha: Existe relación significativa entre el Programa Determinación de Arbitrios y el Desempeño Laboral de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

Tabla 7.

Estadístico exacto de Fisher para la relación que existe entre el Programa Determinación de Arbitrios y el Desempeño Laboral de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,000 ^a	1	,000		
Corrección por continuidad ^b	16,081	1	,000		
Razón de verosimilitudes	14,696	1	,000		
Estadístico exacto de Fisher				,002	,002
Asociación lineal por lineal	29,000	1	,000		
N de casos válidos	30				

De la tabla 8, podemos observar que el p-valor=0.002 ($p < \alpha$), es menor al $\alpha=0.05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula, concluyendo que, existe relación entre el

Programa Determinación de Arbitrios y el Desempeño Laboral de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

La prueba exacta de fisher

Se utiliza para el análisis de tablas de contingencia de 2 x 2, cuando no se cumple con el requisito mínimo para aplicar el método de Ji cuadrado, que exige que los valores esperados en cada celda de la tabla sean al menos 5 (Taucher, 1997, p. 188).

Significancia asintótica y exacta

El software como el SPSS, en lugar de p-valor, se le atribuye el nombre de significancia asintótica si se aplica la prueba de Chi cuadrado. Para el test exacto de Fisher, el p-valor lleva el nombre de significancia exacta.

Decimos asintótica porque cualquier valor de probabilidad es factible de ser transformado a un valor z en la distribución normal. En cambio, en la prueba exacta de Fisher, esto no ocurre, pues no hay probabilidades infinitas. (Supo 2010, p.37)

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre el Programa Determinación de Arbitrios y los Procesos Definidos en los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

Ha: Existe relación entre el Programa Determinación de Arbitrios y los Procesos Definidos en los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

Tabla 8.

Estadístico exacto de Fisher para la relación que existe entre el Programa Determinación de Arbitrios y los Procesos Definidos de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,714 ^a	1	,001		
Corrección por continuidad ^b	5,250	1	,022		
Razón de verosimilitudes	7,966	1	,005		
Estadístico exacto de Fisher				,023	,023
Asociación lineal por lineal	10,357	1	,001		
N de casos válidos	30				

De la tabla 9, para un $\alpha=0.05$, observamos que el $p\text{-valor}=0.023$ ($p < \alpha$), por lo que rechazamos la hipótesis nula, concluyendo que, existe relación entre el Programa Determinación de Arbitrios y los Procesos Definidos en los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre el Programa Determinación de Arbitrios y la Pertinencia del Personal en los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

Ha: Existe relación entre el Programa Determinación de Arbitrios y la Pertinencia del Personal en los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

Tabla 9.

Estadístico exacto de Fisher para la relación que existe entre el Programa Determinación de Arbitrios y la Pertinencia del Personal de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,929 ^a	1	,000		
Corrección por continuidad ^b	7,052	1	,008		
Razón de verosimilitudes	9,151	1	,002		
Estadístico exacto de Fisher				,014	,014
Asociación lineal por lineal	13,464	1	,000		
N de casos válidos	30				

De la tabla 10, para un $\alpha=0.05$, observamos que el $p\text{-valor}=0.014$ ($p < \alpha$), por lo que rechazamos la hipótesis nula, concluyendo que, existe relación entre el Programa Determinación de Arbitrios y la Pertinencia del Personal en los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre el Programa Determinación de Arbitrios y las Competencias Laborales para la Determinación de Arbitrios en los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

Ha: Existe relación entre el Programa Determinación de Arbitrios y las Competencias Laborales para la Determinación de Arbitrios en los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

Tabla 10.

Estadístico exacto de Fisher para la relación que existe entre el Programa Determinación de Arbitrios y las Competencias Laborales para la Determinación de Arbitrios en los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,000 ^a	1	,000		
Corrección por continuidad ^b	16,081	1	,000		
Razón de verosimilitudes	14,696	1	,000		
Estadístico exacto de Fisher				,002	,002
Asociación lineal por lineal	29,000	1	,000		
N de casos válidos	30				

De la tabla 11, podemos observar que el p-valor=0.002, es decir menor al $\alpha=0.05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula, concluyendo que, existe relación entre el Programa Determinación de Arbitrios y las competencias laborales para la determinación de arbitrios de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

IV. Discusión

La investigación tuvo como finalidad conocer la relación del Programa Determinación de Arbitrios y como el desempeño laboral en los funcionarios de los Gobiernos Locales de Lima Norte 2014.

Al respecto, considerando la relación del Programa Determinación de Arbitrios que a través de sus módulos denominados lineamientos técnicos y legales para el sustento de los costos, la determinación de costos y la ratificación de las ordenanzas generan en los funcionarios, elementos claves, como procesos definidos, competencias y habilidades laborales que permiten un adecuado desempeño laboral.

Es por ello, como resultado de la hipótesis general se observa que el $p\text{-valor}=0.002$, es menor al $\alpha=0.05$, entonces no puede ser nula, concluyendo que hay relación entre ellas, Programa Determinación de Arbitrios y el Desempeño Laboral, de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte 2014, lo que indica que el modelo a presentar se encuentra bien planteado. Partiendo de ello, coincide con la tesis de Roncario y Pregonero (2013), denominada: CELPRO S.A.S, Bogotá, Colombia, porque en su resultado estadístico muestran la conexión significativamente que hay entre la capacitación y el desempeño laboral, donde nos menciona que, si los colaboradores se capacitan más, se obtendrán mejores resultados al momento de ejecutar sus labores. En ese sentido, se fundamenta que la capacitación como proceso formativo permite el fortalecimiento de competencias y capacidades de la persona en el desarrollo de su gestión profesional conllevando al buen desempeño laboral. Por ello es de mucha importancia construir instrumentos que permitan contrarrestar las deficiencias o brechas en el colaborador. Ello permitirá mejorar las habilidades blandas y duras. Por otro lado, todo colaborador capacitado a través de una empresa o institución debe transmitir los nuevos conocimientos adquiridos en la capacitación al grupo humano de la misma empresa, es decir aplicar la metodología de la cascada como parte de la gestión del conocimiento y a la vez compartir con la entidad el material académico adquirido ya sea en un repositorio virtual o en la biblioteca de la empresa.

Como parte del resultado de la hipótesis específica, se indica que para un $\alpha=0.05$, observamos que el $p\text{-valor}=0.023$ ($p < \alpha$), por lo que rechazamos la hipótesis nula, concluyendo que, existe relación entre el Programa Determinación de Arbitrios y los Procesos Definidos en los gobiernos locales de Lima Norte 2014.

Al respecto, conviene con la tesis de Carolina (2011), titulada: Propuesta de campaña de sensibilización para favorecer la recaudación de tasas y arbitrios municipales en la Municipalidad de San Andrés - Semetabaj, Departamento de Sololá, Guatemala, debido a que nos muestra como conclusión que al realizar un incremento en la cobranza de las tasas y arbitrios tiene que estar acompañada de un proceso donde se sensibilice a los contribuyentes, brindándoles mayor información sobre lo que se hace con el dinero recaudado implementando un área de catastro. Es muy importante mencionar que para cumplir con una actividad de gran envergadura en una empresa o institución se debe contar y tener claro los conocimientos en el tema y la naturaleza del proyecto, a la vez todo proyecto presenta una estructura, seguimiento, proceso o procedimiento. En ese sentido, el programa Determinación de arbitrios tiene como objetivo tener identificado los lineamientos que permitan preparar y tener un sustento sobre los costos de las tasas y arbitrios, con la finalidad de ratificar la ordenanza. Para el desarrollo del mismo, es importante conocer al detalle de la directiva 001-006-0000015 y de la ordenanza N° 1533.

A la vez, se observa que para un $\alpha=0.05$, el $p\text{-valor}=0.014$ ($p < \alpha$), entonces no es cero, concluyendo que, hay conexión entre el Programa Determinación de Arbitrios y la Pertinencia del Personal en los gobiernos locales de Lima Norte 2014. Por tanto, se puede afirmar que el Programa determinación de arbitrios influye en el 41,9% de la Pertinencia del Personal. Por lo expuesto, concuerda con la tesis titulada: "Modelo de Gestión por Competencias para la Empresa ACMED S.A.S (2012), donde muestra como conclusión que tiene que existir una estructura de cómo es que se debe de capacitar al personal, detectando sus necesidades según su competencia, considerando las funciones que realiza en su área de trabajo, de esta manera también se podrá visualizar quienes tienen mayor potencial gracias aún mejor desempeño, el cual podremos aprovecharlo en los planes de desarrollo de la institución. Finalmente, es importante seleccionar al personal idóneo que cumpla con ciertos perfiles de acuerdo al cargo profesional y a su desempeño laboral, porque ello influirá correctamente en la elaboración del informe técnico para la determinación de los arbitrios en sus respectivas municipalidades, es decir deberían participar en el programa, profesionales que cuenten con un manejo adecuado de las ordenanzas municipales, de directivas o pronunciamiento que

determina el tribunal constitucional, fiscal o el concejo municipal. Es por ello que un profesional debe ser pertinente y responsable, con una visión completa y holística de los temas para que la capacitación sea de mucho provecho.

Finalmente, podemos observar que para un $\alpha=0.05$, el $p\text{-valor}=0.002$ ($p < \alpha$), y también se rechaza una hipótesis nula, concluyendo también que hay relación en el Programa Determinación de Arbitrios y las competencias laborales para la determinación de arbitrios de los funcionarios de los municipios de Lima Norte 2014. Esta hipótesis guarda relación con la tesis de Montes (2012), donde nos comenta de la eficiencia que se tiene con el personal que labora, debido a las capacitaciones que reciben, en dicho estudio tuvo como resultante de la estadística de su investigación que no existió semejanza en las capacitaciones que se les brindó a los colaboradores de una empresa en temas de habilidad, calidad y productividad sobre su rendimiento profesional, siendo siempre el que tiene mejores resultados, la capacitación que se brinda de manera presencial y la que tienen menos resultados la de audio conferencia, debido a que hay una estrecha relación entre las capacitaciones y el desempeño laboral. Por ello se fundamenta, que el profesional siempre debe estar preparado para afrontar diversos panoramas que se le presentaran a lo largo de su desempeño laboral y en la vida misma, es por eso la importancia que se tiene sobre el desarrollo de las personas y como van aprendiendo con distintas experiencias y; así logran trabajos en equipo y despiertan una motivación, que solo les da la experiencia y de esta manera se encuentran preparados para resolver cualquier problema que se les presente. En ese sentido, el funcionario que participa en el programa de Determinación de Arbitrios, logrará ciertas competencias una vez culminado el proceso de ejecución teórico - práctico del programa en mención que le permitirá diseñar e interpretar la estructura y el costeo de los arbitrios. Por ello es importante que el profesional que participe cuente con ciertas habilidades ya sean operativas, interpersonales, tecnológicas, sociales y de gestión para lograr la optimización laboral y el resultado o producto como es la ratificación de las ordenanzas de su municipalidad.

V. Conclusiones

Cabe mencionar que las presentes conclusiones han permitido al investigador obtener argumentos y deducciones que tienen mucho valor para el estudio.

- Primera. El Programa determinación de arbitrios, está asociado de una forma muy arraigada hacia el desempeño de los colaboradores en los gobiernos locales de Lima Norte 2014 (sig. <0,05).
- Segundo. El Programa determinación de arbitrios, está asociado significativamente con los Procesos definidos en los gobiernos locales de Lima Norte 2014 (sig. <0,05).
- Tercero. El Programa determinación de arbitrios, está asociado significativamente con la Pertinencia del Personal en los gobiernos locales de Lima Norte 2014 (sig. <0,05).
- Cuarto. El Programa determinación de arbitrios, está asociado significativamente con las Competencias Laborales para la Determinación de Arbitrios en los gobiernos locales de Lima Norte 2014 (sig. <0,05).

VI. Recomendaciones

- Primera. El Programa determinación de arbitrios guarda conexión positiva con la ejecución de sus labores de los funcionarios de los gobiernos locales de la zona Lima Norte - 2014, por lo que es conveniente ejecutar Programas de intervención a nivel local, ello con el fin de que los Gobiernos locales fortalezcan sus competencias y capacidades en el desarrollo de su gestión profesional, para una adecuada y correcta determinación de arbitrios.
- Segunda. Estandarizar los procesos considerando que los Gobiernos Locales presentan en algunos casos, ciertos inconvenientes al desarrollar las fases que se debe seguir para la determinación del costeo de los arbitrios; para ello es de suma importancia tomar como referencia los lineamientos técnicos y legales para el sustento de costos que los gobiernos locales realizan para la determinación de arbitrios.
- Tercera. Perfeccionar los perfiles profesionales del personal que labora o tiene a su cargo la tarea de una correcta determinación de arbitrios, a fin que garantice una adecuada identificación de los lineamientos técnicos y legales, así como el análisis y sustento de los costos de las tasas de arbitrios.
- Cuarta. Se sugiere reforzar las competencias laborales de los funcionarios que han participado del programa, a través de otros tipo de intervenciones especializadas como la asistencia técnica in situ a fin de reducir los riesgos de contar con informes rechazados y apuntar a la optimización de recursos (horas - hombre), no sólo de la Municipalidad participante sino del área de Ratificaciones del SAT, quienes finalmente cuentan con la potestad de realizar las revisiones de dichos informes, ello con el fin de que las Municipalidades ratifiquen sus ordenanzas.

VII. Referencias

- Alanya, S. (2012). *Habilidades sociales y actitud emprendedora en estudiantes del quinto de secundaria de una institución educativa del distrito del Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola – Perú, Facultad de Educación.
- Alderete, E. (2013). *Percepciones y comportamientos del ciudadano frente a la propaganda política sobre el pago de arbitrios. El caso de la Municipalidad de El Tambo – Huancayo, de la Universidad Pontificia Católica del Perú. (Tesis de Licenciatura)*. Pontificie Universidad Católica del Perú, Lima.
- Alfaro, S.; Jaime, S.; Pabon, S.; Verjel, K. (2013). *Valorar la importancia sobre la responsabilidad y desempeño*. 23 de octubre de 2013. Recuperado de <https://prezi.com/6r7gvpz63mp7/valorar-la-importancia-sobre-la-responsabilidad-y-desempeño/>
- Bellinza, M (2012). *Gestión del conocimiento Aproximaciones teóricas*. Clío América, Año 5 No. 10, p.p. 257 – 271.
- Chachi, M. (2015). *Manual de curso Determinación de Arbitrios 2015*. Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT), 5ta edición.
- Chiang, M., Mendez, G., Sanchez, G. (2010). *Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso Empresa de retail - Chile*. Universidad de Chile.
- Churba, C. (2015). *Conceptos sobre creatividad*. Recuperado de <https://carloschurba.wikispaces.com/conceptos+sobre+la+creatividad>
- Colindres, J. (2011). *Propuesta de campaña de sensibilización para favorecer la recaudación de tasas y arbitrios municipales en la Municipalidad de San Andrés Semetabaj, departamento de Sololá. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Código Tributario, *Decreto Legislativo*. (1996, 21 de abril). *Diario Oficial - El Peruano* N 816.
- Dias, R. (2011). *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Comisión Federal de Electricidad*. Universidad de Montemorelos - México.
- Edwards, M. (2012). *Qué es la creatividad. Innovación blog sobre invención y creatividad de tendencias 21*. Recuperado de www.tendencias21.net/innovación/que-es-la-creatividad_a37.html

Gomez, C., Incio, O., O'Donnell, G. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en Banca Comercial: Un caso en estudio*. Universidad Pontificia Católica del Perú.

Gomez, C., & Mendoza, L. (2013). Modelo de Gestión por competencias para la empresa ASMED S.A.C. (*Tesis de licenciatura*). Universidad de Cartagena, Cartagena.

Gómez, C., Incio, Ó., & O'Donnell, G. (2011). Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: Un caso en estudio. (*Tesis de maestría*). Pontificie Universidad Católica del Perú, Lima.

Recuperado de

<http://www.premiobpg.pe/es/component/content/article.html?id=79>

Recuperado de

<http://blog.pucp.edu.pe/media/3746/2011050407%20Modulo%2002%20Arbitrios%20Municipales.pdf>

Recuperado de

[http://portal.jne.gob.pe/informacionlegal/Documentos/Leyes%20Org%C3%A1nicas/LEY%](http://portal.jne.gob.pe/informacionlegal/Documentos/Leyes%20Org%C3%A1nicas/LEY%20N%C2%BA%2011492)

Recuperado de

<http://blog.pucp.edu.pe/item/181537/la-ratificaci-n-de-las-ordenanzas-que-aprueban-los-arbitrios-municipales-es-obligatoria-para-que-se-puedan-cobrar>

Hurtado, P. (2012). *Capacidades del individuo para un desempeño profesional sobresaliente. Análisis en empresas sector Telecomunicaciones de la región*. Universidad Nacional de Colombia. Manizales.

Israel, J. (2012). *Gestión del conocimiento*. Recuperado de es.slideshare.net/borismolina/trabajo-de-gesti3n-del-conocimiento-2 Koh Tzab, D. (2014).

King (2013). *La importancia de la comunicación organizacional*. Recuperado de www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-comunicaci3n-organizacional/

- Lagos, G. (2015). *Habilidades y competencias para el mundo laboral actual*. Tribuna universitaria. Universidad del Bío Bío. Recuperado de www.ubiobio.cl/web/autopdf/articulo_tribuna_universitaria7.pdf.
- Ley de Tributación Municipal, Decreto Legislativo (1993, 31 de diciembre). *Diario Oficial El peruano*, N 776.
- Ley Orgánica de Municipalidades, (1984, 08 de junio). *Diario Oficial El Peruano*, Ley N° 23853.
- Luna, J. (2012). *Influencia del capital humano para la competitividad de las Pymes en el sector manufacturero de Celaya, Guanajuato*. Universidad de Celaya, México.
- Macias, D.; Ponce, F.; Escobedo, N.; Berumen, J.; Cuevas, T (2013), *Exploración en la comunicación interna como efecto competitivo*. *European scientific Journal*, junio, Vol. 9, N° 17, Matos, F. (2013). Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/medeon/2013/03/11/evaluación-del-desempeño-laboral/>
- Mayuri, J. (2006). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de la Nación-FEBAN- Perú*. Universidad nacional Mayor de San Marcos.
- Ministerio de Educación Nacional República de Colombia (2014). *Plan sectorial 2011-2014*. Documento No. 9. Recuperado de www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articles327868_lecturas_9.pdf
- Ministerio de Relaciones exteriores del Perú (2005). Mención honorífica para los archivos de la Cancillería como una buena práctica gubernamental. Recuperado de www.rree.gob.pe/servicioalciudadano/documents/menciónhonorifica.pdf
- Mogollon, V. (2014). *Nivel de cultura tributaria en los comerciantes de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2012 para mejorar la recaudación pasiva de la región, Chiclayo, Perú. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.

- Montes, L. (2012). Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño Laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos. (*Tesis de post*)
- Palmar, G.; Rafael, S.; Valero, U.; Jhoan, M. (2014). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la alcaldía del Municipio Mara del Estado Zulia. Espacios públicos*. Vol.17, Num. 39, pp. 159-188. Universidad Autónoma del Estado de México.
- Quero, R.; Yumaira, M.; Mendoza, F.; Torres, Y. (2014). *Comunicación efectiva y desempeño laboral. Educación básica. Negotium*, vol. 9, n° 27, (pp. 22-33). Recuperado de www.redalyc.org/pdf/782/78230409001.pdf
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Prentice hall, México.
- Samanéz, C. (1989). *Catastro Urbano: Teoría y Experiencias*. Lima, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Stoner, J. Freeman R. Edward y Gilbert, D. (1996) *Administration*. México. Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Vásquez, Y. (2012). *Evaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la empresa equipos de bombeo S.A.* Universidad de Montemorelos, México.
- Yenesis, C.; Van de Velde, H. (2015). *Construcción colectiva de "actitud cooperativa" desde un escenario virtual de aprendizaje*. Revista científica de Farem-Esteli.
- Recuperado de <http://www.ucc.edu.co/prensa/2014/Paginas/definido-el-mapa-de-procesos-para-la-gestion-integral-en-la-universidad.aspx>.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

“PROGRAMA DETERMINACIÓN DE ARBITRIOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LOS GOBIERNOS LOCALES DE LIMA NORTE – 2014”

AUTOR: MERCEDES REGINA PACHAS GUTIERREZ

2.2 PROBLEMA	2.6 OBJETIVOS	3.1 HIPOTESIS	3.2 VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el Programa Determinación de Arbitrios y el Desempeño Laboral de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte 2014?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿Cuál es la relación que existe entre el Programa Determinación de Arbitrios y los Procesos Definidos en los gobiernos locales de Lima Norte 2014?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación que existe entre el Programa Determinación de Arbitrios y la</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el Programa Determinación de Arbitrios y el Desempeño Laboral de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte 2014.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Establecer la relación que existe entre el Programa Determinación de Arbitrios y los Procesos Definidos en los gobiernos locales de Lima Norte 2014.</p> <p>2. Determinar la relación que existe entre el Programa</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre el Programa Determinación de Arbitrios y el Desempeño Laboral de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte 2014.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. Existe relación entre el Programa Determinación de Arbitrios y los Procesos Definidos en los gobiernos locales de Lima Norte 2014.</p> <p>2. Existe relación entre el Programa Determinación de</p>	INDEPENDIENTE: (X) PROGRAMA DETERMINACIÓN DE ARBITRIOS			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de valoración
			Lineamientos técnicos y legales para el sustento de costos	Procedimiento técnico estandarizados Pronunciamientos y marco normativo en materia de costos	P001, P002, P003, P004, P005, P006, P007, P008, P009	5= Siempre 4 =Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca
			Determinación de Costos de la tasa de arbitrios.	Cuadro de estructura de costos Clasificación de costos. Cuadro de estimación de costos	P010, P011, P012, P013, P014, P015, P016, P017	
			Ratificación de ordenanzas de arbitrios.	Base legal Pronunciamientos en materia de publicación.	P018,P019, P020,P021	

<p>Pertinencia del Personal en los gobiernos locales de Lima Norte 2014?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación que existe entre el Programa Determinación de Arbitrios y las Competencias Laborales para la Determinación de Arbitrios en los gobiernos locales de Lima Norte 2014?</p>	<p>Determinación de Arbitrios y la Pertinencia del Personal en los gobiernos locales de Lima Norte 2014.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre el Programa Determinación de Arbitrios y las Competencias Laborales para la Determinación de Arbitrios en los gobiernos locales de Lima Norte 2014.</p>	<p>Arbitrios y la Pertinencia del Personal en los gobiernos locales de Lima Norte 2014?</p> <p>3. Existe relación entre el Programa Determinación de Arbitrios y las Competencias Laborales para la Determinación de Arbitrios en los gobiernos locales de Lima Norte 2014?</p>	<p>DEPENDIENTE (Y): EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LOS GOBIERNOS LOCALES DE LIMA NORTE – 2014</p> <table border="1" data-bbox="1189 312 2125 959"> <thead> <tr> <th data-bbox="1189 312 1397 368">Dimensiones</th> <th data-bbox="1397 312 1606 368">Indicadores</th> <th data-bbox="1606 312 1901 368">Ítems</th> <th data-bbox="1901 312 2125 368">Índice de valoración</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1189 368 1397 539">Procesos Definidos</td> <td data-bbox="1397 368 1606 539">Procesos Normativa</td> <td data-bbox="1606 368 1901 539">P001, P002, P003</td> <td data-bbox="1901 368 2125 959" rowspan="3"> 5= Siempre 4 =Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1189 539 1397 751">Pertinencia del personal</td> <td data-bbox="1397 539 1606 751">Perfil profesional idóneo Experiencia municipal</td> <td data-bbox="1606 539 1901 751">P004, P005, P006</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1189 751 1397 959">Competencias laborales para la determinación de arbitrios</td> <td data-bbox="1397 751 1606 959">Habilidad Operativas Orientación al logro</td> <td data-bbox="1606 751 1901 959">P007, P008, P009, P010</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de valoración	Procesos Definidos	Procesos Normativa	P001, P002, P003	5= Siempre 4 =Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca	Pertinencia del personal	Perfil profesional idóneo Experiencia municipal	P004, P005, P006	Competencias laborales para la determinación de arbitrios	Habilidad Operativas Orientación al logro	P007, P008, P009, P010
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de valoración														
Procesos Definidos	Procesos Normativa	P001, P002, P003	5= Siempre 4 =Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca														
Pertinencia del personal	Perfil profesional idóneo Experiencia municipal	P004, P005, P006															
Competencias laborales para la determinación de arbitrios	Habilidad Operativas Orientación al logro	P007, P008, P009, P010															

Anexo 2. Cuestionario

CUESTIONARIO SOBRE INFORMACION DEL PROGRAMA DETERMINACIÓN DE ARBITRIOS.

Buenos días/tardes/noches.

La presente encuesta tiene como objetivo medir la relación que existe entre el Programa “Determinación de Arbitrios” a cargo de la escuela del Servicio de Administración Tributaria y el Desempeño Laboral de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte - 2014.

INSTRUCCIONES:

MARCAR CON UN ASPA LOS ESPACIOS DE LOS RECUADROS QUE CORRESPONDAN. CONSIDERAR LA SIGUIENTE NOMENCLATURA:

TIPO DE RESPUESTA	SIGLA	VALOR
NUNCA	N	1
CASI NUNCA	CN	2
A VECES	AV	3
CASI SIEMPRE	CS	4
SIEMPRE	S	5

LINEAMIENTOS TÉCNICOS Y LEGALES PARA EL SUSTENTO DE COSTOS		N	C	A	C	S
		1	2	3	4	5
01	¿Considera que el programa le ha proporcionado las pautas para el desarrollo de los procedimientos técnicos que permita implementar los lineamientos técnicos para el sustento de costos?					
02	¿Considera que el programa le ha proporcionado las pautas para el desarrollo de los procedimientos técnicos que permita conocer el lineamiento legal para el sustento de costos?					
03	¿Cree Ud. que el Programa Determinación de Arbitrios le ha brindado el conocimiento claro acerca de las directivas y normativas existentes para la determinación de arbitrios en las actividades que realiza?					
04	Puede identificar los tipos de arbitrios municipales					
05	Teniendo en cuenta el marco normativo y aplicación de sentencias de arbitrios municipales conoce los pronunciamientos en materia de costos.					

06	Teniendo en cuenta el marco normativo y aplicación de sentencias de arbitrios municipales conoce los últimos pronunciamientos en materia de arbitrios.					
07	Teniendo en cuenta las fases para la determinación del costo de los arbitrios, cuenta con las competencias y capacidades para elaborar el Plan Anual del Servicio.					
08	Teniendo en cuenta las fases para la determinación del costo de los arbitrios cuenta con las competencias y capacidades para la identificación y cuantificación de recursos del servicio.					
09	Teniendo en cuenta las fases para la determinación del costo de arbitrios cuenta con las competencias y capacidades para la elaboración del informe técnico y estructura de costos.					
DETERMINACIÓN DE COSTOS DE LA TASA DE ARBITRIOS.		1	2	3	4	5
10	El Programa le brindado los elementos para la clasificación de costos directos, indirectos y fijos que requiere la Municipalidad para la determinación de arbitrios.					
11	Cuenta con criterios adecuados para la determinación de costos de la tasa de arbitrios y su vinculación con el servicio de barrido de calles.					
12	Cuenta con criterios adecuados para la determinación de costos de la tasa de arbitrios y su vinculación con el servicio de recojo de residuos sólidos.					
13	Cuenta con criterios adecuados para la determinación de costos de la tasa de arbitrios y su vinculación con el servicio de parques y jardines.					
14	Cuenta con criterios adecuados para la determinación de costos de la tasa de arbitrios y su vinculación con el servicio de y seguridad ciudadana.					
15	Después de su participación en el programa puede identificar los costos no vinculados con la prestación del servicio que se brinda al contribuyente.					
16	Después de su participación en las actividades del Programa cuenta con las competencias para identificar las limitaciones para el establecimiento de costos indirectos.					

17	Cuenta con los criterios para determinar el porcentaje del costo de adquisición del activo fijo que la municipalidad va a trasladar a los contribuyentes con la finalidad de recuperar el valor total del bien y poder sustituirlo en el tiempo.					
RATIFICACIÓN DE ORDENANZAS DE ARBITRIOS		1	2	3	4	5
18	El Programa le ha proporcionado el procedimiento, criterios y el conocimiento para definir la oportunidad de la ratificación provincial.					
19	Cuenta con el conocimiento de la base legal de publicidad de normas					
20	Cuenta usted con el conocimiento para la aplicabilidad de los pronunciamientos en materia de publicación					
21	El programa le permitió actualizar sus conocimientos en referencia a las principales modificaciones de la ordenanza N° 1533.					

Muchas gracias por su tiempo

CUESTIONARIO SOBRE INFORMACION SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA DETERMINACION DE ARBITRIOS DE LOS FUNCIONARIOS DE LOS GOBIERNOS

Buenos días/tardes/noches.

La presente encuesta tiene como objetivo medir la relación que existe entre el Programa "Determinación de Arbitrios" a cargo de la escuela del Servicio de Administración Tributaria y el Desempeño Laboral de los funcionarios de los gobiernos locales de Lima Norte - 2014.

INSTRUCCIONES:

MARCAR CON UN ASPA LOS ESPACIOS DE LOS RECUADROS QUE CORRESPONDAN. CONSIDERAR LA SIGUIENTE NOMENCLATURA:

TIPO DE RESPUESTA	SIGLA	VALOR
NUNCA	N	1
CASI NUNCA	CN	2
A VECES	AV	3
CASI SIEMPRE	CS	4
SIEMPRE	S	5

PROCESOS DEFINIDOS		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
01	Considera que la normativa vigente es la adecuadamente clara y entendible para el desarrollo de actividades que requiere la municipalidad para la determinación de arbitrios.					
02	Los procedimientos establecidos en la norma son lo suficientemente accesibles y prácticos para el desarrollo de las fases para la determinación de arbitrios.					
03	Considera que los procesos contemplados en la municipalidad a la que Ud. pertenece son los adecuados y se ajustan a la normativa existente para la determinación de arbitrios.					
PERTINENCIA DEL PERSONAL		1	2	3	4	5
04	Teniendo en cuenta las características y los requerimientos que exige la determinación de arbitrios considera que el equipo técnico con el que cuenta la municipalidad es adecuado.					

05	Considera que el perfil profesional (aspecto formativo) con el que usted cuenta es adecuado o pertinente para el desarrollo de las actividades para la determinación de arbitrios de la municipalidad.					
06	El equipo encargado del diseño y elaboración de los instrumentos para la elaboración de la determinación de arbitrios cuentan con el conocimiento idóneo de la base legal existente.					
COMPETENCIAS LABORALES PARA LA DETERMINACIÓN DE ARBITRIOS		1	2	3	4	5
07	Considera que los conocimientos adquiridos en su participación en el Programa Determinación de Arbitrios le ha permitido el desarrollo de competencias para el manejo e interpretación de la base legal y normativa que requiere la municipalidad.					
08	Considera que los conocimientos adquiridos en su participación en el Programa Determinación de Arbitrios le ha permitido el desarrollo de competencias para el diseño de la estructura de costos que requiere la municipalidad.					
09	Cree Ud. que los temas propuestos por el Programa Determinación de Arbitrios deben estar complementados con otras intervenciones a fin que las competencias que se requieren se refuercen aún más.					
10	A partir de su participación en el Programa Determinación de Arbitrios considera que está en capacidad para desarrollar o preparar al personal de su municipalidad en la elaboración y sustento adecuado de los costos de la tasa de arbitrios.					

Muchas gracias por su tiempo

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Oscar G. Chicchón Mendoza, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte:

La tesis titulada “Programa Determinación de Arbitrios y el Desempeño Laboral de los funcionarios de los Gobiernos Locales de Lima Norte – 2014”, de la estudiante Mercedes Regina Pachas Gutiérrez, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

EL suscrito analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de octubre del 2020



Mg. Oscar Chicchón Mendoza

DNI:08478538