

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA**

(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



## **TESIS**

**“GESTIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y RECAUDACIÓN  
POR TASAS DE NEGOCIOS COMERCIALES EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE ASCENSIÓN-2018”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**CONTABILIDAD PARA MIPYME**

**PRESENTADO POR:**

Bach. MORA MUÑOZ, Aldo

Bach. RAMOS QUISPE, Yuly Flor

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**HUANCAVELICA - PERÚ**

**2019**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA (TESIS)

EN LA CIUDAD UNIVERSITARIA DE BATURPAMPA; AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, A LOS 22 DÍAS DEL MES DE Oct DEL AÑO 2019, A HORAS 11:00 am, SE REUNIERON, EL JURADO CALIFICADOR, CONFORMADO DE LA SIGUIENTE MANERA:

PRESIDENTE: Dr. Carlos Lozano Nuñez

SECRETARIO: Mg. Vicente Luis Torres Azua

VOCAL: Abcc. Rusbel Freddy Ramos Serrano

DESIGNADOS LOS MIEMBROS DE JURADO CON RESOLUCIÓN N° 755-2018-FCE-R-UNA del 15-NOV-18 DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA TITULADO:

Sección de servicios al contribuyente y recaudación por tasas de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascension 2018

CUYO AUTOR ES (EL) (LOS) GRADUADO (S):

BACHILLER (S): RAMOS QUISPE Yuly Flor

Mora Muñoz Aldo

A FIN DE PROCEDER CON LA SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA TITULADO ANTES CITADO.

FINALIZADO LA SUSTENTACIÓN Y EVALUACIÓN; SE INVITA AL PÚBLICO PRESENTE Y AL SUSTENTANTE ABANDONAR EL RECINTO; Y LUEGO DE UNA AMPLIACIÓN DELIBERACIÓN POR PARTE DEL JURADO, SE LLEGÓ AL SIGUIENTE RESULTADO:

BACHILLER: RAMOS QUISPE Yuly Flor

PRESIDENTE: Aprobado

SECRETARIO: Desaprobado

VOCAL: Aprobado

RESULTADO FINAL: Aprobado por Mayoria

BACHILLER: Mora Muñoz Aldo

PRESIDENTE: Aprobado

SECRETARIO: Desaprobado

VOCAL: Aprobado

RESULTADO FINAL: Aprobado por Mayoria

EN CONFORMIDAD A LO ACTUADO FIRMAMOS AL PIE.

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

ALDO MORA MUÑOZ  
46270863

YULY FLORES RAMOS QUISP  
46935320



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO PRESENTADO POR LOS BACHILLERES RAMOS QUISPE YULY FLOR y MORA MUÑOZ ALDO.

En el aula magna de la Facultad de Ciencias Empresariales, ciudad universitaria de Patatepampa, siendo las 11:00 am del día martes 22 de octubre del 2019 se reunieron los miembros del Jurado evaluador de la tesis titulada "Gestión de servicios al contribuyente y recaudación por tasas de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Acensión 2018" presentada por los bachilleres de Contabilidad RAMOS QUISPE Yuly Flor y MORA MUÑOZ ALDO dando cumplimiento a la Resolución N° 755-2018-FCE-R-UNH del 15. Nov. 2018 que designa el asesor y los miembros del Jurado evaluador conformado por los siguientes docentes:

- Dr. Carlos LOZANO NUÑEZ como Presidente
- Mg. Vicente Luis TORRES ALVA como secretario.
- Cpcc. Rusbel Freddy RAMOS SERRANO como Vocal.

También mediante la Resolución N° 589-2019-FCE-R-UNH se hace la recomposición de la designación de asesor al Mg. Luis Ángel GUERRA MENENDEZ para continuar con el desarrollo de la tesis, debido a que el anterior asesor Mg. Luis Alberto MEDINA HERNANDEZ se encuentra de licencia sin goce de haber; asimismo dar cumplimiento a la Resolución N° 657-2019-FCE-R-UNH del 15. Oct. 2019 que programa fecha y hora para la sustentación vía tesis para el día martes 22. Oct. 2019 a horas 11.00 am en el aula magna de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Luego de la verificación de estos documentos administrativos, el presidente del Jurado solicita al miembro secretario se sirva dar lectura a las tres resoluciones, seguidamente inicia la primera etapa de la sustentación recomendando a los dos sustentantes para que se cumpla lo establecido en el Reglamento de Grados y títulos en relación al tiempo y la lectura de las diapositivas.

Finalizado la primera etapa se autoriza para que se lea las conclusiones y recomendaciones y luego iniciar el rol de preguntas, primero con la participación del miembro vocal, seguido del miembro secretario



y al final las preguntas del presidente, los cuales fueron contestados por los testistas.

al término de este proceso el presidente solicita a los testistas y al público asistente para que abandonen temporalmente el recinto con la finalidad de llevar a cabo la deliberación y calificación de manera individual, llegando al siguiente resultado:

Para la Bach. RAMOS QUISPE Yuly Flor

Presidente: Aprobado

Secretario: Desaprobado

Vocal: Aprobado

Resultado Final: Aprobado por Mayoría

Para el Bach. MORA MUÑOZ Aldo

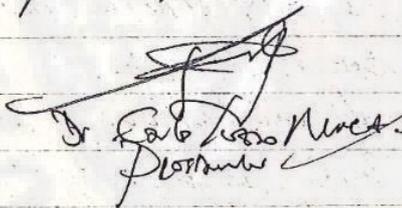
Presidente: Aprobado

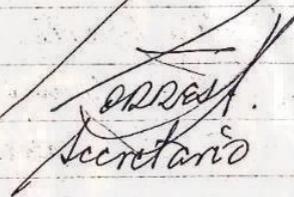
Secretario: Desaprobado

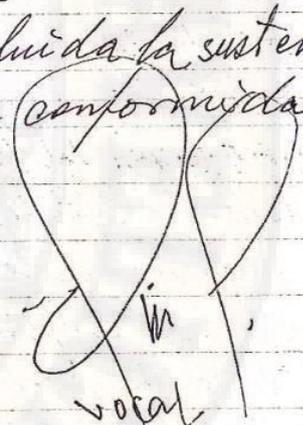
Vocal: Aprobado

Resultado Final: Aprobado por Mayoría.

Siendo las 13.00 pm del mismo día se da por concluida la sustentación firmando el presente acta en señal de su conformidad de los participantes.

  
Aldo Mora Muñoz  
Presidente

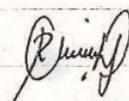
  
Yuly Flor Ramos Quispe  
Secretario

  
Vocal



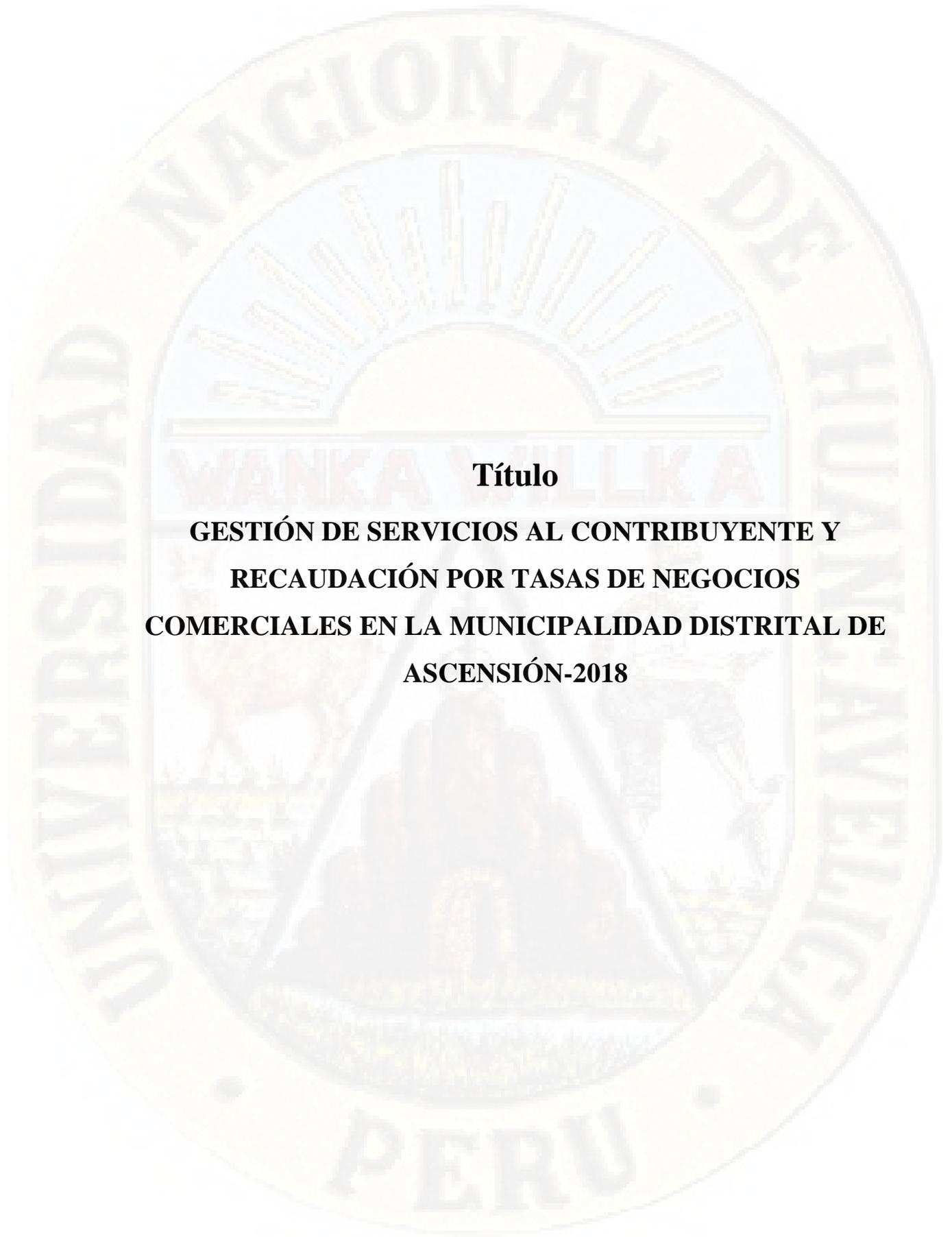


ALDO MORA MUÑOZ  
DNI: 46270863



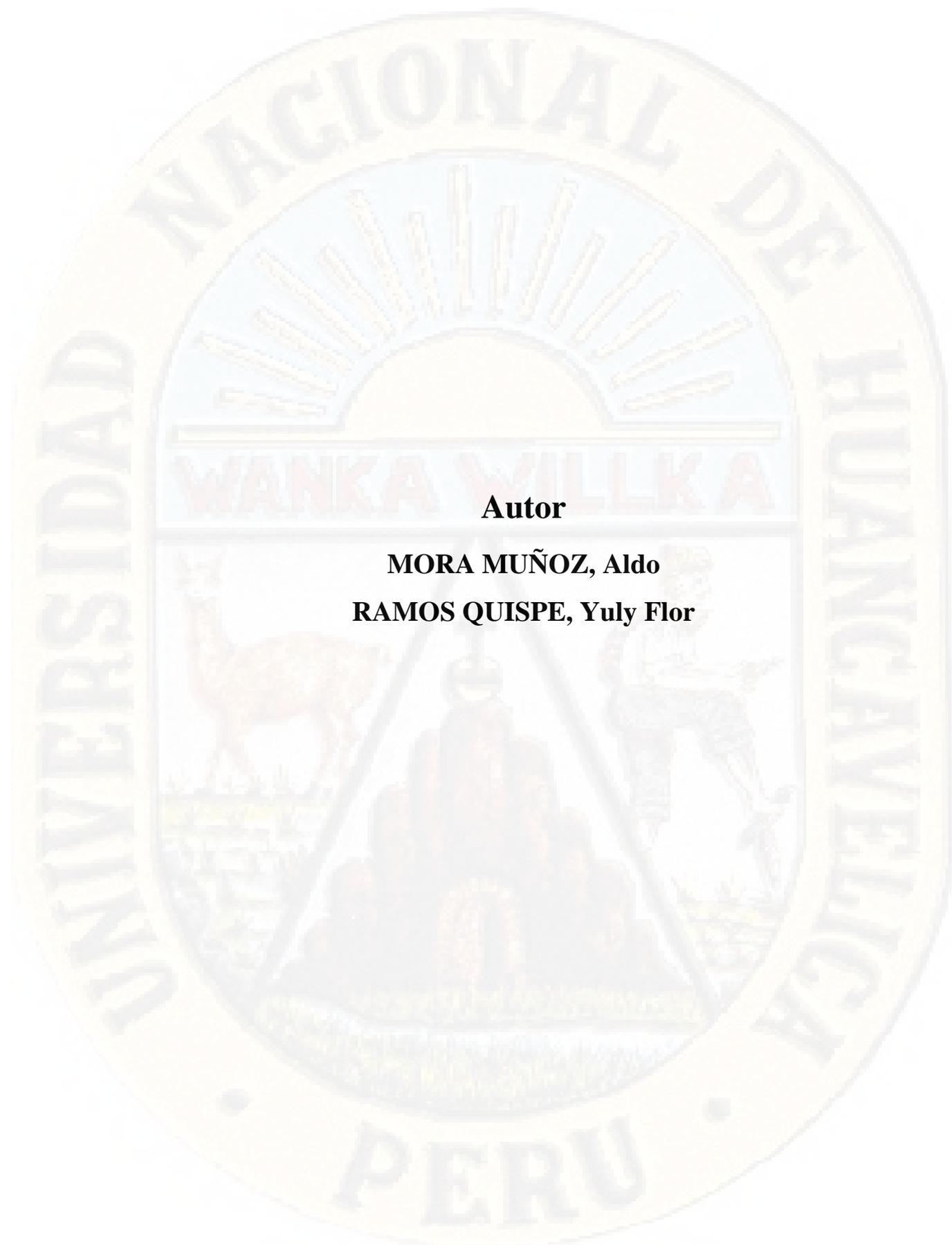


YULY FLOR RAMOS QUISPE  
46935320



**Título**

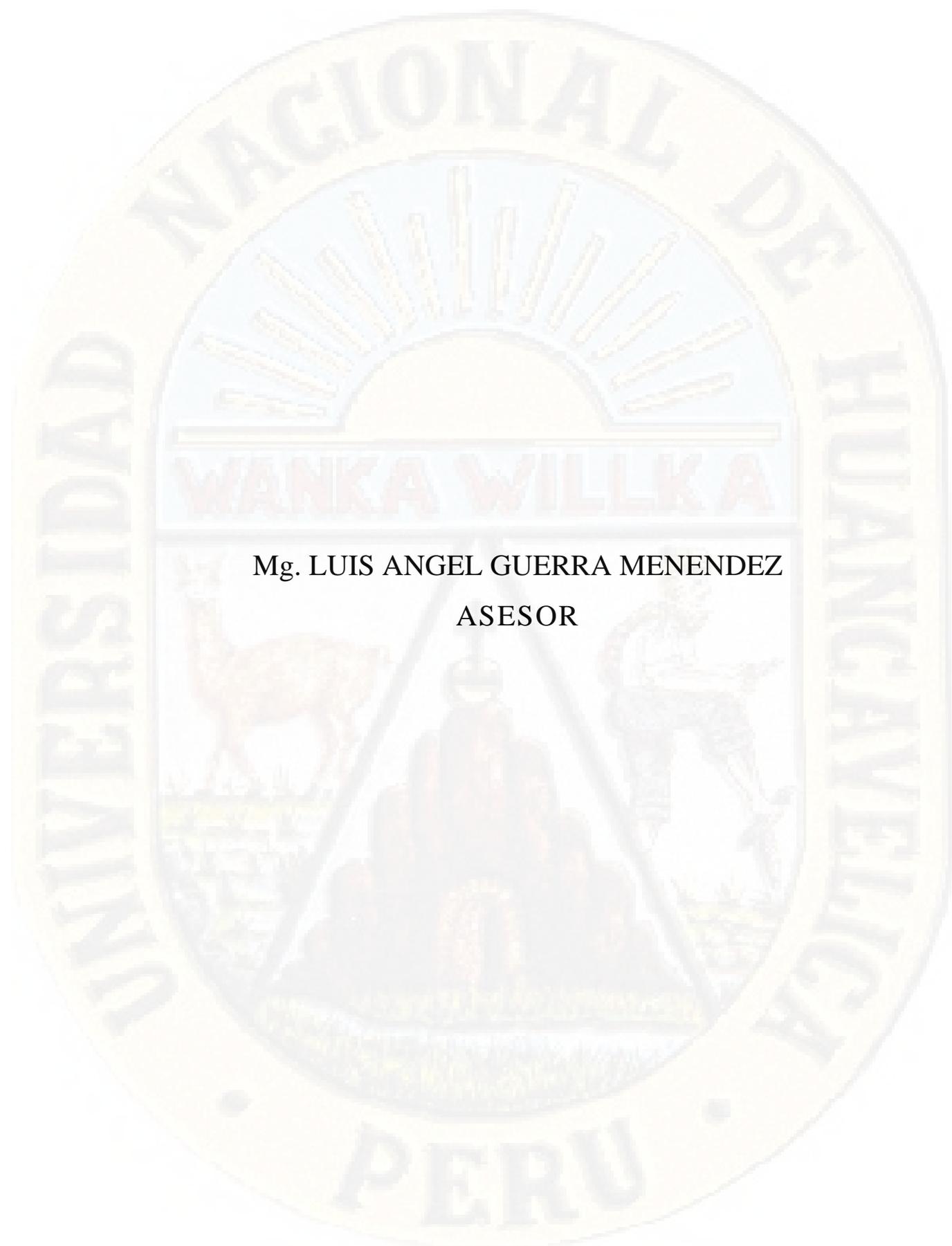
**GESTIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y  
RECAUDACIÓN POR TASAS DE NEGOCIOS  
COMERCIALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
ASCENSIÓN-2018**



**Autor**

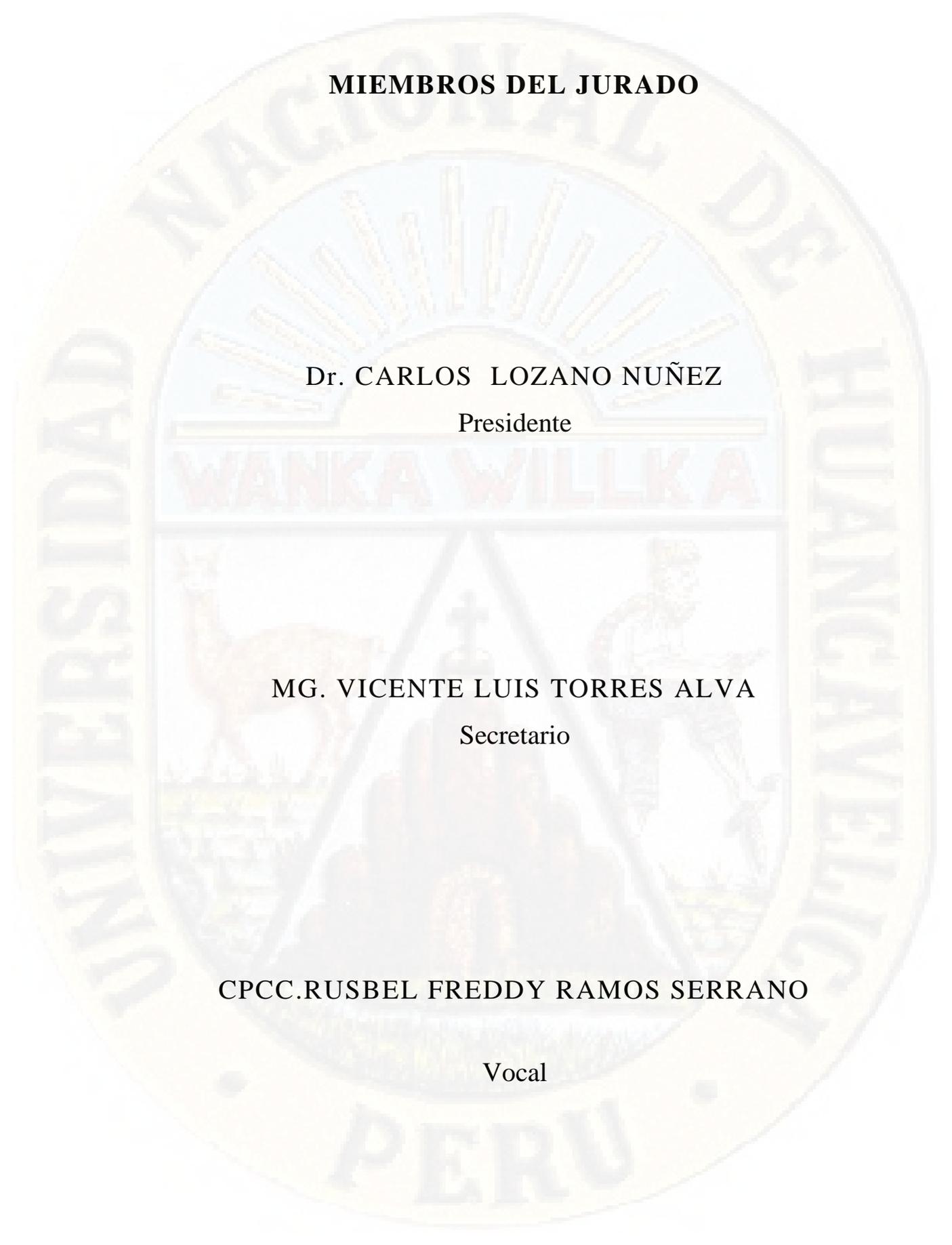
**MORA MUÑOZ, Aldo**

**RAMOS QUISPE, Yuly Flor**



Mg. LUIS ANGEL GUERRA MENENDEZ

ASESOR



**MIEMBROS DEL JURADO**

**Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ**

Presidente

**MG. VICENTE LUIS TORRES ALVA**

Secretario

**CPCC.RUSBEL FREDDY RAMOS SERRANO**

Vocal

## **Dedicatoria:**

A Dios por guiarme e iluminarme en mi camino. Mis padres Hilario y María por su apoyo y abnegación, creyendo que solamente nuestra educación será básica para triunfar en la vida. Mi esposo Rubén por su grata compañía y motivación en los momentos difíciles. Mis hijos Yerik y Mateo razones que me ayudan a superarme cada día más.

*Yuly flor ramos Quispe*

Dedico a mis padres Raimundo Mora Retamozo y Josefina Muñoz Gavilan que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y económica en mi formación profesional.

A mis hermanos y docentes de la Universidad nacional de Huancavelica por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria.

*MORA MUÑOZ, Aldo*

# Índice

Portada .....	i
Acta de sustentación.....	ii
Título.....	v
Autor .....	vi
Asesor.....	vii
Dedicatoria:.....	ix
Índice.....	x
Resumen.....	xiii
Abstract .....	xiv
Introducción .....	xv

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema .....	17
1.2. Formulación del problema .....	19
1.2.1. Problema general .....	19
1.2.2. Problemas específicos .....	19
1.3. Objetivos .....	19
1.3.1. Objetivo general .....	19
1.3.2. Objetivos específicos.....	20
1.4. Justificación.....	20
1.4.1. Justificación Teórica-Práctica .....	20
1.4.2. Justificación Legal.....	20
1.4.3. Justificación Metodológica.....	21
1.4.4. Justificación Social-Económica.....	21
1.5. Limitaciones .....	22

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes .....	23
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	23
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	25

2.1.3. Antecedente Local .....	27
2.2. Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	28
2.2.1. Licencias de Funcionamiento .....	28
2.2.2. El Servicio de Administración Tributaria.....	37
2.2.3. El Sistema Tributario.....	39
2.2.4. Eficiencia de Gestión Municipal .....	42
2.2.5. La Recaudación Tributaria .....	43
2.2.6. La Municipalidad Distrital de Ascensión .....	50
2.2.7. Gestión y Cambio .....	51
2.2.8. Perspectivas de Gestión.....	53
2.2.9. Rol del administrador municipal .....	59
2.2.10. La Administración Pública .....	60
2.3. Bases conceptuales .....	67
2.3.1. Servicios de administración tributaria:.....	67
2.3.2. La Recaudación Tributaria .....	67
2.4. Definición de términos .....	68
2.5. Hipótesis.....	74
2.5.1. Hipótesis general .....	74
2.5.2. Hipótesis específicas: .....	74
2.6. Variables.....	74
2.7. Operacionalización de variables.....	75

### CAPÍTULO III

#### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Ámbito temporal y espacial.....	76
3.1.1. Ámbito Temporal .....	76
3.1.2. Ámbito Espacial .....	76
3.2. Tipo de Investigación .....	76
3.3. Nivel de investigación .....	77
3.3.1. Métodos de investigación .....	77
3.3.2. Diseño de investigación.....	77
3.4. Población, muestra y muestreo.....	78
3.4.1. Población .....	78

3.4.2. Muestra .....	78
3.4.3. Muestreo .....	78
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	78
3.6. Técnicas y procesamiento de análisis de datos .....	79

#### CAPÍTULO IV

##### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de información .....	80
4.2. Prueba de hipótesis .....	108
4.3. Discusión de resultados .....	109
Conclusiones .....	113
Recomendaciones.....	114
Referencias Bibliográficas .....	115
Apéndice .....	119

## Resumen

La mayor parte de municipalidades tiene un deficiente sistema de gestión tributaria, sobretodo la oficina de licencias que jamás se preocuparon en desarrollar o impulsar este sustancial sector, por medio de la cual, se captan los bienes que se necesitan para que logren realizar sus objetivos y objetivos en favor del distrito de Ascensión. El objetivo fue determinar de qué manera la gestión de servicios al contribuyente se relaciona con la recaudación por licencia de funcionamiento de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018. Se utilizó para la investigación el diseño transeccional correlacional integrado por 32 encuestados considerados como muestra intencionada entre trabajadores y contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Ascensión de la Provincia de Huancavelica a2qño 2018, a quienes se les aplicó el cuestionario. Los resultados muestran que la mayoría opinan que la gestión en calidad del servicio al contribuyente es de regular a mala, la gestión de atención del personal administrativo es de regular a mala y recaudación por derechos de licencia de negocios es regular a buena y la situación del negocio es regular a buena. Se concluye que, existe alta correlación ( $r=0,796$ ) entre la gestión en calidad del servicio al contribuyente y la recaudación por derechos de licencia de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión para el periodo 2018. La correlación es significativa ( $p<0,000$ ) y que, existe alta correlación ( $r=0,796$ ) entre la gestión de atención del personal administrativo y la situación del negocio comercial en la Municipalidad Distrital de Ascensión para el periodo 2018. La correlación es significativa ( $p<0,000$ ).

**Palabras clave:** gestión de calidad del servicio, recaudación por licencia municipal, gestión de atención del personal, situación del negocio.

## **Abstract**

Most of municipalities has a faulty system of tributary management, overalls the office of licenses that you/they worried never in to develop or to impel this substantial sector, by means of the one which, the goods are captured that they are needed so that they are able to carry out their objectives and objectives in favor of the district of Ascension.. The objective was to determine the management of services to the taxpayer is related with the collection for license of operation of commercial businesses in the Municipality Distrital of Ascension, Huancavelica of period 2018. It was used for the investigation the design transeccional correlacional integrated by 32 interviewed considered as deliberate sample between workers and taxpayers of the Municipality Distrital of Ascension of the province of Huancavelica year 2018 to who were applied the questionnaire. The results show that most says that the management in quality of the service to the taxpayer is of regulating to bad, the management of the administrative personnel's attention is of regulating to bad and collection for rights of license of businesses is to regulate to good and the situation of the business is to regulate to good. it is concluded that, high correlation exists ( $.796$ ) among the management in quality of the service to the taxpayer and the collection for rights of license of commercial businesses in the Municipality Distrital of Ascension for the period 2018. The correlation is significant ( $.000$ ) and that, half correlation exists ( $.620$ ) between the management of the administrative personnel's attention and the situation of the commercial business in the Municipality Distrital of Ascension for the period 2018. The correlation is significant ( $.000$ ).

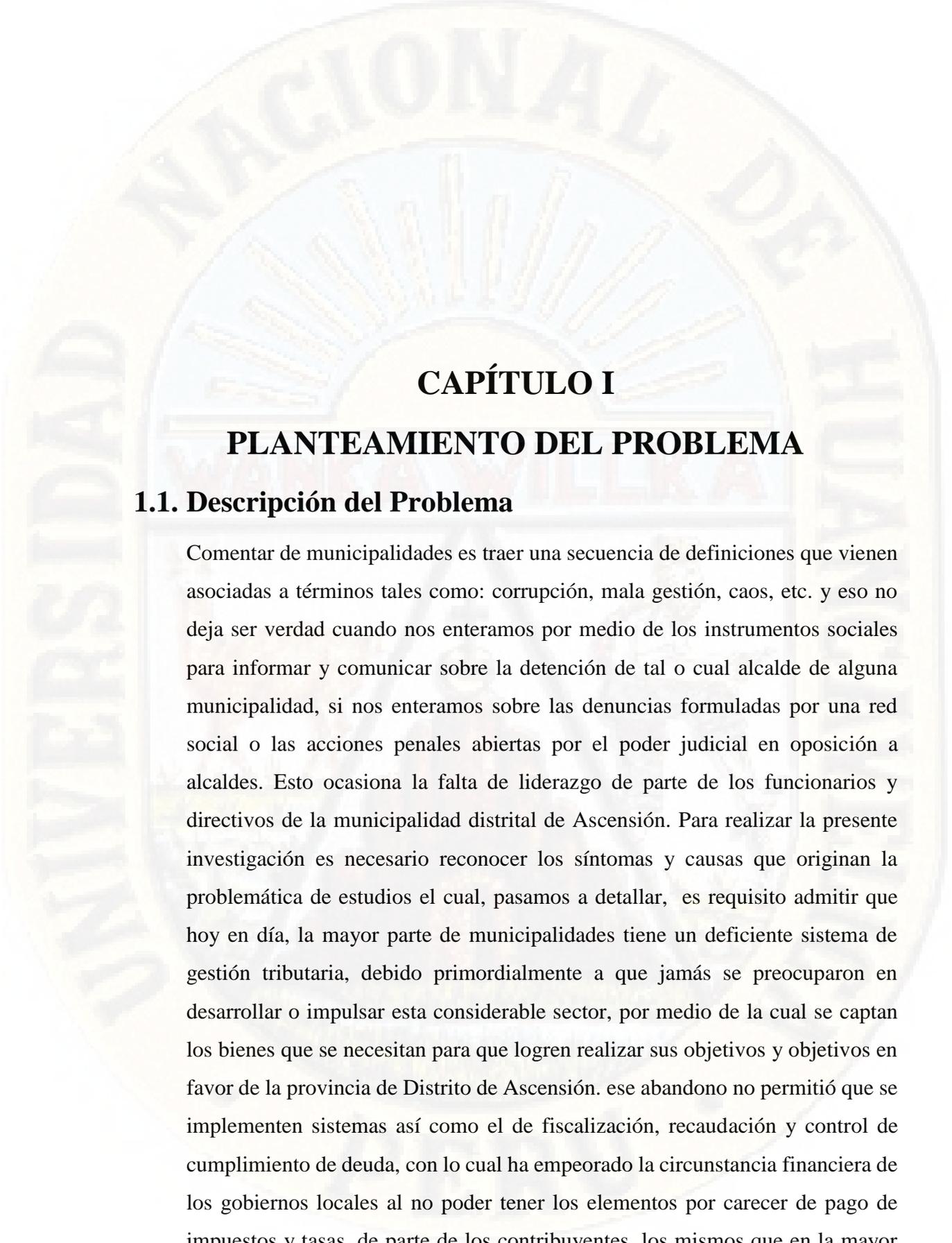
**Keywords:** service quality management service, municipal license collection, personnel attention management, business situation.

## **Introducción**

Hoy en día, la mayor parte de municipalidades tiene un deficiente sistema de gestión tributaria, debido primordialmente a que jamás se preocuparon en desarrollar o impulsar este sustancial sector, por medio de la cual se captan los bienes que se necesitan para que logren realizar sus objetivos y objetivos en favor de la provincia de Distrito de Ascensión. ese abandono no permitió que se implementen sistemas así como el de fiscalización, recaudación y control de cumplimiento de deuda, con lo cual ha empeorado la circunstancia financiera de los gobiernos locales al no poder tener los elementos por carecer de pago de impuestos y tasas, de parte de los contribuyentes, los mismos que en la mayor parte de las situaciones no recaen la compromiso sino, por la carencia de control de la gestión tributaria. de igual modo, a ello se suma la carencia de infraestructura y de personal idóneo para el avance de las funcionalidades propias de la gestión tributaria. Los antecedentes de la exploración se considera primordialmente a Canales (2008) en su proposición para elegir el nivel estudiantil de magíster en Ciencias Administrativa con mención en administración empresarial llamada “Gestión estratégica del gobierno local para el avance sustentable caso Lunahuná (2003-2006)”. El cual, fue sustentada en la Escuela de Pos Nivel de la Facultad Nacional Más grande de San Marcos. El trabajo de exploración de tipo descriptivo y nivel aplicado se llevó a cabo por medio de la aplicación de un cuestionario mixto al personal que labora en la municipalidad cuyo propósito general fue: investigar la administración estratégica del gobierno local para el avance sustentable caso Lunahuná. Sus primordiales conclusiones fueron: 1. El gobierno local del distrito de Lunahuaná, a lo largo de los años 2003 al 2006, tiene la mayor parte de las utilidades de administración estratégica, analizadas en este estudio, las que fueron aplicadas en las etapas de planeamiento, organización, dirección y control. 2. La mayor parte de las utilidades de administración analizadas, tienen dentro los elementos de competitividad regional y de coherencia interna previstos como indicadores para este estudio; lo que permitió un avance importante hacia el avance sustentable. 3. Las normas legales emitidas por los entes competentes a lo largo de los años 2003 al 2006, para las etapas de planeamiento, organización y control, tienen dentro genéricamente algunos elementos de coherencia interna y de competitividad regional, lo que retrasa

el avance sustentable en el país. El problema investigado fue: ¿De qué manera la gestión de servicios al contribuyente se relaciona con la recaudación por licencia de funcionamiento de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018? El objetivo general fue: Determinar de qué manera la gestión de servicios al contribuyente se relaciona con la recaudación por licencia de funcionamiento de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018. Los resultados arribados muestran que, Los resultados muestran que la mayoría opinan que la gestión en calidad del servicio al contribuyente es de regular a mala, la gestión de atención del personal administrativo es de regular a mala y recaudación por derechos de licencia de negocios es regular a buena y la situación del negocio es regular a buena. El desarrollo metodológico del presente trabajo de investigación, se ha estructurado en relación al tema materia de investigación, en cuatro capítulos: En el Capítulo I: El Problema, contiene la descripción del problema, formulación del problema, objetivos y la justificación. En el Capítulo II: Marco Teórico, contiene los antecedentes, las bases teóricas del tema materia de investigación, hipótesis, definición de términos y la definición operativa de variables e indicadores. En el Capítulo III: Metodología de la Investigación, contiene el tipo y nivel de la investigación, el método de investigación, diseño de la investigación, la población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de datos. En el Capítulo IV: Presentación de Resultados, contiene la presentación de datos de la gestión de servicios al contribuyente y la recaudación por licencia de funcionamiento de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión de la provincia de Huancavelica. Las cuales se sometieron al proceso de prueba de las hipótesis específicas mediante la “Rho” de Spearman y así realizar la discusión e interpretación de los resultados. Finalmente, esbozamos las conclusiones y recomendaciones.

Los Autores



# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción del Problema

Comentar de municipalidades es traer una secuencia de definiciones que vienen asociadas a términos tales como: corrupción, mala gestión, caos, etc. y eso no deja ser verdad cuando nos enteramos por medio de los instrumentos sociales para informar y comunicar sobre la detención de tal o cual alcalde de alguna municipalidad, si nos enteramos sobre las denuncias formuladas por una red social o las acciones penales abiertas por el poder judicial en oposición a alcaldes. Esto ocasiona la falta de liderazgo de parte de los funcionarios y directivos de la municipalidad distrital de Ascensión. Para realizar la presente investigación es necesario reconocer los síntomas y causas que originan la problemática de estudios el cual, pasamos a detallar, es requisito admitir que hoy en día, la mayor parte de municipalidades tiene un deficiente sistema de gestión tributaria, debido primordialmente a que jamás se preocuparon en desarrollar o impulsar esta considerable sector, por medio de la cual se captan los bienes que se necesitan para que logren realizar sus objetivos y objetivos en favor de la provincia de Distrito de Ascensión. ese abandono no permitió que se implementen sistemas así como el de fiscalización, recaudación y control de cumplimiento de deuda, con lo cual ha empeorado la circunstancia financiera de los gobiernos locales al no poder tener los elementos por carecer de pago de impuestos y tasas, de parte de los contribuyentes, los mismos que en la mayor

parte de las situaciones no recaen la compromiso sino, por la carencia de control de la gestión tributaria. de igual modo, a ello se suma la carencia de infraestructura y de personal idóneo para el avance de las funcionalidades propias de la gestión tributaria. Consideramos que en un futuro cercano se acrecentará la problemática disminuyendo los niveles de recaudación por este derecho de licencia de funcionamiento de los pequeños negocios comerciales de la localidad, se acrecentará la informalidad y crecerá la disminución en recaudar dichos conceptos. Ello se sustenta en forma preponderante en la tesis de Canto (2014) en su tesis titulada “modelo de administración tributaria para mejorar la recaudación de los ingresos del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón jipijapa” para optar el grado académico de doctor en administración en la Universidad Privada Antenor Orrego - escuela de postgrado - sección de postgrado de ciencias económicas. en el contexto actual referente a la temática de estudio acerca de creación de los servicios municipales para incrementar la recaudación tributaria consideramos que, la falta de coherencia entre el plan de desarrollo concertado y los planes operativos de trabajo, desvirtuándose los procesos de control de la administración tributaria. Además, existe la carencia de capacitación del personal preparado para un mejor rendimiento y especialización de administración tributaria, se aprecia un clima laboral negativo, por la existencia de la diferencia remunerativa y los tratos diferenciados al personal de la institución. También, la carencia de procedimientos administrativos tributarios no es definidos con claridad y/o existe procedimientos y normas con obsolescencia tributaria en la Municipalidad Distrital de Ascensión, existiendo escasa voluntad de las autoridades políticas y/o gerentes para mejorar la gestión tributaria. no se cuenta con personal especializado en gestión tributaria, no se cuenta con información tributaria y un marco normativo tributario municipal no aplicable a las diversas realidades de los gobiernos locales. no existe responsabilidad cultural y tributaria por parte de la población de contribuyentes que rigen estos pequeños negocios comerciales. por el cual, de no superarse estas debilidades traerá como efecto: débil recaudación, débil fiscalización, incremento de quejas de los contribuyentes, demora en la atención al usuario, confusión entre los servidores, pérdida de

credibilidad en la institución, colapso y descontento popular, deficiencia laboral generalizada, continuidad con la lentitud laboral, carencia de credibilidad de los usuarios, denuncias y quejas de la población, desaliento entre los trabajadores, deficiencias en la atención al público usuario, incremento de posibilidades de revocatorias de las autoridades municipales. Esto nos conlleva a plantear la siguiente interrogante motivo de estudios: ¿De qué manera la gestión de servicios al contribuyente se relaciona con la recaudación por licencia de funcionamiento de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018?

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera la gestión de servicios al contribuyente se relaciona con la recaudación por licencia de funcionamiento de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿De qué manera la gestión de atención del personal administrativo al contribuyente se relaciona con la situación del negocio comercial en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018?
- ¿De qué manera la gestión en calidad de servicios al contribuyente se relaciona con la recaudación por derechos de licencia de funcionamiento de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar de qué manera la gestión de servicios al contribuyente se relaciona con la recaudación por licencia de funcionamiento de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar de qué manera la gestión de atención del personal administrativo al contribuyente se relaciona con la situación del negocio comercial en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018.
- Determinar de qué manera la gestión en calidad de servicios al contribuyente se relaciona con la recaudación por derechos de licencia de funcionamiento de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018.

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Justificación Teórica-Práctica**

La presente investigación, está enmarcado dentro del plan de desarrollo concertado y participativo de la municipalidad provincial de Distrito de Ascensión; como Problemática Regional concerniente al Eje Económico; como Eje de Desarrollo relacionado al Eje de Desarrollo Económico; como Objetivo Estratégico Modernización Administrativa y como Objetivo Específico la Modernización Tributaria Municipal. Por lo que, la presente investigación se justifica por la existencia de una administración tributaria tradicional en la administración Municipal y que necesita su modernización mediante el pronto gerenciamiento de los servicios municipales y así lograr un mejor ingreso municipal por licencia de funcionamiento de los micro negocios existentes en el distrito de Ascensión.

### **1.4.2. Justificación Legal**

Los servicios y la calidad que se brinda actualmente en la Municipalidad Distrital de Ascensión implican la modernización terrible de estos sistemas e supone además personal preparado que tenga entendimientos técnicos y administrativos para mejorarlos. En ese sentido en el marco de la ley de tributación municipal, se debe investigar los factores internos

administrativos que la afectan en el sentido que se puede ofrecer, como se ve estar pasando una viable atención deficiente y desmotivada especialmente en la oficina de licencias de funcionamiento perjudicando lo presupuestado y no se visualiza lo recaudado, lo cual, puede lograr que los resultados reales y nuestra administración tributaria municipal se vean distorsionadas; pero también nos lleva a sugerir la necesidad de realizar una mejor labor de atención Municipal que minimicen las probables distorsiones y refuerce la aptitud de administración municipal dentro del marco legislativo y la realidad socioeconómica de los contribuyentes de Distrito de Ascensión.

#### **1.4.3. Justificación Metodológica**

Se justifica metodológicamente, porque nos ha permitido aplicar la metodología de la investigación científica, que consiste en detectar el inconveniente, para luego de investigar las teorías, formular resoluciones por medio de la hipótesis; de esta forma como detectar los objetivos que orientan de la exploración. Todo lo mencionado por medio de la aplicación de todos los elementos metodológicos que corresponden. Esta investigación da un aporte para futuras investigaciones en la utilización de métodos e instrumentos de investigación acerca de los resultados de los servicios municipales que se brinda actualmente y cómo se debe mejorar para lograr mejor recaudación de las tasas por licencia de funcionamiento que se cobran en la Municipalidad Distrital de Ascensión de la provincia de Huancavelica.

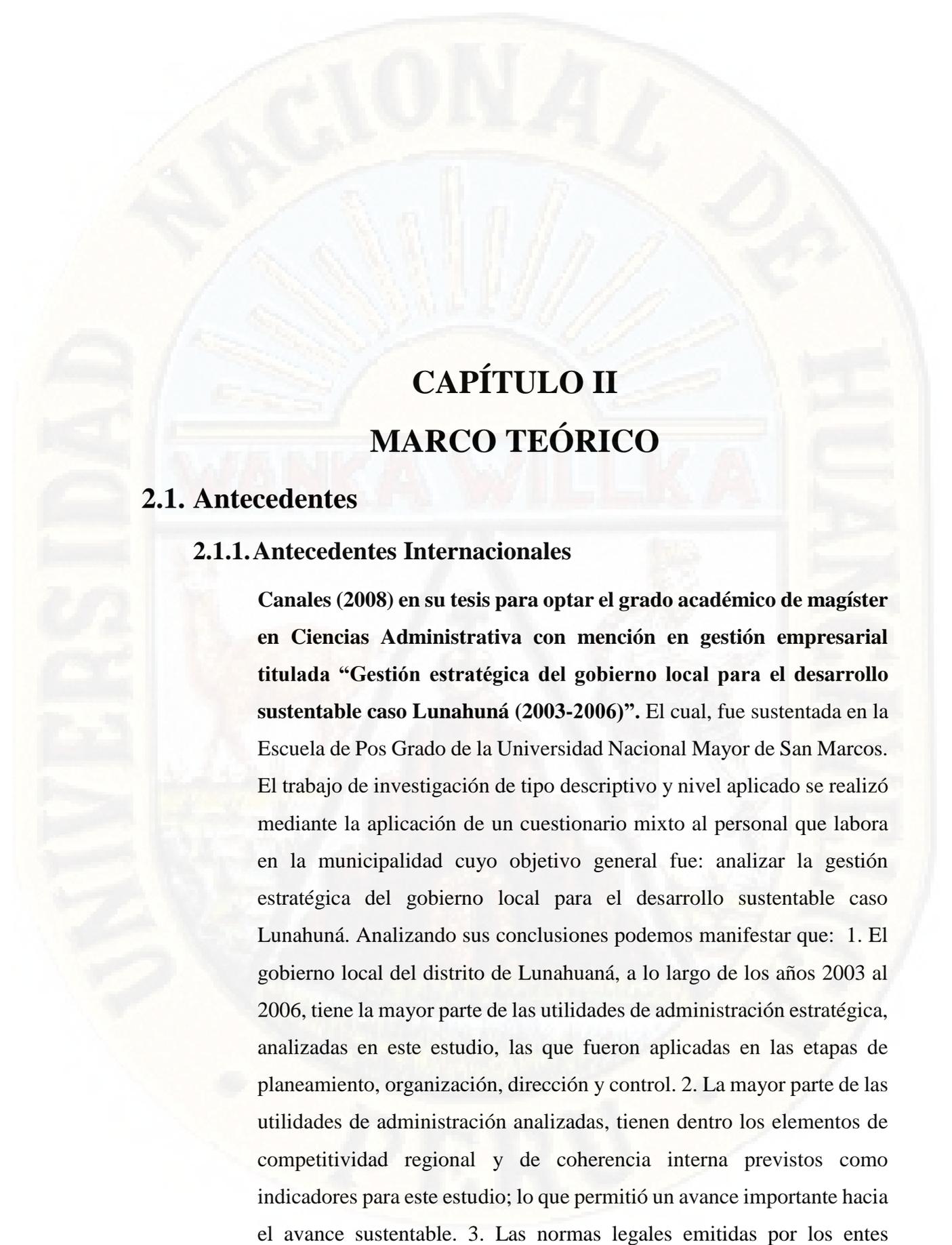
#### **1.4.4. Justificación Social-Económica**

La investigación científica realizada nos permitió conocer la realidad socioeconómica de los contribuyentes por el rubro de licencia municipales de funcionamiento a la Municipalidad Distrital de Ascensión. Además, se justifica socialmente porque permite comprender cuál es esa realidad social del contribuyente y cuál es su realidad económica para comprender el pago que hacen por derecho de licencia

de funcionamiento y con el objetivo que las autoridades municipales comprendan la realidad para otorgar facilidades de pago e incentivos tributarios y/o amnistías tributarias.

### **1.5. Limitaciones**

Esta es una investigación realizado se tuvo la limitación de que no existe suficiente y actualizada información por lo que se plasmó teóricamente la información de acuerdo al conocimiento y experiencia que se tiene sobre el tema, recurriendo a fuentes bibliográficas accesibles en Huancavelica.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

**Canales (2008)** en su tesis para optar el grado académico de magíster en Ciencias Administrativa con mención en gestión empresarial titulada “Gestión estratégica del gobierno local para el desarrollo sustentable caso Lunahuná (2003-2006)”. El cual, fue sustentada en la Escuela de Pos Grado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El trabajo de investigación de tipo descriptivo y nivel aplicado se realizó mediante la aplicación de un cuestionario mixto al personal que labora en la municipalidad cuyo objetivo general fue: analizar la gestión estratégica del gobierno local para el desarrollo sustentable caso Lunahuná. Analizando sus conclusiones podemos manifestar que: 1. El gobierno local del distrito de Lunahuaná, a lo largo de los años 2003 al 2006, tiene la mayor parte de las utilidades de administración estratégica, analizadas en este estudio, las que fueron aplicadas en las etapas de planeamiento, organización, dirección y control. 2. La mayor parte de las utilidades de administración analizadas, tienen dentro los elementos de competitividad regional y de coherencia interna previstos como indicadores para este estudio; lo que permitió un avance importante hacia el avance sustentable. 3. Las normas legales emitidas por los entes

competentes a lo largo de los años 2003 al 2006, para las etapas de planeamiento, organización y control, tienen dentro genéricamente algunos elementos de coherencia interna y de competitividad regional, lo que retrasa el avance sustentable en el país.

**Cantos (2014)** en su tesis titulada “**Modelo de Administración Tributaria para Mejorar la Recaudación de los Ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa**” para optar el grado académico de Doctor en Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego - Escuela De Postgrado - Sección De Postgrado De Ciencias Económicas. Analizando la presente investigación podemos decir que , la presente exploración es de interfaz no en fase de prueba, donde se aplicó una exploración de carácter descriptivo, porque se detalla todos los hechos y fenómenos a investigar; y explicativa porque es un examen explícito del inconveniente fundamento de la exploración, se encuestó a 378 contribuyentes cuyo propósito general fue: Crear un Modelo de Gestión Tributaria que optimice de forma importante la recaudación de capital del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa. Sus primordiales conclusiones fueron: 1. Se diseñó un Modelo de Gestión que tiene por finalidad ordenar y realizar la gestión y recaudación de todos los capitales tributarios y no tributarios de la Municipalidad de Jipijapa. 2. La no renovación de la normativa que existe de recaudación de los contribuyentes del Departamento Financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa, las ordenanzas municipales y las escasas normas que hay sobre recaudación puesto que datan del año 1995. La moneda bajo la cual están normados es el sucre, no obstante, desde el año 2000 funciona el dólar como moneda nacional. 3. La ejecución del desarrollo de hoy de recaudación de capital de los contribuyentes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa los ejecuta el Área de Tesorería Municipal correspondiente a la Dirección Financiera, cuyas funcionalidades y ocupaciones están contenidas en la ordenanza municipal que tiene dentro

el orgánico servible de la Municipalidad del Cantón de Jipijapa que tiene dentro la composición orgánica, los escenarios y funcionalidades de la municipalidad en su artículo N° 23, que data del año 1999. 4. No permitió desarrollar proyectos de servicio público de envergadura y 5. Se detalló las funcionalidades más indispensables y se diseñó el organigrama del Modelo de Gestión Tributaria propuesto para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Consideramos también la tesis de **Pelaes (2005): Hacia la calidad de los servicios de las empresas contratistas de Telefónica del Perú**. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Administración en la Unidad de Pos Grado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se plantea la siguiente interrogante: ¿Por qué Telefónica empresas necesita brindar calidad de servicio y cómo influye esto en la satisfacción del cliente consideramos que, al analizar las conclusiones consideramos que, la intención es de investigar la calidad de servicio que ofrece la unidad de negocio de Telefónica en la cual están las empresas del más prominente rango en nuestro medio, para así poder medir e detectar cuáles son los causantes críticos en la agrado del cliente ya que en la actualidad la imagen que tienen los usuarios es sentirse uno más del montón y lo que pretendemos hacer es detectar cual es el trato que se ejecuta a los usuarios, detectar las propiedades de los servicios que brindan las empresas contratistas, entender las pretensiones y expectativas de los usuarios y para tal efecto hemos llevado a cabo investigaciones a usuarios los cuales eran causantes de Telecomunicaciones, sistemas u otras superficies que mantienen una relación comercial con Telefónica de la misma manera hemos entrevistados a ejecutivos de Telefónica y empresas en sus áreas de operaciones para tener su apreciación sobre el servicio prestado y la tercerización que se hacen en sus superficies.

**Castillo (2004) en su tesis para optar el grado académico de doctor en Ciencias Contables y empresariales tituladas “Reingeniería y Gestión Municipal”.** El cual, fue sustentada en la Unidad de Pos Grado de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Al analizar las conclusiones del trabajo de investigación realizado consideramos que, el trabajo de exploración de tipo aplicado y nivel correlacional se llevó a cabo por medio de la comparación de resultados de administración de gobiernos locales con resultados que se consiguieron por establecimientos del área privado que han aplicado la reingeniería como instrumentos de administración eficaz y eficiente. Sus propósitos fueron: 1. Comprobar las virtudes comparativas de la reingeniería de los negocios, compatibles con la administración de los gobiernos locales. 2. Detectar las deficiencias y fortalezas en la organización de los gobiernos locales. 3. Investigar el encontronazo de la reingeniería en las diferentes superficies de los gobiernos locales. Sus primordiales conclusiones fueron: 1. La reingeniería en la administración de los gobiernos locales facilita mejorar la prestación de los servicios municipales en provecho de los ciudadanos, racionalizando procesos, integrando las distintas superficies funcionales por medio de los Sistemas de Información Gerencial, estableciendo canales de comunicación directa con los vecinos. 2. El modelo de administración municipal democrática, ofrece un cambio en la dinámica del tema gobierno-gobernado, desde un sistema clásico de democracia hacia una democracia participativa, que supone negociación, confluencia y cooperación de intereses y actores, como disidencia y confrontación de los mismos. 3. La idealización estratégica municipal, como instrumento de administración actualizada, facilita llevar a cabo un examen profundo y minucioso de los componentes internos, identificando las fortalezas y debilidades, como de los componentes externos, reconociendo las oportunidades y amenazas, para combatir con triunfo los desafíos que significa poder óptimos resultados en provecho de la red social. 4. La descentralización política, administrativa y económica, dejará a los

gobiernos regionales y locales en especial, las instituciones de la sociedad. La excesiva centralización de elementos baratos y financieros no permitió a los gobiernos locales desarrollar sus proyectos y programas. 5. El ordenamiento territorial debe ser el eje central de la estrategia de profundización de la descentralización, dada su consideración en la consolidación de la soberanía territorial, hace más fuerte la soberanía regional y local, asegurando la preservación y manejo correcto de los elementos naturales y de las finanzas territoriales, para asegurar la viabilidad del avance regional y local. 6. La prestación de los servicios municipales a la red social que brindan los gobiernos locales, tienen que estar basados en los principios de igualdad, permanencia o de continuidad, adecuación, generalidad, legalidad, persistencia y amoldación, para asegurar con el establecimiento de métodos administrativos y una organización que tiene como propósito agrandar las pretensiones de la gente, en concordancia con los del Programa para el Avance de ONU (PNUD) impulsando el avance del Índice de Avance Humano, que ofrece tres indicadores de bienestar: i) longevidad; ii) escolaridad; iii) nivel general de vida alcanzado.

### **2.1.3. Antecedente Local**

**Valencia (2011) refiere en su tesis: “Gestión administrativa y calidad de servicio de las MYPES del Distrito de Ascensión, Provincia y Región de Huancavelica - periodo - 2011”.** Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Facultad de Ciencias empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica. Al analizar el trabajo de investigación, este, pretende dar respuesta a la pregunta ¿De qué manera la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad de Servicio de las Mypes del distrito de ascensión, provincia y región de Huancavelica- periodo- 2011? Así mismo, el objetivo de la tesis es determinar cómo la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad del Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica - Periodo - 2011. La hipótesis general señalaba que la

Gestión Administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la Calidad de Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión provincia y región de Huancavelica -periodo 2011. La exploración realizada es de tipo básico, de nivel descriptivo y explicativo; por lo cual el diseño que se utilizó en la exploración es el no en fase de prueba de corte transversal. Se comprobó que la relación encontrada entre las cambiantes Administración Administrativa y Calidad de Servicio fue de 24.2, la estadística de independencia Chi Cuadrado obtenido la misma que tiene asociado un contraste de significancia de 0.00 que resulta importante al nivel de 0.05. La cual resulta dicho resultado se relaciona de forma efectiva y importante. Todo desarrollo es un sistema compuesto por personas, equipos y métodos de trabajo. El desarrollo crea una salida (output), que es el bien o servicio de calidad que se quiere ofrecer. La calidad de servicio está cierta por sus propiedades o atributos, osea, por sus características que en grupo determinan el aspecto y el accionar del mismo. El cliente va a quedar satisfecho con la atención si esas propiedades se ajustan a lo que suponía, esto es, a sus expectativas previas; En la mayoría de los casos, hay algunas propiedades que son críticas para detallar la calidad de servicio. Comúnmente se hacen mediciones de estas propiedades y se obtiene datos numéricos. Si se mide algún propiedad de calidad de servicio, se observará que los valores numéricos muestran una fluctuación o variabilidad entre las diferentes entidades del servicio.

## **2.2. Bases teóricas sobre el tema de investigación**

### **2.2.1. Licencias de Funcionamiento**

#### **2.2.1.1. Generalidades**

##### **a) Su finalidad es:**

Tiene como finalidad entablar el marco jurídico de las disposiciones ajustables al trámite para el otorgamiento de la licencia de desempeño expedida por las municipalidades.

**b) Aplicaciones:**

Para los efectos de la presente Ley, se van a aplicar las siguientes definiciones: Compatibilidad de uso. - Evaluación que ejecuta la entidad competente con el objetivo de comprobar si el tipo de actividad económica a ser creada por el entusiasmado resulta o no coincidente con la categorización del espacio geográfico predeterminado en la zonificación vigente. Establecimiento. - Inmueble, parte del mismo o instalación cierta con carácter de persistente, donde se desarrollan las ocupaciones económicas con o sin ánimo de lucrar. Galería Comercial. - Unidad inmobiliaria que tiene bienes y servicios recurrentes y reúne establecimientos, módulos o stands donde se desarrollan ocupaciones económicas semejantes. No están incluidos los centros comerciales. Giro.- Actividad económica específica de comercio, industria y/o de servicios. Reporte de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil.- Archivo que sustenta y consigna el resultado de la ejecución de una Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil, por medio de la cual se corrobora y analiza el cumplimiento de las condiciones de seguridad en defensa civil establecidas en la normativa vigente sobre la materia. Mercado de abasto.- Local cerrado en cuyo interior están organizados puestos particulares de venta o de prestación de servicios en partes o giros establecidos, aplicados al acopio y expendio de productos alimenticios y otros habituales no alimenticios mayoristas y minoristas. Módulo o stand.- Espacio acondicionado dentro de las galerías comerciales en el que se hacen ocupaciones económicas y cuya sector no sobrepasa los ciento veinte m<sup>2</sup> (120 m<sup>2</sup>). Puesto.- Espacio acondicionado dentro de los mercados de abastos en el que se hacen ocupaciones económicas con un sector que no excede los treinta y cinco m<sup>2</sup> (35 m<sup>2</sup>) y que no necesitan conseguir un certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil

de aspecto o multidisciplinaria. Zonificación.- Grupo de normas técnicas urbanísticas por la que se regula la utilización del suelo.

#### **2.2.1.2.Las Licencias de Funcionamiento**

La Licencia de desempeño Autorización que dan las municipalidades para el avance de ocupaciones económicas en un establecimiento preciso, en favor del titular de las mismas. Van a poder otorgarse licencias que integren bastante más de un giro, siempre que éstos sean afines o complementarios entre sí. Las municipalidades, por medio de ordenanza, tienen que determinar los giros afines o complementarios entre sí, para el tema de su circunscripción.

En la situación de que los sujetos obligados a conseguir licencia de desempeño desarrollen ocupaciones en bastante más de un establecimiento, tendrán conseguir una licencia para todos los mismos. La licencia de desempeño para Cesionarios facilita la ejecución de ocupaciones simultáneas y complementarios en un establecimiento que ya tiene una licencia previa. El otorgamiento de una licencia de desempeño no ordena a la ejecución de la actividad económica en un período preciso. Las instituciones, establecimientos o dependencias, dentro las del área público, que acorde a esta Ley se hallen exoneradas de la obtención de una licencia de desempeño, están obligadas a respetar la zonificación vigente y transmitir a la municipalidad el comienzo de sus ocupaciones, debiendo acreditar el cumplimiento de las condiciones de seguridad en defensa civil.

##### **a. Obligación de obtener licencia de funcionamiento**

Están obligadas a conseguir licencia de desempeño la gente naturales, jurídicas o entes colectivos, nacionales o extranjeros, de derecho privado o público, introduciendo empresas o entidades del Estado, regionales o municipales, que desarrollen, con o sin finalidad de lucro, ocupaciones de comercio, industriales y/o de

servicios de forma previa a la apertura, o instalación de establecimientos en los que se desarrollen tales ocupaciones.

**b. Responsables de evaluar y entregar licencias de funcionamiento**

Las municipalidades distritales, de esta forma como las municipalidades provinciales, cuando les sea correcto acorde a ley, son las encargadas de considerar las solicitudes y dar las licencias de desempeño, de esta forma como de fiscalizar las mismas y utilizar las sanciones que corresponden, según las competencias previstas en la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. Evaluación de la entidad competente Para el otorgamiento de la licencia de desempeño, la municipalidad evaluará los próximos aspectos: - Zonificación y compatibilidad de uso. - Condiciones de Seguridad en Defensa Civil, cuando esa evaluación constituya facultad de la municipalidad. Algún aspecto agregada va a ser materia de fiscalización posterior.

**c. Requisitos**

Para el otorgamiento de la licencia de desempeño van a ser exigibles como más alto, los próximos requisitos: a) Aprobación de Licencia de Desempeño, con carácter de afirmación jurada, que incluya: 1. Número de R.U.C. y D.N.I. o Carné de Extranjería del solicitante, tratándose de personas jurídicas o naturales, según sea correcto. 2. D.N.I. o Carné de Extranjería del gerente legal en caso de personas jurídicas, u otros entes colectivos, o tratándose de personas naturales que actúen por medio de representación. b) Vigencia de poder de gerente legal, en la situación de personas jurídicas u otros entes colectivos. Tratándose de representación de personas naturales, se requerirá carta poder con firma legalizada. c) Afirmación Jurada de Observancia de Condiciones de Seguridad o Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil de Aspecto o Multidisciplinaria, según sea correcto. d) Complementariamente, de ser la situación, van a ser exigibles los

próximos requisitos: d.1) Copia fácil del encabezado profesional en la situación de servicios relacionados con la salud. d.2) Reportar sobre el número de estacionamientos según la normativa vigente, en la Afirmación Jurada. d.3) Copia fácil de la autorización sectorial respectiva en la situación de aquellas ocupaciones que acorde a Ley la requieran de forma previa al otorgamiento de la licencia de desempeño. d.4) Copia fácil de la autorización expedida por el Centro Nacional de Cultura, acorde a la Ley N° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación. Comprobados los requisitos señalados, se procederá al pago de la Tasa a que se refiere el artículo 15 de esta Ley.

Artículo 8.- Métodos para el otorgamiento de la licencia de desempeño La licencia de desempeño se dará en el contexto de un exclusivo trámite administrativo, el mismo que va a ser de evaluación previa con silencio administrativo positivo. El período más alto para el otorgamiento de la licencia es de quince (15) días hábiles. Para conseguir la licencia de desempeño se necesitan las siguientes condiciones de seguridad en defensa civil: 1. Establecimientos que requieran Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil Elemental, Ex Artículo al otorgamiento de la licencia de desempeño, realizada por la municipalidad. Aplicable para establecimientos con una sector de hasta cien m<sup>2</sup> (100 m<sup>2</sup>) y aptitud de alojamiento no más grande del treinta por ciento (30%) del sector total del local. En estas situaciones va a ser necesaria la exhibición de una Afirmación Jurada de Observancia de Condiciones de Seguridad a que tiene relación el así c) del artículo 7 de la presente Ley, debiendo hacerse la Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil Elemental por la municipalidad, con posterioridad al otorgamiento de la licencia de desempeño, de forma aleatoria según los elementos accesibles y priorizando los establecimientos que representen un más grande compromiso de seguridad. Están excluidas de este procedimiento:

a) Las solicitudes de licencia de desempeño que integren los giros de pub, licorería, discoteca, bar, casinos, juegos de azar, máquinas tragamonedas, ferreterías, o giros afines a los mismos; de esta forma como solicitudes que integren giros cuyo avance implique el alojamiento, uso o comercialización de productos tóxicos o enormemente incendiables. Las licencias referidas a estos giros se adecuarán a lo predeterminado en los numerales 2 o 3 del presente artículo, en lo que sea correcto. b) Las solicitudes de licencia de desempeño para el avance de giros o establecimientos que requieran la obtención de un Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil de Aspecto o Multidisciplinaria. Las licencias referidas a estos giros se adecuarán a lo predeterminado en el numeral 3 del presente artículo. 2. Establecimientos que requieran de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil Elemental Ex Frente al otorgamiento de la licencia de desempeño, realizada por la municipalidad. Aplicable para establecimientos con una sector más grande a los cien m<sup>2</sup> (100 m<sup>2</sup>). En los dos teóricos la Tasa a que tiene relación el artículo 15 de la presente Ley, tiene dentro el pago correspondiente a las inspecciones. 3. Establecimientos que necesitan de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil de Aspecto o Multidisciplinaria expedida por el Centro Nacional de Defensa Civil (INDECI). Aplicable para establecimientos con una sector más grande a los quinientos m<sup>2</sup> (500 m<sup>2</sup>). El titular de la actividad tendrá que conseguir el Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil de Aspecto o Multidisciplinaria correspondiente, antes a la aprobación de licencia de desempeño. En este supuesto, el pago por el derecho de tramitación del Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil tendrá que abonarse en favor del INDECI. Artículo 9.- Licencias de desempeño para mercados de abastos y galerías comerciales Los mercados de

abastos y galerías comerciales tienen que tener solo una licencia de desempeño en forma corporativa, la cual va a poder ser popularizada en pos del ente colectivo, razón o designación popular que los representa o la junta de dueños, de ser la situación. Para tal efecto, tendrán conseguir un Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil de Detalle. A los módulos o stands les va a ser exigible una Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil, Ex artículo al otorgamiento de la licencia de desempeño, salvo en esos casos en los que se requiera conseguir el Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil Multidisciplinaria, para esos casos de establecimientos con una sector más grande a los cien m<sup>2</sup> (100 m<sup>2</sup>). La municipalidad va a poder contar con la clausura temporal o determinante de los puestos o stands suponiendo que incurran en infracciones administrativas.

Artículo 10.- Autorización conjunta La municipalidad va a poder autorizar la instalación de toldos y/o avisos, de esta forma como la utilización de la vía pública en sitios permitidos, en conjunto con la expedición de la licencia de desempeño, para lo cual tendrá que aprobar las disposiciones que corresponden.

Artículo 11.- Vigencia de la licencia de desempeño La licencia de desempeño tiene vigencia indeterminada. Van a poder otorgarse licencias de desempeño de vigencia temporal cuando de esta forma sea requerido expresamente por el solicitante. En esta situación, transcurrido el concepto de vigencia, no va a ser primordial enseñar la comunicación de cese de ocupaciones a que tiene relación el artículo 12 de la presente Ley.

Artículo 12.- Cese de ocupaciones El titular de la actividad, por medio de comunicación fácil, tendrá que reportar a la municipalidad el cese de la actividad económica, dejándose sin efecto la licencia de desempeño, de esta forma como aquellas autorizaciones a que tiene relación el artículo 10 de la presente Ley. Dicho trámite es de aceptación automática. La comunicación

de cese de ocupaciones va a poder ser necesitada por un tercero con legítimo interés, para lo cual tendrá que acreditar su actuación frente la municipalidad. Artículo 13.- Facultad fiscalizadora y sancionadora Las municipalidades tendrán hacer los trabajos de fiscalización de las ocupaciones económicas con el objetivo de comprobar el cumplimiento de las obligaciones de los sucesos de las licencias de desempeño acorde a ley, logrando imponer las sanciones a que hubiera lugar en la situación de incumplimiento. Las municipalidades no tienen la posibilidad de reclamar tasas u otros cobros por el ejercicio de su actividad fiscalizadora. De igual modo, las ocupaciones de fiscalización como parte del trámite de inspección multidisciplinaria, tendrán ser únicas y hacerse en el mismo instante, con el fin de llevar a cabo más eficaz la verificación del cumplimiento de las cuestiones de inseguridad. Artículo 14.- Cambio de zonificación El cambio de zonificación no es oponible al titular de la licencia de desempeño dentro de los primeros cinco (5) años de producido dicho cambio. Únicamente en esos casos en los que permanezca un prominente nivel de compromiso o afectación a la salud, la municipalidad, con opinión de la autoridad competente, va a poder avisar la adecuación al cambio de la zonificación en un período menor. Artículo 15.- Valor de la licencia de desempeño La tasa por licencia de desempeño tendrá que reflejar el valor real del trámite relacionado a su otorgamiento, el cual tiene dentro los próximos conceptos a cargo de la municipalidad: Evaluación por Zonificación, Compatibilidad de Uso e Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil Básica. Para objetivos de lo previo la municipalidad tendrá que acreditar la presencia de la respectiva composición de costos y ver lo dispuesto por la Ley de Tributación Municipal, Decreto Legislativo N° 776 y la Ley del Trámite Administrativo General, Ley N° 27444. Artículo 16.- Información a disposición de los administrados La siguiente

información tendrá que estar por siempre a disposición de los administrados en el local de la municipalidad y en su portal electrónico: - Chato de zonificación.- Las municipalidades tendrán exhibir el chato de zonificación vigente en su circunscripción con la intención que los apasionados orienten como corresponde sus solicitudes. De igual modo, tendrá que consignarse la información acerca de los métodos de cambio de zonificación que estuvieran en trámite y su contenido. - Índice de Uso de Suelos.- Con el cual se dejará detectar los tipos de ocupaciones comerciales que corresponden a cada categoría de zonificación. - Composición de costos.- Tendrá que mostrarse la composición de costos que sustenta el valor de la licencia de desempeño en los términos que establece el artículo previo. - Solicitudes o formularios.- Los que sean exigidos para el trámite. Toda la información señalada en el presente artículo y aquella relacionada con el trámite para el otorgamiento de la licencia de desempeño, tendrá que ser proporcionada de forma gratuita a los administrados. Artículo 17.- Supervisión El Centro Nacional de Defensa de la Rivalidad y de la Custodia de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, por medio de la Comisión de Ingreso al Mercado, tendrá que supervisar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Ley, acorde a sus competencias. Artículo 18.- Sujetos no obligados No están obligadas a pedir el otorgamiento de licencia de desempeño, las siguientes entidades: 1. Instituciones o dependencias del Gobierno Central, gobiernos regionales o locales, introduciendo a las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú, por los establecimientos premeditados al avance de las ocupaciones propias de su funcionalidad pública. No se tienen dentro de esta exoneración a las entidades que pertenecen a la actividad empresarial del Estado. 2. Embajadas, delegaciones diplomáticas y consulares de otros Estados o de Organismos Internacionales.

3. El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP), respecto de establecimientos premeditados al cumplimiento de las funcionalidades reconocidas en la Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. 4. Instituciones de algún credo espiritual, respecto de establecimientos premeditados de forma exclusiva a santuarios, monasterios, conventos o semejantes.

## **2.2.2.El Servicio de Administración Tributaria**

Se consideró los estudios CAD (2004) para fundamentar la parte teórica de los Servicios de administración tributaria:

### **2.2.2.1.Concepto**

Son los órganos descentralizados de las Municipalidades tiene soberanía administrativa, económica, presupuestal y financiera, además de tener un régimen laboral correspondiente a la actividad privada.

### **2.2.2.2.Necesidad de Creación**

Los servicios de administración tributaria emergen como una opción a la gestión clásico por medio de las áreas de trabajo de Rentas. El diagnóstico era que los escenarios de recaudación en estos órganos eran bajos y las tasas de morosidad elevadas; además, existían focos de corrupción de algunos gobernantes que imposibilitaban un correcto registro y la consiguiente fiscalización; complementariamente los sistemas informáticos para la sistematización eran obsoletos o inexistentes. La construcción de un SAT supone la modernización terrible de estos sistemas e supone además personal preparado que tenga entendimientos técnicos y tributarios.

### **2.2.2.3. Base Informativa Tributaria**

Es la primera etapa del Desarrollo Tributario, radica en la formación de la base tributaria, o sea, en esta etapa se identifican a los contribuyentes y se sistematiza la información. Entre otras cosas, en la situación de los predios se recopila información acerca de las propiedades del predio y con ella se establece la base imponible del impuesto predial, además se recopila información acerca de los usos del predio lo que facilita deducir los arbitrios (limpieza pública, parques y jardines y serenazgo).

### **2.2.2.4. Estrategia de Recaudación**

Los Servicios de administración tributaria han adoptado la estrategia de diferenciar el desarrollo de recaudación, otorgando un régimen diferenciado para los contribuyentes primordiales gracias a la consideración de su contribución. Han predeterminado entidades preparadas para recepcionar la afirmación y pago de los enormes contribuyentes, y un trámite general por medio de la red bancaria para atender al resto de contribuyentes medianos y chicos, lo que permitió explotar la eficacia y especialización de las instituciones bancarias en la cobranza masiva y dejar en libertad elementos de la gestión tributaria.

### **2.2.2.5. Fiscalización**

Con el fin de reducir la evasión, los Servicios de gestión tributaria han creado proyectos de fiscalización. Los proyectos contemplan al universo de contribuyentes clasificándolos de diferentes formas según el tipo de fiscalización que se va hacer.

### **2.2.2.6. Atención al Contribuyente**

Los Servicios de administración tributaria ofrecen información, por medio de resoluciones, estatutos, y otros medios, para alentar un

prominente nivel de cumplimiento y reducir los inconvenientes y fallos. La información contempla puntos como cuáles son sus derechos, sus obligaciones y la forma de cumplirlas.

#### **2.2.2.7. Fuentes de Ingresos**

Los capitales municipales están conformados por numerosas fuentes de financiamiento agrupadas en dos enormes grupos: Los Capital Propios, y las Transacciones y Otras Fuentes. Los Capital Propios conformados por los impuestos conformados en pos de las municipalidades que tienen que ser administrados por estas (Otros Impuestos Municipales), por las tasas que las municipalidades están facultadas a hacer y por los capitales por la propiedad de activos (Recursos De manera directa Recaudados). Las Transacciones y Otras Fuentes de Financiamiento conformado por los elementos que el gobierno central capta y traslada a los gobiernos locales y por los capitales por fuentes crediticias internas y ajenas, y donaciones y transacciones (diferentes a las del gobierno central), que más allá de ser conseguidas de manera directa por los gobiernos locales no fueron clasificadas dentro del primer grupo gracias a que no reflejan la administración recaudatoria de las municipalidades.

#### **2.2.3. El Sistema Tributario**

En mérito a facultades delegadas, el Poder Ejecutivo, mediante Decreto Legislativo No. 771 dictó la Ley Marco del Sistema Tributario Nacional, vigente a partir desde 1994, analizando consideramos que tiene los siguientes objetivos: Aumentar la recaudación, Ofrecer al sistema tributario una más grande eficacia, permanencia y simplicidad, Repartir equitativamente los capital que corresponden a las Municipalidades. El Código Tributario constituye el eje primordial del Sistema Tributario Nacional, debido a que sus normas se aplican a los diferentes tributos. De forma sinóptica, el Sistema Tributario Nacional puede esquematizarse de la siguiente manera:

### **2.2.3.1.Ámbito de Aplicación**

Este Código rige las relaciones jurídicas originadas por los tributos. Para estos efectos, el término genérico tributo comprende (Baldeón Güere, 2009):

- a. Impuesto: es el tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa en favor del contribuyente por parte del Estado.
- b. Contribución: es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales.
- c. Tasa: es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por el Estado de un servicio público individualizado en el contribuyente.

### **2.2.3.2.Las Contribuciones Municipales**

**Artículo 60.-** Conforme a lo establecido por el numeral 4 del Artículo 195 y por el Artículo 74 de la Constitución Política del Perú, las Municipalidades crean, modifican y suprimen contribuciones o tasas, y otorgan exoneraciones, dentro de los límites que fije la ley ("El Peruano", 2004).

### **2.2.3.3.Las tasas Municipales**

**Artículo 66.-** Las tasas municipales son los tributos creados por los Concejos Municipales cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por la Municipalidad de un servicio público o administrativo, reservado a las Municipalidades de acuerdo con la Ley Orgánica de Municipalidades ("El Peruano", 2004).

### **Principios generales de un sistema tributario eficiente y equitativo**

Arellano considera que los principios en una sociedad actualizada el área público juega un papel central para proveer bienes de libre

acceso necesarios para el desempeño correcto de la sociedad. En especial, la justicia, la seguridad, la institucionalidad financiera, el entorno normativo de los mercados, el cumplimiento de los contratos, la defensa, la ley y el orden, el ingreso de los más pobres a servicios básicos, y la institucionalidad pública son esenciales para el buen desempeño de una democracia y de una economía de mercado. Dado el nivel de gasto público elegido por una sociedad, es requisito ejecutarlo en forma eficaz y financiarlo de la forma más equitativa y eficaz viable. Esto es, un sistema tributario que recaude un nivel de impuestos que permita financiar el nivel de gasto público elegido, según su institucionalidad, provocando las inferiores distorsiones probables en la toma de elecciones de los agentes baratos, y que satisfaga los principios centrales de igualdad horizontal y de progresividad que debe cumplir todo sistema tributario. Debe entenderse eso sí que las transacciones del Estado son un complemento central al sistema tributario. Entonces, la progresividad debe ser analizada en forma conjunta, teniendo en cuenta el esquema tributario y de transacciones del Estado. La composición tributaria perjudica la conducta de personas y empresas, logrando crear costos indispensables que hay que tener en cuenta al considerar dicho esquema. En especial, los impuestos influyen sobre las elecciones de los agentes. En la literatura económica se define un impuesto como progresivo si la tasa media del impuesto incrementa con el ingreso. Sin embargo, considerar la progresividad de la política fiscal de forma integral implicaría ver tanto la progresividad del sistema tributario como la del gasto público. Nótese que eso no cambia la definición de progresividad de un impuesto en especial (Arellano, 2013).

## **2.2.4. Eficiencia de Gestión Municipal**

### **2.2.4.1. Funciones del Administrador**

Según lo conceptualizado por Chiavenato (2006) analizando consideramos que, la teoría neoclásica, las funcionalidades del gestor corresponden a los elementos de la gestión que Fayol definió en su instante (planear, ordenar, dirigir, coordinar y controlar), pero con fachada actualizada. En la línea iniciada por Fayol, los autores neoclásicos adoptan el desarrollo administrativo como núcleo de su teoría ecléctica y utilitarista. Sin embargo, cada creador se aparta de los otros para entablar funcionalidades administrativas sutilmente diferentes. De modo general, hoy en día se permite que las funcionalidades simples del gestor son la planeación, la organización, la dirección, y el control. El desarrollo de estas 4 funcionalidades simples (planear ordenar, dirigir controlar) conforman el llamado desarrollo administrativo. La secuencia de las funcionalidades del gestor constituye el período del gestor. Las funcionalidades administrativas, en grupo, forman el desarrollo, administrativo, por separado, la planeación organización, dirección y control son funcionalidades administrativas. Toda la literatura neoclásica se sostiene en el desarrollo administrativo para argumentar cómo se desarrollan las funcionalidades administrativas: planear, ordenar, dirigir y vigilar.

### **2.2.4.2. Eficiencia y Eficacia**

Según Andía (2007) comentamos que, toda institución puede ser interpretada como un enorme sistema que interactúa con el medio (entorno) por medio de dos subsistemas: Un subsistema que recibe insumos, los procesos y distribución productos para atender las solicitudes de los usuarios. Un subsistema más extenso, que comprende al previo, que tiene como propósito crear impactos en el ámbito y la causa del primer subsistema es producir los bienes y/o

servicios eficientemente. Este subsistema “Interno”, se enfoca en los procesos (tránsito de insumo a producto) y se preocupa principalmente por comprobar que se generen los productos, que se cumplan los procesos con una racional utilización de los insumos. La eficacia se ofrece mejorar la ejecución producto/insumo a la participación de la gerencia sobre este subsistema la vamos a llamar control de procesos. El segundo subsistema, el ámbito, se nutre de los productos del sistema de adentro y su salida es la generación de los efectos en el medio de afuera (en la red social, en el ambiente). Mencionamos que el sistema es eficiente, en la medida que se obtengan los resultados esperados en el ámbito. El subsistema de afuera se focaliza en la efectividad (medida de logro de los efectos deseados) y la participación gerencial que se preocupa por este tema, la vamos a llamar evaluación de resultados. El presente archivo se fundamenta en la gerencia institucional debe atenderse articuladamente los dos subsistemas. El primero (interno) toca más a los escenarios operacionales y el segundo es de carácter más estratégico. La alta gerencia debe centrarse en el segundo (¿no va a ser “primero”? ), pero las dos oportunamente sincronizadas, ya que lo estratégico marca la línea para lo operacional y lo operacional es el soporte real de lo estratégico.

## **2.2.5. La Recaudación Tributaria**

### **2.2.5.1. Definición**

Según Ortega Salavarría, Castillo Guzmán, & Pacheros Racuay (2009) “La recaudación, administración y fiscalización del impuesto corresponde a la Municipalidad Distrital donde se encuentre ubicado el predio”.

Según Ruiz de Castilla Ponce de León, Robles Moreno, & Huapaya Garriazo (2010) “La recaudación, administración y fiscalización del

impuesto corresponde a la Municipalidad Distrital donde se encuentre ubicado el predio”.

Según Alfaro Limaya (2010) El impuesto predial es de periodicidad anual y grava el valor de los predios urbanos y rústicos.

Según Alfaro Limaya (Tributación Municipal, 2011) El impuesto predial es de periodicidad anual y grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Para efectos del impuesto se considera predios a los terrenos, incluyendo los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, así como las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrantes de dichos predios, que no pudieran ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación.

Consideramos que, para efectos del impuesto se considera predios a los terrenos, introduciendo los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, de esta forma como las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes pertenecientes de estos predios, que no tengan la posibilidad de ser separadas sin modificar, deteriorar o eliminar la edificación.

Según Ruiz de Castilla Ponce de León, Robles Moreno, & Huapaya Garriazo, (2010) El impuesto predial es de periodicidad anual y grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Para efectos del impuesto se considera predios a los terrenos, incluyendo los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, así como las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrantes de dichos predios, que no pudieran ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación. La recaudación, administración y fiscalización del impuesto corresponde a la Municipalidad Distrital donde se encuentre ubicado el predio.

El impuesto predial es de periodicidad anual y grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Para efectos del impuesto se considera predios a los terrenos, incluyendo los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, así como las edificaciones e

instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrantes de dichos predios, que no pudieran ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación. (Alfaro Limaya , Tributación Municipal, 2011)

Según el Manual de Tributación Municipal, este impuesto grava el valor de los predios urbanos y rústicos. La Ley de Tributación Municipal considera predios a los terrenos, introduciendo los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, de esta forma como las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes pertenecientes de estos predios, que no tengan la posibilidad de ser separadas sin modificar, deteriorar o eliminar la edificación.

#### **Sujetos Pasivos**

Son obligados al pago de la obligación en calidad de:

a) **Contribuyentes:**

Las personas naturales o jurídicas propietaria de los predios, cualquiera sea su naturaleza.

b) **Responsables:**

**Sustitutos:**

Los poseedores o tenedores, a algún encabezado, de los predios afectos, sin perjuicio de su derecho a reclamar el pago a los propios contribuyentes.

**Solidarios:**

Los predios sujetos a condominio se piensan como correspondientes a un solo dueño, salvo que se comunique a la respectiva Municipalidad el nombre de los condóminos y la participación que a cada uno sea correcto. Los condóminos son causantes solidarios del pago del impuesto que recaiga sobre el predio, logrando exigirse a alguno de ellos el pago total. Cuando la presencia del dueño no pudiera ser cierta, son sujetos obligados al pago del impuesto, en calidad de causantes. Excepcionalmente, se considerará como sujetos

pasivos del impuesto a los sucesos de concesiones otorgadas al amparo del Decreto Supremo N° 059-96-PCM, Texto Único Ordenado de las normas con rango de Ley que regulan la distribución en concesión al área privado de las proyectos públicas de infraestructura y de servicios públicos, sus modificatorias, ampliatorias y reglamentarias, respecto de los predios que se les hubiesen entregado en concesión, a lo largo del tiempo de vigencia del contrato. La recaudación, gestión y fiscalización del impuesto se ajusta a la Municipalidad Provincial donde se encuentre situado el predio (Dirección General de Presupuesto Público, 2011) El impuesto predial es de periodicidad anual y grava el valor de los predios urbanos y rústicos. v Para efectos del impuesto se considera predios a los terrenos, introduciendo los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, de esta forma como las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes pertenecientes de estos predios, que no tengan la posibilidad de ser separadas sin modificar, deteriorar o eliminar la edificación. v La recaudación, gestión y fiscalización del impuesto se ajusta a la municipalidad provincial donde se encuentre situado el predio. v El 5 % del desempeño del impuesto está designado de forma exclusiva a financiar el avance y cuidado del catastro provincial, de esta forma como a las acciones que haga la gestión tributaria, destinadas a remarcar su administración y hacer mejor la recaudación. De otro lado, el 3/1000 del desempeño del impuesto está designado en pos del Ministerio de Vivienda, Creación y Saneamiento, entidad que absorbió al Consejo Nacional de Tasaciones.

### **2.2.5.2.Importancia**

Según la Dirección de Presupuesto Público menciona que es considerable realizar abonar los impuestos a nuestra municipalidad porque ellos contribuyen con el avance de nuestras localidades. Los impuestos son uno de los más importantes medios por los que la municipalidad obtiene capital y por medio de ellos se puede invertir en superiores servicios públicos o en puntos primarios (proyectos) para las novedades de la ciudad. (Dirección General de Presupuesto Público, 2011)

La recaudación del impuesto predial es de suma importancia porque es el sustento de la municipalidad provincial de Distrito de Ascensión. Sirve para la ejecución de obras públicas, mejorar los servicios públicos, ejecutar obras de saneamiento de agua y desagüe, implementación de áreas verdes y campos de recreación para mejorar la calidad de vida de cada poblador y lograr el desarrollo sostenible del distrito de Distrito de Ascensión.

### **2.2.5.3.Los predios**

Según la ORDENANZA MUNICIPAL N° 023-2015-CM/MDH., en el numeral 4.1. Del artículo 4°. Al analizar dicho articulado entenderemos por predio para efectos de la presente ordenanza, a toda unidad habitacional y/o catastral, destinada vivienda o al avance de actividad económica, introduciendo los terrenos sin crear, situados dentro del tema urbano del distrito de Distrito de Ascensión. No van a tener calidad de predio para efectos de la organización y acotación de los arbitrios municipales, las entidades accesorias a la unidad de vivienda, tales como: azoteas, aires, depósitos, tendales siempre que no se desarrollen en esa sector actividad económica alguna y se destinen para sus objetivos propios. Se considera predios a los terrenos, de esta forma como a las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan parte integrante de

ellos y que no tengan la posibilidad de ser separadas, sin modificar, deteriorar o eliminar la edificación.

#### **2.2.5.4. Formas de pago**

Según Sector Tributación Municipal el impuesto podrá cancelarse de acuerdo a las siguientes formas:

- a) Al contado, hasta el último día hábil del mes de febrero de todos los años.
- b) En forma fraccionada, hasta en 4 cuotas cada tres meses. En esta situación, la primera cuota va a ser semejante a un cuarto del impuesto total final y tendrá que pagarse hasta el último día hábil del mes de febrero. Las cuotas que sobran van a ser pagadas hasta el último día hábil de los meses de mayo, agosto y noviembre, debiendo ser reajustadas según la alteración acumulada del Índice de Costos al por Más grande (IPM) que publica el Centro Nacional de Estadística e Informática (INEI), por el tiempo comprendido desde el mes de vencimiento dentro del pago de la primera cuota y el mes antecedente al pago.

#### **2.2.5.5. Los Contribuyentes**

Según Manual tributario (2006). Analizando entendemos que, los contribuyentes: son deudores por Cuenta Propia la gente naturales o jurídicas propietarias de los predios, alguno sea su naturaleza. Son esas personas que abonan sus tributos en la municipalidad, sin la recaudación de los contribuyentes no sería viable la ejecución de proyectos y mejoramiento de los servicios públicos. Excepcionalmente, se considerará como sujetos pasivos del impuesto, respecto de los predios que se les hubiesen entregado en concesión a lo largo del tiempo de vigencia del contrato, a los sucesos de concesiones otorgadas al amparo del D.S. N° 059-96-PCM (27.12.96), Texto Único Ordenado de las normas con rango de Ley que regulan la distribución en concesión al área privado de las

proyectos públicas de infraestructura y de servicios públicos, sus normas modificatorias, ampliatorias y reglamentarias. Base legal: Art. 9° del TUO de la Ley de Tributación Municipal, aprobado por D.S. N° 156-2004-EF.

#### **2.2.5.6. Tecnologías para las Municipalidades**

Sistema Integral de Administración Financiera (SIAF), e l Ministerio de Economía y Finanzas da diferentes módulos del SIAF para los gobiernos locales como el SIAF para personal, el SIAF para Rentas, etc. Para la preferible recaudación del impuesto predial la Municipalidad Distrital de Ascensión utiliza el SIAF-Rentas-GL. Todo Sistema de idealización institucional, pide un control persistente de su recaudación y de los letras y números de ésta, para que, desde ello, se logren admitir las fortalezas y debilidades de la administración, logrando hacerse las rectificaciones primordiales. La manera más óptima de conseguir ese rastreo en los capital, es asignarles a estos un código que se haga más fácil su reconocimiento y permita su examen en un tiempo preciso. Sabiendo que la recaudación municipal, pertenece a la gestión pública, los códigos de identificación son los establecidos por los clasificadores presupuestales que aprueba el Ministerio de Economía y Finanzas. De ese modo, además de detectar los capital recaudados, se posibilita la tarea de traslado de información al SIAF. Los procesos para el SIAF-RENTAS-GL: Catastro, Registro y Determinación, Valores de Cobranza(Ordinaria), Valores de Cobranza (Fiscalización), Multas Tributarias, Notificaciones, Brinda Beneficios, Fraccionamiento, Cobranza Coactiva, Caja, Reclamaciones, Prescripciones, Compensación y Devoluciones.

## **2.2.6. La Municipalidad Distrital de Ascensión**

### **2.2.6.1. Misión**

Servir a la comunidad, contribuir a la mejora de la calidad de vida de sus ciudadanos y promover el desarrollo integral del distrito con eficiencia, eficacia y equidad. ser una sociedad democrática en la que prevalece el estado de derecho y en la que todos los habitantes tienen una alta calidad de vida e iguales oportunidades para desarrollar su máximo potencial como seres humanos. Tenemos un estado moderno descentralizado, eficiente, transparente, participativo y ético al servicio de la ciudadanía.

### **2.2.6.2. Visión**

Ser una Institución moderna, modelo en gestión planificada, con participación ciudadana como pilar de la democracia y la gobernabilidad, que ha mejorado la calidad de los servicios públicos, con mayor inversión en educación y salud, así como el fomento de la actividad privada sostenible con una economía dinámica manteniendo una buena calidad ambiental, con alto nivel tecnológico y equilibrado regionalmente, con pleno empleo y alta productividad para erradicar la pobreza extrema.

### **2.2.6.3. Breve Historia**

“Ascensión” es parte de la otrora “Villa Rica de Oropesa”, que con el devenir de los tiempos se denomina Huancavelica; heredera de un rico pasado histórico. Insurge como nuevo Distrito, gracias a la voluntad manifiesta y mayoritaria de sus pobladores, el 2 de Junio del año 2000”.

Nuestros ancestros provienen de las culturas pre - incaicas: Chancas, Ancarcas, Waris y Vilcas que habitaron estas comarcas; en la época de la conquista y el coloniaje fuimos sometidos a la influencia española; nuestra raza, idioma, costumbres y religión, fueron

transformados, quedando como consecuencia un mestizaje que asombra al mundo.

Los habitantes que nos antecedieron fueron testigos del encuentro de dos culturas: la Ibérica (España) y la Quechua o Americana (Tahuantinsuyo). Huancavelica fue escenario de un gran proceso de cambio socio económico; en el que los negros socavones de los cerros, emporio del rico Cinabrio que nos circundan, son mudos testigos del escenario de la opresión, codicia y explotación de la que hemos sido víctimas.

Justamente la trilogía: Historia, Riqueza Minera y Tradición Huancavelicana originó la fundación española de la Villa Rica de Oropesa en el año 1571. En los suelos de la capital del Distrito de Ascensión tenemos un hermoso templo colonial y grandes depósitos de relave de la explotación minera (Quinta Boliviana), que constituyen de forma tangible el testimonio de la explotación metalúrgica del mercurio, realizado en la época del Virreinato, durante más de tres siglos.

### **2.2.7. Gestión y Cambio**

Entendemos que ninguna compañía o sujeto escapa al cambio. No obstante, la iniciativa del cambio crea ansiedad porque las empresas se preocupan a la pérdida económica, la incomodidad, la indecisión y a una separación de los patrones sociales normales. algún cambio de la composición, la tecnología, el plantel o las tácticas tiene el potencial de modificar los patrones de interacción confortables. Por esto, la gente se resisten al cambio. El desarrollo mismo de dirección estratégica impone cambios en los individuos y los procesos. El cambio en la orientación de una compañía de tal forma que el plantel piense y actúe en forma estratégica no es una labor simple. La resistencia al cambio se considera como a la primordial amenaza para la implementación triunfadora de la estrategia. La resistencia se muestra s menudo en las empresas en la forma de sabotaje en las máquinas de producción, ausentismo, planteo de

quejas infundadas y falta de disposición para cooperar. La gente se resisten con continuidad a la implementación de la estrategia porque no comprenden lo que pasa o la causa por la cual suceden los cambios. En ese caso, los empleados sólo requieren información precisa. La implementación triunfadora de la estrategia es dependiente de la capacidad de los gerentes para hacer un ámbito corporativo que favorezca el cambio; los gerentes y empleados tienen que ver el cambio como una ocasión más que como una amenaza”. La resistencia al cambio aparece en algún etapa o nivel del desarrollo de implementación de la estrategia. Aunque hay numerosos procedimientos para establecer los cambios, tres tácticas utilizadas en manera habitual son las tácticas de cambio forzado, las tácticas tienen la virtud de ser ligera, pero se destaca por un deber poco y mucha resistencia. La estrategia de cambio educativo es la que muestra información para seducir al personal de la necesidad del cambio. La desventaja de un plan de cambio educativo es que la implementación se regresa lenta y difícil; no obstante, esta clase de estrategia crea un más grande deber y menor resistencia que la estrategia de cambio forzado. Finalmente, un plan de cambio racional o que recalca el interés propio es la que intenta seducir a los humanos que el cambio es para su provecho personal; cuando este recurso es exitoso, la implementación de la estrategia puede ser subjetivamente simple, no obstante, los cambios de implementación extraña ocasiones favorecen a todos. La estrategia de cambio racional es la más interesante, por lo cual este procedimiento se analizará con más grande aspecto. Los gerentes incrementan la posibilidad de establecer con triunfo el cambio al crear de forma cuidadosa las etapas del cambio. Jack Duncan detalló un plan racional o que recalca el interés propio integra por 4 pasos. Antes que nada, se invita a los empleados a formar parte en el desarrollo de cambio y en los datos de la transición; la participación facilita a todos ofrecer críticas, sentirse parte del desarrollo de cambio e detectar su interés propio respecto al cambio sugerido. En segundo lugar, se necesita alguna razón o atractivo al cambio; el interés propio es el motivador más relevante. En tercer

lugar, la comunicación es que se requiere para que la gente entiendan el objetivo de los cambios. El cuarto paso radica en ofrecer y recibir retroalimentación; todos disfrutan sabiendo cómo van las cosas y el avance que se logró. El cambio pertenece a la vida de las empresas como resultado de las distintas fuerzas ajenas e internas. La continuidad, la agilidad, la intensidad y la dirección de los cambios varían con el tiempo, en relación de la industria y la compañía. Los estrategas tienen que intentar hacer un ámbito laboral que valore el cambio como primordial benéfico, de tal forma que los individuos se adapten a este cambio con más grande simplicidad. La amoldación de la dirección estratégica para la toma de elecciones necesita en sí misma cambios destacables en la filosofía y las operaciones de una compañía.

#### **2.2.8. Perspectivas de Gestión**

En los siguientes años el planeta va a ver el objetivo de la forma organizacional de hoy (la organización burocrática que aún se destaca en muchas organizaciones) y el surgimiento de novedosas arquitecturas organizacionales más correctas a las demandas de la era pos industrial. Tal predicción se apoya en el inicio evolutivo de que cada etapa lleva a cabo una manera organizacional correcta a sus propiedades y demandas. Las debilidades de la organización burocrática clásico van a ser los gérmenes de los futuros sistemas organizacionales, gracias a tres aspectos: a) Los cambios veloces e inesperados en el planeta de los negocios, en el campo del conocimiento y la explosión demográfica, imponen novedosas y crecimientos pretensiones que las recientes organizaciones no están en condiciones de atender. b) El desarrollo y la propagación de las organizaciones, que se vuelven complicadas y globalizadas. c) Las ocupaciones, que requieren personas con distintas competencias y preparadas, lo cual supone inconvenientes de sincronización y, primordialmente, de renovación en funcionalidad de los cambios acelerados. En los siguientes años la labor administrativa va a ser incierta y desafiante, ya que se va a ver afectada por un sin número

de cambiantes, cambios y transformaciones llenos de ambigüedad e indecisión. El gestor se va a enfrentar con inconvenientes multifacéticos y cada vez más complejos que los anteriores, su atención se disputará entre eventos y grupos dentro y fuera de la compañía. Éstos le suministrarán información contradictoria que complicará su diagnóstico perceptivo y su perspectiva de los inconvenientes por solucionar o de las ocasiones por enfrentar: las demandas de la sociedad, de las agencias reguladoras, los retos de los competidores, las expectativas de la alta dirección, de los inferiores y los inversionistas, estas demandas retos expectativas sufren cambios que sobrepasan la aptitud de comprensión del gestor. Estos cambios tienden a incrementar con la incorporación de novedosas cambiantes mientras se lleva a cabo el desarrollo y crean una turbulencia que perturba y complica la labor administrativa de planear, ordenar, dirigir y vigilar una compañía eficaz y eficiente. El futuro se ve complicar cada vez más esa situación. Numerosos componentes provocarán impactos profundos en organizaciones y empresas como:

- El desarrollo de las organizaciones. las organizaciones exitosas tienden al desarrollo y a la ampliación de sus ocupaciones, sea en relación a tamaño y elementos, en la propagación de sus mercados o en el volumen de operaciones. El desarrollo es una consecuencia ineludible del triunfo organizacional. Mientras una organización crece, sucede una subdivisión interna (división del trabajo) y una especialización de los órganos consecuentemente, hay más grande necesidad de sincronización e incorporación de las partes involucradas para asegurar la eficacia y la efectividad. El planeta de afuera se destaca por cambios veloces y recurrentes y, para acompañar con triunfo estos cambios, los gestores “generales” dotados de capacidades genéricas y variadas, van a tener perspectivas más promisorias que los gestores “especialistas” y concentrados en escasas capacidades gerenciales.
- Rivalidad más aguda. Mientras incrementan los mercados y los negocios, crecen además los peligros en la actividad empresarial. El producto o servicio que muestre ser mejor o superior va a tener más grande demanda. El avance de

productos o servicios exigirá más inversiones en exploración y avance, perfeccionamiento de la tecnología, disolución de los viejos departamentos, y creación de nuevos, búsqueda incesante de novedosos destinos empresariales y necesidad de desafiar a otras organizaciones para sobre vivir y crecer. · Sofisticación de la tecnología. Con el avance de las telecomunicaciones, de la PC y los transportes, las organizaciones y las empresas hicieron de todo el mundo sus operaciones y ocupaciones. La tecnología brinda más eficacia y exactitud, y facilita dedicar más tiempo a tareas más complicadas que exijan planeación y imaginación. La tecnología introducirá procesos e instrumentos nuevos que causarán impactos en las organizaciones. · Tasa de inflación superiores. Los costos de la energía, de las materias primas, de la fuerza laboral y del dinero incrementan siempre. La inflación exigirá más grande eficacia en la gestión de las organizaciones y empresas par que estas logren conseguir superiores resultados con menos elementos y programas de reducción de costos de operación. La inflación impondrá de modo ineludible, novedosas presiones y amenazas sobre las organizaciones, que tendrán pelear por el lucro y la supervivencia a través de más grande eficacia. · Globalización de economía e internalización de los negocios. Las ocupaciones de exportación y la construcción de novedosas subsidiarias en territorios extranjeros son un fenómeno que influirá en las organizaciones del futuro y en su gestión. · La rivalidad se torna mundial gracias a la globalización y el trueque planetario. Más grande visibilidad de las organizaciones. Mientras crecen las organizaciones se vuelven competitivas, sofisticadas, se internacionalizan y consecuentemente, incrementa su predominación ambiental. En otros términos, las organizaciones llaman más la atención del ámbito y del público, pasando ser más visibles y aceptables a la opinión pública. La visibilidad de la organización (su aptitud de tener la atención de otros) puede ser efectiva (imagen efectiva frente el público) o negativa (imagen negativa). · Estos retos van a tener una consecuencia para la gestión de las organizaciones. La gestión de la indecisión. Los cambios veloces e inesperados, el

desarrollo organizacional, la rivalidad de las otras organizaciones, el avance tecnológico, los fenómenos baratos, de la inflación, la internalización de las ocupaciones, la visibilidad y la inferencia de la opinión pública van a hacer que las organizaciones de este milenio tendrán tomar en cuenta no sólo la previsión, la continuidad y la seguridad, sino además lo inesperado, la discontinuidad y la inestabilidad en todos los sectores de la actividad, consecuentemente, se van a necesitar novedosas formas y modelos de organización, y va a ser infaltante el cambio de forma de pensar de los gestores en los nuevos tiempos. · El futuro se ve complicar más esa situación. La sociedad experimenta enormes transformaciones (llamados mega tendencias), que generan enorme encontronazo en la vida de las organizaciones puesto que conforman parte integrante e inesperable de la sociedad. Estas megas tendencias son: · La sociedad industrial a la sociedad moderna. La era industrial se halla en la etapa final. El cambio es definitivo. La sociedad moderna que está apareciendo no es una sociedad de servicios como se imaginaba, sino una sociedad informática en que la información es un recurso estratégico que ocupa el sitio de capital financiero. Las creaciones en las comunicaciones y telecomunicaciones, en la computación, el apogeo de la PC personal y los microprocesadores, y la descentralización, hacen que ese cambio sea irreversible. · De la tecnología fácil a la delicada están apareciendo tecnologías completamente novedosas y no sencillamente avance de tecnología recientes. Además, la transformación de tecnología en un producto o servicio accesibles para el consumo es cada vez eficaz. Esto dejará la construcción de novedosas empresas con construcciones organizacionales más correctas a esas tecnologías, que van a hacer obsoletas las considerables organizaciones recientes. La inclinación hacia la sofisticación de la tecnología tendrá que proveer más eficacia más grande exactitud y liberación de la actividad humana para ocupaciones más complicadas, que exijan conocimiento. · De la economía nacional a la mundial. El planeta se transformó en un enorme

ámbito, un mercado exclusivo, un mercado global. Pasamos en una economía en todo el mundo a una mundial. La globalización ordena a que los países dejen de accionar sencillamente en relación a mercados internos para proyectarse en negocios de todo el mundo. En este momento más que en cualquier momento el producto que demuestre ser superior (más adelantado, seguro y deseable) va a tener más demanda. el resultado va a ser un nuevo sentido de urgencia para hacer y desarrollar tales productos y servicios; por consiguiente, se requerirá más inversión en exploración y avance (I&D). · Del corto al extenso período. el gestor característico del pasado se orientaba a corto plazo: el siguiente semestre debe ser mejor que el previo. Este estilo contrasta con el japonés, en que la perspectiva a la larga orienta a las acciones diarias, osea, la perspectiva estratégica dirige las operaciones del día a día, y no al opuesto. Este cambio extremista de enfoque supone una edición conceptual del tipo ¿Cuál es verdaderamente nuestro negocio? Inclusive los bancos tienen conciencia de que el dinero representa información en circulación. · La democracia representativa a la participativa. la evolución política en curso se halla implícita en la siguiente información: la gente cuyas vidas se ven perjudicadas por una elección tienen que conformar parte del desarrollo para tomar esa elección. El paso de la democracia representativa (en que la gente eligen a quienes las representarán en el desarrollo decisorio de la vida política de un país) a la democracia participativa (en que a la gente se les consultan sus críticas y puntos de vista, convicciones y expectativas es un hecho considerable en la vida de varios países. Además de sus organizaciones). · De las jerárquicas a la comunicación del costado intensiva. La consecuencia primordial del paso de la democracia representativa a la participativa es la más grande predominación de los integrantes de la organización en todos los escenarios. Las empresas tendrán que adoptar el modelo de igualación de poder que sustituya el modelo de hoy de diferenciación jerárquica para achicar las diferencias impuestas por la jerarquía de la autoridad, que corta la independencia, la idea individual y la originalidad. La clásico

organización jerárquica y piramidal, con propiedades autocráticas e impositivas, está cediendo su lugar a redes informales de comunicación, para hacer más simple la interacción de la gente y el dinamismo de la organización. · De la alternativa dual a la múltiple. Uno de los cambios más destacables es la búsqueda de la diversidad. La fácil alternativa dual (esto o aquello) del tipo abierto o cerrado, burocrático o no burocrático autocrático, o no democrático, simple o complejo, teoría x o teoría y, demostró ser reduccionista y simplificada en radical. La sociedad se encamina hacia la sofisticación creciente con múltiples configuraciones, variantes y elecciones intermedias. Las resoluciones a los inconvenientes dejan de ser recetas únicas, absolutas y fijas para transformarse en configuraciones multivariadas dentro de un enfoque sistémico y de contingencias. · De la centralización a la descentralización. Las organizaciones generalmente (bancos, industria, comercio, etc.) atraviesan un desarrollo gradual de movimiento hacia la periferia. Esta descentralización hace dispersión geográfica no sólo, de las empresas sino además de mercados y negocios. Esto incrementa de forma destacable el volumen de cambiantes y contingencias ambientales que trabajan sobre el accionar de las empresas que se complica y aumenta el nivel de indecisión y de imprevisibilidad en relación con el ámbito de afuera. · De la asistencia institucional a la autoayuda. Los ciudadanos aprendan a desprenderse de las organizaciones que los han desilusionado y aprenden otra vez a accionar por cuenta propia y solucionar sus inconvenientes. Esto en este momento se encuentra ocurriendo a nivel mundial. Consecuentemente, la salud, educación, seguridad pública, previsión popular y vivienda pasarán a constituir puntos destacables de separación institucional. Los servicios públicos no acompañarán las novedosas y crecientes pretensiones de los ciudadanos, que recurrirán a esquemas propios o comunitarios para arreglar sus inconvenientes. Este tránsito gradual de la asistencia institucional a la autoayuda es un fenómeno que perjudica la gestión de las organizaciones, ya que éstas experimentarán presiones ocasionadas por la irregularidad y el desfase

de los servicios públicos. Las empresas planean, organizan y dirigen gradualmente los sistemas de autoayuda para solucionar los inconvenientes de sus empleados, como suplemento o suplencia de la asistencia institucional. Los proyectos empresariales de previsión privada, asistencia médico-hospitalaria, seguro de vida y accidentes personales sirven de acompañamiento y complemento a los provecho del Estado.

### **2.2.9. Rol del administrador municipal**

¿Realmente se van a estar resolviendo los inconvenientes de control de rastreo del cumplimiento de sus funcionalidades etc., en las instituciones públicas por parte del gestor? Más allá de que, la ciencia administrativa no está realizando ese accionar en el campo de la gestión estratégica que se le demanda a gritos, lo verdaderamente triste de esto es la pasividad con que nuestros gestores toman esta alarmante circunstancia, de manera inexplicable nuestros colegas gestores ni las instituciones representativas (Colegio de Licenciados en Administración) no fueron concientizados del papel popular que su accionar tiene dentro frente a las implicaciones que el mismo acarrea en instantes en que estos solo procuran la custodia de intereses particulares ignorando en ellos los colectivos y el confort popular del pueblo. Es decir, los gestores solo están cumpliendo las normas y se olvidan de la parte popular y la verdad del trabajador. Frente a ello el nuevo papel del gestor estratégico supone que debe asumir destrezas no solo conceptuales y técnicas sino además humanas. Tienen que ser creativos, innovadores, virtuales, interdisciplinarios y transdisciplinarios, integrales, estudiosos, que trabajen en grupo, que desarrollen trabajos de Teletrabajo y Empowerment, que desarrollen sus ocupaciones On Line en Tiempo Real, etc.

## **2.2.10. La Administración Pública**

### **2.2.10.1. Concepto**

Es Toda actividad temporal o persistente remunerada u honoraria realizada por una en nombre o al servicio de las entidades de la gestión pública, en alguno de sus escenarios jerárquicos.

### **2.2.10.2. Principios**

A continuación comentaremos los principios de la función pública que precisa Andía:

Respeto, adecua su conducta hacia el respeto de la constitución política y las Leyes, garantizando que en los procesos de toma de elecciones y cumplimiento de los métodos administrativos se respeten los derechos a la defensa y al debido trámite. · Propiedad, actúa con actitud, honradez y honestidad, procurando agradar el interés general y desechando todo beneficio o virtud personal obtenida por si o por interpósito personal. · Eficiencia, brinda calidad en todas las funcionalidades a su cargo, procurando conseguir una capacitación sólida y persistente. · Idoneidad, aptitud técnica, legal y moral, en condiciones fundamentales para el ingreso y ejercicio de la labor pública. El servidor público de propender una formación sólida en relación a la verdad capacitándose en forma persistente para el debido cumplimiento de sus funcionalidades. · Veracidad, se expresa con veracidad en las relaciones funcionales con todos los integrantes de su institución y con la ciudadanía, y ayuda a al esclarecimiento de los hechos. · Lealtad y Obediencia, involucra la fidelidad y solidaridad hacia todos los integrantes de su institución, cumpliendo las ordenes que le importe el superior jerárquico competente, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la ejecución de actos de servicio que se vinculen con las funcionalidades a su cargo. · Justicia e Igualdad, disposición persistente para el cumplimiento de sus funcionalidades, actuando

con igualdad en sus relaciones con el estado, con el administrado, con sus superiores, con sus inferiores y con la ciudadanía generalmente. · Lealtad Al estado de Derecho, el funcionario de seguridad debe lealtad a la constitución y al estado de derecho. (Andía Valencia, 2007, págs. 18-19)

### **2.2.10.3. Deberes**

Analizando lo precisado por Andía (2007, pág. 20) comentamos que el servidor público tiene los siguientes deberes: · Neutralidad, debe accionar con absoluta imparcialidad política, económica o de algún otra clase en el desarrollo de sus funcionalidades exponiendo independencia a sus enlaces con personas, partidos políticos o institucionales. · Transferencia, debe realizar los actos de forma transparente, ofrecer y hacer más simple información fidedigna, completa y oportuna, puesto que estos actos tiene carácter público y son accesibles al conocimiento de toda persona natural o jurídica. · Discreción, debe almacenar reserva en relación a hechos o aclaraciones de los que tenga conocimiento con fundamento o en oportunidad del ejercicio de sus funcionalidades, sin perjuicio de los deberes y las responsabilidades que le corresponden en virtud de las normas que regulan el ingreso y la transparencia de la información. · Ejercicio Correcto del Cargo, el servidor público no debe adoptar represalia de ningún tipo o ejercer coacción alguna contra otros servidores públicos u otra gente. · Uso Correcto de los bienes del Estado, debe asegurar y guardar los bienes del estado, usando de forma racional los que le fueran asignados para el desarrollo de sus funcionalidades, evadiendo su abuso, derroche o desaprovechamiento sin usar o aceptar que otros empleen los bienes del estado para objetivos particulares o fines que no sean esos para los cuales podría haber sido de manera específica premeditados. · Responsabilidad, todo servidor debe desarrollar sus funcionalidades a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su

funcionalidad pública frente a ocasiones poco comunes, el servidor público puede hacer aquellas tareas que por su naturaleza o calidad no sean las rigurosamente propios de su cargo, siempre que ellas resultan primordiales para mitigar, normalizar o sobrepasar las adversidades que se enfrenten.

#### **2.2.10.4. Soluciones de gestión**

Según Mintzberg una de las razones por las que las personas muy bien preparadas fracasan al querer construir una carrera exitosa en administración es que no aprenden en su educación formal lo que necesitan saber para desempeñar su trabajo con eficiencia, de hecho, las tareas que son más importantes para lograr resultados por lo general se aprenden en el trabajo mismo, donde son pocos los administradores que llegan a dominarlas, simplemente porque nadie les enseña cómo hacerlo.

Consideramos que según Mintzberg, los programas de educación formal en gestión se enfatizan por tradición al avance de satisfacción de inconvenientes y las capacidades para la toma de elecciones, entre otras cosas, pero dan poca atención al avance de las capacidades que se necesitan para detectar los inconvenientes que requieren ser recuentos, a la planeación para la obtención de los resultados deseados a la ejecución de los proyectos operativos una vez establecidos. Los éxitos en la vida real dependen de que están capaz es un individuo para detectar y explotar las oportunidades que se le muestran y a la vez, conocer y combatir los inconvenientes potenciales serios antes que se vuelvan críticos. Mostramos las siguientes ocasiones que tendrá que tener en cuenta: La Satisfacción de Inconvenientes, la preocupación implícita en los programas de educación formal en gestión en relación a la satisfacción de inconvenientes y la toma de elecciones tiende a distorsionar el desarrollo administrativo, ya que lleva a cabo en exceso una capacidad analítica en el sujeto, pero deja fuera su capacidad para

accionar y realizar tareas. El accionar que se necesita para arreglar inconvenientes que ya fueron descubiertos y tomar elecciones desde hechos compilados por otros, es muy distinta del que se necesita para llevar a cabo otras funcionalidades administrativas (Mintzberg, 1997, págs. 463-467). Además, la satisfacción de inconvenientes y la toma de elecciones en el salón de clases necesita lo que los psicólogos llaman un “comportamiento de respuesta”, el tiempo de accionar que facilita a un individuo conseguir buenas puntuaciones en los exámenes, aun cuando a lo mejor jamás más en su historia utilice lo que aprendió en la escuela. Por otro lado, el éxito y la satisfacción en el trabajo demandan un tipo de comportamiento diferente, que los psicólogos han llamado “comportamiento operativo”. La identificación de los problemas y las oportunidades, iniciar la acción y continuarlas hasta lograr los resultados desean requieren el ejercicio del comportamiento operativo, el cual si se mide a través de exámenes si se desarrolla discutiendo en el salón de clases lo que cada uno debería hacer. El comportamiento operativo solo se puede desarrollar haciendo lo que se tienen que hacer.

La institución en cuanto a la solución de problemas y la toma de decisiones casi siempre conlleva a una “parálisis analítica” porque a los aspirantes a administradores solo se les exige que expliquen y defiendan su razonamiento, no llevar a cabo sus decisiones, ni siquiera que hagan una planeación realista para su implantación. El tratamiento que se le da a la solución de problemas en el salón de clase, por lo general, es de un proceso totalmente racional, lo cual, por supuesto, es equivocado.

Rara vez los administradores aprenden en los programas de educación formal como mantener aun distancia psicológica apropiada de sus problemas para que sus juicios no se vean ofuscados por sus emociones. Los profesionales en administración, consecuentemente, sufren su peor trauma en los negocios cuando descubre que las soluciones racionales a los problemas no son

suficientes; que se requiere también hacer frente a las emociones humanas para lograr resultados.

Como Detectar Problemas, las lagunas de la instrucción en cuanto a la solución de problemas, aunque importantes no son tan significativas como el fracaso para enseñar la identificación de problemas. La identificación de problemas, es más importante que su solución e implica procesos cognoscitivos que son muy diferentes a los implicados en la solución de problemas, además de ser mucho más complejos. Este autor descubrió que aquellos que detectan problemas importantes rara vez tienen un historial académico extraordinario y que aquellos que logran la excelencia académica pocas veces son las más eficientes en lo que toca a detectar problemas. Las (habilidades) que necesitan ser administrados no pueden ser desarrollados solo mediante el análisis de los problemas descubiertos por otra persona; por el contrario, se adquieren observando directamente lo que está ocurriendo en el negocio. Si las habilidades analíticas que se necesitan para la solución de problemas son importantes, más cruciales para el éxito administrativo son las habilidades perceptivas que se necesitan para identificar los problemas mucho antes que la evidencia de ellos puede ser detectada aun por el más avanzado de los sistemas de información administrativa. Dado que las habilidades perceptivas son extremadamente difíciles de desarrollar en el salón de clases, hoy en día por lo general se dejan para que sean desarrollados en el trabajo mismo.

Como Identificar Oportunidades, la habilidad de un administrador para identificar los problemas es excedida en importancia únicamente por las habilidades para identificar las oportunidades. Los resultados en los negocios, nos recuerda Peter F. Drucker, se obtienen explotando las oportunidades, no resolviendo problemas. En sus propias palabras dice todo lo que podemos esperar al resolver un problema es restaurar la normalidad. Todo lo que podemos

esperar, cuando mucho, es eliminar una restricción en la capacidad del negocio para obtener resultados. Los resultados en si deben surgir de la explotación de las oportunidades. La “maximización de las oportunidades” es una definición significativa, sin lugar a dudas precisa del trabajo empresarial. Implica que la efectividad y no la eficiencia es lo esencial en los negocios. Lo permite aquí no es como hacer las cosas correctamente. Sino averiguar las cosas que es correcto hacer y concentrar los recursos y los esfuerzos en ellas.

No es poco común que los administradores que carecen de la habilidad necesaria para identificar esas oportunidades que conllevan a los más grandes resultados, pasen su tiempo haciendo las cosas que no deben de hacer. No obstante, la habilidad para identificar las oportunidades, al igual que la habilidad para identificar los problemas, tiene que ser adquiridas a través de la experiencia personal y directa en el trabajo.

Lo anterior no quiere decir que las técnicas de identificación de oportunidades y las de identificación de los problemas no pueden ser enseñadas en los programas de educación formal en administración, aunque pocas veces es así. Sin embargo, el comportamiento que se requiere para aplicar dichas técnicas con éxito, solo puede ser desarrollado en la práctica.

Ningún gestor puede estudiar como detectar las oportunidades o los inconvenientes si no es realizándolo, la costumbre es importante para aprenderlo. Las exposiciones, los caso de estudiados o libros de texto por si solo tiene un valor con limite en el avance de la capacidad para detectar oportunidades o inconvenientes. Las prácticas guiadas para su identificación en ocasiones de negocios reales es el exclusivo procedimiento que dejará a los gestores conseguir la capacidad para detectar lo que es preciso llevar a cabo. El estilo administrativo cultural, las oportunidades no son explotadas ni los inconvenientes son resueltos, sin embargo, hasta que alguien realice la acción y obtiene los resultados deseados.

Los gestores que no tienen la capacidad de producir resultados efectivos en el trabajo invariablemente fallan en relación a crear una carrera profesional triunfadora. Estas personas no tienen la posibilidad de estudiar lo que más requieren entender aprendiendo las normas teóricas administrativas o opinando en el salón de clases lo que tienen que llevar a cabo los otros para conseguir resultados. La gestión es un arte enormemente individualizado. El estilo que le funciona a un gestor en una circunstancia especial puede no producir, los resultados deseados a otro gestor en una circunstancia semejante o aun ni para el mismo gestor en una circunstancia diferente.

No hay una forma impecable donde todos los gestores logren conducir todas las ocasiones con triunfo. Cada gestor por su cuenta debe conocer, consecuentemente, lo que para él trabaja o no en las distintas ocasiones. Jamás va a poder ser efectivo con solo adoptar las prácticas o el estilo administrativo de alguien más. Por el opuesto, debe desarrollar su estilo natural y continuar las prácticas que son firmes con su propia personalidad. Lo que todos los gestores requieren estudiar es que para tener triunfo se tienen que conducir de la forma que sea consistente con sus personalidades. Cuando un gestor “se comporta de una forma que no va con su personalidad” como lo dió a conocer la exploración administrativa de Rensis Likert, “Su accionar es apto para transmitir sus inferiores algo totalmente diferente a eso que él intenta. Los inferiores por lo general ven tal accionar con sospecha y desconfianza”. Los gestores que adoptan estilos artificiales o que siguen prácticas que no son firmes con sus propias personalidades no solo causan desconfianza sino que además son inefectivos. A los gestores extraña vez se les enseña como conducirse de forma que sea consistente con sus propias personalidades. En varios programas de educación formal y de capacitación, de hecho, se les enseña que tienen que continuar una secuencia de prácticas prescritas y adoptan el estilo “consultivo” o

el “Participativo” para conseguir la “La más alta eficacia, los costos más bajos y el más destacable desempeño”.

Comúnmente, la efectividad de los gestores cuyas personalidades no encajan con estos estilos se ve impedida y su avance es obstaculizado. Por lo habitual, esos que adoptan estilos artificiales se consideran como gestores falsos que carecen de un estilo natural y administrativo propio. Los gestores cuya lección fue fundamentada en el procedimiento de instrucción por medio de casos de estudio, aprenden que no hay una forma impecable para gestionar, como tampoco estilo administrativo alguno que sea eficaz.

Los gestores no tienen la posibilidad de conocer que prácticas son funcionales para ellos hasta que están en posición de elegir por ellos mismos lo que hay que llevar a cabo en una circunstancia específica y admiten la compromiso tanto por realizar la acción, como por las secuelas que resulten. La vivencia es la clave de la capacidad del ejecutante y hasta que el gestor aprenda de su propia vivencia en el trabajo como accionar y como conseguir la cooperación facultativa de los otros en el logro de los resultados deseados, no avanzara bastante en la escala administrativa.

## **2.3. Bases conceptuales**

### **2.3.1. Servicios de administración tributaria:**

Son los órganos descentralizados de las Municipalidades tiene soberanía administrativa, económica, presupuestal y financiera, además de tener un régimen laboral correspondiente a la actividad privada.

### **2.3.2. La Recaudación Tributaria**

Según Ortega Salavarría, Castillo Guzmán, & Pacheros Racuay (2009) “La recaudación, administración y fiscalización del impuesto corresponde a la Municipalidad Distrital donde se encuentre ubicado el predio”.

Según Ruiz de Castilla Ponce de León, Robles Moreno, & Huapaya Garriazo (2010) “La recaudación, administración y fiscalización del impuesto corresponde a la Municipalidad Distrital donde se encuentre ubicado el predio”.

Según Alfaro Limaya (2010) El impuesto predial es de periodicidad anual y grava el valor de los predios urbanos y rústicos.

Según Alfaro Limaya (Tributación Municipal, 2011) El impuesto predial es de periodicidad anual y grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Para efectos del impuesto se considera predios a los terrenos, incluyendo los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, así como las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrantes de dichos predios, que no pudieran ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación.

## 2.4. Definición de términos

- **Afluencia de contribuyentes.** - Es la continuidad con que acuden al concejo, son contribuyentes de este impuesto: La gente naturales o jurídicas que al 1° de enero de todos los años resultan dueños de los predios gravados. En caso de transferir el predio, el cliente asumirá la condición de contribuyente desde el 1° de enero del año siguiente de producida la transferencia. En caso de condóminos o copropietarios, ellos están en la obligación de transmitir a la Municipalidad de su distrito la parte proporcional del predio que les corresponde (% de propiedad); no obstante, la Municipalidad puede reclamar a alguno de ellos el pago total del Impuesto. En las situaciones en que la presencia del dueño no logre ser cierta, están obligados al pago (en calidad de responsables) los poseedores o tenedores de los predios.
- **Amnistía Tributaria.** - Según Sotelo, E. (2010). No hay una definición legal de lo que se conoce por amnistía en materia tributaria. De acuerdo con la literatura enfocada, las vivencias comparadas y las locales en nuestro sistema jurídico, las amnistías entienden un programa o pack de medidas tributarias que podrían bien calificar dentro de un criterio de provecho

tributario. Ellas conllevan, comúnmente, una condonación total o parcial de elementos de algunas deudas tributarias (tributo, multa, intereses moratorios, compensatorios) su fraccionamiento o su postergamiento, o los dos, y rebajas en los causantes de renovación de la deuda. Las amnistías tributarias tienen la posibilidad de, a su vez, ir acompañadas del perdón de sanciones administrativas no pecuniarias y hasta, algunas veces, de tipo criminal.

- **Conducta Económica.** - El enfoque sociológico se apoya en el inicio de que el accionar humano, además de estar preciso por las propiedades internas de la persona y por las situaciones económicas, además está bajo la influencia por las condiciones del ámbito (Bunge, 1985). Las primeras referencias sobre los causantes que influyen sobre la conducta económica las logró, a finales del siglo XIX, Gabriel Tarde, precursor de la teoría de la causación de formas de proceder económicas, quien sostuvo que la civilización propia de una sociedad es el resultado de una acción conjugada de causas psicológicas de deseo y carencia (Barry, 2007).
- **Contabilidad de Gestión.** - La contabilidad de administración está consiguiendo cada vez más fuerza en las empresas, gracias a la enorme competitividad, cambios en el ámbito empresarial, internacionalización y globalización de los mercados, de esta forma como a la eficacia con que se generan los cambios en los sistemas de información. Estudiaremos la administración contable como un aspecto que es aporta un beneficio para la administración y la necesidad de que se constituya de una forma eficiente y eficaz. Hasta hoy, en las prácticas empresariales, poco se hizo en relación a la incorporación de puntos contables, tributarios y empresariales en la administración, considerados una utilidad primordial en la contabilidad de administración para la dirección de la compañía. (Esteban, (2011).
- **Contribuyente.** - Smith y Kinsey (1987) piensan al contribuyente como el nexo primordial entre el sujeto y el Estado y a las leyes tributarias como expresión del derecho administrativo estructurado para el cumplimiento de sus objetivos. Apuntan además que el cumplimiento es tan complicado como el incumplimiento, ya que la gente tienen diferentes oportunidades

tanto para cumplir como para omitir. Artículo 9° del D. Leg. 776: Son sujetos pasivos en calidad de contribuyentes, la gente naturales o jurídicas propietarias de los predios, alguno sea su naturaleza.

- **Cumplimiento Normativo.** - Álvarez y Herrera (2004) afirman que el cumplimiento de las leyes se relaciona con la información o la desinformación que tienen los contribuyentes sobre las normas legales que regulan el sistema tributario, el cual se ve afectado cuando el contribuyente carece completamente de entendimientos fiscales, no los comprende o sencillamente no los conoce. Se aumenta de esta forma la evasión fiscal.
  - **Desarrollo Económico.**- Se sabe por tal la elevación del nivel material de vida de la gente y la incorporación nacional de los sitios sectores que la conforman en un grupo homogéneo y solidario.
  - **Desarrollo local.** - Es un desarrollo de cambio progresivo y continuo hacia superiores escenarios en la calidad de vida de los pobladores de un territorio.
  - **Desarrollo organizacional.** - El avance organizacional representa un enfoque frente el cambio, más caro, más extenso y más grande período, que quiere mover a la organización entera aun nivel superior de desempeño, simultáneamente que optimización claramente la actuación y la agrado de sus integrantes. Aunque el avance organizacional con continuidad tiene dentro cambios estructurales y tecnológicos, su intención esencial es cambiar a la gente, de esta forma como la esencia y calidad de sus relaciones laborales. Es el esfuerzo a la larga, respaldadas por la alta dirección, para hacer mejor los procesos de satisfacción de inconvenientes y actualización de la organización en especial a través de un diagnóstico y una gestión de la civilización organizacional, más eficiente y colaborativos, realizando hincapié en el trabajo formal en grupo, los equipos temporales y la civilización intergrupal, con el apoyo de un asesor que lo posibilita y la aplicación de la teoría y a tecnología de la ciencia conductual aplicada.
- Desarrollo Regional.**- El avance regional comprende la aplicación coherente y eficiente de las reglas e instrumentos de avance barato, popular, poblacional, cultural y ambiental, por medio de proyectos, programas y proyectos orientados a crear condiciones que permitan el desarrollo barato

armonizando con la dinámica demográfica, el avance popular equitativo y la conservación de los elementos naturales y del ámbito en el territorio regional, destinado hacia el ejercicio pleno de los derechos del hombre y mujeres e justicia social.

- **Desarrollo sustentable.** - Es la unión o el período entre el medio ámbito y el avance, cuya finalidad es buscar un medio correcto des avance argumentándose en una sana utilización de los elementos para la agrado de las pretensiones recientes y futuras de la sociedad. Los contenidos fundamentales de este estilo de avance, también conocido como avance alterno, es intentar armonizar la sostenibilidad económica, la sostenibilidad popular y la sostenibilidad ecológica. Lo que lleva a parámetros no absolutos si no a restricciones que impone al uso de los elementos del medio ámbito acorde al estado de hoy de la tecnología y de la organización popular, de esta forma como la aptitud de la biosfera de absorber los efectos de las ocupaciones humanas.
- **Desempeño de Gestión.** - Es el desempeño de una institución basado en su estrategia desde un sistema de apreciación del desenvolvimiento institucional y su capacidad de avance.
- **Dirección Estratégica.**- David conceptualiza a la dirección estratégica como el arte y la ciencia de formular, establecer y considerar las elecciones por medio de las funcionalidades que permita a una compañía conseguir sus propósitos. Según esta definición, la dirección estratégica se enfoca en la incorporación de la gerencia, la mercadotecnia, las finanzas, la contabilidad, la producción, las operaciones, la exploración y avance, y los sistemas de información por PC para conseguir el triunfo de la empresa. Así como comprende el diseño organizacional. El concepto dirección estratégica se usa en este texto como sinónimo del término planeación estratégica. Este último término se usa más comúnmente en el planeta de los negocios, en tanto que el primero se utiliza en el ámbito estudiantil.
- **Eficacia.** - Es la parte esencial de la gerencia, como el conseguir que los objetivos marcados se cumplan. Si desarrollamos un producto o un

emprendimiento va a ser eficiente si terminamos ese emprendimiento o diseñamos el producto buscado con sus informaciones.

- **Eficiencia de Gestión.** - Es como una sección primordial y elemental de la gestión, se refiere a los elementos empleados y a los productos obtenidos. Si se consigue aumentar la proporción de productos obtenidos, manteniendo recurrente el volumen de elementos empleados.
- **Funciones del Administrador.** - Según la teoría neoclásica, las funcionalidades del gestor corresponden a los elementos de la gestión que Fayol definió en su instante (planear, ordenar, dirigir, coordinar y controlar), pero con fachada actualizada. En la línea iniciativa por Fayol, los autores neoclásicos adoptan el desarrollo administrativo como núcleo de su teoría ecléctica y utilitarista. Sin embargo, cada creador se aparta de los otros para entablar funcionalidades administrativas sutilmente diferentes.
- **Gestión de calidad.** - Es un aspecto de funcionalidad general de administración que establece y establece las reglas y hace cumplir los objetivos de la calidad en toda la organización, se considera las siguientes actividades: idealización estrategia de la calidad, la asignación de elementos y la evaluación de la calidad. Comprende tanto el control de calidad como el afirmamiento de la calidad, de esta forma como los conceptos suplementarios de política de la calidad, panificación de la calidad y mejoramiento de la calidad.
- **Información y Comunicación.** - La información y comunicación tiene como funcionalidad detectar, catalogar y transmitir información pertinente en forma y período que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Metas. - Objetivos por lograr a corto período. Frecuentemente tienen la posibilidad de confundirse con los objetivos inmediatos o con los objetivos operacionales. Las misiones frecuentes son: producción por mes, facturación por mes, recaudo periódico, etc.
- **Métodos.** - Planes prescritos para el desarrollo de una labor concreto. Generalmente el procedimiento, que se distribución a la persona que ocupa un cargo, o ejecuta una labor, le sugiere precisamente cómo desempeñarlo o cumplirla, respectivamente.

- **Normas.** - Reglas o estatutos que delimitan y afirman el cumplimiento de los métodos. Son órdenes directas y objetivas respecto del curso de acción que va a seguirse. Las normas emergen cuando cierta circunstancia pide una acción que va a seguirse.
- **Objetivo.** - Es una misión hacia cuya obtención dirige su actividad un sistema u organización luego de continuar un desarrollo de deliberación y elección.
- **Organización.** - Es la conjunción de los medios humanos y materiales accesibles, en funcionalidad a la obtención de un fin, según un esquema, desarrollo de dependencia e Interrelaciones entre los diferentes elementos que lo conforman.
- **Políticas.** - Afirmaciones en general fundamentadas en los objetivos de la organización; trabajan como guías orientadoras de la acción administrativa. Ofrecen marcos o restricciones, aunque flexibles y elásticos, para demarcar las superficies en que tendrá que realizarse la acción administrativa. Son en general y usan verbos como sostener, continuar, utilizar, proveer, asistir, etc. las frecuentes son las reglas de elementos humanos (como tratar a los empleados de la organización), las reglas de precio (como conducir los costos en oposición al mercado), reglas de ventas (como tratar a la clientela).
- **Procedimientos.** - Modos de realizar o llevar a efecto los programas. Los conseguir la uniformidad métodos son proyectos que establecen la secuencia cronológica de las tareas particulares primordiales para hacer determinados trabajos o tareas. Es la situación de los métodos de admisión de personal (que documentos y formularios se requieren para llevar a cabo la admisión de las personas) y los métodos de giro de cheques (quien debe llenarlos, quien debe firmarlos, etc.) además se llama prácticas.
- **Recaudación Municipal.** - Las Municipalidades perciben capital tributarios por las siguientes fuentes (Ley de tributación municipal, 1993): a) Los impuestos municipales conformados y regulados por las disposiciones del encabezado II. b) Las contribuciones y tasas que determinen los Concejos Municipales, en el contexto de los parámetros establecidos por el encabezado III. c) Los impuestos nacionales conformados en favor de las

Municipalidades y recaudados por el Gobierno Central, acorde a las normas establecidas en el encabezado IV. d) Los contemplados en las normas que rigen el Fondo de Compensación Municipal.

## **2.5. Hipótesis**

### **2.5.1. Hipótesis general**

La gestión de servicios al contribuyente se relaciona alta y significativamente con la recaudación por licencia de funcionamiento de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018. (Hi)

La gestión de servicios al contribuyente no se relaciona alta y significativamente con la recaudación por licencia de funcionamiento de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018. (Ho)

### **2.5.2. Hipótesis específicas:**

- a) La gestión de atención del personal administrativo al contribuyente se relaciona alta y significativamente con la situación del negocio comercial en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018.
- b) La gestión en calidad de servicios al contribuyente se relaciona alta y significativamente con la recaudación por derechos de licencia de funcionamiento de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018.

## **2.6. Variables**

**Variable 1:** Gestión de Servicios al Contribuyente

**Variable 2:** Recaudación por Licencia de Negocio Comercial

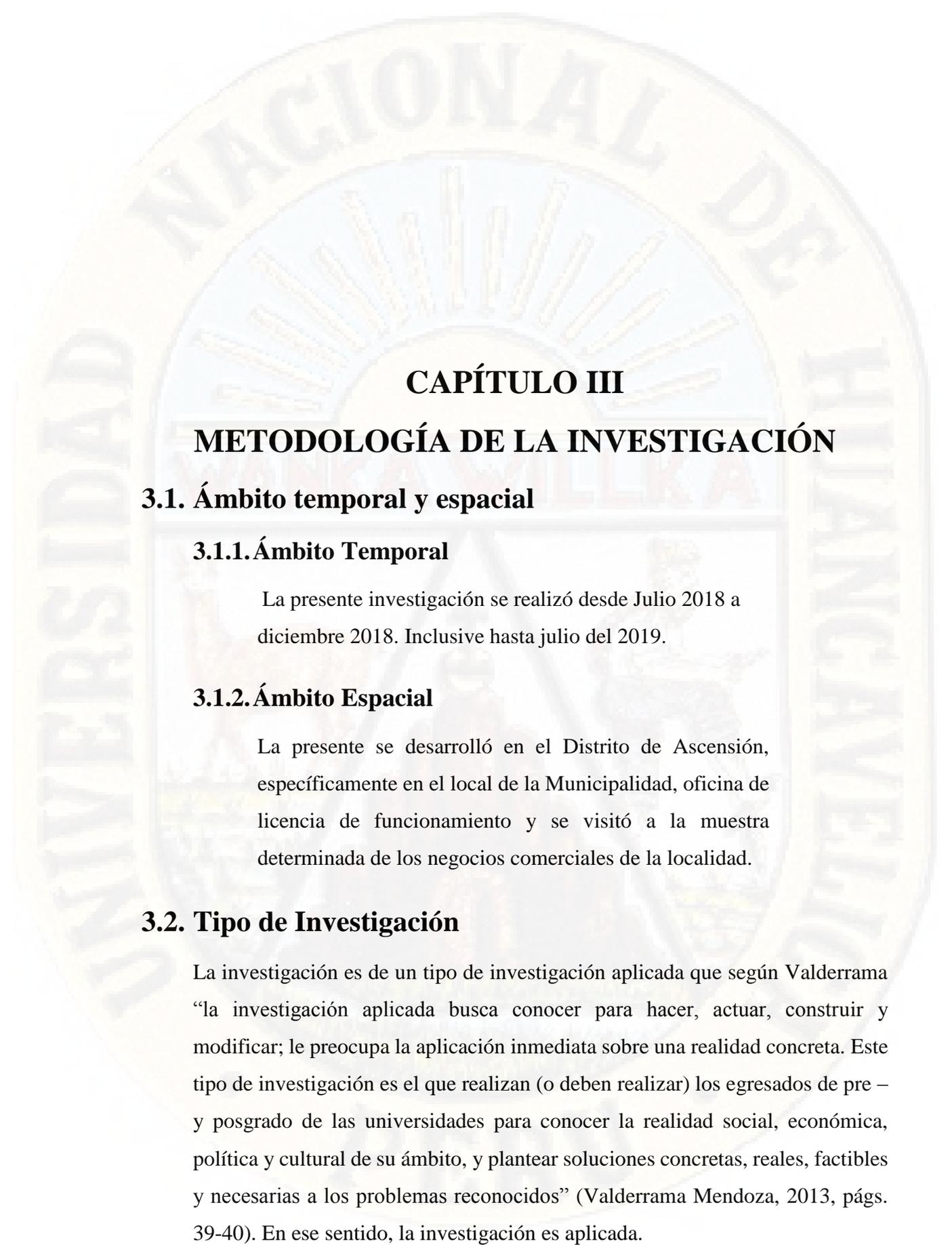
## 2.7. Operacionalización de variables

Variable 1:

VARIABLE 1	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
GESTIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE	<p><b>Definición Conceptual:</b> La gestión de servicios está adquiriendo cada vez más fuerza en las empresas e instituciones, debido a la gran competitividad, cambios en el entorno empresarial, internacionalización y globalización de los mercados, así como a la rapidez con que se producen los cambios en los sistemas de información. Esteban (2011).</p> <p><b>Definición Operacional:</b> Para evaluar y medir los procesos de perspectiva de gestión, se han considerado 3 dimensiones.</p>	<p><b>GESTIÓN DE ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO</b></p>	<p>Cumplimiento normativo Cumplimiento funcional Capacitación Nivel Académico Experiencia Satisficidad de atención</p>
		<p><b>GESTIÓN EN CALIDAD DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE</b></p>	<p>Simplificación de trámites Satisfacción del contribuyente Comunicación y acercamiento al contribuyente Mejoras en el servicio Incentivos/facilidades del pago Mejora de procesos Automatización de la deuda Buenas prácticas de gestión Liderazgo y trabajo en equipo</p>

Variable 2:

VARIABLE 2	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
RECAUDACIÓN POR LICENCIA DE NEGOCIO COMERCIAL	<p><b>Definición Conceptual:</b> Definición: La recaudación tributaria se define como el ejercicio de las funcionalidades administrativas conducentes al cobro de las deudas tributarias se caracteriza: 1. Es una utilidad administrativa, es un poderdeber, es una potestad y una obligación de cumplimiento inexcusable. 2. Se lleva a cabo por órganos administrativos 3. Puede hacerse en dos periodos; El tiempo Voluntarios y el Tiempo Ejecutivo. Es la etapa subsiguiente a la etapa de determinación de la deuda tributaria, teniendo como objeto su eficaz percepción.</p> <p><b>Definición Operacional:</b> Para evaluar y medir los procesos de perspectiva de gestión, se han considerado 3 dimensiones.</p>	<p><b>RECAUDACIÓN POR DERECHOS DE LICENCIA DE NEGOCIOS</b></p>	<p>Padrón de contribuyentes (Negocios) Modificaciones y actualizaciones. Determinación y cálculo de la tasa Plazo y Vencimiento Requisitos Condiciones sanitarias Normas de seguridad Entrega de licencias Monto de licencia</p>
		<p><b>SITUACIÓN DEL NEGOCIO COMERCIAL</b></p>	<p>Composición familiar Jerarquía de necesidades Nivel de morosidad (deudor) Formalidad/informalidad tributaria Capital Ingresos negocios del contribuyente Servicios profesionales Utilidades del negocio</p>



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Ámbito temporal y espacial**

##### **3.1.1. Ámbito Temporal**

La presente investigación se realizó desde Julio 2018 a diciembre 2018. Inclusive hasta julio del 2019.

##### **3.1.2. Ámbito Espacial**

La presente se desarrolló en el Distrito de Ascensión, específicamente en el local de la Municipalidad, oficina de licencia de funcionamiento y se visitó a la muestra determinada de los negocios comerciales de la localidad.

#### **3.2. Tipo de Investigación**

La investigación es de un tipo de investigación aplicada que según Valderrama “la investigación aplicada busca conocer para hacer, actuar, construir y modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad concreta. Este tipo de investigación es el que realizan (o deben realizar) los egresados de pre – y posgrado de las universidades para conocer la realidad social, económica, política y cultural de su ámbito, y plantear soluciones concretas, reales, factibles y necesarias a los problemas reconocidos” (Valderrama Mendoza, 2013, págs. 39-40). En ese sentido, la investigación es aplicada.

### 3.3. Nivel de investigación

Según Hernández, los estudios de alcance explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables (Hernández Sampieri, 2010, págs. 83-84). El nivel es aplicado.

#### 3.3.1. Métodos de investigación

Considerando al método científico en sentido riguroso como explica Carrasco, constituye un sistema de procedimientos, técnicas, instrumentos, acciones estratégicas y tácticas para resolver el problema de investigación, así como probar la hipótesis científica (Carrasco Díaz, 2006, pág. 269). Por lo que en la presente investigación utilizamos fundamentalmente el método científico seguido del método inductivo-deductivo; de análisis-síntesis, el método de investigación estadístico complementado con la aplicación físico- práctico. Porque nos ha permitido estudiar las variables de estudio.

#### 3.3.2. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación se realizó teniendo en consideración que: “Los diseños transeccionales correlacionales-causales, estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causan - efecto (causales), (Hernández Sampieri, 2010, pág. 154).

El esquema del diseño es el siguiente:

**Esquema de diseño:**

V1	r	V2
----	---	----

**Donde:**

V1 y V2= Variables a medir.

O= Medición

r = relación entre variables.

### **3.4. Población, muestra y muestreo**

#### **3.4.1. Población**

Quezada (2012, pág. 38) refiere que, la población representa una colección completa de elementos (sujetos, objetos, fenómenos o datos) que poseen algunas características comunes. Presentamos en el Cuadro N° 01 la Población de los trabajadores y contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Ascensión. La población comprendió a todos los contribuyentes del distrito por licencias de funcionamiento.

#### **3.4.2. Muestra**

Por otro lado, Según Alvarado (2009, pág. 385), a muestra, es un medio utilizado para inferir algo acerca de una población mediante la selección de una parte de la misma. La muestra intencionada ha sido total 32 encuestados (trabajadores municipales y contribuyentes) por licencias de funcionamiento.

#### **3.4.3. Muestreo**

El muestreo implica determinar una porción de la población para luego basándose en la inferencia tomar decisiones bajo certeza (Álvarez Mauricio, 2006, pág. 83). El muestreo realizado fue aleatorio simple.

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

Realizamos una revisión de documentos bibliográficos (fichas) y documentos de administración municipal, normativa e institucional, revisamos y utilizamos bibliografía enfocada para el sustento del avance del presente emprendimiento de exploración. Por la cual, recurrimos a las distintas bibliotecas de las

Universidades del país y utilizamos bibliografía electrónica a través de INTERNET para acceder a base de datos para revisar y consultar los papers de investigación. Análisis de Documentos e instrumentos de Gestión Municipal, se considera para poder contrastar con la realidad y otros instrumentos el cual, permitió lograr un diagnóstico razonable (Instrumentos: Guías de revisión bibliográfica).

Encuestas, se aplicará cuestionarios pres establecidos estableciendo su valides y confiabilidad a todos los trabajadores y contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Ascensión (Instrumento: cuestionario). Observación, se realizará durante el inicio, proceso y culminación de la investigación en las actividades de investigación para establecer los parámetros de medición de las variables en estudio (Instrumento: Guía de Observación).

### **3.6. Técnicas y procesamiento de análisis de datos**

Concluido el trabajo de campo y obtenido la información requerida, se realizó la tabulación; por consiguiente, se elaboraron los cuadros y gráficos estadísticos las cuales fueron la base para la interpretación y discusión. Por lo que, se dió inicio con la utilización del programa SPSS23.

En función de la matriz de operacionalización de las variables y el cuestionario elaborado luego de su aplicación se tabulará y procesará la data en SPSS 23 para poder realizar la contrastación de Hipótesis mediante la prueba de análisis de varianza, cumpliendo los requisitos de su aplicación. Se ha medido la correlación de las variables investigadas con la prueba “Rho” de Spearman.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de información

Presentación de datos: Gestión de Servicios al Contribuyente

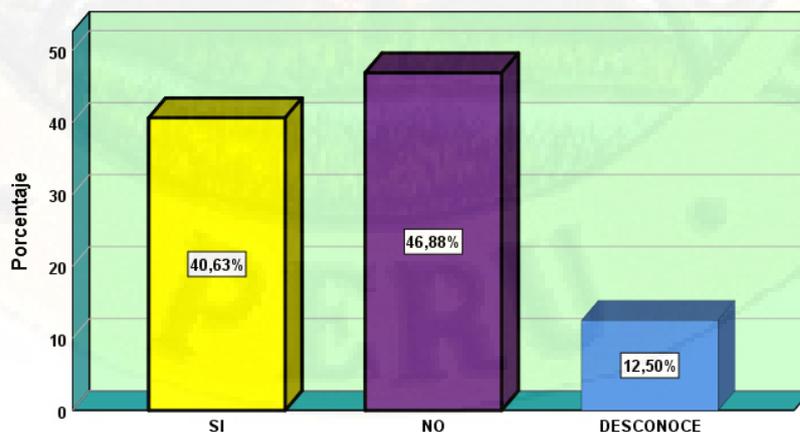
##### 4.1.1. Gestión en Calidad del Servicio al Contribuyente

##### 4.1.1.1. Simplificación de trámites

**Tabla N° 1: Existe simplificación de trámites en la municipalidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	13	40,6	40,6	40,6
	NO	15	46,9	46,9	87,5
	DESCONOCE	4	12,5	12,5	100,0
Total		32	100,0	100,0	

**Grafico N° 1: Existe simplificación de trámites en la municipalidad.**



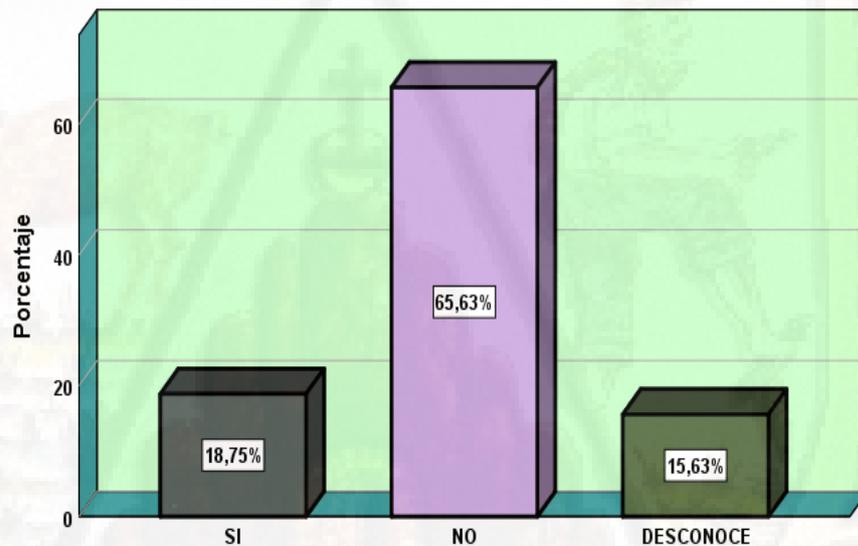
**En la Tabla N° 1 y Gráfico N° 1:** Los encuestados mencionan que existe simplificación de trámites en la municipalidad, el 40.63% señalan sí, el 46,88% mencionan no y el 12,50% respondieron que desconocen.

#### 4.1.1.2. Satisficidad de servicios de la oficina de licencias

**Tabla N° 2: Está satisfecho de los servicios municipales de la oficina de licencias.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	6	18,8	18,8	18,8
	NO	21	65,6	65,6	84,4
	DESCONOCE	5	15,6	15,6	100,0
Total		32	100,0	100,0	

**Gráfico N° 2: Está satisfecho de los servicios municipales de la oficina de licencias.**



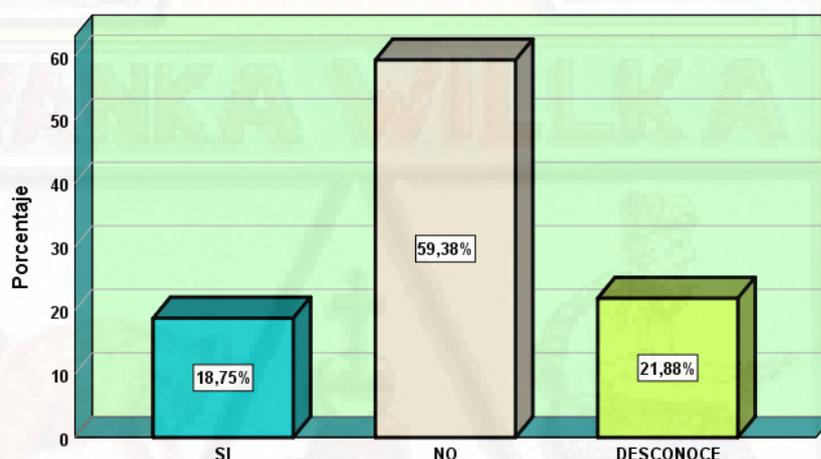
**En la Tabla N° 2 y Gráfico N° 2:** Los encuestados mencionan que está satisfecho de los servicios municipales de la oficina de licencias, el 18,75% señalan sí, el 65,63% mencionan no y el 15,63% respondieron que desconocen.

#### 4.1.1.3. Mejora de servicios de atención

**Tabla N° 3: El municipio mejora los servicios de atención al contribuyente.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	6	18,8	18,8	18,8
	NO	19	59,4	59,4	78,1
	DESCONOCE	7	21,9	21,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

**Grafico N° 3: El municipio mejora los servicios de atención al contribuyente.**



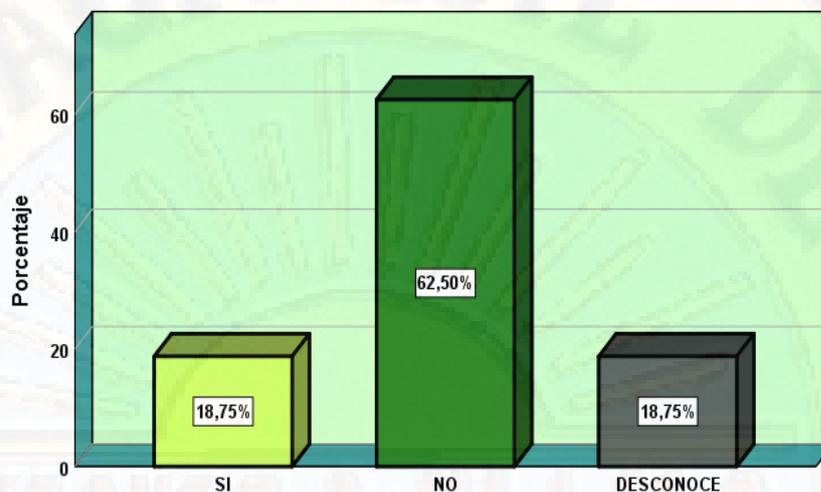
**En la Tabla N° 3 y Gráfico N° 3:** Los encuestados mencionan que el municipio mejora los servicios de atención al contribuyente, el 18,75 señalan sí, el 59,38% mencionan no y el 21,88% respondieron que desconocen.

#### 4.1.1.4. Incentivos/Facilidad de pago por licencias

**Tabla N° 4: La municipalidad otorga incentivos y facilidad de pago por licencias de funcionamiento.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	6	18,8	18,8	18,8
	NO	20	62,5	62,5	81,3
	DESCONOCE	6	18,8	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Grafico N° 4: La municipalidad otorga incentivos y facilidad de pago por licencias de funcionamiento.



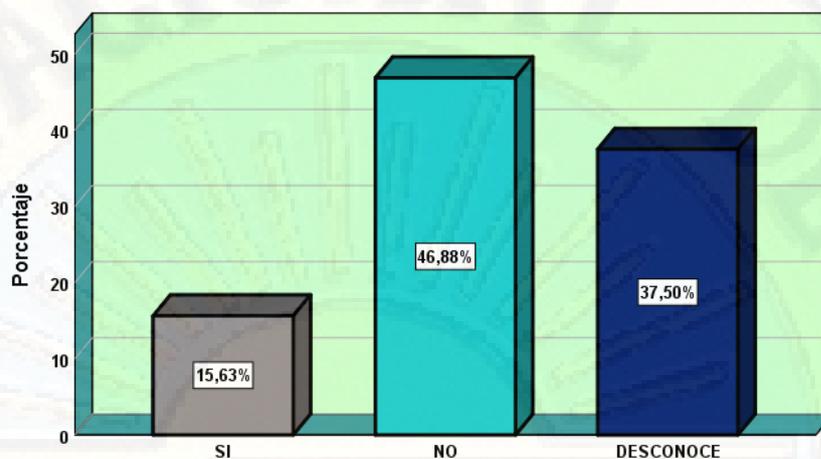
En la Tabla N° 4 y Gráfico N° 4: Los encuestados mencionan que la municipalidad otorga incentivos y facilidad de pago por licencias de funcionamiento, el 18,75% señalan sí, el 62,50% mencionan no y el 18,75% respondieron que desconocen.

#### 4.1.1.5. Existe la oficina de defensoría del contribuyente

Tabla N° 5: En la municipalidad existe la oficina de defensoría del contribuyente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	5	15,6	15,6	15,6
NO	15	46,9	46,9	62,5
DESCONOCE	12	37,5	37,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Grafico N° 5: En la municipalidad existe la oficina de defensoría del contribuyente.



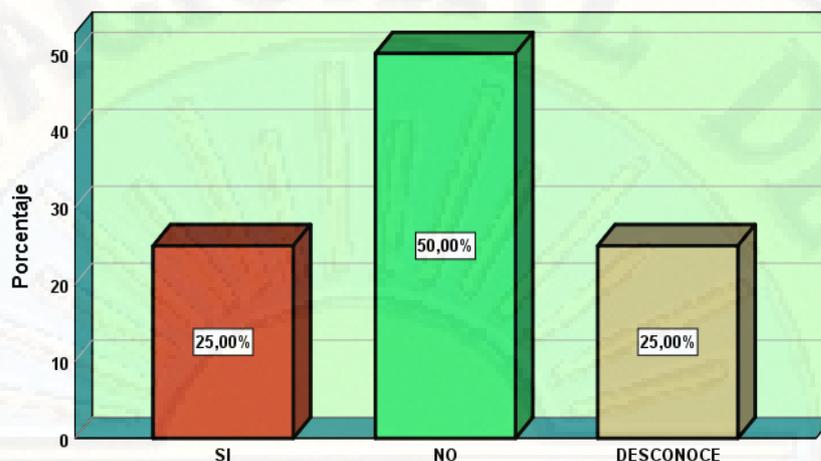
En la Tabla N° 5 y Gráfico N° 5: Los encuestados mencionan en la municipalidad existe la oficina de defensoría del contribuyente, el 15,63% señalan sí, el 46,88% mencionan no y el 37,50% respondieron que desconocen.

#### 4.1.1.6. Mejoras de procesos de atención

Tabla N° 6: Existe mejoras de procesos de atención en la municipalidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	8	25,0	25,0	25,0
	NO	16	50,0	50,0	75,0
	DESCONOCE	8	25,0	25,0	100,0
Total		32	100,0	100,0	

Grafico N° 6: Existe mejoras de procesos de atención en la municipalidad.



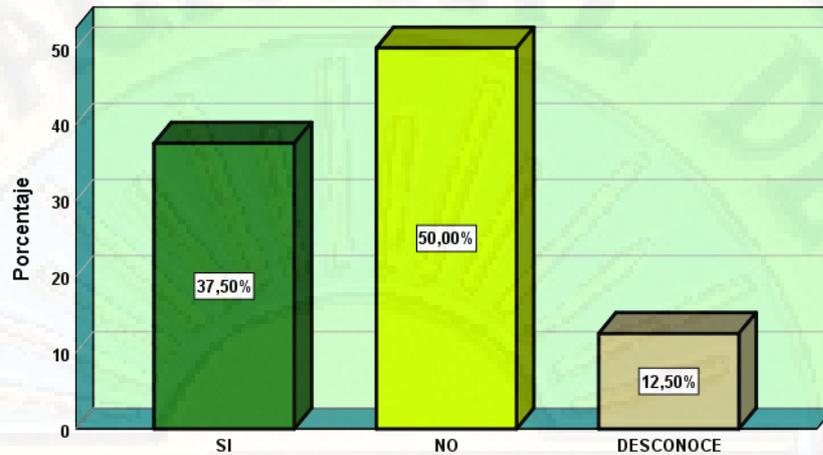
En la Tabla N° 6 y Gráfico N° 6: Los encuestados mencionan que existe mejoras de procesos de atención en la municipalidad., el 25,00% señalan sí, el 50,00% mencionan no y el 25,00% respondieron que desconocen.

#### 4.1.1.7. Cumplimiento de pago mensual

Tabla N° 7: Cumple sus pagos mensuales puntualmente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	12	37,5	37,5	37,5
	NO	16	50,0	50,0	87,5
	DESCONOCE	4	12,5	12,5	100,0
Total		32	100,0	100,0	

Gráfico N° 7: Cumple sus pagos mensuales puntualmente.



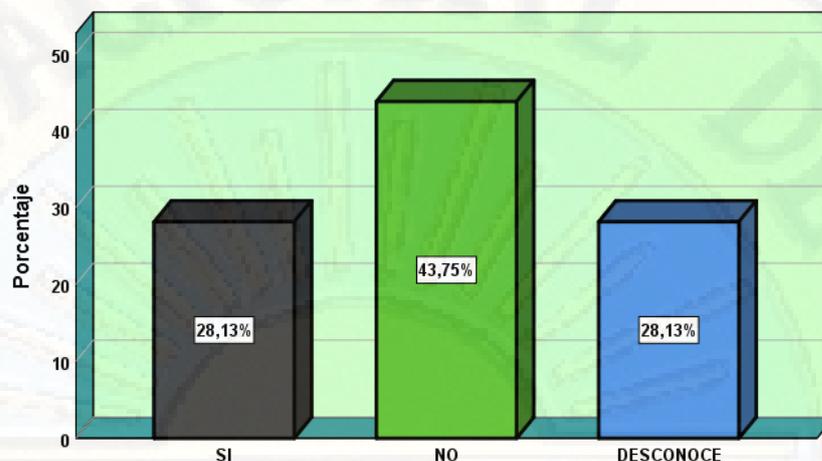
En la Tabla N° 7 y Gráfico N° 7: Los encuestados mencionan que cumple sus pagos mensuales puntualmente, el 37,50% señalan sí, el 50,00% mencionan no y el 12,50% respondieron que desconocen.

#### 4.1.1.8. Automatización de deudas por licencias

Tabla N° 8: Está automatizado el estado de la deuda por licencias de funcionamiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	9	28,1	28,1	28,1
	NO	14	43,8	43,8	71,9
	DESCONOCE	9	28,1	28,1	100,0
Total		32	100,0	100,0	

Gráfico N° 8: Está automatizado el estado de la deuda por licencias de funcionamiento.



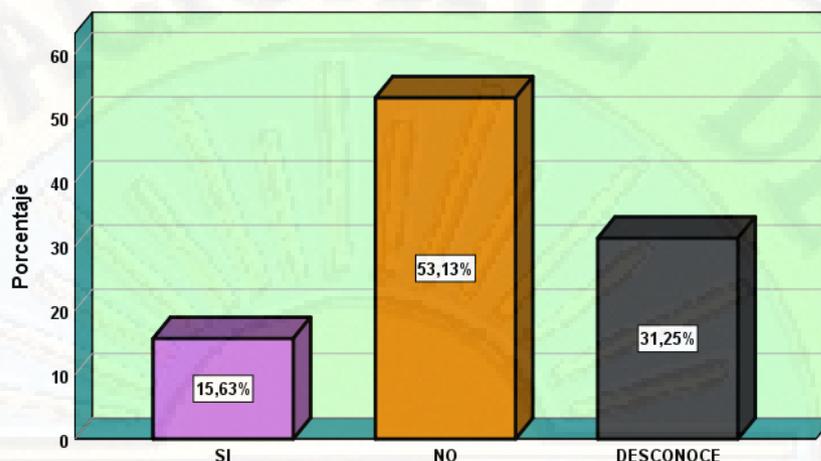
En la Tabla N° 8 y Gráfico N° 8: Los encuestados mencionan que está automatizado el estado de la deuda por licencias de funcionamiento, el 28,1% señalan sí, el 43,8% mencionan no y el 28,1% respondieron que desconocen.

#### 4.1.1.9. Buenas prácticas de servicios al contribuyente

Tabla N° 9: Considera que existe buenas prácticas de gestión de servicios al contribuyente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	5	15,6	15,6	15,6
	NO	17	53,1	53,1	68,8
	DESCONOCE	10	31,3	31,3	100,0
Total		32	100,0	100,0	

Grafico N° 9: Considera que existe buenas prácticas de gestión de servicios al contribuyente.



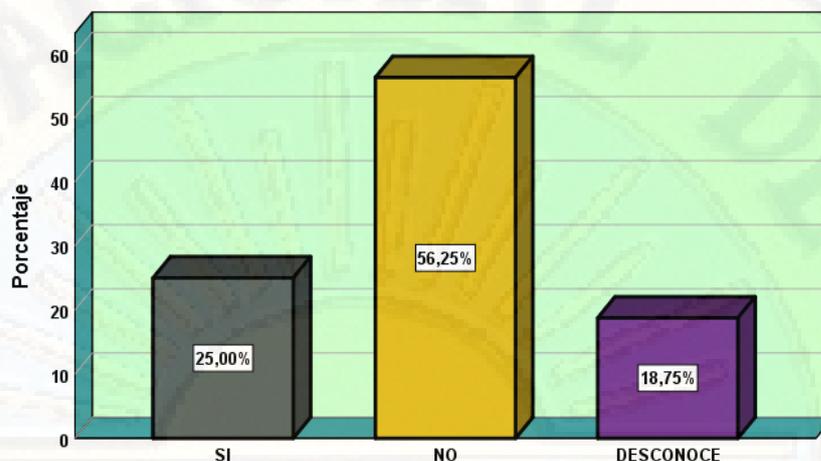
En la Tabla N° 9 y Gráfico N° 9: Los encuestados mencionan se considera que existe buenas prácticas de gestión de servicios al contribuyente, el 15,6% señalan sí, el 53,1% mencionan no y el 31,3% respondieron que desconocen.

#### 4.1.2. Gestión de Atención del Personal Administrativo

Tabla N° 10: Se cumple la normativa para el otorgamiento de licencias de funcionamiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	8	25,0	25,0	25,0
	NO	18	56,3	56,3	81,3
	DESCONOCE	6	18,8	18,8	100,0
Total		32	100,0	100,0	

Grafico N° 10: Se cumple la normativa para el otorgamiento de licencias de funcionamiento.



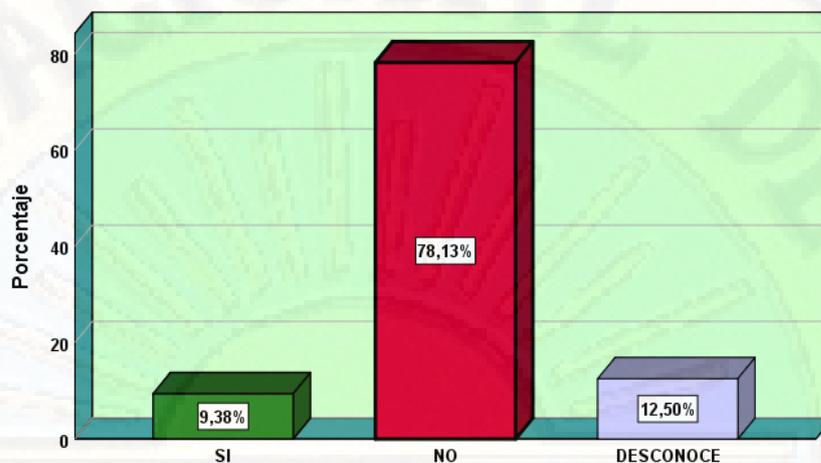
En la Tabla N° 10 y Gráfico N° 10: Los encuestados mencionan que se cumple la normativa para el otorgamiento de licencias de funcionamiento, el 25,00% señalan sí, el 56,25% mencionan no y el 18,75% respondieron que desconocen.

#### 4.1.2.2. Cumplimiento eficiente de funciones

Tabla N° 11: Los trabajadores de la oficina de licencias cumple eficientemente sus funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	3	9,4	9,4	9,4
	NO	25	78,1	78,1	87,5
	DESCONOCE	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Grafico N° 11: Los trabajadores de la oficina de licencias cumple eficientemente sus funciones.



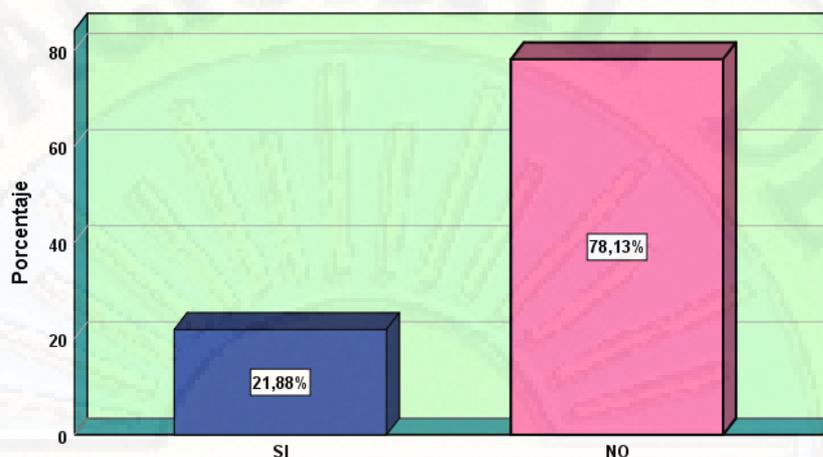
En la Tabla N° 11 y Gráfico N° 11: Los encuestados mencionan que los trabajadores de la oficina de licencias cumple eficientemente sus funciones, el 9,38% señalan sí, el 78,13% mencionan no y el 12,50% respondieron que desconocen.

#### 4.1.2.3. Capacitación en su puesto

Tabla N° 12: Los trabajadores están capacitados en sus puestos de desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	7	21,9	21,9	21,9
	NO	25	78,1	78,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

**Gráfico N° 12: Los trabajadores están capacitados en sus puestos de desempeño laboral.**



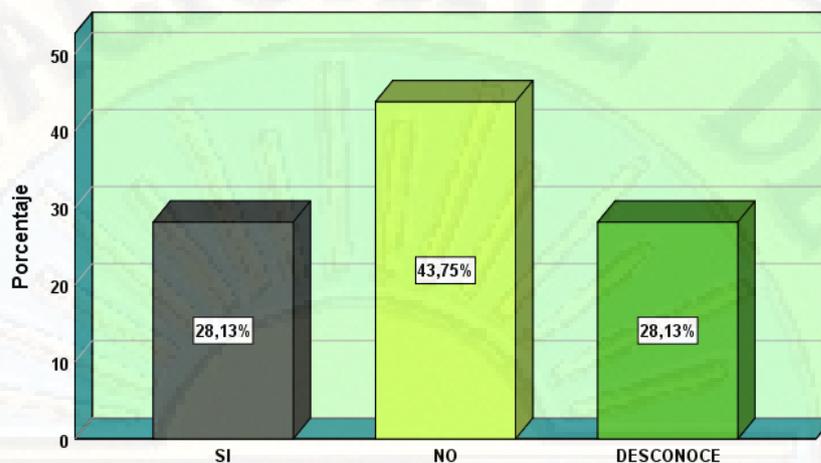
**En la Tabla N° 12 y Gráfico N° 12:** Los encuestados mencionan que los trabajadores están capacitados en sus puestos de desempeño laboral, el 21,88% señalan sí y el 78,13% mencionan no.

#### 4.1.2.4. Nivel de formación académica del personal

**Tabla N° 13: Los trabajadores administrativos poseen un buen nivel académico.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	9	28,1	28,1	28,1
	NO	14	43,8	43,8	71,9
	DESCONOCE	9	28,1	28,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Grafico N° 13: Los trabajadores administrativos poseen un buen nivel académico.



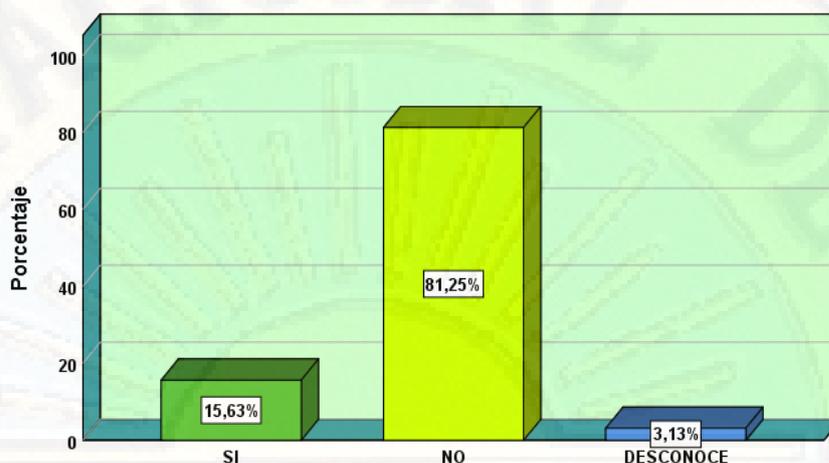
En la Tabla N° 13 y Gráfico N° 13: Los encuestados mencionan que los trabajadores administrativos poseen un buen nivel académico, el 28,13% señalan sí, el 43,75% mencionan no y el 28,13% respondieron que desconocen.

#### 4.1.2.5. Satisficidad de servicios del personal

Tabla N° 14: Le satisface la atención que brinda el personal administrativo de la oficina de licencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	5	15,6	15,6	15,6
	NO	26	81,3	81,3	96,9
	DESCONOCE	1	3,1	3,1	100,0
Total		32	100,0	100,0	

Grafico N° 14: Le satisface la atención que brinda el personal administrativo de la oficina de licencias.



En la Tabla N° 14 y Gráfico N° 14: Los encuestados mencionan que le satisface la atención que brinda el personal administrativo de la oficina de licencias, el 15,63% señalan sí, el 81,25% mencionan no y el 3,13% respondieron que desconocen.

#### Presentación de datos: Recaudación por Licencia de Negocio Comercial

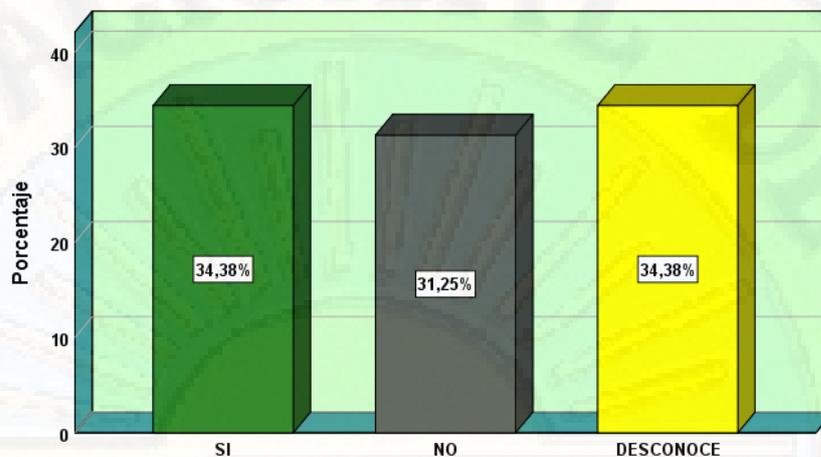
##### 4.1.3. Recaudación por Derechos de Licencia de Negocios

##### 4.1.3.1. Cuentan con padrón de licencias de negocios

Tabla N° 15: La oficina de licencias tiene un padrón de otorgamiento de licencias de funcionamiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	11	34,4	34,4	34,4
	NO	10	31,3	31,3	65,6
	DESCONOCE	11	34,4	34,4	100,0
Total		32	100,0	100,0	

Grafico N° 15: La oficina de licencias tiene un patrón de otorgamiento de licencias de funcionamiento.



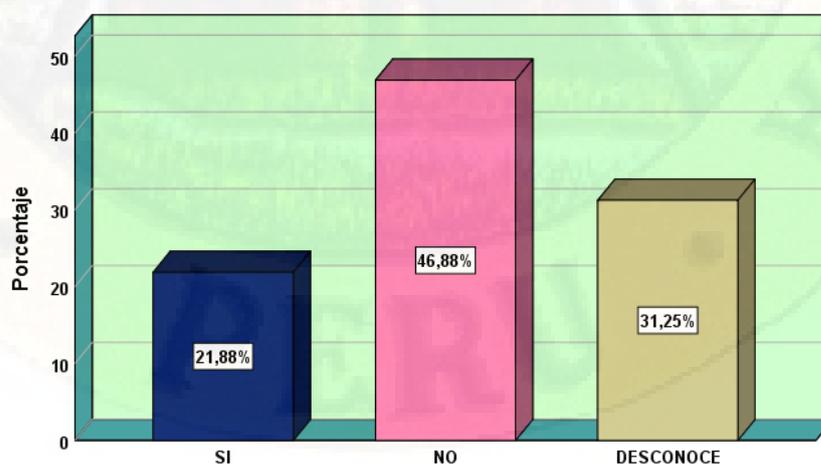
En la Tabla N° 15 y Gráfico N° 15: Los encuestados mencionan que la oficina de licencias tiene un patrón de otorgamiento de licencias de funcionamiento, el 34,38% señalan sí, el 31,25% mencionan no y el 34,38% respondieron que desconocen.

#### 4.1.3.2. Modifican y actualizan el padrón de negocios

Tabla N° 16: La oficina de licencias modifica y actualiza el padrón de negocios comerciales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	7	21,9	21,9	21,9
	NO	15	46,9	46,9	68,8
	DESCONOCE	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Grafico N° 16: La oficina de licencias modifica y actualiza el padrón de negocios comerciales.



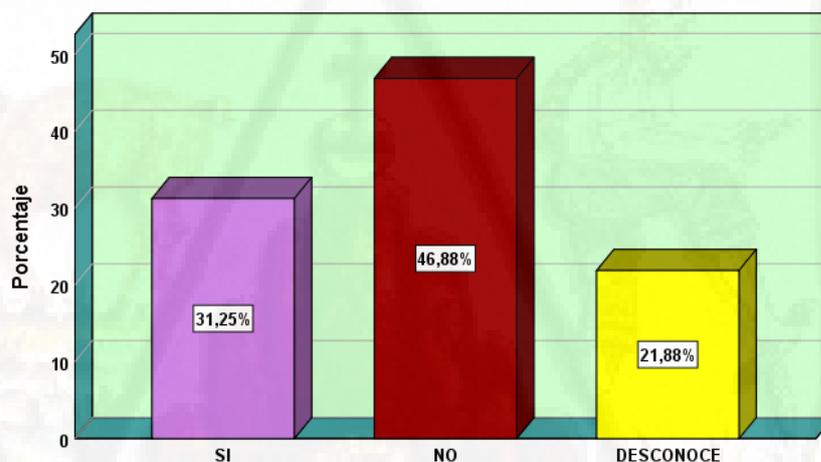
**En la Tabla N° 16 y Gráfico N° 16:** Los encuestados mencionan la oficina de licencias modifica y actualiza el patrón de negocios comerciales, el 21,88% señalan sí, el 46,88% mencionan no y el 31,25% respondieron que desconocen.

#### 4.1.3.3. Son correctos los montos y tasa de pago por licencias

**Tabla N° 17: Al pagar por licencia de funcionamiento están correctos los montos y tasas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	10	31,3	31,3	31,3
	NO	15	46,9	46,9	78,1
	DESCONOCE	7	21,9	21,9	100,0
Total		32	100,0	100,0	

**Gráfico N° 17: Al pagar por licencia de funcionamiento están correctos los montos y tasas.**



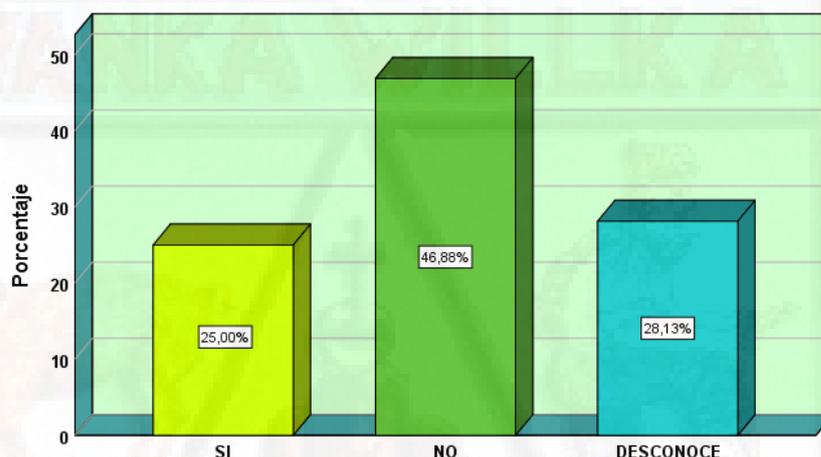
**En la Tabla N° 17 y Gráfico N° 17:** Los encuestados mencionan que al pagar por licencia de funcionamiento están correctos los montos y tasas, el 31,25% señalan sí, el 46,88% mencionan no y el 21,88% respondieron que desconocen.

#### 4.1.3.4. Las licencias otorgadas tienen plazo de vencimiento

**Tabla N° 18: En la licencia otorgada al propietario del negocio figuran los plazos de vencimiento.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	8	25,0	25,0	25,0
	NO	15	46,9	46,9	71,9
	DESCONOCE	9	28,1	28,1	100,0
Total		32	100,0	100,0	

**Gráfico N° 18: En la licencia otorgada al propietario del negocio figuran los plazos de vencimiento.**



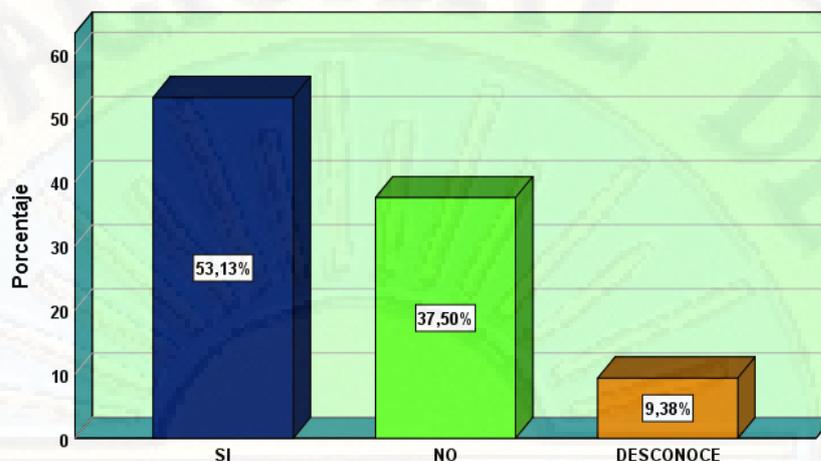
**En la Tabla N° 18 y Gráfico N° 18:** Los encuestados mencionan que en la licencia otorgada al propietario del negocio figuran los plazos de vencimiento, el 25,00% señalan sí, el 46,88% mencionan no y el 28,13% respondieron que desconocen.

#### 4.1.3.5. Son demasiados requisitos para otorgar licencias

**Tabla N° 19: Son muchos los requisitos que se exige para otorgar licencias de funcionamiento.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	17	53,1	53,1	53,1
	NO	12	37,5	37,5	90,6
	DESCONOCE	3	9,4	9,4	100,0
Total		32	100,0	100,0	

Gráfico N° 19: Son muchos los requisitos que se exige para otorgar licencias de funcionamiento.



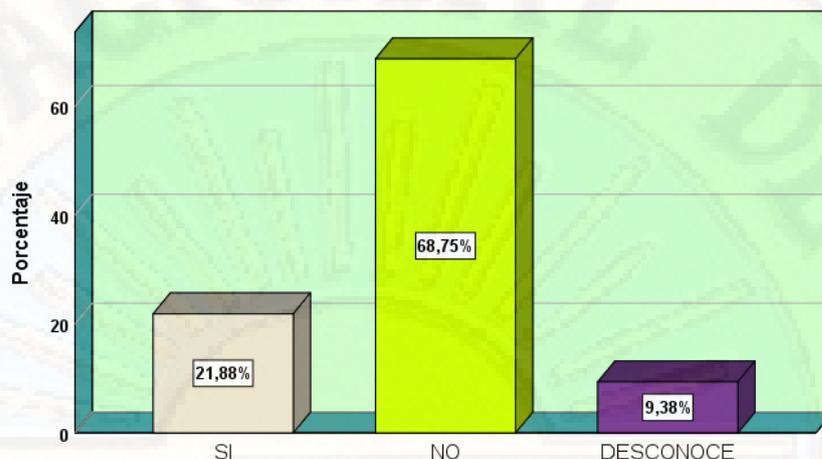
En la Tabla N° 19 y Gráfico N° 19: Los encuestados mencionan que son muchos los requisitos que se exige para otorgar licencias de funcionamiento, el 53,13% señalan sí, el 37,50% mencionan no y el 9,38% respondieron que desconocen.

#### 4.1.3.6. Los negocios cumplen las normas sanitarias

Tabla N° 20: Se cumple las normas sanitarias por aquellos establecimientos que recibieron sus licencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	7	21,9	21,9	21,9
	NO	22	68,8	68,8	90,6
	DESCONOCE	3	9,4	9,4	100,0
Total		32	100,0	100,0	

Grafico N° 20: Se cumple las normas sanitarias por aquellos establecimientos que recibieron sus licencias.



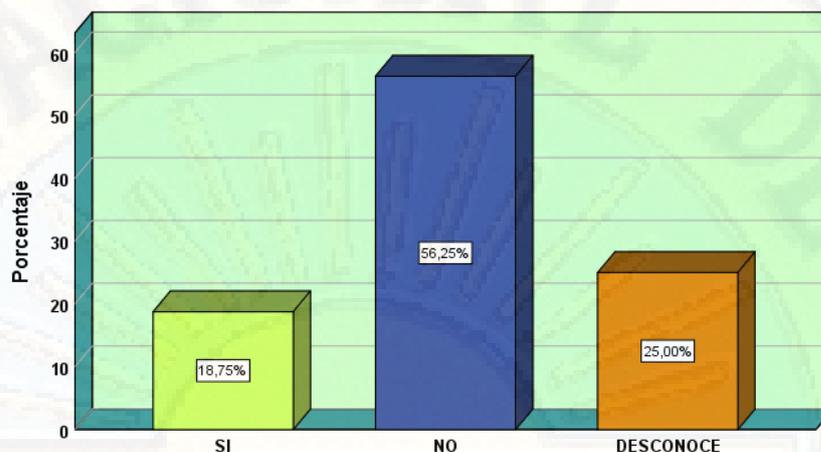
En la Tabla N° 20 y Gráfico N° 20: Los encuestados mencionan que se cumple las normas sanitarias por aquellos establecimientos que recibieron sus licencias, el 21,88% señalan sí, el 68,75% mencionan no y el 9,38% respondieron que desconocen.

#### 4.1.3.7. Los negocios cumplen las normas de seguridad

Tabla N° 21: Los establecimientos autorizados con licencias cumplen las normas de seguridad exigidas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	6	18,8	18,8	18,8
	NO	18	56,3	56,3	75,0
	DESCONOCE	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Grafico N° 21: Los establecimientos autorizados con licencias cumplen las normas de seguridad exigidas.



En la Tabla N° 21 y Gráfico N° 21: Los encuestados mencionan Los establecimientos autorizados con licencias cumplen las normas de seguridad exigidas, el 18,75% señalan sí, el 56,25% mencionan no y el 25,00% respondieron que desconocen.

#### 4.1.3.8. La entrega de licencias es rápida y oportuna

Tabla N° 22: La entrega de licencias de funcionamiento son oportunas y rápidas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	3	9,4	9,4	9,4
NO	23	71,9	71,9	81,3
DESCONOCE	6	18,8	18,8	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Grafico N° 22: La entrega de licencias de funcionamiento son oportunas y rápidas.



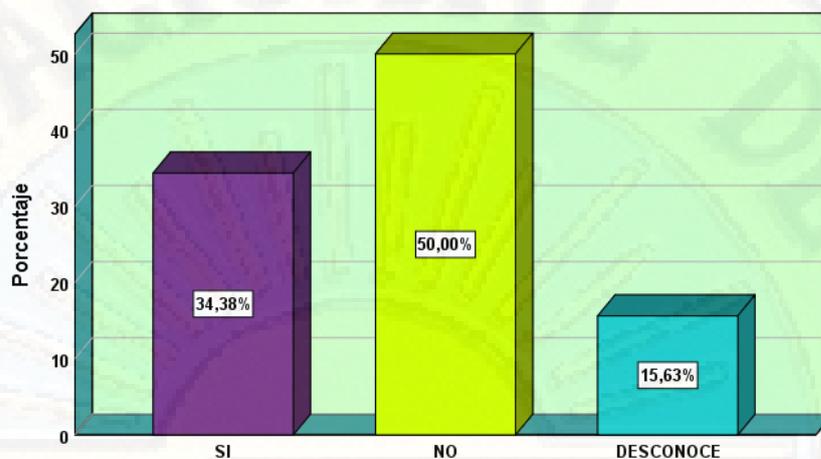
En la Tabla N° 22 y Gráfico N° 22: Los encuestados mencionan que la entrega de licencias de funcionamiento son oportunas y rápidas, el 9,38% señalan sí, el 71,88% mencionan no y el 18,75% respondieron que desconocen.

#### 4.1.3.9. Está de acuerdo con el monto para licencias

Tabla N° 23: Está de acuerdo por el monto que se cobran por autorización de licencias de funcionamiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	11	34,4	34,4	34,4
	NO	16	50,0	50,0	84,4
	DESCONOCE	5	15,6	15,6	100,0
Total		32	100,0	100,0	

Grafico N° 23: Esta de acuerdo por el monto que se cobran por autorización de licencias de funcionamiento.



En la Tabla N° 23 y Gráfico N° 23: Los encuestados mencionan que están de acuerdo por el monto que se cobran por autorización de licencias de funcionamiento, el 34,38% señalan sí, el 50,00% mencionan no y el 15,63% respondieron que desconocen.

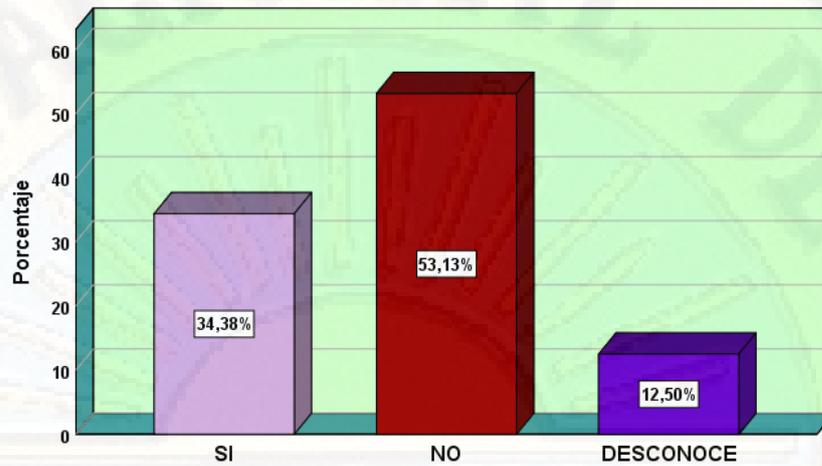
#### 4.1.4. Situación del negocio comercial

##### 4.1.4. 1. Composición familiar es menor a 5 personas

Tabla N° 24: Su composición familiar es menos a 5 personas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	11	34,4	34,4	34,4
	NO	17	53,1	53,1	87,5
	DESCONOCE	4	12,5	12,5	100,0
Total		32	100,0	100,0	

Grafico N° 24: Su composición familiar es menos a 5 personas.



En la Tabla N° 24 y Gráfico N° 24: Los encuestados mencionan que su composición familiar es menos a 5 personas, el 34,38% señalan sí, el 53,13% mencionan no y el 12,50% respondieron que desconocen.

#### 4.1.4. 2. Prima más mi alimentación que pagar por licencias

Tabla N° 25: Más priman sus necesidades alimentarias que pagar las tasas municipales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	8	25,0	25,0	25,0
	NO	21	65,6	65,6	90,6
	DESCONOCE	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Gráfico N° 25: Más priman sus necesidades alimentarias que pagar las tasas municipales.



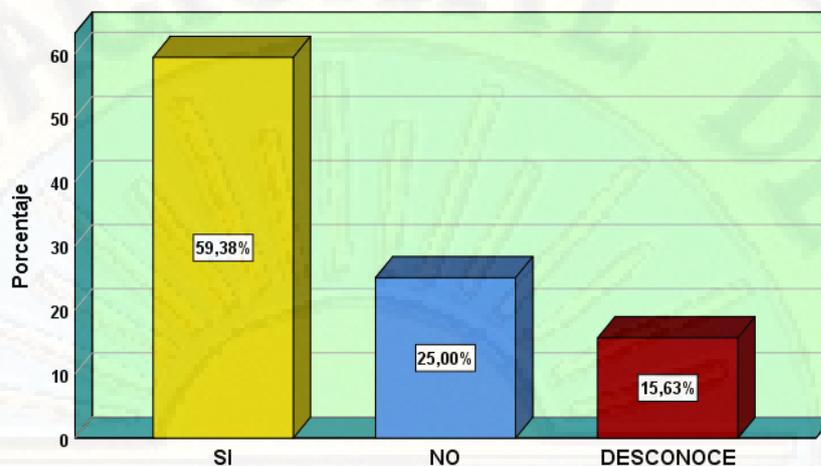
En la Tabla N° 25 y Gráfico N° 25: Los encuestados mencionan más priman sus necesidades alimentarias que pagar las tasas municipales, el 25,00% señalan sí, el 65,63% mencionan no y el 9,38% respondieron que desconocen.

#### 4.1.4. 3. Tiene deudas tributarias actualmente

Tabla N° 26: Los encuestados tienen deudas tributarias actualmente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	19	59,4	59,4	59,4
	NO	8	25,0	25,0	84,4
	DESCONOCE	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Grafico N° 26: Los contribuyentes tienen deudas tributarias actualmente.



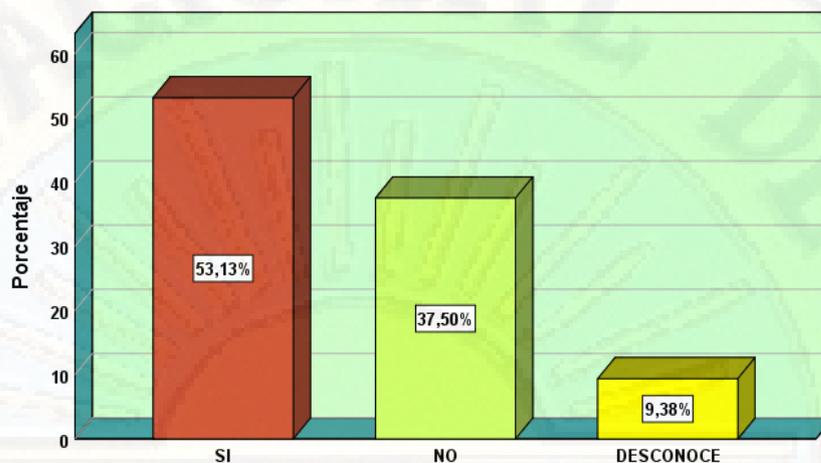
En la Tabla N° 26 y Gráfico N° 25: Los encuestados mencionan que Los encuestados tienen deudas tributarias actualmente, el 59,38% señalan sí, el 25,00% mencionan no y el 15,63% respondieron que desconocen.

#### 4.1.4. 4. Es mejor tener licencia del negocio que ser informal

Tabla N° 27: Es mejor tener licencias de funcionamiento del negocio que ser negocio informal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	17	53,1	53,1	53,1
	NO	12	37,5	37,5	90,6
	DESCONOCE	3	9,4	9,4	100,0
Total		32	100,0	100,0	

Grafico N° 27: Es mejor tener licencias de funcionamiento del negocio que ser negocio informal.



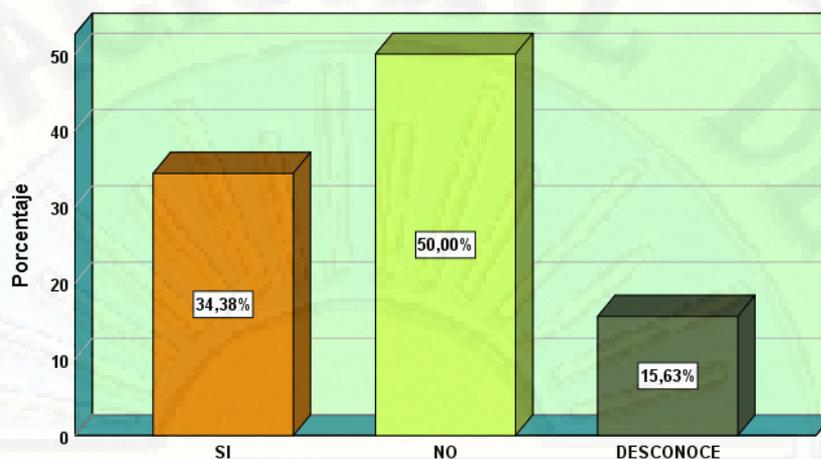
En la Tabla N° 27 y Gráfico N° 27: Los encuestados mencionan que es mejor tener licencias de funcionamiento del negocio que ser negocio informal, el 53,13% señalan sí, el 37,50% mencionan no y el 9,38% respondieron que desconocen.

#### 4.1.4. 5. Los ingresos del contribuyente son menores a S/. 5,000

Tabla N° 28: Los ingresos del pequeño negocio del contribuyente es menor a s/. 5.000.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	11	34,4	34,4	34,4
	NO	16	50,0	50,0	84,4
	DESCONOCE	5	15,6	15,6	100,0
Total		32	100,0	100,0	

Grafico N° 28: Los ingresos del pequeño negocio del contribuyente es menor a s/. 5.000.



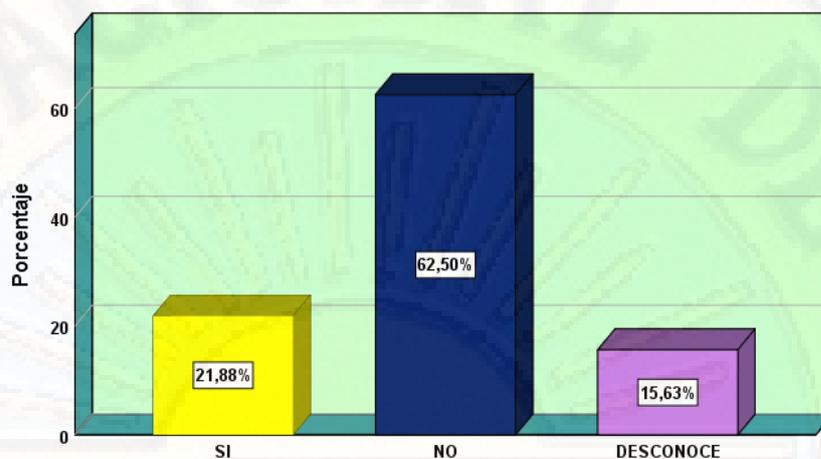
En la Tabla N° 28 y Gráfico N° 28: Los encuestados mencionan que los ingresos del pequeño negocio del contribuyente es menor a s/. 5.000, el 34,38% señalan sí, el 50,00% mencionan no y el 15,63% respondieron que desconocen.

#### 4.1.4. 6. Recibe los servicios de un Contador Público

Tabla N° 29: Los encuestados reciben los servicios de un contador público en su negocio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	7	21,9	21,9	21,9
	NO	20	62,5	62,5	84,4
	DESCONOCE	5	15,6	15,6	100,0
Total		32	100,0	100,0	

Grafico N° 29: Los contribuyentes reciben los servicios de un contador público en su negocio.



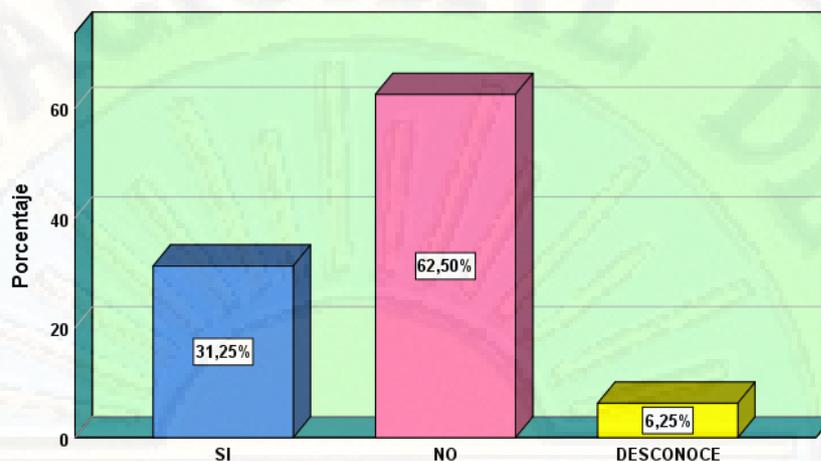
En la Tabla N° 29 y Gráfico N° 29: Los encuestados mencionan que Los encuestados reciben los servicios de un contador público en su negocio, el 21,88% señalan sí, el 62,50% mencionan no y el 15,63% respondieron que desconocen.

#### 4.1.4. 7. Su negocio obtuvo buenas ganancias últimamente

Tabla N° 30: Últimamente su negocio obtuvo buenas ganancias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	10	31,3	31,3	31,3
	NO	20	62,5	62,5	93,8
	DESCONOCE	2	6,3	6,3	100,0
Total		32	100,0	100,0	

Grafico N° 30: Últimamente se negoció obtuvo buenas ganancias.



En la Tabla N° 30 y Gráfico N° 30: Los encuestados mencionan que últimamente su negocio obtuvo buenas ganancias, el 31,25% señalan sí, el 62,50% mencionan no y el 6,25% respondieron que desconocen.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### Análisis de Datos Bivariados

#### 4.2.1. Prueba de hipótesis “a”

#### Correlaciones

			Gestión en Calidad del Servicio al Contribuyente	Recaudación por Derechos de Licencia de Negocios
Rho de Spearman	Gestión en Calidad del Servicio al Contribuyente	Coefficiente de correlación	1,000	,796**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Recaudación por Derechos de Licencia de Negocios	Coefficiente de correlación	,796**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Existe alta correlación ( $,796$ ) entre la gestión en calidad del servicio al contribuyente y la recaudación por derechos de licencia de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión para el periodo 2018. La correlación es significativa ( $,000$ ).

#### 4.2.2. Prueba de hipótesis “b”

##### Correlaciones

			Gestión de Atención del Personal Administrativo	Situación del Negocio Comercial
Rho de Spearman	Gestión de Atención del Personal Administrativo	Coefficiente de correlación	1,000	,620**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Situación del Negocio Comercial	Coefficiente de correlación	,620**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Existe media correlación (.620) entre la gestión de atención del personal administrativo y la situación del negocio comercial en la Municipalidad Distrital de Ascensión para el periodo 2018. La correlación es significativa (.000).

#### 4.3. Discusión de resultados

Realizando la discusión del presente trabajo de investigación comentamos lo precisado por Andía (2007) toda institución puede ser interpretada como un enorme sistema que interactúa con el medio (entorno) por medio de dos subsistemas: Un subsistema que recibe insumos, los procesos y distribución productos para atender las solicitudes de los usuarios. Un subsistema más extenso, que comprende al previo, que tiene como propósito crear impactos en el ámbito y la causa del primer subsistema es producir los bienes y/o servicios eficientemente. En Ese sentido, nuestro trabajo de investigación realizado acerca de la gestión de servicios al contribuyente y la recaudación por licencia de funcionamiento de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión para el año 2018 parte de que en la actualidad, la mayoría de municipalidades tienen un deficiente sistema de administración tributaria, debido principalmente a que nunca se preocuparon en desarrollar o potenciar esta importante área, a través de la cual se captan los recursos necesarios para que puedan cumplir con sus fines y objetivos en favor de la provincia de Distrito de Ascensión. ese descuido no ha permitido que se implementen sistemas tales como el de fiscalización, recaudación y control de cumplimiento de deuda, con

lo cual ha empeorado la situación financiera de los gobiernos locales al no poder contar con los recursos por falta de pago de impuestos y tasas, por parte de los contribuyentes, los mismos que en la mayoría de los casos no recaen la responsabilidad sino, por la falta de control de la administración tributaria. asimismo, a ello se suma la falta de infraestructura y de personal idóneo para el desarrollo de las funciones propias de la administración tributaria. El problema a investigar fue ¿De qué manera la gestión de servicios al contribuyente se relaciona con la recaudación por licencia de funcionamiento de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018? Lo cual, dio origen al objetivo de investigación de determinar de qué manera la gestión de servicios al contribuyente se relaciona con la recaudación por licencia de funcionamiento de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018. Concordamos con los antecedentes de Cantos (2014) en su tesis titulada “Modelo de Administración Tributaria para Mejorar la Recaudación de los Ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa” para optar el grado académico de Doctor en Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego - Escuela De Postgrado - Sección De Postgrado De Ciencias Económicas. La presente investigación es de diseño no experimental, donde se aplicó una investigación de carácter descriptivo, porque se describe cada uno de los hechos y fenómenos a investigar; y explicativa porque es un análisis explícito del problema motivo de la investigación, se encuestó a 378 contribuyentes cuyo objetivo general fue: Diseñar un Modelo de Administración Tributaria que mejore de manera significativa la recaudación de ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa. Sus principales conclusiones fueron: 1. Se diseñó un Modelo de Administración que tiene por finalidad organizar y ejecutar la administración y recaudación de todos los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad de Jipijapa. 2. La no actualización de la normativa existente de recaudación de los contribuyentes del Departamento Financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa, las ordenanzas municipales y las pocas normas que existen sobre recaudación ya que datan del año 1995. La moneda bajo la cual están normados

es el sucre, sin embargo, a partir del año 2000 rige el dólar como moneda nacional. 3. La ejecución del proceso actual de recaudación de ingresos de los contribuyentes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa los realiza el Área de Tesorería Municipal perteneciente a la Dirección Financiera, cuyas funciones y actividades están contenidas en la ordenanza municipal que contiene el orgánico funcional de la Municipalidad del Cantón de Jipijapa que contiene la estructura orgánica, los niveles y funciones de la municipalidad en su artículo N° 23, que data del año 1999 y también concordamos con la tesis de Valencia (2011) refiere en su tesis: “Gestión administrativa y calidad de servicio de las MYPES del Distrito de Ascensión, Provincia y Región de Huancavelica - periodo - 2011”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Facultad de Ciencias empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica. En la investigación, se pretende dar respuesta a la pregunta ¿De qué manera la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad de Servicio de las Mypes del distrito de ascensión, provincia y región de Huancavelica- periodo- 2011? Así mismo, el objetivo de la tesis es determinar cómo la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad del Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica - Periodo - 2011. La hipótesis general señalaba que la Gestión Administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la Calidad de Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión provincia y región de Huancavelica -periodo 2011. Asimismo, la fuente teórica representativa fue la de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Distrital de Ascensión de la provincia de Huancavelica. Los Servicios de administración tributaria han adoptado la estrategia de diferenciar el proceso de recaudación, otorgando un tratamiento diferenciado para los contribuyentes principales debido a la importancia de su contribución. Han establecido unidades especializadas para recepcionar la declaración y pago de los grandes contribuyentes, y un procedimiento general a través de la red bancaria para atender al resto de contribuyentes medianos y pequeños, lo que ha permitido aprovechar la eficiencia y especialización de las instituciones bancarias en la cobranza masiva y liberar recursos de la administración tributaria. Esto dio origen para formular

la hipótesis de que: “La gestión de servicios al contribuyente se relaciona alta y significativamente con la recaudación por licencia de funcionamiento de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018”. (Hi). Fue necesaria la contrastación mediante la aplicación del cuestionario a los 32 encuestados (trabajadores y contribuyentes de la municipalidad) cuyos resultados reflejan que, la mayoría opinan que la gestión en calidad del servicio al contribuyente es de regular a mala, la gestión de atención del personal administrativo es de regular a mala y recaudación por derechos de licencia de negocios es regular a buena y la situación del negocio es regular a buena. Se concluye que, existe alta correlación ( $r=0,796$ ) entre la gestión en calidad del servicio al contribuyente y la recaudación por derechos de licencia de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión para el periodo 2018. La correlación es significativa ( $p<0,000$ ) y que, existe alta correlación ( $r=0,796$ ) entre la gestión de atención del personal administrativo y la situación del negocio comercial en la Municipalidad Distrital de Ascensión para el periodo 2018. La correlación es significativa ( $p<0,000$ ).

## Conclusiones

Se concluye que, existe alta correlación ( $,796$ ) entre la gestión en calidad del servicio al contribuyente y la recaudación por derechos de licencia de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión para el periodo 2018. La correlación es significativa ( $,000$ ). Se sustenta en que la mayoría opinan que la gestión en calidad del servicio al contribuyente es de regular a mala, la gestión de atención del personal administrativo es de regular a mala básicamente porque no existe simplificación de trámites siendo engorrosos y de exigencia de muchos requisitos, la atención es mala no existiendo la oficina de defensoría del contribuyente como tal y cada año demoran en otorgar incentivos o facilidades de pago imperando más la parte política que técnica. Por otro lado las normas sobre otorgamiento de licencia a los negocios de la localidad de Huancavelica deben cumplirse no siendo así efectivos en el cumplimiento de funciones del trabajador, existe poca capacitación y el personal no está satisfecho con los servicios municipales.

Se concluye que, existe alta correlación ( $,796$ ) entre la gestión de atención del personal administrativo y la situación del negocio comercial en la Municipalidad Distrital de Ascensión para el periodo 2018. La correlación es significativa ( $,000$ ). Se sustenta en que la mayoría y recaudación por derechos de licencia de negocios es regular a buena y la situación del negocio es regular a buena. Se apreció que existe su padrón de contribuyentes por licencias de negocios pero la base no está actualizada, se exigen muchos requisitos cuando deben otorgar licencia simplificada, se aprecia según los trabajadores que la mayoría de los negocios no cuentan con la seguridad del negocio, normas sanitarias. Asimismo la entrega de licencias demora y las licencias otorgadas se tienen que renovar en algunos casos anualmente y no se otorgan licencias por giros especiales. Respecto a la situación del negocio del contribuyente no satisface sus ganancias para atender sus necesidades, no reciben los servicios de un Contador Público para que les oriente o asesore en sus negocios y varios tienen deudas o multas que no cumplen su pago puntualmente.

## **Recomendaciones**

Se recomienda que, las autoridades municipales de la Municipalidad Distrital de Ascensión deben orientar su gestión hacia la calidad del servicio al contribuyente debiendo simplificar más los trámites para la obtención de la licencia de funcionamiento para los negocios comerciales sobre todo para los pequeños microempresarios. También, es necesario el otorgamiento de incentivos a los contribuyentes formales y otorgar facilidades de pago o otorgar amnistías para ampliar su base tributaria de recaudación por licencias de funcionamiento otorgados a los negocios comerciales de la localidad; deben estar debidamente automatizados para su control y seguimiento implantando las políticas de buen trato y buenas prácticas de atención al contribuyente. Por otro lado, con respecto al personal que labora en la oficina de licencias y los que sean necesarios de las demás áreas deben fomentar la actualización y capacitación sobre temas de licencias, cumplimiento normativo vigente y laboral para evaluar su desempeño y cumplimiento de funciones en el cargo. Esto promoverá la satisfacción del trabajador mejorando su nivel formativo y trabajo en equipo generándose un clima laboral eficiente y eficaz mejorando la relación trabajador versus contribuyente.

Se recomienda que, con respecto a los contribuyentes generar charlas , propaganda o mediante campañas tributarias agresivas capacitar a los contribuyentes sobre conciencia tributaria y la ventaja de contar con una licencia por parte de las autoridades de la Municipalidad Distrital de Ascensión. Asimismo, se debe actualizar el padrón de contribuyentes y sistematizarlos para un mejor control mediante tecnologías, los negocios deben cumplir las normas sanitarias y normas de seguridad a fin de evitar contingencia o imprevistos del entorno. Asimismo, considerar la situación social y económica del contribuyente se debe interactuar con otras oficinas del municipio para evaluarlos, los contribuyentes necesitan los servicios de un Contador Público para que les oriente y asesore en sus pequeños y micronegocios comerciales.

## Referencias Bibliográficas

- "El Peruano", D. (2004). Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal. *Decreto Supremo N° 156-2004-EF*. Lima, Lima, Perú.
- 135-99-EF, D. (1999). *Texto Único Ordenado del Código Tributario*. Lima: Diario "El Peruano" .
- Alfaro Limaya, J. (2007). *Manual de Tributación Municipal*. Escuela de Gerencia Gubernamental.
- Alvarado Pintado, L. &. (2009). *Estadística*. Piura: San Marcos.
- Álvarez García, s. &. (2004). *La ética en el diseño y la aplicación de los sistemas tributarios*. Madrid: Instituto de Estudios Fiscales.
- Álvarez Mauricio, O. (2006). *Método para optar el título profesional y los grados de magíster y doctor*. Lima: Megabyte S.A.C.
- Arellano, J. P. (2013). *Tributación para el desarrollo*. Chile: CEPLAN.
- Baldeón Güere, N. A. (2009). *Código tributario comentado*. Lima: Gaceta Jurídica S.A.
- Barry, J. &. (2007). Gabriel Tarde: Imitation, Invention and Economy. *Economy and Society*, 509-525.
- Beach, L. (1982). Decision Making: Diagnosis, Action, Selection and Implementation. *Research in Marketing. Choice Models for Buyer Behavior*, 185-200.
- Bunge, M. (1985). *Economía y filosofía*. Madrid: Tecnos.
- Canales Aybar, E. (2008). Gestión Estratégica del gobierno local para el desarrollo sustentable caso Lunahuná (2003-2006). *Tesis para optar el grado académico de magíster en ciencias administrativas con mención en gestión empresarial*. Lima, Perú: Escuela de Pos Grado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Cantos Figueroa, M. d. (2014). *Modelo de Administración Tributaria para Mejorar la Recaudación de los Ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa*. Trujillo - Perú: Sección de Posgrado de Ciencias Económicas - Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Antenor Orrego.

- Carrasco Díaz, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Castillo Maza, J. V. (2004). Reingeniería y gestión municipal. *Tesis para optar el grado académico de doctor en ciencias contables y empresariales*. Lima, Perú: Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Cetrángolo, O. &.-S. (Diciembre de 2006). Tributación en América Latina. *En busca de una nueva agenda de reformas*. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw - Hill interamericana.
- Chigne Ariola, P. &. (2014). Análisis comparativo de la amnistía tributaria en la recaudación del impuesto predial y morosidad de los principales contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lambayaque período 2010-2012. *Tesis para optar el título profesional de: Contador Público*, 72. Chiclayo, Perú: Universidad Católica de Santo Toribio de Mogrovejo.
- Cortazar Velarde, J. (17 de Junio de 2000). «cultura tributaria» en América Latina. *Experiencias y líneas de acción*. Obtenido de Reforma y Democracia, <<http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/017-junio-2000/estrategias-educativas-para-el-desarrollo-de-una-cultura-tributaria-en-america-latina.-experiencias-y-lineas-de-accion-1>>.
- Día, C. a. (2004). *Eficiencia en la Recaudación Municipal: El Caso de los Servicios de administración tributaria*. Lima: Informe CAD.
- Empresarial, A. (2015). Tributación Municipal. *Entrelíneas S.R.L.*
- Fahsbender, J. C. (2007). *Desde adentro, la organización del Gobierno Local*. Piura: Universidad de Piura.
- Hernández Sampieri, R. &. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Educación.
- Koontz, H. y. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: A subsidiary of de Mc Graw - Hill, Inc.

- Ley de tributación municipal. (30 de Diciembre de 1993). *Decreto Legislativo N° 776*.  
Lima, Perú: Diario "El Peruano".
- oficial, D. (1993). *Constitución Política del Perú*. Lima: Congreso de la República Peruana.
- Pelaes “2005): Hacia la calidad de los servicios de las empresas contratistas de Telefónica del Perú. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Administración en la Unidad de Pos Grado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Quezada Lucio, N. (2012). *Estadística con SPSS 20*. Lima: Macro E.I.R.L.
- Quispe Alfaro, A. &. (2002). Sistema experto de determinación de autoavalúo. *Tesis para optar el título profesional de Ingeniero de sistemas*. Lima, Perú: E.A.P. de Ingeniería de Sistemas de la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Resico, M. F. (2007). *Introducción a la Economía Social de Mercado*. Konrad Adenauer Stiftung.
- Rural, C. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades 27972, sumillada, concordada y comentada*. Lima: CARE-Perú.
- Samuelson, P. A. (2006). *Economía*. España: Mc Graw Hill.
- Smith, K. &. (1987). Understanding Taxpaying Behavior: A Conceptual Framework with Implications for Research. *Law & Society Review*, 639-663.
- Stoner, J. y. (2009). *Administración*. España - Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Timaná, J. &. (2014). *Pagar o no pagar es el dilema: las actitudes de los profesionales hacia el pago de impuestos en Lima Metropolitana*. Lima: ESAN/Cendoc.
- Valderrama Mendoza, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Valencia (2011) refiere en su tesis: “Gestión administrativa y calidad de servicio de las MYPES del Distrito de Ascensión, Provincia y Región de Huancavelica - periodo - 2011”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Facultad de Ciencias empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica.

Vargas Bianchi, L. (21 de Enero de 2013). *Gestión: el diario de economía y negocios del Perú*. Obtenido de 6 factores que influyen en el comportamiento del consumidor.: <http://blogs.gestion.pe/marcasymentes/2013/01/6-factores-que-influyen-el-com.html%3E>.

Vera Novoa, M. R. (2007). *Sistema Tributario Municipal en el Perú*. Lima.

Villanueva, E. (2013). *Introducción a la Sociología*. Argentina, Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche.

Villegas Villegas, L. &. (2011). *Teoría y praxis de la investigación científica*. Lima: San Marcos.

#### **NORMATIVIDAD:**

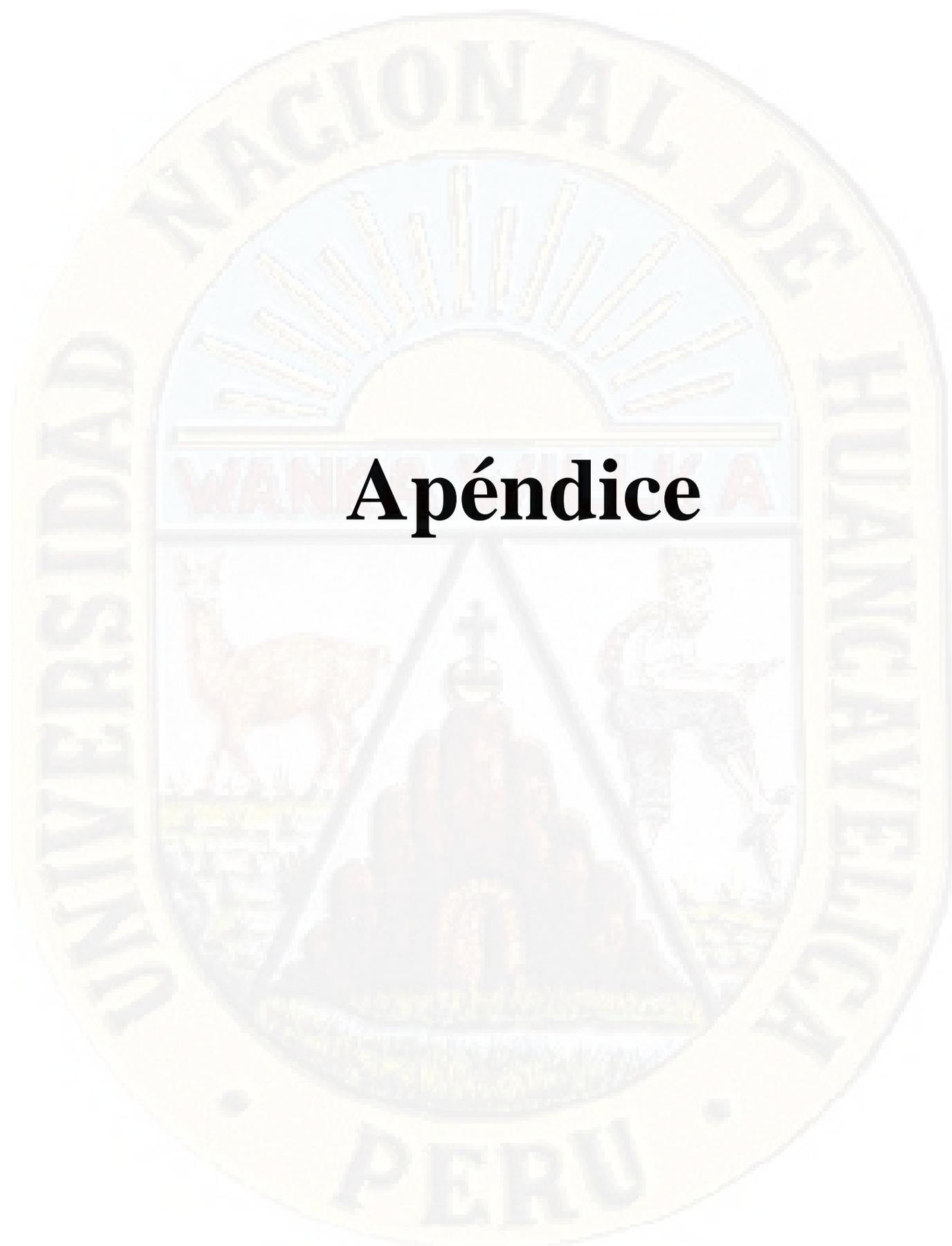
01 Constitución Política del Perú

02 Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades

03 Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General

04 Ley N° 28976 Ley Marco De Licencia De Funcionamiento

05 TUPA  
TEXTO UNICO DE PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS (TUPA). SECCION LICENCIAS  
DE FUNCIONAMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE ASCENSIÓN



# Apéndice

**" GESTIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y RECAUDACIÓN POR TASAS DE NEGOCIOS COMERCIALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSIÓN- 2018"**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO, NIVEL, MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS INSTRUMENTOS RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS
<p><b>Problema General</b> ¿De qué manera la gestión de servicios al contribuyente se relaciona con la recaudación por licencia de funcionamiento de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>a) ¿De qué manera la gestión de atención del personal administrativo al contribuyente se relaciona con la situación del negocio comercial en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018?</p> <p>b) ¿De qué manera la gestión en calidad de servicios al contribuyente se relaciona con la recaudación por derechos de licencia de funcionamiento de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar de qué manera la gestión de servicios al contribuyente se relaciona con la recaudación por licencia de funcionamiento de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>a) Determinar de qué manera la gestión de atención del personal administrativo al contribuyente se relaciona con la situación del negocio comercial en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018.</p> <p>b) Determinar de qué manera la gestión en calidad de servicios al contribuyente se relaciona con la recaudación por derechos de licencia de funcionamiento de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> La gestión de servicios al contribuyente se relaciona alta y significativamente con la recaudación por licencia de funcionamiento de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018. (Hi) La gestión de servicios al contribuyente no se relaciona alta y significativamente con la recaudación por licencia de funcionamiento de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018. (Ho)</p> <p><b>Hipótesis Secundarias (Hi)</b></p> <p>a) La gestión de atención del personal administrativo al contribuyente se relaciona alta y significativamente con la situación del negocio comercial en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018.</p> <p>c) La gestión en calidad de servicios al contribuyente se relaciona alta y significativamente con la recaudación por derechos de licencia de funcionamiento de negocios comerciales en la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica 2018.</p>	<p><b>Variable 1:</b> <i>GESTIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ GESTIÓN DE ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO</li> <li>❖ GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> <i>RECAUDACIÓN POR LICENCIA DE NEGOCIO COMERCIAL</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ RECAUDACIÓN POR DERECHOS DE LICENCIA DE NEGOCIOS</li> <li>❖ SITUACIÓN DEL NEGOCIO COMERCIAL</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> La investigación se ubica en un tipo de investigación aplicada que según Valderrama (2013), "la investigación aplicada busca conocer para hacer, actuar, construir y modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad concreta.</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Según Hernández (2010), los estudios de alcance explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables</p> <p><b>Métodos</b> Científico, Análisis, -Síntesis, Inductivo-Deductivo, Estadístico</p> <p><b>Diseño:</b> No Experimental Explicativo VI r V2</p>	<p><b>Población</b> Quezada (2012, pág. 38) refiere que, la población representa una colección completa de elementos (sujetos, objetos, fenómenos o datos) que poseen algunas características comunes. Presentamos en el Cuadro N° 01 la Población de los trabajadores y contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Ascensión. La población comprende a todos los contribuyentes del distrito por licencias de funcionamiento.</p> <p><b>Muestra:</b> Por otro lado, Según Alvarado (2009, pág. 385), a muestra, es un medio utilizado para inferir algo acerca de una población mediante la selección de una parte de la misma. La muestra intencionada ha sido total 32 encuestados (trabajadores municipales y contribuyentes) por licencias de funcionamiento.</p> <p><b>Muestreo:</b> El muestreo implica determinar una porción de la población para luego basándose en la inferencia tomar decisiones bajo certeza (Álvarez Mauricio, 2006, pág. 83). El muestreo fue aleatorio simple.</p>	<p><b>Técnicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichas</li> <li>• Encuestas</li> </ul> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de Observación</li> <li>• Cuestionario</li> </ul> <p><b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos</b></p> <p>Concluido el trabajo de campo y obtenido la información requerida, se realizó la tabulación; por consiguiente, se elaboraron los cuadros y gráficos estadísticos las cuales fueron el sustento para la prueba de hipótesis, la interpretación y discusión. Por lo que, se inició con la utilización del programa SPSS23.</p>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

### CUESTIONARIO N°.....

Estimado CONTRIBUYENTE/TRABAJADOR estamos realizando un trabajo de investigación sobre **“GESTIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y RECAUDACIÓN POR TASAS DE NEGOCIOS COMERCIALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSIÓN -2018”** en tal sentido le pedimos su colaboración para responder el presente cuestionario, agradeciéndole anticipadamente por sus respuestas marcadas. El cual, será totalmente confidencial y anónima para efectos de investigación.

**INSTRUCCIONES:** marque con “x” las respuestas de las interrogantes en el rubro “SI\_NO\_DESCONOCE” en cada fila que corresponda según su criterio en forma breve, precisa o concisa. En forma libre y de acuerdo a su criterio, evite borrones y/o enmendaduras.

INDIQUE SU NEGOCIO:		SI	NO	DESCONOCE
1	¿Existe simplificación de trámites en la municipalidad?			
2	¿Ud. Está satisfecho de los servicios municipales de la oficina de licencias?			
3	¿El municipio mejora los servicios de atención al contribuyente?			
4	¿La municipalidad otorga incentivos y facilidad de pago por licencias de funcionamiento?			
5	¿En la municipalidad existe la oficina de defensoría del contribuyente?			
6	¿Existe mejoras de procesos de atención en la municipalidad?			
7	¿Cumple sus pagos mensuales puntualmente?			
8	¿Esta automatizado el estado de la deuda por licencia de funcionamiento?			
9	¿Considera que existen buenas prácticas de gestión de servicios al contribuyente?			
10	¿Se cumple la normativa para el otorgamiento de licencias de funcionamiento?			
11	¿Considera que los trabajadores de la oficina de licencias cumplen eficientemente sus funciones?			
12	¿Considera que los trabajadores están capacitados en sus puestos de desempeño laboral?			

13	¿Considera que los trabajadores administrativos poseen un buen nivel académico?			
14	¿Considera que les satisface la atención que brinda el personal administrativo de la oficina de licencias?			
15	¿Considera que la oficina de licencias tiene un padrón de otorgamiento de licencias de funcionamiento?			
16	¿Considera que la oficina de licencias modifica y actualiza el padrón de negocios comerciales?			
17	¿Considera que al pagar por licencias de funcionamiento están correctos los montos y tasas?			
18	¿En la licencia otorgada al propietario del negocio figuran los plazos de vencimiento?			
19	¿Considera que son muchos los requisitos que se exige para otorgar licencias de funcionamiento?			
20	¿Considera que se cumple las normas sanitarias por aquellos establecimientos que recibieron sus licencias?			
21	¿Considera que los establecimientos autorizados con licencias cumplen las normas de seguridad exigidas?			
22	¿La entrega de licencias de funcionamiento es oportuna y rápida?			
23	¿Está de acuerdo por el monto que se cobran por autorización de licencia de funcionamiento?			
24	¿Su composición familiar es menor a 5 personas?			
25	¿Más priman sus necesidades alimentarias que pagar tasas municipales?			
26	¿Considera que los contribuyentes tienen deudas tributarias actualmente?			
27	¿Es mejor tener licencia de funcionamiento del negocio que ser negocio informal?			
28	¿Considera que los ingresos del pequeño negocio del contribuyente son menores a S/5,000?			
29	¿Considera que los contribuyentes reciben los servicios de un contador público en su negocio?			
30	¿Últimamente su negocio obtuvo buenas ganancias?			







UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 755-2018-FCE-R-UNH

Huancavelica, 15 de Noviembre del 2018

VISTO:

Hoja de Trámite del Decanato N° 2627 de fecha 14-11-2018, El Oficio N° 0656-2018-EPC-DFCE-UNH de fecha 13-11-2018 presentado por el Director de la Escuela Profesional de Contabilidad, Informe N° 088-2018-JAI-EPC-FCE-UNH de fecha 09-11-2018; Informe N° 022-2018-PJC-LAMH-FCE-UNH de fecha 06-11-2018 y la solicitud presentado por las Bachilleres **MORA MUÑOZ ALDO y RAMOS QUISPE YULY FLOR**; pidiendo designación de Docente Asesor y Miembros Jurados para el Proyecto de Investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionará tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que, a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, el Artículo 28 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado mediante Resolución N° 0207-2018-CU-UNH; La presentación y aprobación del informe de tesis se rige por el siguiente procedimiento: En sus encisos a) El Bachiller, egresado o estudiante a partir del octavo ciclo presenta una solicitud dirigida al Director de la Escuela Profesional, acompañado el proyecto de tesis, de acuerdo al esquema del anexo, en tres ejemplares, con la firma de conformidad del docente asesor b) El Director de la Escuela deriva al Área de Investigación, para que se reconozca mediante acto resolutivo al docente asesor y designe a los integrantes del jurado evaluador del proyecto de tesis y al docente accesitario.

Que, el Artículo 29 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado mediante Resolución N° 0207-2018-CU-UNH que el asesor del proyecto de la tesis es asesorado (a) por un docente de la carrera profesional, que cumpla con los requisitos: debe contar con el Grado Académico de Maestro, Experiencia académica y especialista en el área en el que se desarrolla la investigación.

Que, el Artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos aprobada mediante Resolución N° 0207-2018-CU-UNH, prescribe que el jurado estará integrado por (03) tres docentes ordinarios presidido por el docente de mayor categoría y antigüedad y uno (01) en calidad de accesitario. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

**ARTÍCULO 1° DESIGNAR** al **MG. LUIS ALBERTO MEDINA HERNANDEZ**, como Asesor del Proyecto de Investigación Científica Titulado: **"GESTIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y RECAUDACIÓN POR TASAS DE NEGOCIOS COMERCIALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSIÓN-2018"** presentado por las Bachilleres **MORA MUÑOZ ALDO y RAMOS QUISPE YULY FLOR** de la Escuela Profesional de Contabilidad.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 755-2018-FCE-R-UNH

Huancavelica, 15 de Noviembre del 2018

**ARTÍCULO 2°** **DESIGNAR** a los miembros Jurados del Proyecto de Investigación titulado: **"GESTIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y RECAUDACIÓN POR TASAS DE NEGOCIOS COMERCIALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSIÓN-2018"**; a los siguientes docentes:

- |                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| • DR. CARLOS LOZANO NUÑEZ          | PRESIDENTE |
| • MG. VICENTE LUIS TORRES ALVA     | SECRETARIO |
| • CPC. RUSBEL FREDDY RAMOS SERRANO | VOCAL      |
| • DRA. KENIA AGUIRRE VILCHEZ       | SUPLENTE   |

**ARTÍCULO 3°** **ELÉVESE** el presente documento a las instancias pertinentes.

**ARTÍCULO 4°** **NOTIFÍQUESE** a los interesados para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ  
DECANO



Dr. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO  
SECRETARIO DOCENTE

C.c.  
DFCE  
EPC.  
Interesados  
Archivo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 192-2019-FCE- R-UNH

Huancavelica, 22 de Abril del 2019

**VISTO:**

La Hoja de Tramite con Proveído N° 491 de fecha 02-04-2019, Oficio N° 0129-2019-EPC-DFCE-UNH de fecha 01-04-2019, Informe N° 001-2019-PJC-CLN-FCE-UNH de fecha 26-03-2019, Informe N° 022-2018-PJC-LAMH-FCE-UNH de fecha 06-11-2018 emitido por el docente asesor y miembros jurados solicitando Aprobación del Proyecto de Tesis presentado por los Bachilleres **MORA MUÑOZ ALDO** y **RAMOS QUISPE YULY FLOR** de la Escuela Profesional de Contabilidad, y:

**CONSIDERANDO:**

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 15° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 con resolución N° 001-2014-AE-UNH de fecha 18-12-2014; la autonomía es inherente a la UNH, se ejerce de conformidad con la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria y demás normas, la autonomía es reconocida por el estado y se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, Gubernamental, Académico, Administrativo y Económico.

Que, el Artículo 10 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado mediante Resolución N° 0929-2018-CU-UNH, En su inciso 10.3 menciona que el asesor designado revisará el proyecto y emitirá un informe al Decano de la Facultad recomendando la aprobación del proyecto de investigación. La decanatura emitirá la resolución de aprobación e inscripción del proyecto de investigación; previa ratificación del Consejo de Facultad

Que, el Artículo 27 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado mediante Resolución N° 0929-2018-CU-UNH que el asesor del proyecto de la tesis es asesorado (a) por un docente de la carrera profesional, que cumpla con los requisitos: debe contar con el Grado Académico de Maestro, Experiencia académica y especialista en el área en el que se desarrolla la investigación.

Que, el Artículo 28° del Reglamento de Grados y Títulos aprobada mediante Resolución N° 0929-2018-CU-UNH, prescribe que el jurado estará integrado por (03) tres docentes ordinarios presidido por el docente de mayor categoría y antigüedad y uno (01) en calidad de accesitario. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1° APROBAR e INSCRIBIR** el Proyecto de Tesis titulado: **"GESTIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y RECAUDACIÓN POR TASAS DE NEGOCIOS COMERCIALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSIÓN-2018"** presentado por los Bachilleres **MORA MUÑOZ ALDO** y **RAMOS QUISPE YULY FLOR** de la Escuela Profesional de Contabilidad.

**ARTÍCULO 2° ELÉVESE** el presente documento a las instancias pertinentes.

**ARTÍCULO 3° NOTIFÍQUESE** a los interesados para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"



**Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ**  
DECANO



**Dr. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO**  
SECRETARIO DOCENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 589-2019-FCE-R-UNH

Huancavelica, 16 de Setiembre del 2019

**VISTO:**

Hoja de Tramite del Decanato N° 1718 (04.09.2019), El Oficio N° 455-2019-EPC-DFCE-UNH (04.09.2019), Informe N° 056-2019-JAI-EPC-FCE-UNH, Solicitud presentado por los Bachilleres RAMOS QUISPE YULY FLOR y MORA MUÑOZ ALDO (29.08.2019), sobre recomposición de Asesor en la Resolución N° 755-2018-FCE-R-UNH (15.11.2018) del proyecto de tesis del Proyecto de Tesis, y;

**CONSIDERANDO:**

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regimenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, de conformidad al Artículo 15° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Universitaria en sesión extraordinaria el día 29 de mayo de 2019, con Resolución N° 002-2019-AU-UNH; la autonomía es inherente a la UNH, se ejerce de conformidad con la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria y demás normas, la autonomía es reconocida por el estado y se manifiesta en los siguientes regimenes: Normativo, Gubernativo, Académico, Administrativo y Económico.

Que, con Resolución N° 755-2018-FCE-R-UNH (15.11.2018), Artículo 1° se designa al Mg. Luis Alberto MEDINA HERNANDEZ, como Asesor del Proyecto de Investigación Científica Titulado: "GESTIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y RECAUDACIÓN POR TASAS DE NEGOCIOS COMERCIALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSIÓN-2018", presentado por los bachilleres RAMOS QUISPE YULY FLOR y MORA MUÑOZ ALDO;

Que, con Resolución de Consejo de Facultad N° 302- 2019-FCE-R-UNH (02.09.2019), Artículo 1° se propone, al Consejo Universitario la licencia Sin Goce de Haber del Mg. Luis Alberto MEDINA HERNÁNDEZ, Docente Ordinario de la Facultad de Ciencias Empresariales, del 13 de agosto al 31 de diciembre del 2019, por ser licencia mayor a 3 meses, según el numeral 4 del Artículo 171° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica.

Que, en el numeral 11.4 del Artículo 11 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH (29.03.2019), y su modificatoria con Resolución N° 0825-2019-CU-UNH (08.07.2019); señala que el asesor designado revisara el proyecto y emitirá un informe a la Dirección de la Escuela Profesional recomendando su aprobación y este elevara a la decanatura para que en un plazo no mayor de 05 días emita la resolución respectiva de aprobación del proyecto;

Que, conforme a los literales d), e) y f) del Artículo 16° de la presentación y sustentación del Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH (29.03.2019) y su modificatoria con Resolución N° 0825-2019-CU-UNH (08.07.2019), de la Universidad Nacional de Huancavelica, señala: la Decanatura emite la resolución y notifica al asesor adjuntando un ejemplar (anillado) para su revisión y aprobación en un tiempo de siete (7) días hábiles y 01 ejemplar a la Escuela para su conocimiento; Transcurrido el plazo el asesor remite su informe al director de Escuela. De no existir observaciones, la Escuela deriva a la decanatura el expediente de lo actuado con opinión favorable, solicitando la aprobación del proyecto de investigación mediante acto resolutivo. (...); asimismo, Una vez emitida la resolución de aprobación del proyecto el interesado (os) procederán a ejecutar el proyecto;

Que, según el Artículo 19° Del asesor de tesis del Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH (29.03.2019) y su modificatoria con Resolución N° 0825-2019-CU-UNH (08.07.2019), de la Universidad Nacional de Huancavelica, precisa, la tesis es asesorada por docentes ordinarios o contratados a tiempo completo de acuerdo a las líneas y temas de investigación;

Que, conforme a los Artículos 21° y 23° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNH, aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH (29.03.2019) y su modificatoria con Resolución N° 0825-2019-CU-UNH (08.07.2019); Del jurado evaluador señala que, el jurado está conformado por tres (03) docentes, entre docentes ordinarios o contratados a tiempo completo, presidido por el de mayor categoría y antigüedad y uno (01) en calidad de accesitario; asimismo, indica que, Del tema a investigar en el proyecto de tesis describe, el proyecto de tesis debe estar comprendido en una de las líneas de investigación de cada Facultad de la UNH y tendrá una vigencia máxima de 02 años. Si al concluir el periodo de 02 años no sustente el trabajo, solicitara una ampliación de 01 año. Si al concluir el periodo de ampliación no sustenta el trabajo, presentara un nuevo proyecto de investigación;

Que, el Director de la Escuela Profesional de Contabilidad remite con Oficio N° 455-2019-DEPC-FCE/UNH, al decano de la facultad de Ciencias empresariales solicitando recomposición de Asesor para el Proyecto de Tesis, en merito a la Resolución N° 755-2019-FCE-R-UNH y la solicitud presentada por las Bachilleres RAMOS QUISPE YULY FLOR y MORA MUÑOZ Aldo

En uso de las atribuciones establecidas por la Ley N° 30220 Ley Universitaria y el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1° RECOMPONER** la designación como Asesor al Mg. Luis Ángel GUERRA MENENDEZ del Proyecto de Tesis titulado: "GESTIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y RECAUDACIÓN POR TASAS DE NEGOCIOS COMERCIALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSIÓN-2018" presentado por los Bachilleres RAMOS QUISPE YULY FLOR y MORA MUÑOZ Aldo de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, asimismo téngase presente lo aludido en la Resolución N° 755-2018-FCE-R-UNH de fecha 15-11-2018





UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 589-2019-FCE-R-UNH

Huancavelica, 16 de Setiembre del 2019

**ARTÍCULO 2° DEJAR** a salvo y subsistente los demás extremos de la Resolución N° 755-2015-FCE-R-UNH (15.11.2018), a la presente.

**ARTÍCULO 3° ELÉVESE** el presente documento a las instancias pertinentes.

**ARTÍCULO 4° NOTIFÍQUESE** a los interesados para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. ...."

Dr. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR  
DECANO

Dr. EMILIANO REYMONDO SOTO  
SECRETARIO DOCENTE

D.c.  
DFCE  
Interesado  
Archivo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 657-2019-FCE-R-UNH

Huancavelica, 15 de Octubre del 2019

**VISTO:**

Hoja de Tramite N° 2066 de fecha 14-10-2019, Solicitud S/N en folios N° 11 presentado por las Bachilleres en Ciencias Contables **RAMOS QUISPE YULY FLOR y MORA MUÑOZ ALDO**; pidiendo programación de fecha y hora para sustentación de tesis para Optar el Título Profesional de Contador Público; y:

**CONSIDERANDO:**

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 15° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante la Asamblea Universitaria en sesión extraordinaria el día 29 de mayo de 2019 con resolución N° 0002-2019-AU-UNH de fecha 29-05-2019; la autonomía es inherente a la UNH, se ejerce de conformidad con la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria y demás normas, la autonomía es reconocida por el estado y se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, Gubernamental, Académico, Administrativo y Económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 89° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Universitaria en sesión extraordinaria del día 29 de mayo de 2019, con resolución N° 0002-2019-AU-UNH de fecha 29-05-2019 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional y título de segunda especialidad en nombre de la nación, aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionará tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que, a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, en virtud al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, modificado con Resolución N° 0825-2019-CU-UNH, en el Artículo N° 17, en su literal a) si el graduado es declarado Apto para sustentación (por unanimidad o mayoría), solicitara al Decano de la Facultad para que fije lugar, fecha y hora para la sustentación. La Decanatura emitirá la Resolución fijando fecha hora y lugar para la sustentación, asimismo entregará a los jurados el formato del acta de evaluación.

Que con el OFICIO N° 0543-2019-EPC-DFCE-UNH de fecha 07-10-2019, Informe N° 07/09-2019-DFCE-R-UNH-CLN de fecha 30-09-2019, los docentes miembros del jurado evaluador emiten informe de aprobación del informe final de tesis titulado "GESTIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y RECAUDACIÓN POR TASAS DE NEGOCIOS COMERCIALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSIÓN-2018", dando pase a sustentación.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°** PROGRAMAR la fecha y hora para la Sustentación Vía Tesis titulada: "GESTIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE Y RECAUDACIÓN POR TASAS DE NEGOCIOS COMERCIALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSIÓN-2018", presentado por los Bachilleres en Ciencias Contables **RAMOS QUISPE YULY FLOR y MORA MUÑOZ ALDO** para la obtención del Título Profesional de Contador Público el día martes 22 de octubre del 2019 a horas 11:00 a.m. en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Empresariales.

**ARTICULO 2°** ENCARGAR al Presidente del Jurado el cumplimiento de la presente Resolución y la remisión del acta y documentos sustentatorios al Decanato para su registro y trámite correspondiente.

\*Regístrese, Comuníquese y Archívese. ....



Dr. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR  
DECANO



Dr. EMILIANO REYMUNDO SOTO  
SECRETARIO DOCENTE

C.c.  
DFCE.  
Interesados  
Archivo