

“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

(Creada por Ley N° 25265)



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

“SERVICIOS MUNICIPALES Y COBRANZA DE TASAS POR LICENCIA DE
FUNCIONAMIENTO PARA BARES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE HUANCAVELICA 2017”

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
POLÍTICA FISCAL Y TRIBUTARIA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADO POR:

Bach. JUAN CARLOS TORAL SANTILLAN

HUANCAVELICA – PERÚ
2018

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

EN LA CIUDAD UNIVERSITARIA DE PATURPAMPA; AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, A LOS 18 DÍAS DEL MES DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2018, A HORAS 3:00 p.m., SE REUNIERON, EL JURADO CALIFICADOR, CONFORMADO DE LA SIGUIENTE MANERA:

PRESIDENTE: MG. LUIS ANGEL GUERRA MENENDEZ

SECRETARIO: DR. KENIA AGUIRRE VILCHER

VOCAL: CPCC RUSBEL FREDDY RAMOS SERRANO

RATIFICADOS LOS MIEMBROS DE JURADO CON RESOLUCIÓN N°; DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA TITULADO:

"SERVICIOS MUNICIPALES Y COBRANZA DE TASAS POR LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA BARES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYELICA, 2017"

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

BACHILLER (S): TORAL SANTILLAN JUAN CARLOS

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: TORAL SANTILLAN JUAN CARLOS

PRESIDENTE: APROBADO

SECRETARIO: APROBADO

VOCAL: APROBADO

RESULTADO FINAL: APROBADO POR UNANIMIDAD.

BACHILLER: _____

PRESIDENTE: _____

SECRETARIO: _____

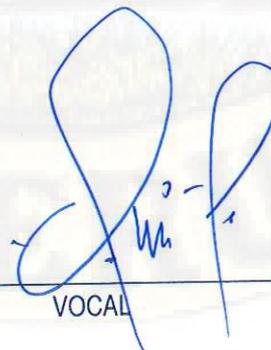
VOCAL: _____

RESULTADO FINAL: _____

EN CONFORMIDAD A LO ACTUADO FIRMAMOS AL PIE.


PRESIDENTE


SECRETARIO


VOCAL


JUAN CARLOS TORAL SANTILLAN
DNI: 45470282



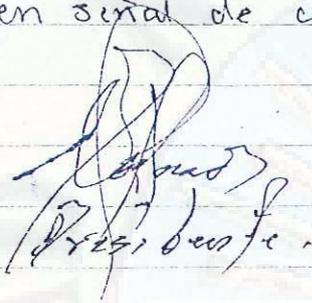


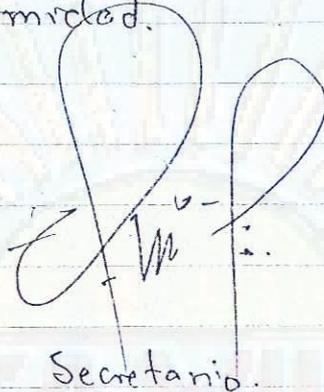
Secretario : APROBADO

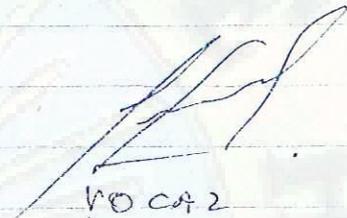
Vocal : APROBADO

Resultado Final : APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 10:30 horas del mismo día pasan a firmar los presentes en señal de conformidad.


Presidente.

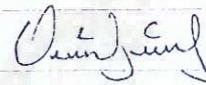

Secretario.


Vocal



YESENIA BELINDA LAURENTE DE LA CRUZ

DNI N° 71245750



LIZBETH CURIPACO ONCEBAY

DNI N° 70821314

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS (INFORME DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA) PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO PRESENTADO POR JUAN CARLOS TORAL SANTILLAN

En la ciudad de Huancavelica, Ciudad Universitaria de Paturpampa, Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas de la EPC (Contabilidad) se reunen los miembros del Jurado calificador según Resolución N° 837-2018-FCE-R-UANH donde se designa luego de una reconfirmación a los siguientes: MGR. LUIS ANGELO GUERRA MENEZES (PRESIDENTE), DRA. KENIA AGUIRRE VICHEZ (SECRETARIO), CPCC. RUBEN FREDDY RAMOS SERRANO (VOCAL), a horas 4:00 PM. según Resolución N° 821-2018-FCE-R-UANH para llevar a cabo el proceso de sustentación de la Tesis "SERVICIOS MUNICIPALES Y COBRANZA DE TASAS POR LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA BARES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA, 2017" por el Bachiller en Ciencias Contables TORAL SANTILLAN JUAN CARLOS. El presi



dante del Jurado Calificador da inicio al proceso de sustentación previa lectura de las Resoluciones pertinentes por el Secretario del Jurado Calificador, dándose el tiempo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, culminando el proceso se inicia con la segunda parte que viene a ser las interrogantes en función a la sustentación, por parte de Jurado calificador dando inicio el vocal y culminando el Presidente, las del proceso se inicia a dejar libre el ambiente donde se llevó a cabo el proceso para que los miembros del Jurado deliberen los resultados, culminando acto de deliberación los jurados llegan al siguiente Resultado:

Presidente: MG Luis Angel Guerra Mena Mendez : APROBADO

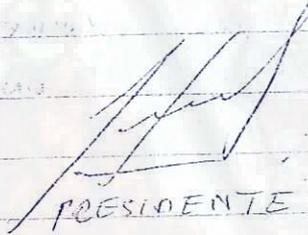
Secretario: Dra Kenia Aguirre Vilchez : APROBADO

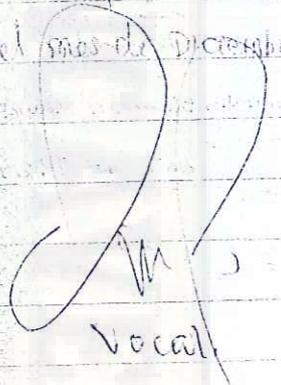
Vocal : CPCC Rubel Freddy Ramos Serrano : APROBADO

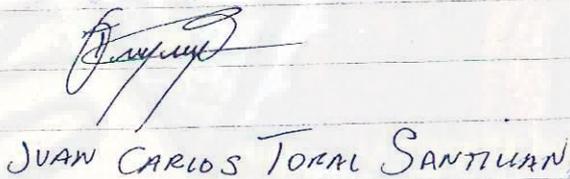
Resultado Final: APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 6:00 pm. del mismo día se termina el proceso presidiendo a firmar en señal de conformidad a los dieciocho días del mes de Diciembre.


Rev.
SECRETARIO.


PRESIDENTE


Vocal


JUAN CARLOS TORRAL SANTIVAN

DNI: 45470282



MIEMBROS DEL JURADO

MG. LUIS ANGEL GUERRA MENENDEZ



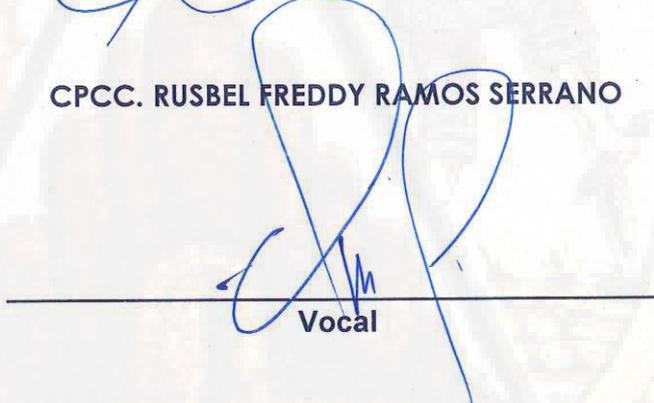
Presidente

DR. KENIA AGUIRRE VILCHEZ

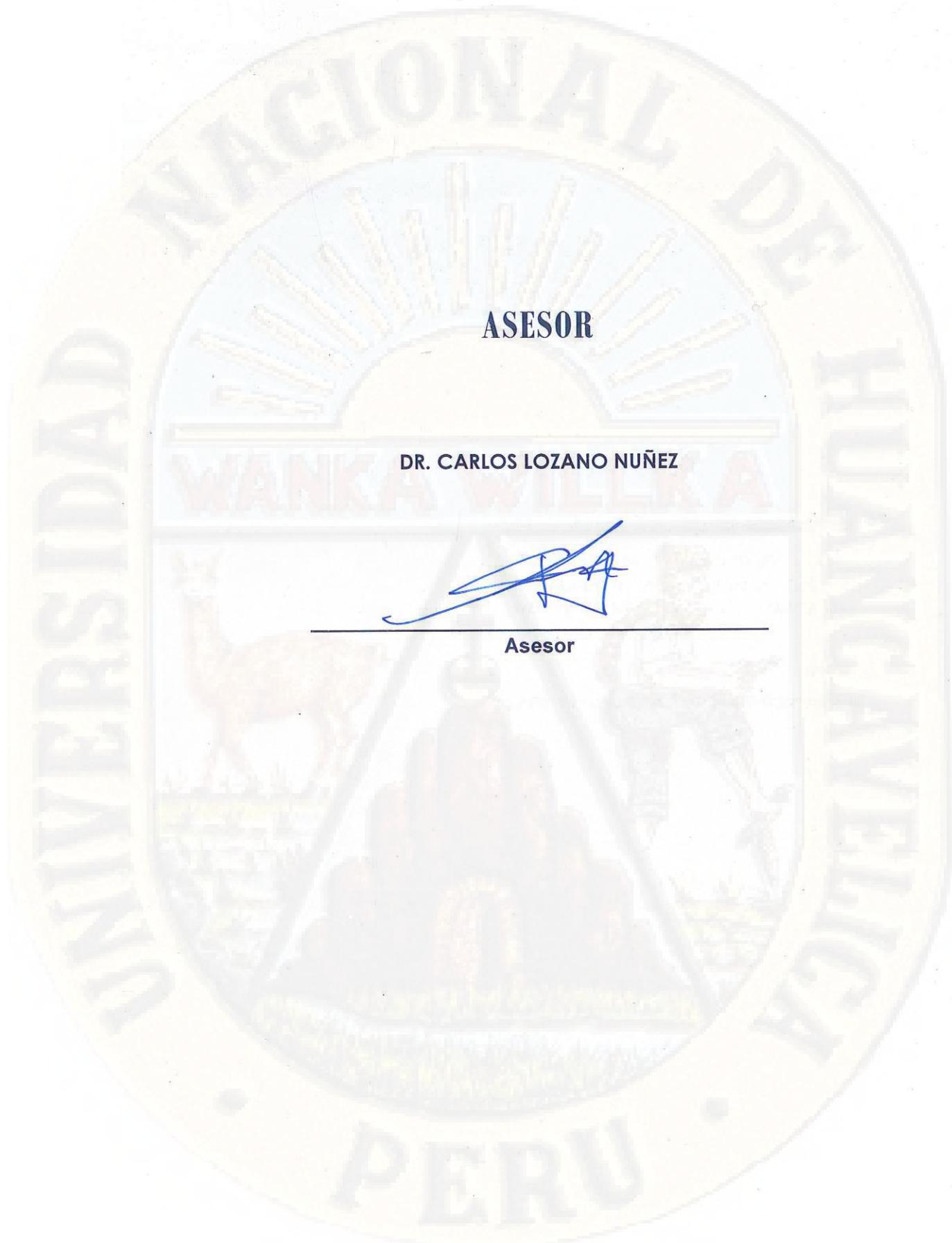


Secretario

CPCC. RUSBEL FREDDY RAMOS SERRANO



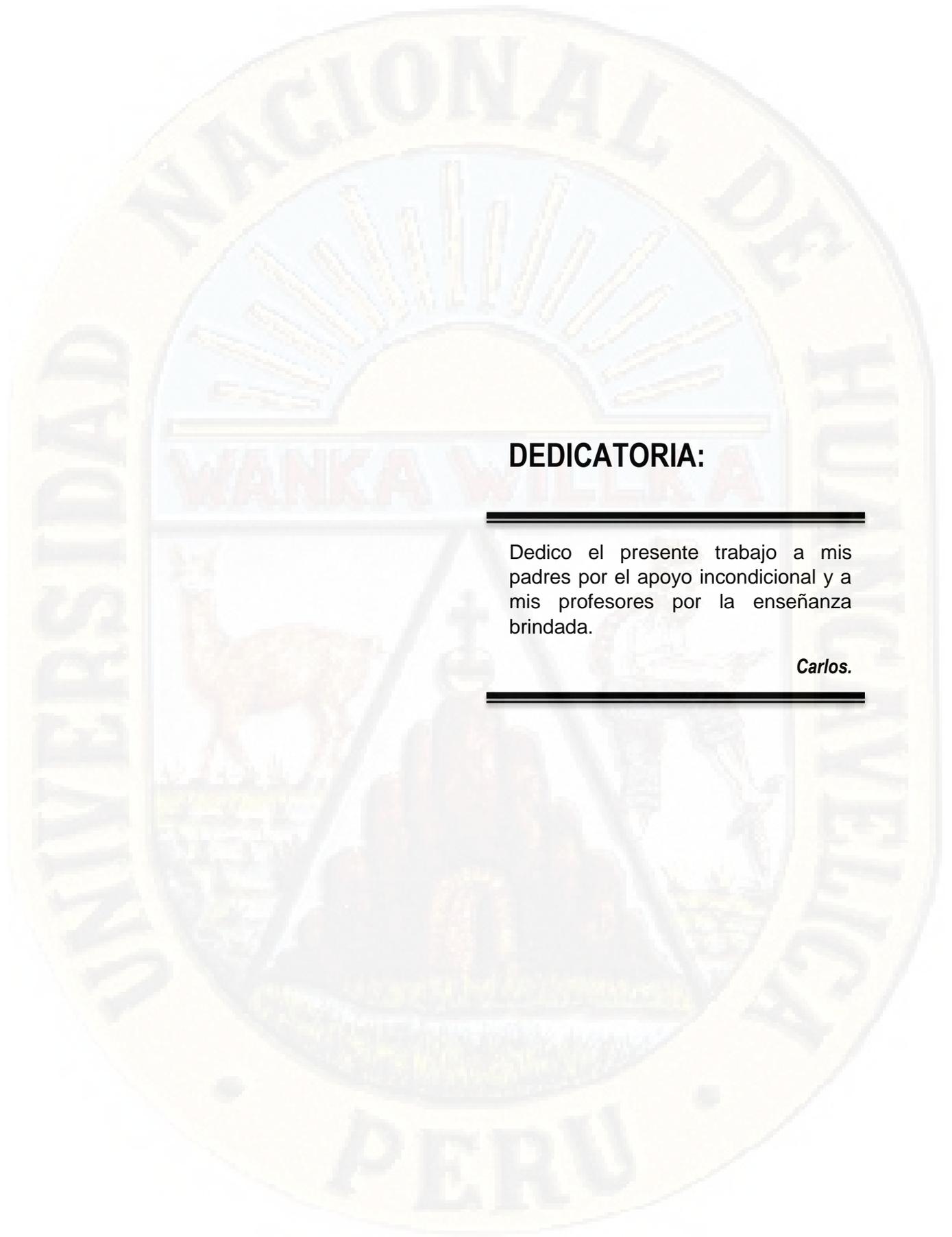
Vocal



ASESOR

DR. CARLOS LOZANO NUÑEZ

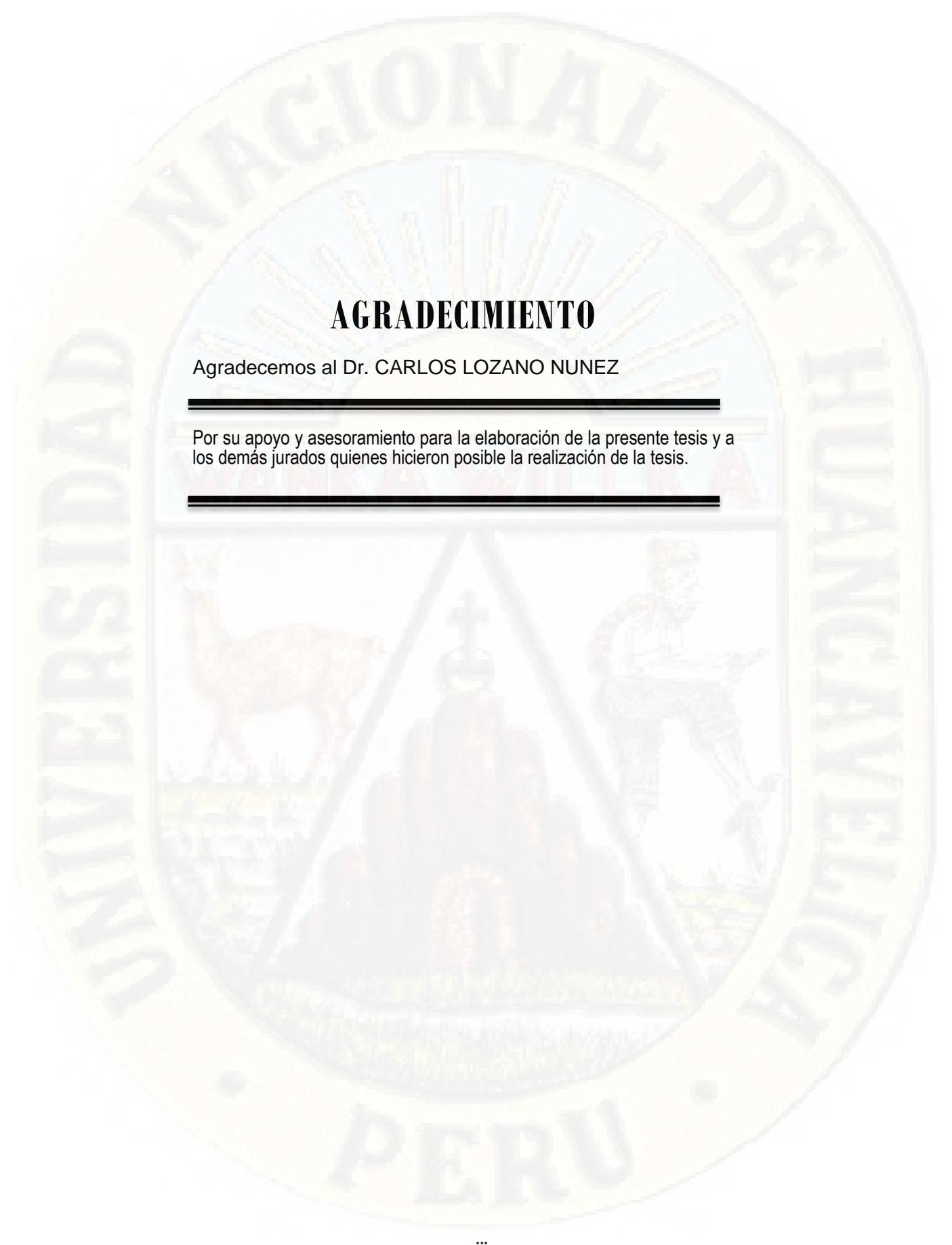
Asesor



DEDICATORIA:

Dedico el presente trabajo a mis padres por el apoyo incondicional y a mis profesores por la enseñanza brindada.

Carlos.



AGRADECIMIENTO

Agradecemos al Dr. CARLOS LOZANO NUNEZ

Por su apoyo y asesoramiento para la elaboración de la presente tesis y a los demás jurados quienes hicieron posible la realización de la tesis.

Índice

Portada	i
Acta de sustentación	ii
Jurados	v
Asesor	vi
Dedicatoria	vii
Agradecimientos.....	viii
Índice	ix
Resumen.....	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	17
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas secundarios	18
1.3. Objetivos de la investigación.....	19
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. Justificación	19
1.4.1. Justificación legal	19
1.4.2. Justificación metodológica	20
1.4.3. Justificación teórica – práctica	20
1.4.4. Justificación social – económica	20

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.....	22
2.1.1. Antecedentes Internacionales	22
2.1.2. Antecedentes Nacionales	24
2.1.3. Antecedentes Locales	26
2.2. Bases teóricas.....	28
2.2.1. Licencias de Funcionamiento	28

2.2.2. La Administración Estratégica	37
2.2.3. El Sistema Tributario Municipal.....	54
2.3. Formulación de hipótesis.....	69
2.3.1. Hipótesis general	69
2.3.2. Hipótesis secundarias	69
2.4. Definición de términos	70
2.5. Variables de Estudio.....	75
2.6. Definición operativa de variables e indicadores	76

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Ámbito de Estudio	77
3.2. Tipo de investigación	77
3.3. Nivel de investigación	77
3.4. Métodos de investigación	78
3.5. Diseño de investigación	78
3.6. Población, muestra y muestreo	78
3.6.1. Población	78
3.6.2. Muestra	79
3.6.3. Muestreo	79
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	79
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	79
3.9. Descripción de la prueba de hipótesis.....	80

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE LOS SERVICIOS MUNICIPALES	81
4.1.1. Pocos trámites administrativos en la municipalidad.....	81
4.1.2. Satisfacción del servicio que brinda la municipalidad	82
4.1.3. Trato personalizado e informes acerca de los servicios municipales	83
4.1.4. Debería mejorar los servicios que ofrece la municipalidad	84
4.1.5. La municipalidad ofrece incentivos o facilidades de pago	85
4.1.6. La municipalidad cuenta con una oficina de defensa del contribuyente ...	86
4.1.7. Los trabajadores administrativos del municipio cumplen las normas municipales	87

4.1.8. Los trabajadores administrativos del municipio cumplen sus funciones administrativas	88
4.1.9. Los trabajadores administrativos del municipio están capacitados	89
4.1.10. Los trabajadores administrativos del municipio tienen estudios universitarios	90
4.1.11. Los trabajadores administrativos del municipio tienen suficiente experiencia laboral	91
4.1.12. Satisfacción con la atención que brindan los trabajadores municipales...	92
4.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE COBRANZA DE TASAS MUNICIPALES	93
4.2.1. La municipalidad debe autorizar el funcionamiento de negocios de giros especiales.....	93
4.2.2. Está de acuerdo con el monto que cobra el municipio por licencia de bares	94
4.2.3. La municipalidad considera plazos y vigencia en las licencias de giros especiales.....	95
4.2.4. Son demasiados los requisitos para obtener la licencia para el funcionamiento de bares	96
4.2.5. La municipalidad exige el pago de derechos por condiciones sanitarias de locales con giros especiales	97
4.2.6. Se exige el cumplimiento de pago de derechos por la normativa de seguridad de giros especiales	98
4.2.7. La oficina de licencias del municipio entrega puntualmente las licencias por giros especiales	99
4.2.8. Está a su cargo su familia de al menos tres personas	100
4.2.9. Actualmente tiene deudas tributarias que no puede pagar	101
4.2.10. Su negocio de bar cuenta con licencia de funcionamiento municipal.....	102
4.2.11. Considera que el negocio de bares produce buenas ganancias.....	103
4.2.12. Le satisface recibir los servicios de un Contador Público.....	104
4.3. Docimasia de la Hipótesis.....	105
4.4. Discusión.....	106
Conclusiones	109
Recomendaciones	110
Referencia Bibliográfica	111
Anexo 1: Matriz de Consistencia	

Anexo 2: Cuestionario

Anexo 3: Base de Datos

Anexo 4: Fotografía



Resumen

La investigación titulada “Servicios Municipales y Cobranza de Tasas por Licencia de Funcionamiento para Bares en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2017” surge porque la mayoría de municipalidades tiene un deficiente sistema de administración tributaria, debido principalmente a que nunca se preocuparon e 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 Huancavelica. 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. Frente a ello, el objetivo fue: Conocer cómo es la relación de los servicios municipales con la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento de bares en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2017. La población fue igual a la muestra de 15 dueños de negocios de bares y cantinas que funcionan en la provincia de Huancavelica a quienes se les aplicó el cuestionario. Se contrastó la hipótesis La relación de los servicios municipales administrativos es significativa con la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento de bares en la municipalidad provincial de Huancavelica, 2017 (H_i) mediante la prueba “Rho” de Spearman. Se determinó que, existe una correlación positiva muy baja de ,155 entre los servicios municipales que brinda la municipalidad y la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento otorgada por la Municipalidad Provincial de Huancavelica no siendo significativa en 0,582 siendo mayor que 0,05.

Palabras clave: servicios municipales, cobranza de tasas, municipalidad.

Abstract

The research entitled "Municipal Services and Collection of Fees for Operation License for Bars in the Provincial Municipality of Huancavelica, 2017" arises because most municipalities have a deficient tax administration system, mainly because they never cared to develop or enhance this important area, through which the necessary resources are captured so that they can fulfill their aims and objectives in favor of the province of Huancavelica District. This neglect has not allowed for the implementation of systems such as the control, collection and control of debt compliance, which has worsened the financial situation of local governments to not be able to count on the resources for lack of payment of taxes and fees. , by the taxpayers, the same ones that in the majority of the cases do not fall the responsibility but, for the lack of control of the tax administration. In addition, the lack of infrastructure and qualified personnel for the development of the functions of the tax administration. Faced with this, the objective was: To know how is the relationship of municipal services with the collection of fees for operating licenses of bars in the Provincial Municipality of Huancavelica, 2017. The population was equal to the sample of 15 business owners of bars and canteens that work in the province of Huancavelica to which the questionnaire was applied. The hypothesis was contrasted The relation of the administrative municipal services is significant with the collection of fees for operating licenses of bars in the provincial municipality of Huancavelica, 2017 (H₁). by Spearman's "Rho" test. It was determined that, there is a very low positive correlation of, 155 between the municipal services provided by the municipality and the collection of fees for operating license granted by the Provincial Municipality of Huancavelica not being significant in 0,582 being greater than 0,05.

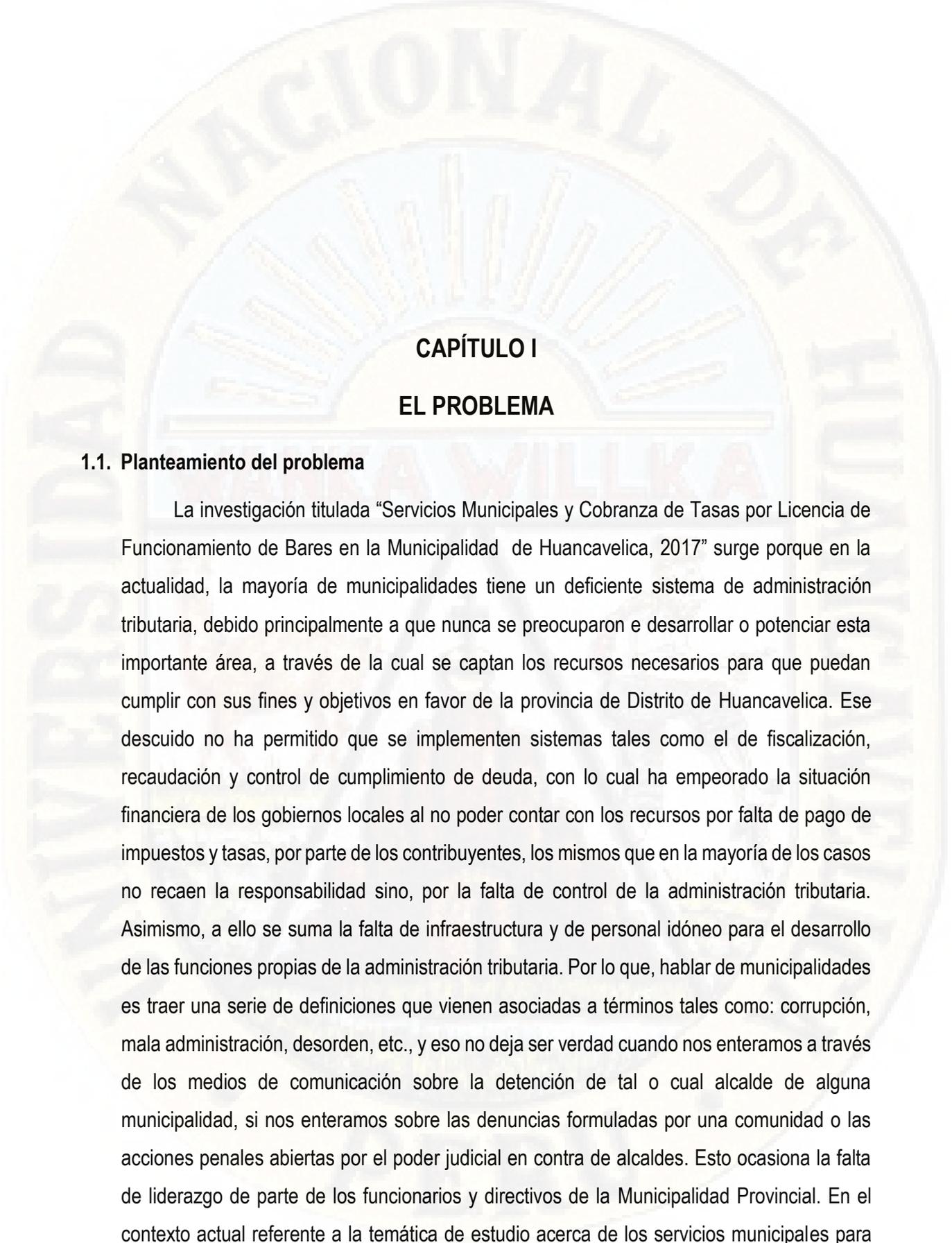
Key words: municipal services, collection of fees, municipality.

Introducción

Al realizar la presente investigación titulada “Servicios Municipales y Cobranza de Tasas por Licencia de Funcionamiento para Bares en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2017” nos propusimos conocer cómo es la relación de los servicios municipales con la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento de bares en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2017. Hecho que, en los servicios y la calidad que se brinda actualmente en la Municipalidad Provincial de Huancavelica implica la modernización drástica de estos sistemas e implica también personal capacitado que tenga conocimientos técnicos y administrativos para mejorarlos, hecho que se propone mejorar en el presente trabajo de investigación. En ese sentido en el marco de la ley de tributación municipal, se investigó que los factores internos administrativos que la afectan en el sentido que se puede dar, como parece estar sucediendo una posible atención deficiente y desmotivada especialmente en la oficina de licencias de funcionamiento perjudicando lo presupuestado y no se visualiza lo recaudado tal como muestran los resultados de la aplicación del instrumento. Hechos, que nos permite concordar con el trabajo de investigación realizado por Castillo (2004) en su tesis para optar el grado académico de doctor en Ciencias Contables y empresariales titulada “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. El trabajo de investigación de tipo aplicado y nivel correlacional se realizó mediante la comparación de resultados de gestión de gobiernos locales con resultados obtenidos por establecimientos del sector privado que han aplicado la reingeniería como instrumentos de gestión eficiente y eficaz. Sus objetivos fueron: 1. Revisar las ventajas comparativas de la reingeniería de los negocios, compatibles con la gestión de los gobiernos locales. 2. Identificar las deficiencias y fortalezas en la organización de los gobiernos locales. 3. Analizar el impacto de la reingeniería en las distintas áreas de los gobiernos locales. Sus principales conclusiones fueron: 1. La reingeniería en la gestión de los gobiernos locales permite optimizar la prestación de los servicios municipales en beneficio de los ciudadanos, racionalizando procesos, integrando las diferentes áreas funcionales a través de los Sistemas de Información Gerencial, estableciendo canales de comunicación directa con los vecinos. 2. El modelo de gestión municipal democrática, propone un cambio en la dinámica del ámbito gobierno-gobernado, desde un sistema tradicional de democracia hacia una democracia participativa, que implica negociación, convergencia y cooperación de intereses y actores, como disidencia y confrontación de los mismos. Hecho que hacemos notar que La Licencia de funcionamiento es una autorización que otorgan las municipalidades para el desarrollo de actividades económicas en un establecimiento determinado, en favor del titular de las mismas

en cumplimiento a la ley pero que merece fiscalizarlas eficientemente para evitar la propagación de los males sociales. Por otro lado, El desarrollo metodológico del presente trabajo de investigación, se ha estructurado en relación al tema materia de investigación, en cinco capítulos: En el Capítulo I: El Problema, contiene el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, justificación. En el Capítulo II: Marco Teórico, contiene los antecedentes del estudio las bases teóricas de gestión de servicios y decisiones de atención. En el Capítulo III: Metodología de la Investigación, contiene el ámbito, 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, procedimientos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos. En el Capítulo V: Resultados, que contiene los resultados descriptivos de la gestión de servicios en la Municipalidad de Huancavelica y los resultados descriptivos de las decisiones de atención n la Municipalidad de Huancavelica. Las cuales se sometieron al proceso de docimasia de la Hipótesis con “Rho” de Spearman y así realizar la discusión e interpretación de los resultados. Finalmente, esbozamos las conclusiones y recomendaciones.

El Autor

The background of the page features a large, faint watermark of the logo of the Universidad Nacional de Huancavelica. The logo is circular and contains a sunburst design in the center. The text 'UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCEVELICA' is written around the perimeter of the circle.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La investigación titulada “Servicios Municipales y Cobranza de Tasas por Licencia de Funcionamiento de Bares en la Municipalidad de Huancavelica, 2017” surge porque en la actualidad, la mayoría de municipalidades tiene un deficiente sistema de administración tributaria, debido principalmente a que nunca se preocuparon e 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 Huancavelica. 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. Por lo que, hablar de municipalidades es traer una serie de definiciones que vienen asociadas a términos tales como: corrupción, mala administración, desorden, etc., y eso no deja ser verdad cuando nos enteramos a través de los medios de comunicación sobre la detención de tal o cual alcalde de alguna municipalidad, si nos enteramos sobre las denuncias formuladas por una comunidad o las acciones penales abiertas por el poder judicial en contra de alcaldes. Esto ocasiona la falta de liderazgo de parte de los funcionarios y directivos de la Municipalidad Provincial. En el contexto actual referente a la temática de estudio acerca 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, las carencias de procedimientos administrativos tributarios no son definidos con claridad y/o existe procedimientos y normas con obsolescencia tributaria en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, existiendo escasa voluntad de las autoridades políticas y/o gerentes para mejorar la gestión tributaria.

No se cuenta con personal no 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. 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. Por lo que es necesario una capacitación y mejora de la gestión de los servicios. Por lo expuesto anteriormente es necesario que se investigue ¿Cómo es la relación de los servicios municipales con la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento para bares en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2017?

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la relación de los servicios municipales con la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento de bares en la municipalidad provincial de Huancavelica, 2017?

1.2.2. Problemas secundarios

- a) ¿Cómo es la relación de la calidad del servicio administrativo con la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento para bares en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2017?

- b) ¿Cómo es la relación del cumplimiento funcional administrativo con la situación socioeconómica del contribuyente con giro especial de negocio para bares en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2017?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Conocer cómo es la relación de los servicios municipales con la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento de bares en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- c) Conocer cómo es la relación de la calidad del servicio administrativo con la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento para bares en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2017.
- d) Conocer cómo es la relación del cumplimiento funcional administrativo con la situación socioeconómica del contribuyente con giro especial de negocio para bares en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2017.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación legal

Los servicios y la calidad que se brinda actualmente en la Municipalidad Provincial de Huancavelica implica la modernización drástica de estos sistemas e implica también personal capacitado que tenga conocimientos técnicos y administrativos para mejorarlos, hecho que se pretende encontrar en el desarrollo de este proyecto de investigación. 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 dar, como parece estar sucediendo una posible atención deficiente y desmotivada especialmente en la oficina de licencias de funcionamiento perjudicando lo presupuestado y no se visualiza lo recaudado, lo cual, puede hacer que los resultados reales y la propia gestión tributaria municipal se vean distorsionadas; pero también nos lleva a sugerir la necesidad de realizar una mejor labor de atención

Municipal que minimicen las posibles distorsiones y fortalezca la capacidad de gestión municipal dentro del marco legislativo y la realidad socioeconómica de los contribuyentes de Distrito de Huancavelica.

1.4.2. Justificación metodológica

Se justifica metodológicamente, porque nos permitirá aplicar la metodología de la investigación científica, que consiste en identificar el problema, para después de analizar las teorías, formular soluciones a través de la hipótesis; así como identificar los objetivos que orientan de la investigación. Todo esto mediante la aplicación de todos los elementos metodológicos correspondientes. Esta investigación dará 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 Provincial de Huancavelica.

1.4.3. Justificación teórica – práctica

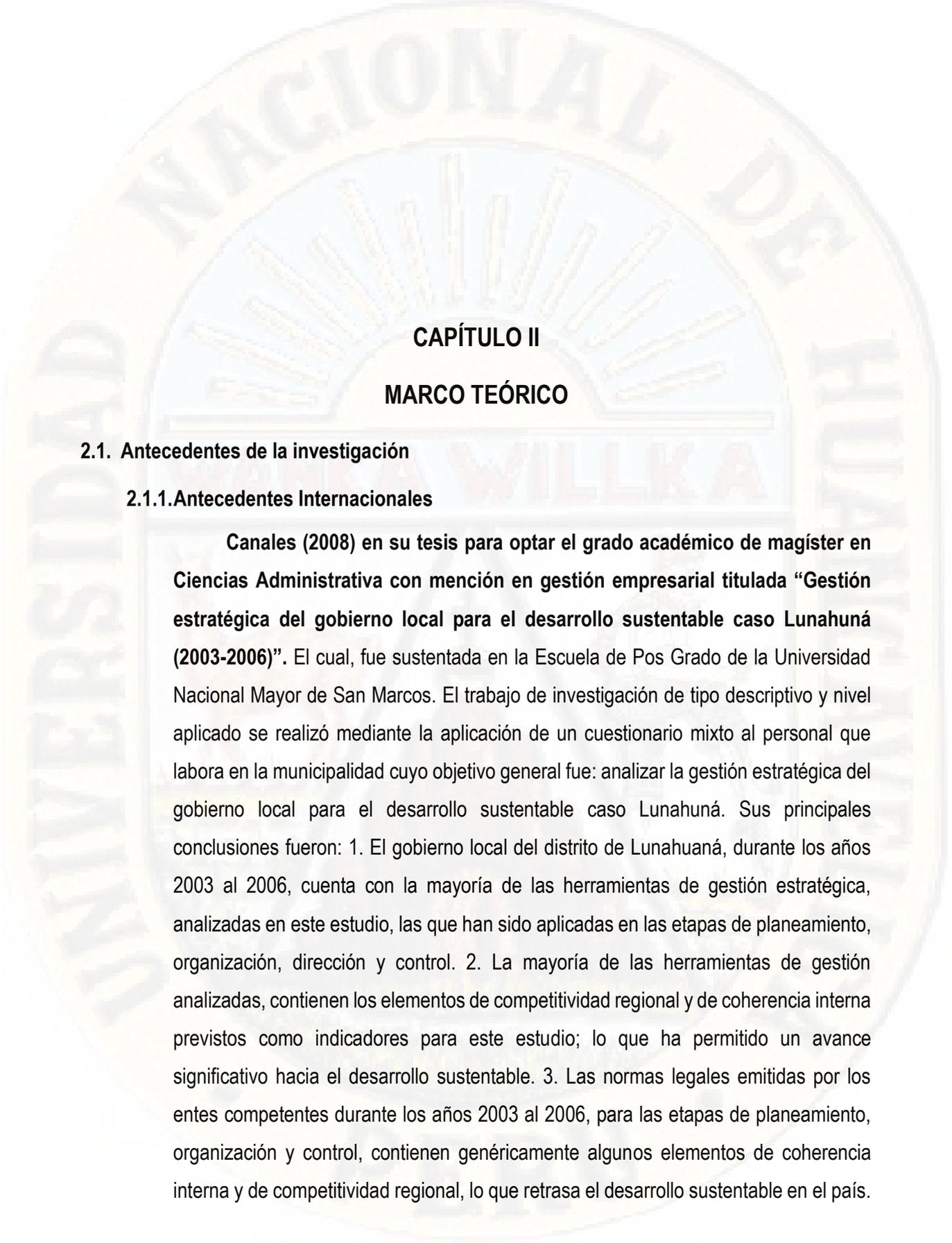
La presente investigación, está enmarcado dentro del plan de desarrollo concertado y participativo de la municipalidad provincial de Huancavelica; como Problemática Regional concerniente al Eje Económico; como Eje de Desarrollo relacionado al Eje de Desarrollo Económico; como Objetivo Estratégico Modernización 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 la mejora de la gestión de servicios municipales para lograr un mejor ingreso municipal por licencia de funcionamiento de los micro negocios con giros especiales que se encuentran ubicados en la localidad de Huancavelica.

1.4.4. Justificación social – económica

La investigación científica a realizar nos permitirá conocer la realidad socioeconómica de los contribuyentes por el rubro de licencia municipales de

funcionamiento a la Municipalidad Provincial de Huancavelica. Además, se justifica socialmente porque permitirá comprender cuál es esa realidad social del contribuyente y cuál es su realidad económica para comprender el pago que hacen por licencia de funcionamiento y con el objetivo que las autoridades municipales comprendan la realidad para otorgar facilidades de pago e incentivos tributarios.





CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

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. Sus principales conclusiones fueron: 1. El gobierno local del distrito de Lunahuaná, durante los años 2003 al 2006, cuenta con la mayoría de las herramientas de gestión estratégica, analizadas en este estudio, las que han sido aplicadas en las etapas de planeamiento, organización, dirección y control. 2. La mayoría de las herramientas de gestión analizadas, contienen los elementos de competitividad regional y de coherencia interna previstos como indicadores para este estudio; lo que ha permitido un avance significativo hacia el desarrollo sustentable. 3. Las normas legales emitidas por los entes competentes durante los años 2003 al 2006, para las etapas de planeamiento, organización y control, contienen genéricamente algunos elementos de coherencia interna y de competitividad regional, lo que retrasa el desarrollo 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. 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. 4. No permitió desarrollar proyectos de servicio público de envergadura y 5. Se describió las funciones más importantes y se diseñó el organigrama del Modelo de Administración Tributaria propuesto para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa.

Ramírez Pascual (2003) en su Tesis: "Reforma gerencial de la administración tributaria en la República Dominicana" se pregunta ¿Qué es el gerencialismo?, ¿Quiénes son sus proponentes originales, donde se ha aplicado y que resultados ha tenido?, ¿Podemos transformar la administración pública dominicana, en un sector tan

decisivo para el desarrollo como la Dirección General de Impuestos Internos, sobre la base del gerencialismo? y propone diseñar una propuesta de reforma gerencial como norma de gestión pública impositiva en la República Dominicana, para la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), bajo el siguiente objetivo: Superar el modelo impositivo-administrativo actual, caracterizado como un modelo burocrático e ineficiente, proponiendo uno que privilegie el gerencialismo como teoría moderna aceptable de la Dirección General de Impuestos Internos.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Castillo (2004) en su tesis para optar el grado académico de doctor en **Ciencias Contables y empresariales titulada “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. El trabajo de investigación de tipo aplicado y nivel correlacional se realizó mediante la comparación de resultados de gestión de gobiernos locales con resultados obtenidos por establecimientos del sector privado que han aplicado la reingeniería como instrumentos de gestión eficiente y eficaz. Sus objetivos fueron: 1. Revisar las ventajas comparativas de la reingeniería de los negocios, compatibles con la gestión de los gobiernos locales. 2. Identificar las deficiencias y fortalezas en la organización de los gobiernos locales. 3. Analizar el impacto de la reingeniería en las distintas áreas de los gobiernos locales. Sus principales conclusiones fueron: 1. La reingeniería en la gestión de los gobiernos locales permite optimizar la prestación de los servicios municipales en beneficio de los ciudadanos, racionalizando procesos, integrando las diferentes áreas funcionales a través de los Sistemas de Información Gerencial, estableciendo canales de comunicación directa con los vecinos. 2. El modelo de gestión municipal democrática, propone un cambio en la dinámica del ámbito gobierno-gobernado, desde un sistema tradicional de democracia hacia una democracia participativa, que implica negociación, convergencia y cooperación de intereses y actores, como disidencia y confrontación de los mismos. 3. La planificación estratégica municipal, como instrumento de gestión moderna, permite realizar un análisis profundo y minucioso de los factores internos, identificando las fortalezas y debilidades, como de los factores externos, reconociendo las oportunidades y amenazas, para enfrentar con éxito los retos que significa lograr óptimos resultados en beneficio de la comunidad. 4. La descentralización política,

administrativa y económica, permitirá a los gobiernos regionales y locales en particular, las instituciones de la sociedad. La excesiva centralización de recursos económicos y financieros no ha permitido a los gobiernos locales desarrollar sus planes y programas.

5. El ordenamiento territorial debe ser el eje central de la estrategia de profundización de la descentralización, dada su importancia en la consolidación de la autonomía territorial, fortalece la autonomía regional y local, asegurando la preservación y manejo adecuado de los recursos naturales y de las finanzas territoriales, para garantizar la viabilidad del desarrollo regional y local.

6. La prestación de los servicios municipales a la comunidad que brindan los gobiernos locales, deben estar basados en los principios de igualdad, permanencia o de continuidad, adecuación, generalidad, legalidad, persistencia y adaptación, para garantizar con el establecimiento de procedimientos administrativos y una organización que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de la población, en concordancia con los del Programa para el Desarrollo de Naciones Unidas (PNUD) impulsando el desarrollo del Índice de Desarrollo Humano, que propone tres indicadores de bienestar: i) longevidad; ii) escolaridad; iii) nivel general de vida alcanzado.

Victoria (2009) en su trabajo de investigación Tratamiento de la efusión y el delito tributario aplicando métodos y procedimientos de fiscalización en el Perú. En este trabajo el autor parte de la identificación que existen deficiencias en los procedimientos de fiscalización de la Administración Tributaria; por lo que es necesario mejorar dichos procedimientos para que se pueda realizar un tratamiento efectivo a la elusión y al delito tributario. Los contribuyentes cuando no valoran en forma real y efectiva sus tributos, están originando infracciones y también delitos que pueden afectar la estabilidad de la empresa. El hecho de valorar los tributos como corresponde, afecta los costos empresariales, pero da seguridad tributaria.

Aguirre y Silva (2013) en la tesis "evasión tributaria en los comerciantes de abarrotes ubicados en los alrededores del mercado mayorista del Distrito de Trujillo- año 2013" el objetivo de la investigación fue Determinar las Causas de la evasión tributaria en los comerciantes de abarrotes. El diseño de investigación es de tipo no experimental correlacional. Para la muestra se extrajo a 77 comerciantes. Las conclusiones de la investigación fueron: En el presente trabajo realizado se ha procesado la información obtenida de las encuestas de la que se ha determinado que los ingresos que estos comerciantes obtienen mensualmente, superan en su mayoría

el tope de la categoría mayor del Nuevo RUS (S/.30,000.00), no correspondiéndoles dicho régimen. Esto genera que un 10% de los encuestados se encuentren en un régimen que no les corresponde. Considerando que se ha determinado un nivel de ventas promedio mensual de S/. 78000.00, les correspondería estar en el Régimen General. De manera similar se ha determinado que por lo menos un 15% de estos empresarios no declaran a sus trabajadores lo que causa una omisión en la determinación de la contribución al Essalud. Como resultado del estudio efectuado se concluye que las causas que 9 generan evasión tributaria son: Falta de información. Deseos de generar mayores ingresos (Utilidades).Complejidad de las normas tributarias y excesivas carga para tributar. Acogerse a regímenes tributarios que no les corresponde.

2.1.3. Antecedentes Locales

Cahuana y Capani (2010) en la tesis "Incidencia del incumplimiento de los contribuyentes de los impuestos municipales, en el nivel de recaudación de la Municipalidad Distrital de Yauli; en el ejercicio 2009". El tipo de investigación fue aplicada - básica. El nivel de investigación fue explicativo. Las conclusiones de la investigación fueron las siguientes: Se ha encontrado evidencia que muestra la incidencia positiva o directa del incumplimiento de los contribuyentes, de los impuestos municipales en el nivel de recaudación de la Municipalidad Distrital de Yauli; en el ejercicio 2009. El incumplimiento de los contribuyentes, de los impuestos municipales en 11 el componente cognitivo incide de manera positiva y significativa en el nivel de recaudación de la Municipalidad Distrital de Yauli, en el ejercicio 2009. La percepción del ciudadano Yaulino, es que el Municipio de Yauli manejan los impuestos de una manera poco transparente y ha sido excusa para la evasión, es así que los contribuyentes tienen la opinión que no existe equidad en la distribución de los impuestos recaudados más tampoco es claro el destino de los mismos. El incumplimiento de los contribuyentes con respecto a los impuestos municipales viene siendo dada como problema de cultura, un factor determinante ha sido la falta de conciencia tributaria la cual tiene su origen en la falta de educación de los contribuyentes.

Carhuaricra Cusipuma, José Joselito (2009) en la tesis "Niveles de conciencia tributaria de los contribuyentes del nuevo régimen único simplificado de los distritos de ascensión y Huancavelica" El tipo de investigación es básica. El nivel de investigación es descriptivo. Las conclusiones de la investigación fueron las siguientes: Se determinó que existe una relación alta, significativa y positiva entre el nivel de conciencia tributaria de los contribuyentes del distrito de Huancavelica y el nivel educativo de los mismos, así como con el tipo de actividad económica. La percepción de los contribuyentes acerca de los tributos es polivalente. Varía entre la obligación solidaria y la acción inevitable bajo pena de sanción, Los contribuyentes del distrito de Huancavelica están convencidos de la relación entre la acción contributiva y el tipo de sociedad a la que aspira, pero esta percepción está cernida por sus valoraciones familiares, solidaridad colectiva, justicia y corrupción, en menor medida los contribuyentes de ascensión. Se identificó que el descontento de los contribuyentes no se dirige hacia quienes deben cobrar los impuestos (SUNAT), si no hacia quienes eluden su obligación de pagarlos y hacia quienes gastan de manera inapropiada los recursos producto de la contribución solitaria, evidencias que quedan reflejados en el estudio.

Dueñas y Guerra (2010) en la tesis "Las actitudes tributarias de los contribuyentes del nuevo RUS de las provincias de Huancavelica y Angaraes". El tipo de investigación es básica. El nivel de investigación fue descriptivo. Las conclusiones de la investigación fueron las siguientes: Se ha determinado que existen diferencias significativas en cuanto a las actividades tributarias de los contribuyentes del nuevo RUS de las provincias de Huancavelica y Angaraes. Para los contribuyentes de la provincia de Huancavelica el 51,2% presentan una actitud indiferente y para los contribuyentes de la provincia de Angaraes el 57% presentan una actitud negativa. En base a la evidencia empírica se determinó que existen diferencias significativas en el componente conductual de las actitudes tributarias de los contribuyentes de las provincias de Huancavelica y Angaraes. El 50,7% de los contribuyentes de Angaraes presentan un nivel negativo frente al 19,7% de los contribuyentes de la provincia de Huancavelica.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Licencias de Funcionamiento

2.2.1.1. Generalidades

a) Finalidad de la Ley.

Tiene como finalidad establecer el marco jurídico de las disposiciones aplicables al procedimiento para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento expedida por las municipalidades.

b) Definiciones

Para los efectos de la presente Ley, se aplicarán las siguientes definiciones:

Compatibilidad de uso. - Evaluación que realiza la entidad competente con el fin de verificar si el tipo de actividad económica a ser desarrollada por el interesado resulta o no compatible con la categorización del espacio que

Figura establecido en la zonificación vigente. Establecimiento. - Inmueble, parte del mismo o instalación determinada con carácter de permanente, en la que se desarrollan las actividades económicas con o sin fines de lucro.

Galería Comercial. - Unidad inmobiliaria que cuenta con bienes y servicios comunes y agrupa establecimientos, módulos o stands en la que se desarrollan actividades económicas similares. No se encuentran incluidos los centros comerciales. Giro.- Actividad económica específica de

comercio, industria y/o de servicios. Informe de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil.- Documento que sustenta y consigna el resultado de la ejecución de una Inspección Técnica de Seguridad en

Defensa Civil, mediante la cual se verifica y evalúa 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

se encuentran distribuidos puestos individuales de venta o de prestación de servicios en secciones o giros definidos, dedicados al acopio y expendio de productos alimenticios y otros tradicionales no alimenticios mayoristas y

minoristas. Módulo o stand.- Espacio acondicionado dentro de las galerías comerciales en el que se realizan actividades económicas y cuya área no supera los ciento veinte metros cuadrados (120 m²).

Puesto.- Espacio acondicionado dentro de los mercados de abastos en el que se realizan actividades económicas con un área que no excede los treinta y cinco

metros cuadrados (35 m²) y que no requieren obtener un certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil de detalle o multidisciplinaria. Zonificación.- Conjunto de normas técnicas urbanísticas por la que se regula el uso del suelo.

2.2.1.2. Las Licencias de Funcionamiento

La Licencia de funcionamiento Autorización que otorgan las municipalidades para el desarrollo de actividades económicas en un establecimiento determinado, en favor del titular de las mismas. Podrán otorgarse licencias que incluyan más de un giro, siempre que éstos sean afines o complementarios entre sí. Las municipalidades, mediante ordenanza, deben definir los giros afines o complementarios entre sí, para el ámbito de su circunscripción. En el caso de que los sujetos obligados a obtener licencia de funcionamiento desarrollen actividades en más de un establecimiento, deberán obtener una licencia para cada uno de los mismos. La licencia de funcionamiento para Cesionarios permite la realización de actividades simultáneas y adicionales en un establecimiento que ya cuenta con una licencia previa. El otorgamiento de una licencia de funcionamiento no obliga a la realización de la actividad económica en un plazo determinado. Las instituciones, establecimientos o dependencias, incluidas las del sector público, que conforme a esta Ley se encuentren exoneradas de la obtención de una licencia de funcionamiento, se encuentran obligadas a respetar la zonificación vigente y comunicar a la municipalidad el inicio de sus actividades, debiendo acreditar el cumplimiento de las condiciones de seguridad en defensa civil.

a) Sujetos Obligados

Están obligadas a obtener licencia de funcionamiento las personas naturales, jurídicas o entes colectivos, nacionales o extranjeros, de derecho privado o público, incluyendo empresas o entidades del Estado, regionales o municipales, que desarrollen, con o sin finalidad de lucro, actividades de comercio, industriales y/o de servicios de manera previa a la apertura, o instalación de establecimientos en los que se desarrollen tales actividades.

b) Entidad competente

Las municipalidades Provinciales, así como las municipalidades distritales, cuando les corresponda conforme a ley, son las encargadas de evaluar las solicitudes y otorgar las licencias de funcionamiento, así como de fiscalizar las mismas y aplicar las sanciones correspondientes, de acuerdo con las competencias previstas en la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. Evaluación de la entidad competente Para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento, la municipalidad evaluará los siguientes aspectos: - Zonificación y compatibilidad de uso. - Condiciones de Seguridad en Defensa Civil, cuando dicha evaluación constituya facultad de la municipalidad. Cualquier aspecto adicional será materia de fiscalización posterior.

c) Requisitos para Solicitar la Licencia de Funcionamiento

Para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento serán exigibles como máximo, los siguientes requisitos: a) Solicitud de Licencia de Funcionamiento, con carácter de declaración 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 corresponda. 2. D.N.I. o Carné de Extranjería del representante legal en caso de personas jurídicas, u otros entes colectivos, o tratándose de personas naturales que actúen mediante representación. b) Vigencia de poder de representante legal, en el caso de personas jurídicas u otros entes colectivos. Tratándose de representación de personas naturales, se requerirá carta poder con firma legalizada. c) Declaración Jurada de Observancia de Condiciones de Seguridad o Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil de Detalle o Multidisciplinaria, según corresponda. d) Adicionalmente, de ser el caso, serán exigibles los siguientes requisitos: d.1) Copia simple del título profesional en el caso de servicios relacionados con la salud. d.2) Informar sobre el número de estacionamientos de acuerdo a la normativa vigente, en la Declaración Jurada. d.3) Copia simple de la autorización sectorial respectiva en el caso de aquellas actividades que conforme a Ley la requieran de manera previa al otorgamiento de la licencia de funcionamiento. d.4) Copia simple de la autorización expedida por el

Instituto Nacional de Cultura, conforme a la Ley N° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación. Verificados los requisitos señalados, se procederá al pago de la Tasa a que hace referencia el artículo 15 de esta Ley. Artículo 8.- Procedimientos para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento La licencia de funcionamiento se otorgará en el marco de un único procedimiento administrativo, el mismo que será de evaluación previa con silencio administrativo positivo. El plazo máximo para el otorgamiento de la licencia es de quince (15) días hábiles. Para obtener la licencia de funcionamiento se requieren las siguientes condiciones de seguridad en defensa civil: 1. Establecimientos que requieran Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil Básica, Ex Post al otorgamiento de la licencia de funcionamiento, realizada por la municipalidad. Aplicable para establecimientos con un área de hasta cien metros cuadrados (100 m²) y capacidad de almacenamiento no mayor del treinta por ciento (30%) del área total del local. En estos casos será necesaria la presentación de una Declaración Jurada de Observancia de Condiciones de Seguridad a que se refiere el literal c) del artículo 7 de la presente Ley, debiendo realizarse la Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil Básica por la municipalidad, con posterioridad al otorgamiento de la licencia de funcionamiento, de manera aleatoria de acuerdo a los recursos disponibles y priorizando los establecimientos que representen un mayor riesgo de seguridad. Se encuentran excluidas de este procedimiento: a) Las solicitudes de licencia de funcionamiento que incluyan los giros de pub, licorería, discoteca, bar, casinos, juegos de azar, máquinas tragamonedas, ferreterías, o giros afines a los mismos; así como solicitudes que incluyan giros cuyo desarrollo implique el almacenamiento, uso o comercialización de productos tóxicos o altamente inflamables. Las licencias referidas a estos giros se adecuarán a lo establecido en los numerales 2 o 3 del presente artículo, en lo que corresponda. b) Las solicitudes de licencia de funcionamiento para el desarrollo de giros o establecimientos que requieran la obtención de un Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil de Detalle o Multidisciplinaria. Las licencias referidas a estos giros se adecuarán a lo establecido en el numeral 3 del presente artículo.

2. Establecimientos que requieran de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil Básica Ex Ante al otorgamiento de la licencia de funcionamiento, realizada por la municipalidad. Aplicable para establecimientos con un área mayor a los cien metros cuadrados (100 m²). En ambos supuestos la Tasa a que se refiere el artículo 15 de la presente Ley, incluye el pago correspondiente a las inspecciones.

3. Establecimientos que requieren de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil de Detalle o Multidisciplinaria expedida por el Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI). Aplicable para establecimientos con un área mayor a los quinientos metros cuadrados (500 m²). El titular de la actividad deberá obtener el Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil de Detalle o Multidisciplinaria correspondiente, previamente a la solicitud de licencia de funcionamiento. En este supuesto, el pago por el derecho de tramitación del Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil deberá abonarse en favor del INDECI.

Artículo 9.- Licencias de funcionamiento para mercados de abastos y galerías comerciales Los mercados de abastos y galerías comerciales deben contar con una sola licencia de funcionamiento en forma corporativa, la cual podrá ser extendida a favor del ente colectivo, razón o denominación social que los representa o la junta de propietarios, de ser el caso. Para tal efecto, deberán obtener un Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil de Detalle. A los módulos o stands les será exigible una Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil, Ex post al otorgamiento de la licencia de funcionamiento, salvo en aquellos casos en los que se requiera obtener el Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil Multidisciplinaria, para aquellos casos de establecimientos con un área mayor a los cien metros cuadrados (100 m²). La municipalidad podrá disponer la clausura temporal o definitiva de los puestos o stands en caso de que incurran en infracciones administrativas.

Artículo 10.- Autorización conjunta La municipalidad podrá autorizar la instalación de toldos y/o anuncios, así como la utilización de la vía pública en lugares permitidos, conjuntamente con la expedición de la licencia de funcionamiento, para lo cual deberá aprobar las disposiciones

correspondientes. Artículo 11.- Vigencia de la licencia de funcionamiento La licencia de funcionamiento tiene vigencia indeterminada. Podrán otorgarse licencias de funcionamiento de vigencia temporal cuando así sea requerido expresamente por el solicitante. En este caso, transcurrido el término de vigencia, no será necesario presentar la comunicación de cese de actividades a que se refiere el artículo 12 de la presente Ley. Artículo 12.- Cese de actividades El titular de la actividad, mediante comunicación simple, deberá informar a la municipalidad el cese de la actividad económica, dejándose sin efecto la licencia de funcionamiento, así como aquellas autorizaciones a que se refiere el artículo 10 de la presente Ley. Dicho procedimiento es de aprobación automática. La comunicación de cese de actividades podrá ser solicitada por un tercero con legítimo interés, para lo cual deberá acreditar su actuación ante la municipalidad. Artículo 13.- Facultad fiscalizadora y sancionadora Las municipalidades deberán realizar las labores de fiscalización de las actividades económicas con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones de los titulares de las licencias de funcionamiento conforme a ley, pudiendo imponer las sanciones a que hubiera lugar en el caso de incumplimiento. Las municipalidades no pueden exigir tasas u otros cobros por el ejercicio de su actividad fiscalizadora. Asimismo, las actividades de fiscalización como parte del procedimiento de inspección multidisciplinaria, deberán ser únicas y realizarse en el mismo momento, con el objeto de hacer más eficiente la verificación del cumplimiento de las medidas de seguridad. Artículo 14.- Cambio de zonificación El cambio de zonificación no es oponible al titular de la licencia de funcionamiento dentro de los primeros cinco (5) años de producido dicho cambio. Únicamente en aquellos casos en los que exista un alto nivel de riesgo o afectación a la salud, la municipalidad, con opinión de la autoridad competente, podrá notificar la adecuación al cambio de la zonificación en un plazo menor. Artículo 15.- Valor de la licencia de funcionamiento La tasa por licencia de funcionamiento deberá reflejar el costo real del procedimiento vinculado a su otorgamiento, el cual incluye los siguientes conceptos a cargo de la municipalidad: Evaluación por Zonificación, Compatibilidad de Uso e Inspección Técnica de Seguridad en

Defensa Civil Básica. Para fines de lo anterior la municipalidad deberá acreditar la existencia de la respectiva estructura de costos y observar lo dispuesto por la Ley de Tributación Municipal, Decreto Legislativo N° 776 y la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444. Artículo 16.- Información a disposición de los administrados La siguiente información deberá estar permanentemente a disposición de los administrados en el local de la municipalidad y en su portal electrónico: - Plano de zonificación.- Las municipalidades deberán exhibir el plano de zonificación vigente en su circunscripción con la finalidad que los interesados orienten adecuadamente sus solicitudes. Asimismo, deberá consignarse la información sobre los procedimientos de cambio de zonificación que estuvieran en trámite y su contenido. - Índice de Uso de Suelos.- Con el cual se permitirá identificar los tipos de actividades comerciales correspondientes a cada categoría de zonificación. - Estructura de costos.- Deberá exhibirse la estructura de costos que sustenta el valor de la licencia de funcionamiento en los términos que establece el artículo anterior. - Solicitudes o formularios.- Los que sean exigidos para el procedimiento. Toda la información señalada en el presente artículo y aquella relacionada con el procedimiento para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento, deberá ser proporcionada gratuitamente a los administrados. Artículo 17.- Supervisión El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, a través de la Comisión de Acceso al Mercado, deberá supervisar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Ley, conforme a sus competencias. Artículo 18.- Sujetos no obligados No se encuentran obligadas a solicitar el otorgamiento de licencia de funcionamiento, las siguientes entidades: 1. Instituciones o dependencias del Gobierno Central, gobiernos regionales o locales, incluyendo a las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú, por los establecimientos destinados al desarrollo de las actividades propias de su función pública. No se incluyen dentro de esta exoneración a las entidades que forman parte de 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 destinados al cumplimiento de las funciones reconocidas en la Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. 4. Instituciones de cualquier credo religioso, respecto de establecimientos destinados exclusivamente a templos, monasterios, conventos o similares.

2.2.1.3. El Servicio Municipal de Administración Tributaria

Se consideró los estudios CAD (2004) para fundamentar la parte teórica de los servicios municipales:

a) ¿Qué son los servicios de administración tributaria?

Son los órganos descentralizados de las Municipalidades que tiene autonomía administrativa, económica, presupuestal y financiera, además de contar con un régimen laboral perteneciente a la actividad pública.

b) ¿Por qué se crean los servicios de administración tributaria?

Los servicios de administración tributaria surgen como una alternativa a la administración tradicional a través de las Oficinas de Rentas. El diagnóstico considera que los niveles de recaudación en estos órganos eran bajos y las tasas de morosidad elevadas; por otro lado, existían focos de corrupción de algunos funcionarios que imposibilitaban un adecuado registro y la consiguiente fiscalización; adicionalmente los sistemas informáticos para la sistematización eran obsoletos o inexistentes.

c) ¿En qué consiste el Registro?

Es la primera etapa del Proceso Tributario, consiste en la formación de la base tributaria, es decir, en esta etapa se identifican a los contribuyentes y se sistematiza la información. Por ejemplo, en el caso de los predios se recoge información sobre las características del predio y con ella se determina la base imponible del impuesto predial, también se recoge información sobre los usos del predio lo que permite estimar los arbitrios (limpieza pública, parques y jardines y serenazgo).

d) ¿En qué consiste la etapa de recaudación?

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 y las cajas municipales en la cobranza masiva y liberar recursos de la administración tributaria.

e) ¿En qué consiste la etapa de Fiscalización?

Con el objeto de minimizar la evasión, los Servicios de administración tributaria han desarrollado planes de fiscalización. Los planes contemplan al universo de contribuyentes clasificándolos de diferentes maneras según el tipo de fiscalización que se va realizar.

f) ¿En qué consiste la etapa de actividades de atención al contribuyente?

Los Servicios de administración tributaria proporcionan información, a través de resoluciones, reglamentos, y otros medios, para estimular un alto nivel de cumplimiento y minimizar los problemas y errores. La información contempla aspectos como cuáles son sus derechos, sus obligaciones y la forma de cumplirlas.

g) ¿Cuáles son los ingresos de los Servicios de administración tributaria?

Los ingresos municipales están compuestos por varias fuentes de financiamiento

Agrupadas en dos grandes grupos: Los Ingresos Propios, y las Transferencias y Otras Fuentes. Los Ingresos Propios compuestos por los impuestos creados a favor de las municipalidades que deben ser administrados por estas (Otros Impuestos Municipales), por las tasas que las municipalidades están facultadas a crear y por los ingresos por la propiedad de activos (Recursos Directamente Recaudados). Las Transferencias y Otras Fuentes de Financiamiento compuesto por los recursos que el gobierno central capta y traslada a los gobiernos locales y por los ingresos por fuentes crediticias internas y externas, y donaciones

y transferencias (diferentes a las del gobierno central), que a pesar de ser obtenidas directamente por los gobiernos locales no han sido clasificadas dentro del primer grupo debido a que no reflejan la gestión recaudatoria de las municipalidades.

2.2.2. La Administración Estratégica

a) El Surgimiento de la Administración Estratégica

Las relaciones de los gerentes establecen hoy entre los negocios y la estrategia es relativamente nueva. No fue hasta la segunda guerra mundial que surgió la idea de que planificación estratégica y la aplicación de dichos planes que constituyen un proceso administrativo independiente; el proceso que llamamos administración estratégica. Este enfoque amplio para desarrollar la estrategia no se presentó de un día para otro, fue evolucionando con el tiempo.

En 1962, Alfred D. Chandler, el historiador del mundo de los negocios, propuso que “estrategia” se definiera como “La determinación de las metas y objetivos básicos de una empresa a largo plazo, la adaptación de los cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para alcanzar dichas metas”.

Chandler subrayó tres elementos fundamentales: (a) los cursos de acción para alcanzar los objetivos; (b) el proceso de búsqueda de ideas clave (en lugar de aplicar la política existente en forma rutinaria), y (c) como se formula la estrategia. Chandler abandono el concepto convencional de que la relación entre un negocio y su ambiente era, más o menos, estable y pronosticable. Desarrollo sus ideas usando métodos de la historia y analizando el crecimiento y el desarrollo de compañías. Conforme evoluciono el concepto de Chandler, dos factores salieron a la luz de inmediato: (1) la planificación estratégica valía en el mundo de las actividades mercantiles reales, pero (2) el papel del gerente para implantar los planes estratégicos contenía una explicación más completa de la aplicación de estrategias). Todavía estaba por definir la forma en que la alta dirección podría atacar los problemas centrales que enfrentaban las organizaciones modernas: los veloces cambios de la

interrelación entre la organización, su ambiente y el rápido crecimiento del tamaño y la complejidad de las organizaciones modernas de negocios.

b) Enfoque de la Administración

En 1978, Dan Schandel y Charles Hofer crearon una definición compuesta de la administración estratégica. Esto estaba basado en el principio de que el diseño general de una organización puede describirse como el logro de objetivos de la política y la estrategia como factores en el proceso de la administración estratégica.

Hofer y Schendel, en su síntesis, menciona cuatro aspectos fundamentales de la administración estratégica. El primero es establecer las metas, el siguiente paso es formular estrategias con base a dichas metas. Después, para implantar la estrategia, se opera un cambio del análisis a la administración; la tarea de alcanzar metas establecidas con anterioridad. En esta etapa, los factores fundamentales son los procesos “políticos” internos de la organización y las reacciones individuales, que pueden llevar a la revisión de la estrategia. La última tarea, es el control estratégico, que proporciona a los gerentes información sobre sus avances. Si reciben información negativa se puede activar otro ciclo de planificación estratégica. El término de la planeación estratégica se originó en los años cincuenta y se hizo muy popular a mediados de los años sesenta y en los setenta. Durante esos años, la planeación estratégica era considerada como la respuesta a todos los problemas. En ese momento, gran parte de las empresas estadounidenses estaban “obsesionadas” con la planeación estratégica; sin embargo, después de ese auge, la planeación estratégica fue eliminada durante los años ochenta debido a que varios modelos de planeación no produjeron altos rendimientos. No obstante, los años noventa trajo el restablecimiento de la planeación estratégica y este proceso tiene un amplio uso actualmente en el mundo de los negocios.

c) Definición

David¹ define que “La dirección estratégica se define como el arte y la ciencia de formular, implantar y evaluar las decisiones a través de las funciones que permita a una empresa lograr sus objetivos. Según esta definición, la dirección estratégica se centra en la integración de la gerencia, la mercadotecnia, las finanzas, la contabilidad, la producción, las operaciones, la investigación y desarrollo, y los sistemas de información por computadora para lograr el éxito de la empresa. El término dirección estratégica se utiliza en este texto como sinónimo del término planeación estratégica. Este último término se utiliza más a menudo en el mundo de los negocios, mientras que el primero se usa en el ambiente académico. En ocasiones, el término dirección estratégica se emplea para referirse a la formulación, implantación y evaluación de la estrategia, mientras que el término planeación estratégica se refiere solo a la formulación de la estrategia. El propósito de la dirección estratégica es explotar y crear oportunidades nuevas y diferentes para el futuro; la planeación a largo plazo, como contraste, interna optimizar para el futuro las tendencias actuales”.

d) Etapas

David² nos indica que “El proceso de dirección estratégica presenta tres etapas: la formulación de la estrategia, implantación de la estrategia y evaluación de la estrategia. La formulación de la estrategia incluye la creación de una visión y misión, la identificación de las oportunidades y amenazas externas de una empresa, la determinación de las fortalezas y debilidades internas, el establecimiento de objetivos a largo plazo, la creación de estrategia alternativas y la elección de estrategias específicas a seguir. Los asuntos relacionados con la formulación de la estrategia incluyen la toma de decisiones sobre los negocios a los que ingresará la empresa, los negocios que debe abandonar la distribución de los

¹ DAVID, Fred R. (2003) “**Conceptos de Administración Estratégica**”. Editorial PEARSON – Prentice Hall, Novena Edición. Naucalpan de Juárez. Edo de México, p. 5.

² Ídem, pp. 5-7.

recursos, si se deben expandir o diversificar las operaciones, si es conveniente entrar a los mercados internacionales, si es mejor fusionarse con otra empresa o formar una empresa común, la manera de evitar una toma de control hostil.

Puesto que ninguna empresa posee recursos ilimitados, los estrategas deben de decidir cuáles son las estrategias alternativas que proporcionarán mayores beneficios. Las decisiones sobre la formulación de la estrategia comprometen a una empresa con productos, mercados, recursos y tecnologías específicas durante un periodo prolongado. Las estrategias determinan las ventajas competitivas a largo plazo. Para bien o para mal, las decisiones estratégicas producen consecuencias importantes en diversas funciones y efectos duraderos en una empresa. Los gerentes de alto nivel poseen la mejor perspectiva para comprender en su totalidad los distintos aspectos de las decisiones de formulación, además de poseer la autoridad para comprometer los recursos necesarios para su implantación.

La implantación de la estrategia requiere que una empresa establezca objetivos anuales, diseñe políticas, motive a los empleados y distribuya los recursos de tal manera que se ejecuten las estrategias formuladas; la implantación de la de la estrategia incluye el desarrollo de una cultura que apoye las estrategias, la creación de una estructura organización eficaz, la orientación de las actividades de mercadotecnia, la preparación de presupuestos, la creación y la utilización de sistemas de información y la vinculación de la compensación de los empleados con el rendimiento de la empresa.

La implantación de la estrategia se conoce a menudo como la etapa de acción de la dirección estratégica; que moviliza a los empleados y gerentes para poner en acción las estrategias formuladas; la implantación de la estrategia, considera con frecuencia como la etapa más difícil de la dirección estratégica, requiere disciplina, compromiso y sacrificio personal. La implantación estratégica exitosa depende de la habilidad de los gerentes para motivar a los empleados, lo cual es más un arte que una ciencia.

Las habilidades interpersonales son importantes para lograr el éxito en la implantación de la estrategia. Las actividades de implantación de la estrategia afectan a todos los empleados y gerentes de una empresa. Cada división y departamento debe responder a preguntas como: "¿Qué debemos hacer para implantar la parte que nos corresponde de la estrategia de la empresa?", y ¿qué tan bien podemos realizar el trabajo? "el reto de la implantación es estimular a los gerentes y empleados de una empresa que trabajen con orgullo y entusiasmo hacia el logro de objetivos establecidos.

La evaluación de la estrategia es la etapa final de la dirección final de La dirección estratégica. Los gerentes necesitan saber cuándo ciertas estrategias no funcionan adecuadamente; y la evaluación de la estrategia es el principal medio para obtener esta información. Todas las estrategias están sujetas a modificaciones futuras porque los factores externos e internos cambian constantemente. Existen tres actividades fundamentales en la evaluación de la estrategia: 1) la revisión de los factores externos e internos en que se basan las estrategias actuales; 2) la medición del rendimiento, y 3) la toma de medidas correctivas. La evaluación de la estrategia es necesaria porque el éxito de hoy no garantiza el éxito de mañana de mañana. El éxito genera siempre problemas nuevos y diferentes, y las empresas complacientes desaparecen.

Las actividades de formulación, implantación y evaluación de la estrategia ocurren en tres niveles jerárquicos en una empresa grande: directivos, de división o unidad de negocio estratégica y funcional. La dirección estratégica ayuda a una empresa a funcionar como un equipo competitivo por medio del fomento de la comunicación y la interacción entre gerentes y empleados a través de los niveles jerárquicos. La mayoría de las empresas pequeñas y algunas grandes no poseen divisiones ni unidades de negocios estratégicos, sino solo los niveles directivos y funcionales; no obstante, los gerentes y empleados en estos dos niveles deben participar en forma activa en las actividades de dirección estratégica".

e) Modelo de Dirección Estratégica

El proceso de dirección estratégica se estudia y aplica mejor usando un modelo que representa cierto tipo de proceso. Las relaciones entre los componentes principales del proceso de dirección estratégica se muestran en el modelo subsecuentes: La identificación de la visión y misión, objetivos y estrategias existentes de una empresa es el punto de partida lógica de la dirección estratégica porque la situación actual de una empresa podría excluir ciertas estrategias e incluso dictar un curso particular de acción. Toda empresa posee una visión, una misión, y estrategias, aun cuando estos elementos no se hayan diseñado, escrito o comunicado de manera consciente. Para saber hacia dónde se dirige una empresa es necesario conocer dónde ha estado.

El proceso de dirección estratégica es dinámico y continuo. Un cambio en cualquier de los componentes importantes del modelo podría requerir un cambio en uno o en todos los demás componentes; por ejemplo, un cambio en la economía podría representar una oportunidad importante y requerir un cambio en los objetivos y estrategias a largo plazo; el incumplimiento en los objetivos anuales podría exigir un cambio en la política, o el cambio de la estrategia de un competidor podría requerir un cambio en la misión de la empresa. Por lo tanto, las actividades de formulación, implantación y evaluación de las estrategias deben llevarse a cabo en forma continua, no solo al final del año semestralmente. El proceso de dirección estratégica en realidad nunca termina.

El proceso de dirección estratégica no se divide ni realiza con tal claridad en la práctica, según lo sugiere el modelo estratégico. Los estrategas no avanzan a través del proceso de manera independiente, pues, por lo general, existe una interacción entre los niveles jerárquicos de una empresa. Muchas empresas llevan a cabo juntas formales semestralmente para analizar y actualizar la visión, misión, oportunidades, amenazas, fortalezas, debilidades, estrategias, objetivos, políticas y rendimiento de la empresa. Estas juntas se realizan fuera de las instalaciones y se conocen como retiros. El motivo para efectuar de manera periódica juntas de dirección estratégica lejos del sitio de trabajo

es fomentar la creatividad y la tranquilidad de los participantes. La buena comunicación y la retroalimentación son necesarias a través del proceso de dirección estratégica.

La aplicación del proceso de dirección estratégica es más formal en las empresas más grandes y bien establecidas. La formalidad se refiere al grado en que se designa los participantes, las responsabilidades, la autoridad, los deberes y el abordaje. Las empresas pequeñas tienden a ser menos formales. Las empresas que compiten en ambientes complejos y en cambiantes, como las empresas de tecnología, son más formales en la planeación estratégica. Las empresas que cuentan con muchas divisiones, productos, mercados y etnologías también tienden ser más formales en la aplicación de los conceptos de la dirección estratégica. Una mayor formalidad en la aplicación del proceso de dirección estratégica se relaciona comúnmente de manera positiva con el costo, la plenitud, la exactitud y el éxito de la planeación en empresas de todo tipo de tamaño”.

f) Estrategas

El estratega tiene la opción de realizar varias acciones positivas para reducir al mínimo la resistencia al cambio de los gerentes y empleados; por ejemplo, los individuos que sufrían los efectos de un cambio deben participar en la decisión de efectuar el cambio y en las decisiones sobre la manera de implantarlo. Los estrategas deben anunciar los cambios y en las decisiones sobre la manera de implantarlo. Los estrategas deben anunciar los cambios con anticipación, así como diseñar y ofrecer talleres de capacitación y desarrollo de tal modo que los gerentes y empleados se adapten a dichos cambios, deben también comunicar la necesidad de los cambios con eficacia. El proceso de dirección estratégica se describe como un proceso de manejo del cambio. David nos dice que “Los estrategas son los individuos que poseen la mayor responsabilidad en el éxito o el fracaso de una empresa. Los estrategas tienen diversos puestos laborales, como son director general, presidente, propietario, presidente del consejo, director ejecutivo, canciller, rector o empresario.

Los estrategas ayudan a una empresa a recabar, organizar y analizar información. Vigilan la industria y las tendencias competitivas, desarrollan

el análisis de escenarios y los modelos para el pronóstico, evalúan el desempeño de la dirección y de las divisiones, detectan nuevas oportunidades de mercado, identifican las amenazas para la empresa y elaboran planes de acción creativos.

Los planificadores estratégicos desempeñan por lo general un papel de apoyo; se encuentran en los niveles más altos de la gerencia y poseen una gran autoridad en la toma de decisiones. El director general es el gerente estratégico más visible e importante. Cualquier gerente que sea responsable de una unidad o división, que tenga responsabilidad en los resultados en cuanto a pérdidas y ganancias o que posea autoridad directa sobre una parte importante de la empresa es un gerente estratégico (estratega).

Los estrategas difieren tanto como las empresas y estas diferencias deben tomarse en cuenta en la formulación, implantación y evaluación de las estrategias. Algunas estrategias no tomarán en cuenta ciertos tipos de estrategias a causa de sus filosofías personales. Los estrategas difieren en sus actitudes, valores, ética, deseo de afrontar riesgos, interés en la responsabilidad social, la rentabilidad, objetivos a corto y largo plazos y estilo de duración.

La mayoría de los estrategas están de acuerdo en que la principal responsabilidad social de cualquier empresa debe ser obtener utilidades suficientes para cubrir los costos futuros, porque si este no se logra, ninguna otra responsabilidad social se puede cumplir, los estrategas deberían examinar los problemas sociales en términos de los costos y los beneficios potenciales para la empresa; considerando, además, abordar los problemas sociales que benefician más a la empresa”.

g) Estrategias y sus Tipos

David³ nos dice que “Las estrategias son los medios por los cuales se logran los objetivos a largo plazo. Las estrategias de negocios incluyen la expansión geográfica, la diversificación, la adquisición, el desarrollo de productos, la penetración en el mercado, la reducción de costos, la

³ Ídem, pp. 159-170.

enajenación, la liquidación y las empresas conjuntas. Las estrategias son acciones potenciales que requieren decisiones de parte de la gerencia y de recursos de la empresa. Además, las estrategias afectan las finanzas a largo plazo de una empresa, por lo menos durante cinco años, orientándose así hacia el futuro. Las estrategias producen efectos en las funciones y divisiones de la empresa, y exigen que se tomen en cuenta tanto los factores externos como factores internos que enfrenta la empresa”.

Los tipos de estrategias son: Estrategias de Integración, la integración hacia delante, la integración hacia atrás y la integración horizontal se conocen a menudo como estrategias de integración vertical permiten a una empresa obtener control sobre distribuidores, proveedores y competidores.

Integración Hacia Delante, la integración hacia delante implica la obtención de la propiedad o aumento del control sobre distribuidores o vendedores, gran cantidad de empresas de manufactura (proveedores) sigue hoy día una estrategia de integración hacia delante por medio del establecimiento de sitios web para vender en forma directa productos a los consumidores.

Integración Hacia Atrás, tanto los fabricantes como los vendedores minoristas adquieren los materiales necesarios de los proveedores. La integración hacia atrás es una estrategia que busca la obtención de la propiedad o el aumento del control sobre los proveedores de una empresa. Esta estrategia es apropiada cuando los proveedores actuales de una empresa son poco confiables, demasiado costosos y no satisfacen las necesidades de la empresa.

Integración Horizontal, la integración horizontal se refiere a una estrategia que busca la propiedad o el aumento del control sobre los competidores de una empresa. Una de las tendencias más significativas en la dirección estratégica actual es el aumento del uso de la integración horizontal como una estrategia de crecimiento. Las fusiones, las adquisiciones y la toma de control entre competidores permiten el incremento de las economías de escala y el mejoramiento de la transferencia de recursos y

capacidades. La tendencia hacia la integración horizontal parece reflejar las dudas de los estrategas sobre sus capacidades para operar muchas empresas o relacionadas. Las fusiones entre competidores directos tienen más probabilidades de crear eficiencias que las fusiones entre empresas no relacionadas, tanto porque existe un mayor potencial de eliminar la duplicación de instalaciones como porque la gerencia de la empresa compradora entiende mejor el negocio de la empresa adquirida. La integración horizontal se ha convertido en la estrategia de crecimiento más favorecida en muchas industrias; por ejemplo, el crecimiento explosivo del comercio electrónico ha hecho que las empresas de telecomunicaciones a nivel mundial se fusionen y utilicen la integración horizontal en forma desesperada para ganar competitividad; las fusiones en telecomunicaciones ocurren casi cada semana.

Estrategias Intensivas, la penetración en el mercado y de productos se denomina en ocasiones estrategias intensivas porque exigen la realización de esfuerzos intensivos para mejorar la posición competitiva de una empresa en relación con los productos existentes. Una estrategia de penetración en el mercado intenta aumentar la participación de los productos o servicios presentes en los mercados actuales a través de mayores esfuerzos de mercadotecnia. Esta estrategia se utiliza sola o en combinación con otras. La penetración en el mercado incluye el aumento en el número de vendedores, el incremento en los gastos de publicidad, la oferta de artículos de promoción de ventas en forma extensa y el aumento de esfuerzos publicitarios.

Desarrollo de Mercados, el desarrollo de mercados implica la introducción de los productos o servicios presentes en nuevas áreas geográficas. El ambiente para el desarrollo del mercado internacional se vuelve más favorable.

Diversificación Concéntrica, la adición de productos o servicios nuevos, pero relacionados, se conoce como diversificación concéntrica.

Diversificación Horizontal, la adición de productos o servicios nuevos, pero no relacionados, para los clientes actuales se conoce como diversificación horizontal. Esta estrategia no está riesgosa como la

diversificación de conglomerados porque una empresa ya debe estar familiarizada con sus clientes actuales.

Diversificación de Conglomerados, la adición de productos o servicios nuevos, pero no relacionados, se denomina diversificación de conglomerados.

Las estrategias según Porter permiten a las empresas obtener una ventaja competitiva desde tres bases distintas: liderazgos en costos, diferenciación y enfoque. Porter denomina a estas bases estrategias genéricas. El liderazgo en costos destaca la fabricación de productos estandarizados a un costo por unidad muy bajo para consumidores que son sensibles al precio. La diferenciación es una estrategia cuyo objetivo es elaborar productos y servicios considerados como únicos en la industria y dirigidos a consumidores que son poco sensibles al precio. El enfoque conlleva a la elaboración de productos y servicios que satisfagan las necesidades de grupos pequeños de consumidores. Las estrategias de Porter implican diferentes acuerdos de organización, procedimientos de control y sistemas de incentivos. Las empresas grandes que tienen mayor acceso a los recursos compiten por lo general con base en el liderazgo en costos o en la diferenciación, mientras que las empresas pequeñas compiten a menudo con base en el enfoque. Porter destaca la necesidad que tienen los estrategas de llevar a cabo análisis de costos y beneficios para evaluar la participación de oportunidades” entre las unidades de negocio potenciales y existentes de una empresa. La participación de actividades y recursos aumenta la ventaja competitiva por medio de la reducción de costos o del incremento de la diferenciación. Además de estimular la participación, Porter destaca la necesidad que tiene las empresas de “transferir”, de manera eficaz, habilidades y experiencias entre unidades de negocio independientes con la finalidad de obtener una ventaja competitiva. Diversas estrategias podrían generar ventajas en liderazgo en costos, diferenciación y enfoque dependiendo de factor como el tipo de industria, el tamaño de la empresa y la naturaleza de la competencia. Inseparable en muchos sentidos de la estructura, el comportamiento y la cultura de la empresa en la que tiene lugar, la

estrategia corporativa es un proceso organizacional. No obstante, es posible abstraer del proceso dos aspectos importantes, interrelacionados en la vida real, pero susceptibles de aislarse para propósitos de análisis. Es posible denominar el primero de estos aspectos como formulación y el segundo implantación. La decisión acerca de lo que deba ser la estrategia puede asumir como un ejercicio racional, incluso en caso que en la vida real los lazos emocionales pudieran complicar la elección entre opciones futuras. En tanto una actividad lógica, las principales sus actividades de la formulación de la estrategia incluyen la identificación de oportunidades y amenazas en el medio ambiente en que se desarrolla la compañía, así como el atribuir una estimación de riesgo a cada una de las opciones discernibles. Antes de inclinarse por una particular, se deben valorar los puntos fuertes y las debilidades de la compañía junto con los recursos disponibles y el alcance de esta. Será preciso determinar, con la mayoría objetividad posible, su capacidad real y potencial para tomar ventaja de las necesidades percibidas en el mercado, así como su capacidad para hacer frente a los riesgos inherentes a su desempeño. La opción estratégica que resulte de conjuntas la oportunidad y la capacidad corporativas en un nivel aceptable de riesgo constituye lo que podemos denominar estrategia económica.

Hasta aquí, proceso descrito supone que los estrategas son fundamentales analíticos a la estima la capacitada relativa de una compañía y de la oportunidad que vislumbran o anticipan en los mercados en desarrollo. El grado en que desean asumir bajos y altos riesgos depende presumiblemente de sus objetivos de utilidad. Mientras más alto fijan los riesgos, es de esperarse que estén dispuesto a asumir un riesgo equiparable al caso de oportunidad de mercado que prevén no se desarrolle o de que la capacidad corporativa necesaria para sobresalir entre la competencia no se alcance en el tiempo previsto.

Hasta aquí hemos descrito los procesos intelectuales de lo que una compañía podría hacer en términos de la oportunidad del medio ambiente de decidir qué puede hacer en términos de habilidad y poder y así, de conjuntas estas dos consideraciones en un equilibrio óptimo. La

determinación de la estrategia requiere asimismo de la consideración de que opciones prefieren tanto el ejecutivo en jefe, como sus subordinados inmediatos, muy aparte de las consideraciones económicas. Los valores personales, las aspiraciones e ideales ejercen influencia sobre la elección final de propósitos. De esta forma, lo que los ejecutivos de una compañía desean llevar a cabo ha de ser acoplado con la decisión estratégica.

Por último, la elección estratégica tiene un rasgo ético, un hecho ilustrado de manera muy dramática en algunas industrias más que en otras. Así como las operaciones pueden ser ordenados en relación con el grado de riesgo que conllevan, pueden ser también examinadas en relación con los más márgenes de respuesta, elegidos por el estratega, a las expectativas de la sociedad. Al ejecutivo que las estudia, algunas alternativas le pueden resultar más atractivas que otras, sobre todo cuando tiene público o el servicio social que implican. Lo que una compañía debería hacer aparece entonces como un cuarto electo de la decisión estratégica.

Mintzberg⁴ presenta las cinco “Ps” de la Estrategia.

h) Políticas Estratégicas Municipales.

Indica que “Las políticas son los medios por los cuales se logran los objetivos anuales. Las políticas incluyen directrices, reglas y procedimientos establecidos con el propósito de apoyar los esfuerzos para lograr los objetivos establecidos. Las políticas son guías para la toma de decisiones y abordan situaciones repetitivas o recurrentes.

Las políticas se establecen con frecuencia en términos de las actividades de la gerencia, mercadotecnia, finanzas, contabilidad, producción, operaciones, investigación y desarrollo, y sistemas de información del cómputo. Las políticas se pueden establecer a nivel de dirección y aplicarse a toda la empresa, a nivel de división y aplicarse a una sola división o a nivel funcional y aplicarse a actividades o departamentos operativos específicos. Las políticas, al igual que los objetivos anuales, son muy importantes en la implementación de la estrategia porque

⁴ MINTZBERG Henry et al (1997) “**El Proceso Estratégico**”. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S. A., Primera Edición. Naucalpan de Juárez. Edo de México, p. 4.

describen las expectativas de los empleados y gerentes de una empresa. Las políticas permiten la consistencia y la coordinación dentro y entre los departamentos de la empresa”.

i) Beneficios de la Dirección Estratégica

David⁵ indica que “La dirección estratégica permite a una empresa ser más pro activa que reactiva al definir sus propio futuro, ya que la empresa tiene la posibilidad de iniciar e influir en las actividades (en lugar de solo responder), ejerciendo control en su propio destino. Los propietarios de empresas pequeñas con directores generales, presidentes, y gerentes de muchas empresas lucrativas y no lucrativas han reconocido los beneficios de la dirección estratégica.

Desde siempre, el principal beneficio de la dirección estratégica ha sido ayudar a las empresas a plantear mejores estrategias por medio del uso de un abordaje más sistemático, lógico y racional a la elección de la estrategia. Esto sigue siendo un beneficio importante de la dirección estratégica pero los estudios de investigación indican ahora que el proceso, más que la decisión o el documento, es la contribución más importante de la dirección estratégica, la comunicación es una clave para la dirección estratégica exitosa. A través de la participación en el proceso, los gerentes y empleados se comprometen apoyar a la empresa. El diálogo y participación son ingredientes importantes. La forma en que la dirección estratégica se lleve a cabo es muy importante. Un objetivo principal es lograr la comprensión y el compromiso de todos los gerentes y empleados. La comprensión quizás sea el beneficio más importante de la dirección estratégica, seguida por el compromiso. Cuando los gerentes y empleados entienden lo que la empresa hace y sus motivos, con frecuencia sienten que forman parte de la empresa y se comprometen apoyar esto es especialmente cierto cuando los empleados comprenden los vínculos entre su propia compensación y rendimiento de la empresa. Los gerentes y empleados de la empresa se vuelven sorprendentemente

⁵ DAVID, Fred R. (2003) “**Conceptos de Administración Estratégica**”. Editorial PEARSON – Prentice Hall, Novena Edición. Naucalpan de Juárez. Edo de México, p. 15.

creativos e innovadores cuando entienden y apoyan la misión, los objetivos y las estrategias de la empresa. Un gran beneficio de la dirección estratégica, es entonces, la oportunidad de que el proceso otorgue poder a los individuos. El otorgamiento de poder es el acto de estimular el sentido de eficiencia de los empleados, animándolos y recompensándolos por participar en la toma de decisiones y ejercitando la iniciativa y la imaginación.

Un número cada vez mayor de empresas está descentralizando el proceso de dirección estratégica y reconoce que la planeación debe incluir a los gerentes y empleados de niveles inferiores. La planeación descentralizada efectuada por los gerentes de línea está reemplazando al concepto de planeación por medio de un equipo centralizado. El proceso es una actividad de aprendizaje, ayuda, educación y apoyo, no simplemente una actividad de papel entre los ejecutivos de alto nivel. El diálogo en la dirección estratégica es más importante que un documento de dirección estratégica bien estructurado. Lo peor que los estrategas pueden hacer es elaborar planes estratégicos por sí mismos y presentarlos después a los gerentes de operaciones para que los ejecuten, pues a través de la participación en el proceso, los gerentes de línea se convierten en "propietarios" de la estrategia. La propiedad de las estrategias por el personal que debe ejecutarlas es una clave para lograr el éxito.

Aunque la toma de decisiones estratégicas adecuadas a la responsabilidad principal del propietario o director general de una empresa, también los gerentes y empleados deben participar en las actividades de formulación, implantación y evaluación de las estrategias. La participación es una clave para obtener el compromiso de realizar los cambios necesarios.

Un número creciente de empresas e instituciones usa la dirección estratégica para tomar decisiones eficaces, aunque esto no es una garantía para el éxito, ya que pueden ser perjudiciales si se conducen en forma caprichosa".

j) El Proceso de la Administración

W. L. Charles ⁶nos precisa que “El proceso de administración estratégica se puede dividir en cinco componentes diferentes que son : (1) la selección de la misión y las principales metas cooperativas; (2) el análisis del ambiente competitivo externo de la organización para identificar las oportunidades y las amenazas; (3) el análisis del ambiente operativo interno de la organización para identificar las fortalezas y las debilidades de la organización; (4) la selección de estrategias fundamentadas en las fortalezas de la organización y que corrijan sus debilidades con el fin de tomar ventajas de oportunidades externas y contrarrestar las amenazas externas; y (5) la implementación de las estrategias. La tarea de realizar el ambiente interno y externo de la organización para luego seleccionar una estrategia apropiada, por lo general, se llama formulación de estrategias. En contraste, la implementación de estrategias en forma típica involucra el diseño de estructuras organizacionales apropiadas y sistema de control a fin de poner en acción la estrategia escogida por una organización”.

El enfoque tradicional ha consistido en destacar un paso secuencial en la administración estratégica. Desde la perspectiva tradicional, cada ciclo del proceso comienza con una exposición de la misión corporativa y sus principales metas. A la exposición de la misión le siguen el análisis externo, el análisis interno y la selección de estrategias. La creación de la estrategia finaliza con el diseño de la estructura y los sistemas de control necesarios para implementar la estrategia seleccionada por la organización. Sin embargo, en la práctica tal secuencia probablemente tenga valdes solo para la formulación e implementación de estrategias intentadas.

⁶ W. L., Charles (2001) “**Administración Estratégica un Enfoque Integrado**”. Editorial Mc Graw Hill, Tercera Edición. Santa Fe de Bogotá, Colombia, pp.

k) El Proceso Estratégico

Villajuana⁷ explica que el proceso estratégico consta de las siguientes fases:

- Formulación de la visión y la misión.
- Proceso de visión del futuro.
- Determinación de las unidades estratégicas.
- Análisis estratégico de unidad estratégica (análisis externo y diagnóstico interno).
- Análisis estratégico corporativo.
- Establecimiento de objetivos y metas por unidad estratégica.
- Formulación de estrategias por unidad estratégica.
- Establecimiento de objetivos y metas corporativas.
- Formulación de estrategias corporativas.
- Aprobación de objetivos, metas y estrategias.
- Despliegue de objetivos, metas y estrategias.
- Implantación, seguimiento y evaluación.
- Re planeación.

Es importante destacar que nuestro modelo sugiere que los objetivos, las metas y sus correspondientes estrategias se formulen a dos niveles: por cada unidad estratégica o negocio y a dimensión corporativa o total. Hacerlo en estos dos espacios permite afinar los esfuerzos e impulsar las metas específicas y al mismo tiempo, evitar la pérdida del rumbo fundamental organizacional y aprovechar las sinergias como resultado de trabajos conjuntos. A nivel global se puede corregir el error de caer en la tentación de ampliar en exceso las líneas de cada negocio y de esta manera, debilitar las marcas utilizadas como “sombriilla” en uno y otro negocio; o puede lograrse la convergencia de recursos de cada unidad estratégica para aprovechar una oportunidad de mercado. Se podría evitar asimismo, probables rivalidades entre negocios y posibles duplicidades de

⁷ VILLAJUANA, Carlos (2003) “**Gestión Estratégica Integral**”. Editorial Master Empresarial EIRL, Segunda Edición. Lima – Perú, p. 45.

gastos en estudios de los mismos clientes. Establecer estrategias e implantarlas a nivel de cada unidad estratégica ofrece las ventajas derivadas de estar más cerca de la realidad de los mercados y de la competencia, así como, es conveniente para la explotación de las fortalezas y capacidades específicas de cada negocio.

2.2.3.El Sistema Tributario Municipal

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, con los siguientes objetivos: Incrementar la recaudación, Brindar al sistema tributario una mayor eficiencia, permanencia y simplicidad, Distribuir equitativamente los ingresos que corresponden a las Municipalidades. El Código Tributario constituye el eje fundamental del Sistema Tributario Nacional, ya que sus normas se aplican a los distintos tributos. De manera sinóptica, el Sistema Tributario Nacional puede esquematizarse de la siguiente manera:

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

Los Impuestos Municipales

Artículo 5.- Los impuestos municipales son los tributos mencionados por el presente Título en favor de los Gobiernos Locales, cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa de la Municipalidad al contribuyente. La recaudación y fiscalización de su cumplimiento corresponde a los Gobiernos Locales ("El Peruano", 2004).

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).

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

En una sociedad moderna el sector público juega un rol central para proveer bienes públicos necesarios para el funcionamiento adecuado de la sociedad. En particular, la justicia, la seguridad, la institucionalidad financiera, el marco regulatorio de los mercados, el cumplimiento de los contratos, la defensa, la ley y el orden, el acceso de los más pobres a servicios básicos, y la institucionalidad pública son fundamentales para el buen funcionamiento de una democracia y de una economía de mercado. Dado el nivel de gasto público elegido por una sociedad, es necesario ejecutarlo en forma eficiente y financiarlo de la forma más equitativa y eficiente posible. Esto es, un sistema tributario que recaude un nivel de impuestos que permita financiar el nivel de gasto público elegido, de acuerdo a su institucionalidad, generando las menores distorsiones posibles en la toma de decisiones de los agentes económicos, y que satisfaga los principios centrales de equidad horizontal y de progresividad que debe cumplir todo sistema tributario. Debe entenderse eso sí que las transferencias del Estado son un complemento central al sistema tributario. Por lo tanto, la progresividad debe ser analizada en forma conjunta, considerando el esquema tributario y de transferencias del Estado.

La estructura tributaria afecta la conducta de personas y empresas, pudiendo generar costos importantes que hay que tomar en cuenta al evaluar dicho esquema. En particular, los impuestos influyen sobre las decisiones de los agentes. En la literatura

económica se define un impuesto como progresivo si la tasa media del impuesto aumenta con el ingreso. No obstante, evaluar la progresividad de la política fiscal de manera integral implicaría mirar tanto la progresividad del sistema tributario como la del gasto público. Nótese que eso no cambia la definición de progresividad de un impuesto en particular (Arellano, 2013).

2.2.3.1. Eficiencia de la Gestión Municipal

a) Funciones del Administrador⁸

Según la teoría neoclásica, las funciones del administrador corresponden a los elementos de la administración que Fayol definió en su momento (planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar), pero con apariencia actualizada. En la línea propuesta por Fayol, los autores neoclásicos adoptan el proceso administrativo como núcleo de su teoría ecléctica y utilitarista. No obstante, cada autor se aparta de los demás para establecer funciones administrativas ligeramente diferentes.

De modo general, en la actualidad se acepta que las funciones básicas del administrador son la planeación, la organización, la dirección, y el control. El desempeño de estas cuatro funciones básicas (planear organizar, dirigir controlar) constituyen el denominado proceso administrativo.

La secuencia de las funciones del administrador constituye el ciclo del administrador.

Las funciones administrativas, en conjunto, forman el proceso, administrativo, por separado, la planeación organización, dirección y control son funciones administrativas.

Toda la literatura neoclásica se apoya en el proceso administrativo para explicar cómo se desarrollan las funciones administrativas: planear, organizar, dirigir y controlar.

⁸ CHIAVENATO, I. (2006) **"Introducción a la Teoría General de la Administración"**. Editorial Mc Graw Hill Interamericana, Séptima Edición. Delegación Cuajimalpa, México D.F., pp. 142-143.

b) Eficiencia y Eficacia

Según Andía⁹ toda institución puede ser interpretada como un gran sistema que interactúa con el medio (entorno) a través de dos subsistemas: Un subsistema que recibe insumos, los procesos y entrega productos para atender las demandas de los clientes. Un subsistema más amplio, que comprende al anterior, que tiene como propósito generar impactos en el entorno y la razón del primer subsistema es producir los bienes y/o servicios eficientemente. Este subsistema “Interno”, se centra en los procesos (tránsito de insumo a producto) y se preocupa fundamentalmente por verificar que se generen los productos, que se cumplan los procesos con una racional utilización de los insumos. La eficiencia se propone optimizar la realización producto/insumo a la intervención de la gerencia sobre este subsistema la llamaremos control de procesos. El segundo subsistema, el entorno, se nutre de los productos del sistema interno y su salida es la generación de los efectos en el medio externo (en la comunidad, en el ambiente). Decimos que el sistema es eficaz, en la medida que se obtengan los resultados esperados en el entorno. El subsistema externo se focaliza en la eficacia (medida de logro de los efectos deseados) y la intervención gerencial que se preocupa por este ámbito, la llamaremos evaluación de resultados. El presente documento se fundamenta en la gerencia institucional debe atenderse articuladamente los dos subsistemas. El primero (interno) toca más a los niveles operacionales y el segundo es de carácter más estratégico. La alta gerencia debe centrarse en el segundo (¿no será “primero”?), pero ambas debidamente sincronizadas, pues lo estratégico marca la línea para lo operacional y lo operacional es el sustento real de lo estratégico.

⁹ ANDÍA VALENCIA, Walter (2007) “Planeamiento Estratégico en el Sector Público”. Editorial El Saber. Lima – Perú, pp. 26-27.

2.2.3.2. La Recaudación Tributaria Municipal

a) Definición

Según (Ortega Salavarría, Castillo Guzmán, & Pacheros Racuay, 2009) “La recaudación, administración y fiscalización del impuesto corresponde a la Municipalidad Provincial 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 Provincial 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.

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.

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 Provincial donde se encuentre ubicado el predio.

(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.

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, 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.

Sujetos Pasivos

Son obligados al pago de la obligación en calidad de:

- **Contribuyentes:** Las personas naturales o jurídicas propietaria de los predios, cualquiera sea su naturaleza.
- **Responsables Sustitutos:** Los poseedores o tenedores, a cualquier título, de los predios afectos, sin perjuicio de su derecho a reclamar el pago a los respectivos contribuyentes.
- **Solidarios:** Los predios sujetos a condominio se consideran como pertenecientes a un solo dueño, salvo que se comunique a la respectiva Municipalidad el nombre de los condóminos y la participación que a cada uno corresponda. Los condóminos son responsables solidarios del pago del impuesto que recaiga sobre el predio, pudiendo exigirse a cualquiera de ellos el pago total.

Cuando la existencia del propietario no pudiera ser determinada, son sujetos obligados al pago del impuesto, en calidad de responsables.

Excepcionalmente, se considerará como sujetos pasivos del impuesto a los titulares 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 entrega en concesión al sector privado de las obras públicas de

infraestructura y de servicios públicos, sus modificatorias, ampliatorias y reglamentarias, respecto de los predios que se les hubiesen entregado en concesión, durante el tiempo de vigencia del contrato.

La recaudación, administración y fiscalización del impuesto corresponde a la Municipalidad Provincial donde se encuentre ubicado 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.

- 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 provincial donde se encuentre ubicado el predio.
- El 5 % del rendimiento del impuesto está destinado exclusivamente a financiar el desarrollo y mantenimiento del catastro provincial, así como a las acciones que realice la administración tributaria, destinadas a reforzar su gestión y mejorar la recaudación. De otro lado, el 3/1000 del rendimiento del impuesto está destinado a favor del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, entidad que absorbió al Consejo Nacional de Tasaciones.

b) Importancia del pago.

Según la (Dirección General de Presupuesto Público, 2011) menciona que es importante cumplir con pagar los impuestos a nuestra municipalidad porque ellos contribuyen con el desarrollo de nuestras localidades. Los impuestos son uno de los principales medios por los que la municipalidad obtiene ingresos y gracias a ellos se puede invertir en mejores servicios públicos o en aspectos prioritarios (proyectos) para las mejoras de la localidad.

La recaudación de las tasas municipales es de suma importancia porque es el sustento de la municipalidad provincial de Distrito de Huancavelica. 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 Huancavelica.

c) Los predios

Según la ORDENANZA MUNICIPAL N° 023-2015-CM/MPH., en el numeral 4.1. Del artículo 4°. Entiéndase por predio para efectos de la presente ordenanza, a toda unidad habitacional y/o catastral, destinada vivienda o al desarrollo de actividad económica, incluyendo los terrenos sin construir, situados dentro del ámbito urbano del distrito de Distrito de Huancavelica.

No tendrán calidad de predio para efectos de la distribución y acotación de los arbitrios municipales, las unidades accesorias a la unidad de vivienda, tales como: azoteas, aires, depósitos, tendales siempre que no se desarrollen en dicha área actividad económica alguna y se destinen para sus fines propios.

Se considera predios a los terrenos, así como a las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan parte integrante de ellos y que no pudieran ser separadas, sin alterar, deteriorar o destruir la edificación.

d) Formas de pago

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

Al contado, hasta el último día hábil del mes de febrero de cada año.

En forma fraccionada, hasta en cuatro cuotas trimestrales. En este caso, la primera cuota será equivalente a un cuarto del impuesto total resultante y deberá pagarse hasta el último día hábil del mes de febrero. Las cuotas restantes serán pagadas hasta el último día hábil de los meses de mayo, agosto y noviembre, debiendo ser reajustadas de acuerdo a la variación acumulada del Índice de Precios al por Mayor (IPM) que publica el Instituto

Nacional de Estadística e Informática (INEI), por el periodo comprendido desde el mes de vencimiento dentro del pago de la primera cuota y el mes precedente al pago.

e) Los Contribuyentes

Según Manual tributario (2006). Los contribuyentes: Es el Deudor por Cuenta Propia las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios, cualquiera sea su naturaleza.

Son aquellas personas que pagan sus tributos en la municipalidad, sin la recaudación de los contribuyentes no sería posible la ejecución de obras 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 durante el tiempo de vigencia del contrato, a los titulares 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 entrega en concesión al sector privado de las obras 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.

f) Tecnologías para las Municipalidades

Sistema Integral de Administración Financiera (SIAF), el Ministerio de Economía y Finanzas ofrece distintos módulos del SIAF para los gobiernos locales como el SIAF para personal, el SIAF para Rentas, entre otros.

Para la mejor recaudación del impuesto predial la Municipalidad Provincial de Huancavelica usa el SIAF-Rentas-GL. Todo Sistema de planificación institucional, exige un control permanente de su recaudación y de los caracteres de ésta, para que, a partir de ello, se puedan reconocer las fortalezas y debilidades de la gestión, pudiendo hacerse las rectificaciones necesarias.

La mejor forma de lograr ese seguimiento en los ingresos, es asignarles a estos un código que facilite su reconocimiento y permita su análisis en un periodo determinado.

Teniendo en cuenta que la recaudación municipal, forma parte de la administración 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 identificar los ingresos recaudados, se facilita la labor 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
- Otorga Beneficios
- Fraccionamiento
- Cobranza Coactiva
- Caja
- Reclamaciones
- Prescripciones, compensación, Devoluciones

Objetivos del SIAF-Rentas-GL.

Garantizar la correcta y transparente liquidación de tributos municipales con la finalidad de facilitar la ejecución de planes que busquen mejorar la recaudación de ingresos.

Módulos del SIAF-Rentas-GL.

El SIAF-Rentas-GL constituye un modelo práctico y eficaz de gestión de ingresos, orientando los procedimientos de identificación, captura, registro y regularización de las unidades catastrales para efectos del impuesto predial, entre los módulos tenemos:

- Módulo de Registro y Determinación
- Módulo de Cobranza Ordinaria
- Módulo de Fiscalización
- Módulo de Notificaciones
- Módulo de Alcabala
- Módulo de Impuesto Vehicular

- Módulo de Fraccionamiento
- Módulo de Caja

g) Contexto Legal

Entre las principales normas que forman parte de la base legal tenemos:

- La Constitución Política del Estado; los artículos 74 y 196, sobre bienes y rentas municipales.
- Capítulo IV: Del Régimen Tributario y Presupuestal
- Artículo 74°.- Principio de Legalidad
- Los tributos se crean, modifican o derogan, o se establece una exoneración, exclusivamente por ley o decreto legislativo en caso de delegación de facultades, salvo los aranceles y tasas, los cuales se regulan mediante decreto supremo.
- Los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales pueden crear, modificar y suprimir contribuciones y tasas, o exonerar de éstas, dentro de su jurisdicción, y con los límites que señala la ley. El Estado, al ejercer la potestad tributaria, debe respetar los principios de reserva de la ley, y los de igualdad y respeto de los derechos fundamentales de la persona. Ningún tributo puede tener carácter confiscatorio.
- Las leyes de presupuesto y los decretos de urgencia no pueden contener normas sobre materia tributaria. Las leyes relativas a tributos de periodicidad anual rigen a partir del primero de enero del año siguiente a su promulgación.
- No surten efecto las normas tributarias dictadas en violación de lo que establece el presente artículo.
- Texto modificado por el Artículo Único de la Ley 28390, publicada el 17-11-2004.
- Artículo 196°.- Son bienes y rentas de las municipalidades:
 1. Los bienes muebles e inmuebles de su propiedad.
 2. Los tributos creados por ley a su favor.
 3. Las contribuciones, tasas, arbitrios, licencias y derechos creados por Ordenanzas Municipales, conforme a ley.
 4. Los derechos económicos que generen por las privatizaciones, concesiones y servicios que otorguen, conforme a ley.

5. Los recursos asignados del Fondo de Compensación Municipal, que tiene carácter redistributivo, conforme a ley.
 6. Las transferencias específicas que les asigne la Ley Anual de presupuesto.
 7. Los recursos asignados por concepto de canon.
 8. Los recursos provenientes de sus operaciones financieras, incluyendo aquellas que requieran el aval del Estado, conforme a ley.
 9. Los demás que determine la ley.
- Decreto Supremo N° 156-2004-EF; Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal y modificatorias.

Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, aprobada mediante el Decreto Supremo N° 156-2004-EF., en su artículo 8° establece que, el Impuesto Predial es de Periodicidad anual y grava el valor de los predios Urbanos y Rústicos. La recaudación, administración y fiscalización corresponde a la municipalidad provincial donde se encuentre ubicado el predio. El artículo 9° dice son sujetos pasivos en calidad de contribuyentes, las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios, cualquiera sea su naturaleza. El artículo 10° establece que el carácter de sujeto del impuesto se atribuirá con arreglo a la situación jurídica configurada al 1 de enero del año a que corresponde la obligación tributaria. Cuando se efectúe cualquier transferencia, el adquirente asumirá la condición de contribuyente a partir del 1 de enero del año siguiente de producido el hecho. Asimismo en su Artículo 11°, estipula que la base imponible para la determinación del impuesto está constituida por el valor total de los predios del contribuyente, ubicados en cada jurisdicción provincial.

Que, la Cuarta Disposición del TUO de la Ley de Tributación Municipal, faculta a las Municipalidades a cobrar por el servicio de emisión mecanizada de actualización de valores, determinación de impuestos y recibos de pago correspondientes, incluida su

distribución a domicilio, un importe no mayor de 0.4% de la Unida Impositiva Tributaria vigente al 1 de enero de cada ejercicio gravable.

- Ley N° 27972; Ley Orgánica de Municipalidades.

El numeral 3 y 5 del artículo 20° de la Ley Orgánica de las Municipalidades N° 27972. Artículo 20° ATRIBUCIONES DEL ALCALDE.- Son atribuciones del alcalde:

1. Ejecutar los acuerdos del concejo municipal, bajo responsabilidad;
2. Promulgar las ordenanzas y disponer su publicación.

- Decreto Supremo N° 133-2013-EF; Texto Único Ordenado del Código Tributario

- Que, el artículo 166° del Decreto Supremo N° 133-2013-EF – Texto Único Ordenado del Código Tributario, establece la Facultad Sancionadora, la Administración Tributaria tiene la facultad discrecional de determinar y sancionar administrativamente las infracciones tributarias.

- ORDENANZA MUNICIPAL N° 003-2015-CM/MPH

- Mediante el informe N° 010-2015-GAT/MPH., de fecha 14 de enero 2015, presentado por la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Distrito de Huancavelica, mediante el cual presenta el proyecto y la exposición de motivos para la aprobación de la Ordenanza Municipal que establece la obligación de la presentación de la declaración jurada de autoevaluó por parte de los propietarios y/o poseionarios de predios de la jurisdicción municipal, así como la validez y parámetros de la actualización mecanizada de valores de predios, tramos derechos, plazos, deducciones e inafectaciones del Impuesto Predial para el año fiscal 2015.

Considerando que, conforme lo establece la Constitución Política del Perú, concordante con la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, el Decreto Supremo N° 156-2004-EL-Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, y el Decreto Supremo N° 133-2013-EL-Texto Único Ordenado del Código Tributario, y demás normas

modificadorias, las Municipalidades tienen facultades para normar sobre aspectos tributarios de su competencia.

Que, el Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, aprobada mediante el Decreto Supremo N° 156-2004-EF., en su artículo 8° establece que, el Impuesto Predial es de Periodicidad anual y grava el valor de los predios Urbanos y Rústicos. La recaudación, administración y fiscalización corresponde a la municipalidad provincial donde se encuentre ubicado el predio. Son sujetos pasivos en calidad de contribuyentes, las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios, cualquiera sea su naturaleza. Asimismo, en su Artículo 11°, estipula que la base imponible para la determinación del impuesto está constituida por el valor total de los predios del contribuyente, ubicados en cada jurisdicción provincial. A efectos de determinar el valor total de los predios se aplicará los valores arancelarios de terreno y valores unitarios de edificación vigentes al 31 de octubre del año anterior y las tablas de depreciación por antigüedad y estado de conservación, que expone la CONATA (Por resolución Ministerial N° 291-2006-VIVIENDA., en la que se dispuso la absorción por parte de la Dirección Nacional de Urbanismo del Vice Ministerio de Vivienda y Urbanismo de los órganos y dependencias a cargo de la función normativa de CONATA). Y aprueba anualmente el Ministerio de Vivienda mediante Resolución Ministerial. En el artículo 13 determina que el impuesto se calcula aplicando a la base imponible la escala progresiva acumulativa siguiente: Tramos hasta 15 UIT 0.2%, más de 15 hasta 60 UIT 0.6%, más de 60 UIT 1.0% de alícuota y que las municipalidades están facultadas, para establecer un monto mínimo a pagar por el impuesto equivalente al 0.6% de la UIT vigente al 1° de enero del año al que corresponde. El 14° condiciona que los contribuyentes están obligados a presentar desde la declaración jurada fijando en el ciclo A) anualmente, el último día hábil del mes de febrero, salvo que el municipio establezca una prórroga. Cuando se efectúa cualquier transferencia de dominio de un predio, así como cuando el predio

sufra modificaciones de sus características que sobrepasen al valor de 5 UIT. En estos casos, la declaración jurada debe presentarse hasta el último día hábil del mes siguiente de producidos los hechos. En el inciso C) aclara que la actualización de los valores de los predios por las Municipalidades, sustituye la obligación contemplada por el inciso A del presente artículo y se entenderá como válida en caso que el contribuyente no la objete dentro de los plazos establecidos para el pago al contado del impuesto. El artículo 15° regula que el impuesto predial podrá cancelarse, al contado hasta el último día hábil del mes de febrero de cada año o en forma fraccionada hasta en cuatro cuotas trimestrales, debiéndose pagar la primera cuota hasta el último día hábil del mes de febrero y las cuotas restantes hasta el último día hábil de los meses de mayo, agosto y noviembre, debiendo ser ajustadas de acuerdo a la variación acumulada de IPM que publica el INE., por el periodo comprendido desde el mes de vencimiento de pago de la primera cuota y el mes precedente al pago. En el artículo 17° menciona a los predios de propietarios inafectos al igual como en el artículo 19° menciona los requisitos para que los pensionistas propietarios de un solo predio de uso vivienda puedan deducir de su base imponible hasta un monto equivalente a 50 UIT vigente. Dejando en claro en el artículo 20° de esta citada norma que el rendimiento constituye renta de la municipalidad provincial respectiva en cuya jurisdicción se encuentren los predios materia del impuesto estando a su cargo la administración del mismo; Que, de conformidad con el D.S. N° 374-2014-EF., el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) como índice de referencia en normas tributarias para el año 2015, es de Tres Mil Ochocientos Cincuenta y 00/100 Nuevos Soles (S/. 3,850.00); Que, con fecha 30 de octubre del 2014, se publicó la R. M. N° 367-2014-VIVIENDA., que establece los valores arancelarios de terreno y valores unitarios de edificación vigentes para el año 2015, así como la metodología para la determinación de la base imponible de las instalaciones fijas y permanentes para el cálculo del impuesto predial. Que, la Cuarta Disposición del TUO de

la Ley de Tributación Municipal, faculta a las Municipalidades a cobrar por el servicio de emisión mecanizada de actualización de valores, determinación de impuestos y recibos de pago correspondientes, incluida su distribución a domicilio, un importe no mayor de 0.4% de la Unida Impositiva Tributaria vigente al 1 de enero de cada ejercicio gravable. Que, el artículo 166° del Decreto Supremo N° 133-2013-EF – Texto Único Ordenado del Código Tributario, establece la Facultad Sancionadora, la Administración Tributaria tiene la facultad discrecional de determinar y sancionar administrativamente las infracciones tributarias.

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Texto Único Ordenado del código tributario aprobado con Decreto Supremo N° 135-99-EF
- Decreto Legislativo N° 776 Ley de Tributación Municipal.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA),
- Reglamento Administrativo de Infracciones, Sanciones y Multas
- Cuadro Único de Sanciones Administrativas.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

- a) La relación de los servicios municipales administrativos es significativa con la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento de bares en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2017. (Hi)
- b) La relación de los servicios municipales administrativos no es significativa con la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento de bares en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2017. (Ho)

2.3.2. Hipótesis secundarias

- a) La relación de la calidad del servicio administrativo es significativa con la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento para bares en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2017.

- b) La relación del cumplimiento funcional administrativo es significativa con la situación socioeconómica del contribuyente con giro especial de negocio para bares en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2017.

2.4. Definición de términos

- **Afluencia de contribuyentes.-** Es la frecuencia con que acuden al municipio, son contribuyentes de este impuesto: Las personas naturales o jurídicas que al 1° de enero de cada año resultan propietarios de los predios gravados. En caso de transferir el predio, el comprador asumirá la condición de contribuyente a partir del 1° de enero del año siguiente de producida la transferencia. En caso de condóminos o copropietarios, ellos están en la obligación de comunicar a la Municipalidad de su distrito la parte proporcional del predio que les corresponde (% de propiedad); sin embargo, la Municipalidad puede exigir a cualquiera de ellos el pago total del Impuesto. En los casos en que la existencia del propietario no pueda ser determinada, se encuentran obligados al pago (en calidad de responsables) los poseedores o tenedores de los predios.
- **Amnistía Tributaria.-** Según Sotelo, E. (2010). No existe una definición legal de lo que se conoce por amnistía en materia tributaria. Según la literatura especializada, las experiencias comparadas y las locales en nuestro sistema jurídico, las amnistías comprenden un programa o paquete de medidas tributarias que podrían bien calificar dentro de un concepto de beneficio tributario. Ellas conllevan, normalmente, una condonación total o parcial de componentes de ciertas deudas tributarias (tributo, multa, intereses moratorios, compensatorios) su fraccionamiento o su aplazamiento, o ambos, y rebajas en los factores de actualización de la deuda. Las amnistías tributarias pueden, a su vez, ir acompañadas del perdón de sanciones administrativas no pecuniarias y hasta, a veces, de tipo criminal.
- **Conducta Económica.-** El enfoque sociológico se basa en el principio de que el comportamiento humano, aparte de estar determinado por las características internas de la persona y por las circunstancias económicas, también está influenciado por las condiciones del entorno (Bunge, 1985). Las primeras referencias acerca de los factores que influyen sobre la conducta económica las hizo, a finales del siglo XIX, Gabriel Tarde, precursor de la teoría de la acusación de conductas económicas, quien sostuvo que la

cultura 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 gestión está adquiriendo cada vez más fuerza en las empresas, 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. Estudiaremos la gestión contable como un aspecto que ayuda a mejorar la gestión y la necesidad de que se establezca de una manera eficaz y eficiente. Hasta la fecha, en las prácticas empresariales, poco se ha realizado en cuanto a la inclusión de aspectos contables, tributarios y empresariales en la gestión, considerados una herramienta fundamental en la contabilidad de gestión para la dirección de la empresa. (Esteban, (2011).
- **Contribuyente.-** Smith y Kinsey (1987) consideran al contribuyente como el nexo principal entre el individuo y el Estado y a las leyes tributarias como expresión del derecho administrativo estructurado para el cumplimiento de sus fines. Señalan también que el cumplimiento es tan problemático como el incumplimiento, pues las personas tienen diferentes oportunidades tanto para cumplir como para evadir. Artículo 9º del D. Leg. 776: Son sujetos pasivos en calidad de contribuyentes, las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios, cualquiera sea su naturaleza.
- **Cumplimiento Normativo.-** Álvarez y Herrera (2004) sostienen que el cumplimiento de las leyes está relacionado con la información o la desinformación que tienen los contribuyentes acerca de las normas legales que regulan el sistema tributario, el cual se ve afectado cuando el contribuyente carece por completo de conocimientos fiscales, no los comprende o simplemente no los conoce. Se incrementa así la evasión fiscal.
- **Desarrollo económico.-** Se entiende por tal la elevación del nivel material de vida de la población y la integración nacional de los destinos sectores que la componen en un conjunto homogéneo y solidario.
- **Desarrollo local.-** Es un proceso de cambio progresivo y continuo hacia mejores niveles en la calidad de vida de los habitantes de un territorio.
- **Desarrollo organizacional.-** El desarrollo organizacional representa un enfoque ante el cambio, más costoso, más amplio y mayor plazo, que pretende trasladar a la organización entera aun nivel superior de funcionamiento, al mismo tiempo que mejora notablemente la actuación y la satisfacción de sus miembros. Aunque el desarrollo organizacional con frecuencia incluye cambios estructurales y tecnológicos, su intención primordial es

cambiar a las personas, así como la esencia y calidad de sus relaciones laborales. Es el esfuerzo a largo plazo, respaldadas por la alta dirección, para mejorar los procesos de solución de problemas y renovación de la organización en particular por medio de un diagnóstico y una administración de la cultura organizacional, más eficaz y colaborativos, haciendo hincapié en el trabajo formal en equipo, los equipos temporales y la cultura intergrupala, con la ayuda de un asesor que lo facilita y la aplicación de la teoría y a tecnología de la ciencia conductual aplicada.

- **Desarrollo regional.-** El desarrollo regional comprende la aplicación coherente y eficaz de las políticas e instrumentos de desarrollo económico, social, poblacional, cultural y ambiental, a través de planes, programas y proyectos orientados a generar condiciones que permitan el crecimiento económico armonizando con la dinámica demográfica, el desarrollo social equitativo y la conservación de los recursos naturales y del ambiente en el territorio regional, orientado hacia el ejercicio pleno de los derechos del hombre y mujeres e igualdad de oportunidades.
- **Desarrollo sustentable.-** Es la unión o el plazo entre el medio ambiente y el desarrollo, cuya finalidad es buscar un medio adecuado de desarrollo basándose en una sana utilización de los recursos para la satisfacción de las necesidades actuales y futuras de la sociedad. Los contenidos esenciales de este estilo de desarrollo, también llamado desarrollo alternativo, es intentar armonizar la sostenibilidad económica, la sostenibilidad social y la sostenibilidad ecológica. Lo que conduce a límites no absolutos si no a limitaciones que impone al uso de los recursos del medio ambiente conforme al estado actual de la tecnología y de la organización social, así como la capacidad de la biosfera de absorber los efectos de las actividades humanas.
- **Desempeño de Gestión.-** Es el funcionamiento de una institución en base a su estrategia a partir de un sistema de apreciación del desenvolvimiento institucional y su potencial de desarrollo.
- **Dirección Estratégica.-** David conceptualiza a la dirección estratégica como el arte y la ciencia de formular, implantar y evaluar las decisiones a través de las funciones que permita a una empresa lograr sus objetivos. Según esta definición, la dirección estratégica se centra en la integración de la gerencia, la mercadotecnia, las finanzas, la contabilidad, la producción, las operaciones, la investigación y desarrollo, y los sistemas de información por computadora para lograr el éxito de la empresa. Así como también comprende el diseño organizacional. El término dirección estratégica se utiliza en este

texto como sinónimo del término planeación estratégica. Este último término se utiliza más a menudo en el mundo de los negocios, mientras que el primero se usa en el ambiente académico.

- **Dirección Estratégica**¹⁰.- David conceptualiza a la dirección estratégica como el arte y la ciencia de formular, implantar y evaluar las decisiones a través de las funciones que permita a una empresa lograr sus objetivos. Según esta definición, la dirección estratégica se centra en la integración de la gerencia, la mercadotecnia, las finanzas, la contabilidad, la producción, las operaciones, la investigación y desarrollo, y los sistemas de información por computadora para lograr el éxito de la empresa. Así como también comprende el diseño organizacional. El término dirección estratégica se utiliza en este texto como sinónimo del término planeación estratégica. Este último término se utiliza más a menudo en el mundo de los negocios, mientras que el primero se usa en el ambiente académico.
- **Eficacia**.- Es la parte vital de la gerencia, como el lograr que los objetivos marcados se cumplan. Si desarrollamos un producto o un proyecto será eficaz si acabamos ese proyecto o diseñamos el producto buscado con sus especificaciones.
- **Eficiencia de Gestión**¹¹.- Es como una parte fundamental y básica de la administración, hace referencia a los recursos empleados y a los productos obtenidos. Si se logra incrementar la cantidad de productos obtenidos, manteniendo constante el volumen de recursos empleados.
- **Funciones del Administrador**.- Según la teoría neoclásica, las funciones del administrador corresponden a los elementos de la administración que Fayol definió en su momento (planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar), pero con apariencia actualizada. En la línea propuesta por Fayol, los autores neoclásicos adoptan el proceso administrativo como núcleo de su teoría ecléctica y utilitarista. No obstante, cada autor se aparta de los demás para establecer funciones administrativas ligeramente diferentes.
- **Gestión de calidad**.- Es un aspecto de función general de gestión que determina y establece las políticas y hace cumplir los objetivos de la calidad en toda la organización, se considera las siguientes actividades: planificación estrategia de la calidad, la

¹⁰ DAVID, Fred R. (2003) "**Conceptos de Administración Estratégica**". Editorial PEARSON – Prentice Hall, Novena Edición. Naucalpan de Juárez. Edo de México, p. 5.

¹¹ LEONARD, William (1993) "**Auditoría Administrativa: Evaluación de los Métodos y Eficiencia Administrativa**". Editorial Diana. México, sintetizamos lo expresado por el autor.

asignación de recursos y la evaluación de la calidad. Comprende tanto el control de calidad como el aseguramiento de la calidad, así como los conceptos suplementarios de política de la calidad, planificación de la calidad y mejoramiento de la calidad.

- **Información y Comunicación.-** La información y comunicación tiene como función identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades.
- **Metas.-** Objetivos por alcanzar a corto plazo. Muchas veces pueden confundirse con los objetivos inmediatos o con los objetivos operacionales. Las metas más comunes son: producción mensual, facturación mensual, recaudo diario, etc.
- **Métodos.-** Planes prescritos para el desempeño de una tarea específico. En general el método, que se entrega a la persona que ocupa un cargo, o realiza una tarea, le indica exactamente cómo desempeñarlo o cumplirla, respectivamente.
- **Normas.-** Reglas o reglamentos que delimitan y aseguran el cumplimiento de los procedimientos. Son órdenes directas y objetivas respecto del curso de acción que va a seguirse. Las normas surgen cuando determinada situación exige una acción que va a seguirse.
- **Objetivo.-** Es una meta hacia cuya consecución dirige su actividad un sistema u organización después de seguir un proceso de deliberación y decisión.
- **Organización.-** Es la combinación de los medios humanos y materiales disponibles, en función a la consecución de un fin, según un esquema, proceso de dependencia e interrelaciones entre los distintos elementos que lo constituyen.
- **Políticas.-** Afirmaciones generales basadas en los objetivos de la organización; funcionan como guías orientadoras de la acción administrativa. Proporcionan marcos o limitaciones, aunque flexibles y elásticos, para demarcar las áreas en que deberá desarrollarse la acción administrativa. Son generales y utilizan verbos como mantener, seguir, usar, proveer, ayudar, etc. las más comunes son las políticas de recursos humanos (como tratar a los empleados de la organización), las políticas de precio (como manejar los precios frente al mercado), políticas de ventas (como tratar a la clientela).
- **Procedimientos.-** Modos de ejecutar o llevar a efecto los programas. Los lograr la uniformidad procedimientos son planes que establecen la secuencia cronológica de las tareas específicas necesarias para realizar determinados trabajos o tareas. Es el caso de los procedimientos de admisión de personal (que documentos y formularios se necesitan

para efectuar la admisión de las personas) y los procedimientos de giro de cheques (quien debe llenarlos, quien debe firmarlos, etc.) también se denomina rutinas.

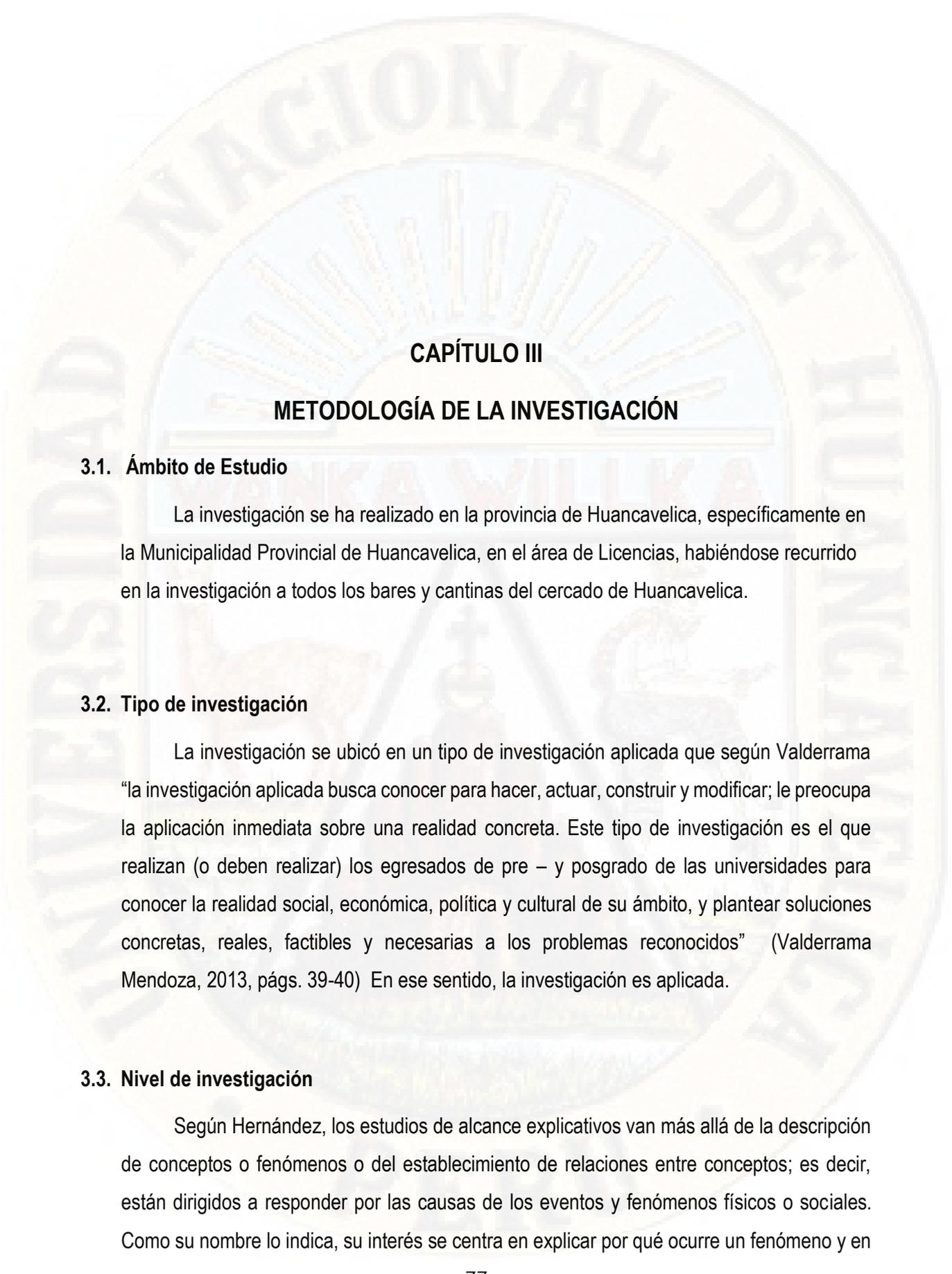
- **Programas.-** Actividades secuenciales necesarias para alcanzar cada una de las metas. La consecución de las metas se planea en los programas.
- **Recaudación Municipal.-** Las Municipalidades perciben ingresos tributarios por las siguientes fuentes (Ley de tributación municipal, 1993): a) Los impuestos municipales creados y regulados por las disposiciones del título II. b) Las contribuciones y tasas que determinen los Concejos Municipales, en el marco de los límites establecidos por el título III. c) Los impuestos nacionales creados en favor de las Municipalidades y recaudados por el Gobierno Central, conforme a las normas establecidas en el título IV. d) Los contemplados en las normas que rigen el Fondo de Compensación Municipal.

2.5. Variables de Estudio

- Variable 1: Servicios Municipales
- Variable 2: Cobranza de Tasas

2.6. Definición operativa de variables e indicadores

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
SERVICIOS MUNICIPALES	<p>Definición Conceptual: 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>CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO</p>	<p>Simplificación de trámites Satisfacción del contribuyente Comunicación y acercamiento al contribuyente Mejoras en el servicio Incentivos/facilidades del pago Defensa del contribuyente</p>
		<p>CUMPLIMIENTO FUNCIONAL ADMINISTRATIVO</p>	<p>Cumplimiento normativo Cumplimiento funcional Capacitación Nivel Académico Experiencia Satisfacción de atención</p>
COBRANZA DE TASAS	<p>Definición Conceptual: Definición: La recaudación tributaria se define como el ejercicio de las funciones administrativas conducentes al cobro de las deudas tributarias se caracteriza:</p>	<p>COBRANZA DE TASAS POR LICENCIA</p>	<p>Giros Especiales Monto Plazo y Vencimiento Requisitos Condiciones sanitarias Normas de seguridad Entrega de licencias</p>
		<p>SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA DEL CONTRIBUYENTE</p>	<p>Composición familia Nivel de morosidad (deudor) Formalidad/informalidad tributaria Ingresos negocios del contribuyente Servicios profesionales</p>



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. **Ámbito de Estudio**

La investigación se ha realizado en la provincia de Huancavelica, específicamente en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, en el área de Licencias, habiéndose recurrido en la investigación a todos los bares y cantinas del cercado de Huancavelica.

3.2. **Tipo de investigación**

La investigación se ubicó en 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).

3.4. 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 utilizará 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 permitirá estudiar las variables de estudio.

3.5. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación se realiza teniendo en consideración que: “Los diseños transaccionales 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 causa - efecto (causales), (Hernández Sampieri, 2010, pág. 154).

El diseño de nuestra investigación pretende conocer la manera en que los servicios al contribuyente se relacionan con la cobranza por licencia de funcionamiento de los micro negocios comerciales en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, Pasco 2017.

El esquema del diseño es el siguiente: $m \rightarrow o$ V1 relación V2

3.6. Población, muestra y muestreo

3.6.1. 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 Provincial de Huancavelica. La población comprende a todos los contribuyentes de la localidad por licencias de funcionamiento.

3.6.2.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 será de 15 contribuyentes por licencias de funcionamiento para bares que se encuentran ubicadas en la localidad de Huancavelica.

3.6.3.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 será aleatorio simple.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

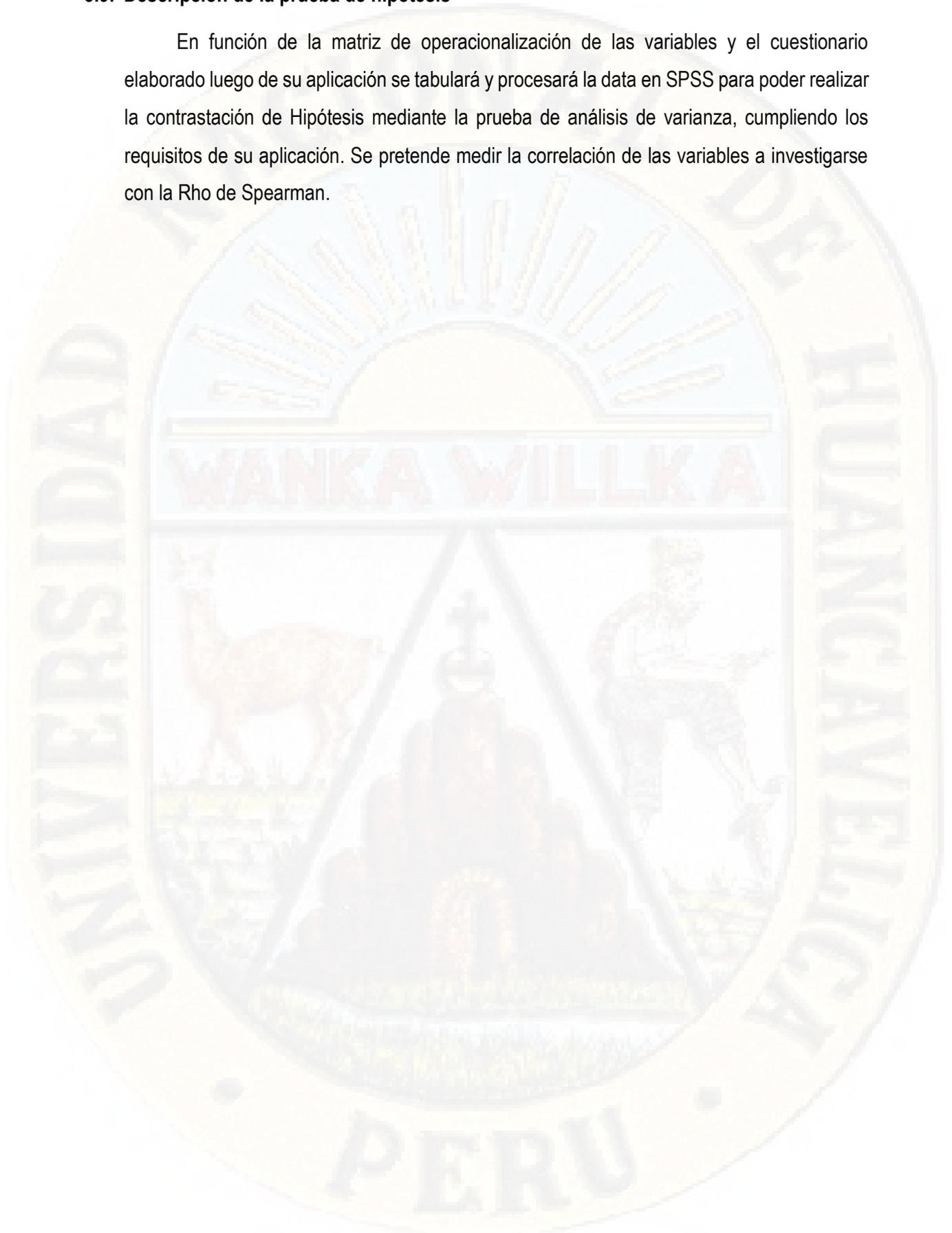
Análisis de documentos (fichas) y documentos de gestión municipal, normativa e institucional, revisaremos y utilizaremos bibliografía especializada para el soporte del desarrollo del presente proyecto de investigación. Recurrimos a las diferentes bibliotecas de las Universidades del país y utilizamos 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, nos ha permitido lograr un diagnóstico razonable (Instrumentos: Guías de revisión bibliográfica). Encuestas, se aplicó cuestionarios pre establecidos estableciendo su valides y confiabilidad a todos los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Huancavelica (Instrumento: cuestionario). Observación, se realizó 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).

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Concluido el trabajo de campo y obtenido la información requerida, se realizará la tabulación; por consiguiente, se elaborarán los cuadros y Figuras estadísticas las cuales serán base para la interpretación y discusión. Por lo que, se dará inicio con la utilización del SPSS 24.

3.9. Descripción de la prueba de hipótesis

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 para poder realizar la contrastación de Hipótesis mediante la prueba de análisis de varianza, cumpliendo los requisitos de su aplicación. Se pretende medir la correlación de las variables a investigarse con la Rho de Spearman.



CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Presentamos los resultados del trabajo de campo del trabajo de investigación titulado: “SERVICIOS MUNICIPALES Y COBRANZA DE TASAS POR LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA BARES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCVELICA, 2017”.

Las cuales, se presentan en tabla estilo APA y las figuras que se representan en Figuras y barras con su respectiva interpretación:

4.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

4.1.1. Pocos trámites administrativos en la municipalidad

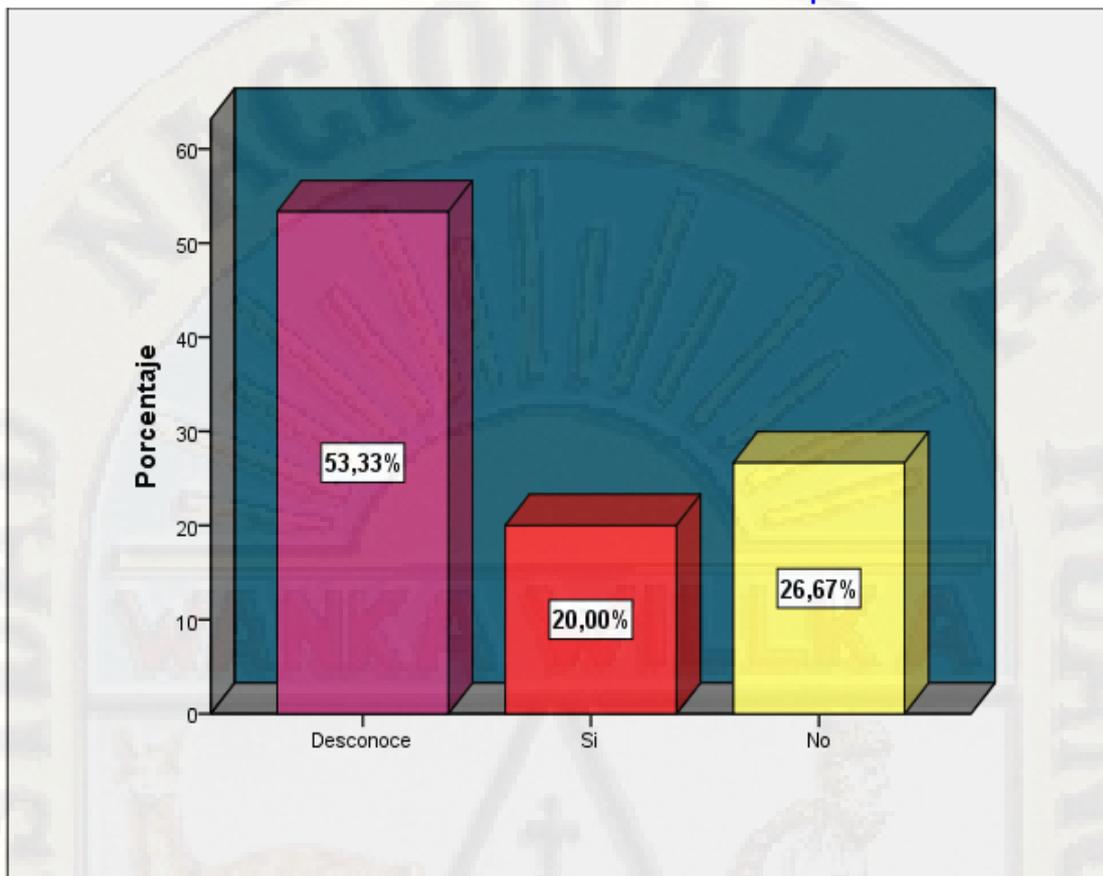
TABLA N° 01

Pocos trámites administrativos en la municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	8	53,3	53,3	53,3
	Si	3	20,0	20,0	73,3
	No	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FIGURA N° 01

Pocos trámites administrativos en la municipalidad



En la tabla N° 01 y Figura N° 01, se observa los datos estadísticos de la Información general que del total de personas encuestadas mencionan que **pocos trámites administrativos en la municipalidad**, 8 desconocen, 3 dicen que sí y 4 que dicen que no, lo que representan el 53.33%, 20% y 26.67% respectivamente. Entonces se puede decir que la mayoría desconoce los pocos trámites administrativos en la municipalidad.

4.1.2. Satisfacción del servicio que brinda la municipalidad

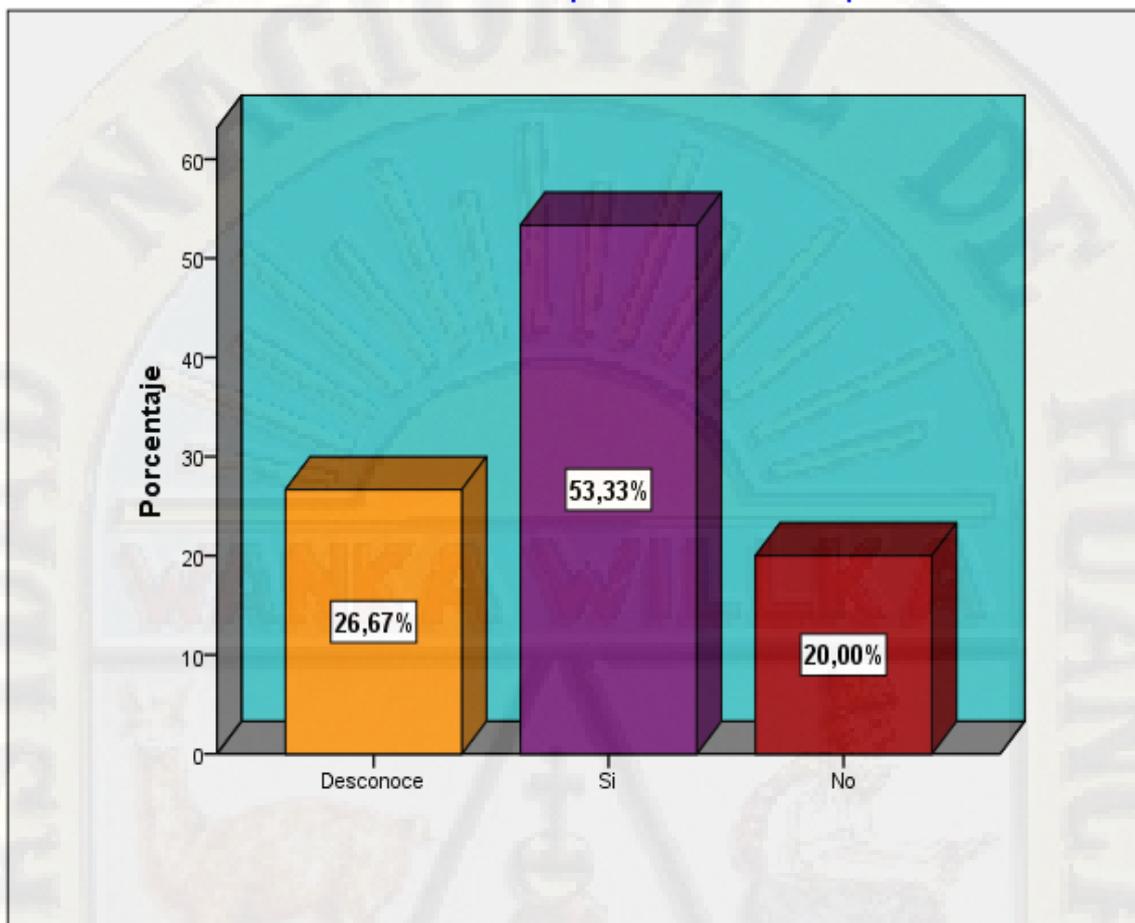
TABLA N° 02

Satisfacción del servicio que brinda la municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	4	26,7	26,7	26,7
	Si	8	53,3	53,3	80,0
	No	3	20,0	20,0	100,0
Total		15	100,0	100,0	

FIGURA N° 02

Satisfacción del servicio que brinda la municipalidad



En la tabla N° 02 y Figura N° 02, se observa los datos estadísticos de la Información general que del total de personas encuestadas mencionan la satisfacción del servicio que brinda la municipalidad, 4 desconocen, 8 dicen que sí y 3 que dicen que no, lo que representan el 26,7%, 53,3% y 20% respectivamente. Entonces se puede decir que la mayoría afirma la satisfacción del servicio que brinda la municipalidad.

4.1.3. Trato personalizado e informes acerca de los servicios municipales

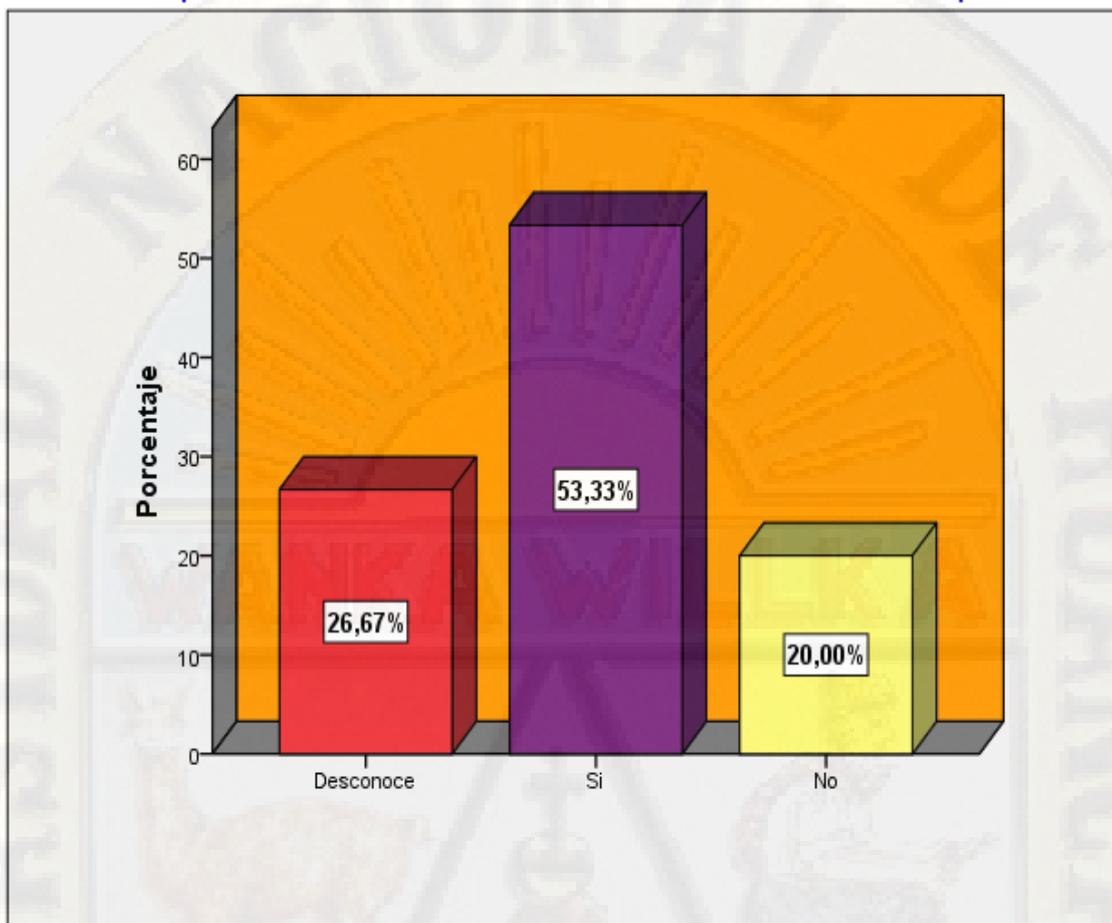
TABLA N° 03

Trato personalizado e informes acerca de los servicios municipales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	4	26,7	26,7	26,7
	Si	8	53,3	53,3	80,0
	No	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FIGURA N° 03

Trato personalizado e informes acerca de los servicios municipales



En la tabla N° 03 y Figura N° 03, se observa los datos estadísticos de la Información general que del total de personas encuestadas mencionan sobre el **trato personalizado e informes acerca de los servicios municipales**, 4 desconocen, 8 dicen que sí y 3 que dicen que no, lo que representan el 26,7%, 53,3% y 20% respectivamente. Entonces se puede decir que la mayoría afirma el trato personalizado e informes acerca de los servicios municipales.

4.1.4. Debería mejorar los servicios que ofrece la municipalidad

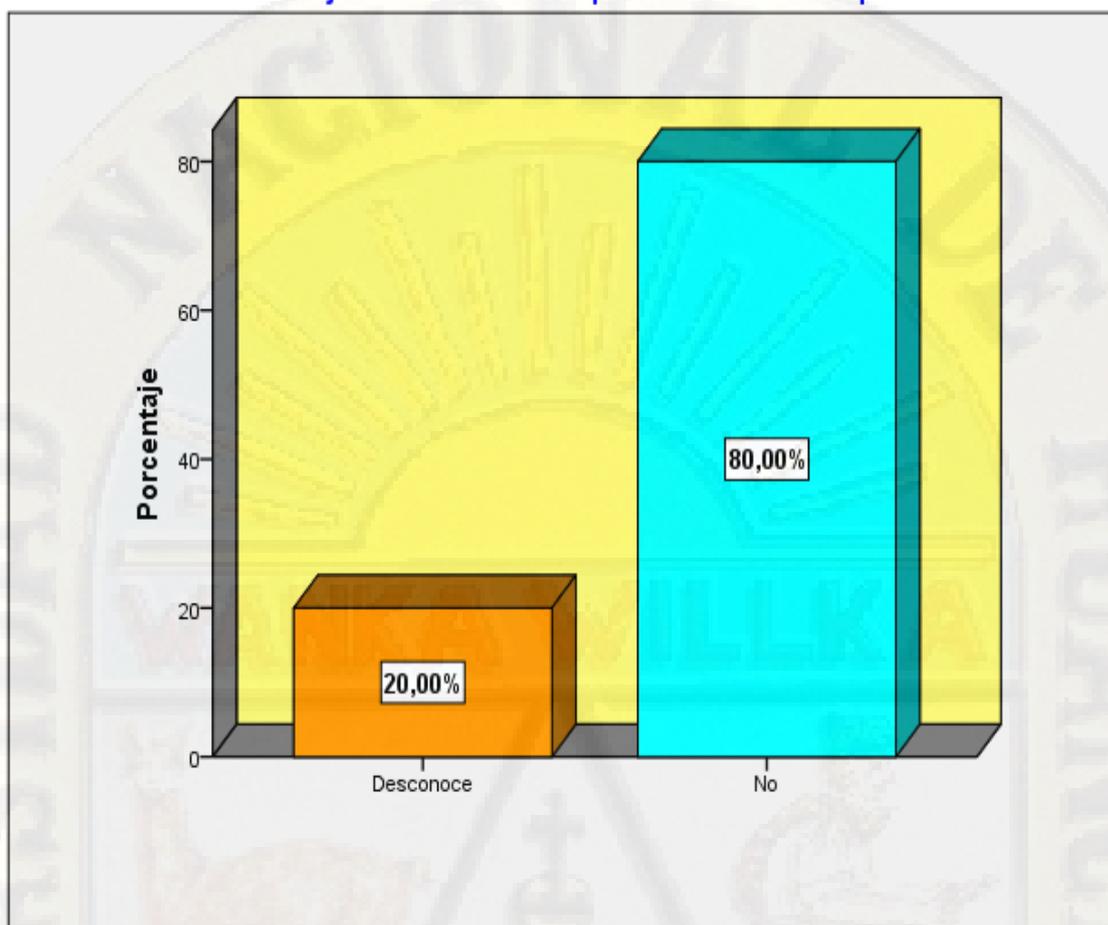
TABLA N° 04

Debería mejorar los servicios que ofrece la municipalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	3	20,0	20,0	20,0
	No	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FIGURA N° 04

Debería mejorar los servicios que ofrece la municipalidad



En la tabla N° 04 y Figura N° 04, se observa los datos estadísticos de la Información general que del total de personas encuestadas mencionan que **debería mejorar los servicios que ofrece la municipalidad**, 3 desconocen, 12 mencionan que no, lo que representa el 20% y 80% respectivamente. Entonces se puede decir que la mayoría menciona que no debería mejorar los servicios que ofrece la municipalidad.

4.1.5. La municipalidad ofrece incentivos o facilidades de pago

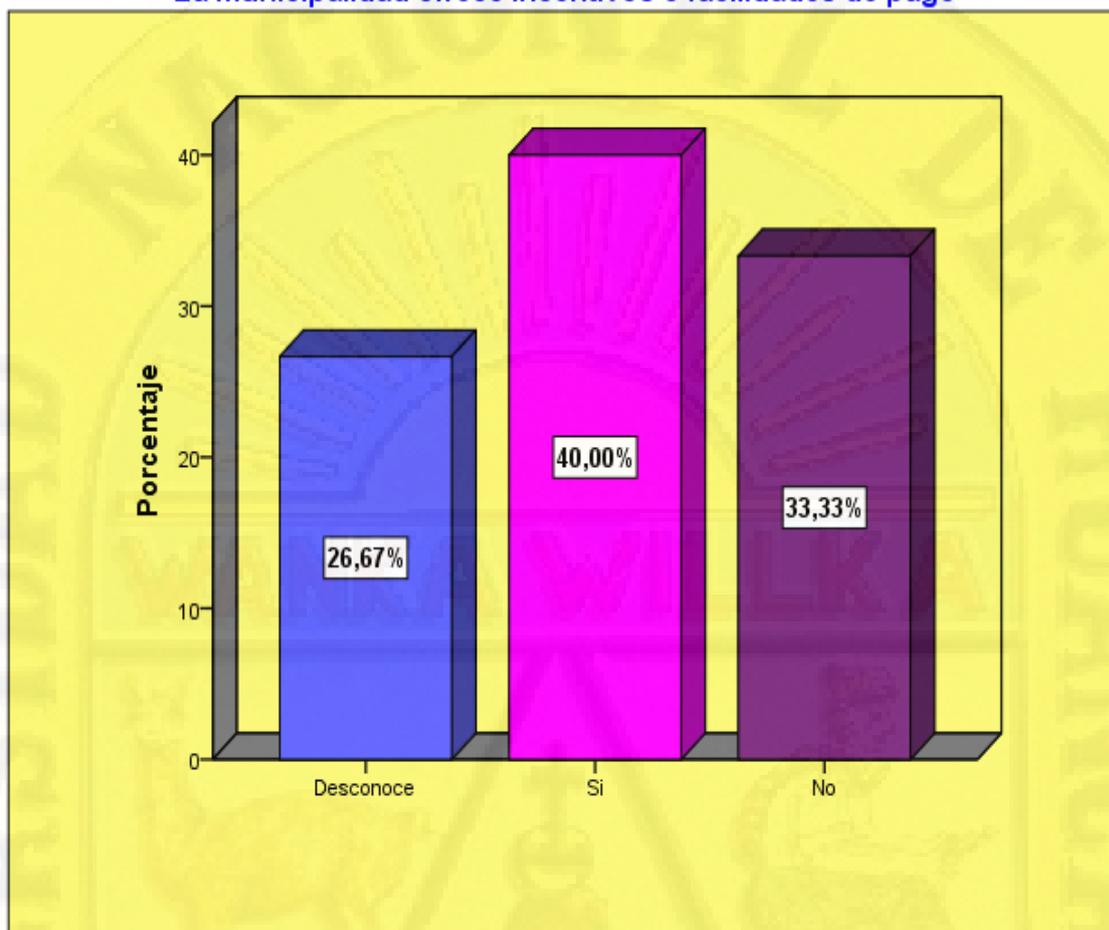
TABLA N° 05

La municipalidad ofrece incentivos o facilidades de pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	4	26,7	26,7	26,7
	Si	6	40,0	40,0	66,7
	No	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FIGURA N° 05

La municipalidad ofrece incentivos o facilidades de pago



En la tabla N° 05 y Figura N° 05, se observa los datos estadísticos de la Información general que del total de personas encuestadas mencionan sobre si **la municipalidad ofrece incentivos o facilidades de pago**, 4 desconocen, 6 mencionan que sí y 5 que dicen que no, lo que representan el 26,7%, 40% y 33,3% respectivamente. Entonces se puede decir que la mayoría afirma que la municipalidad ofrece incentivos o facilidades de pago.

4.1.6. La municipalidad cuenta con una oficina de defensa del contribuyente

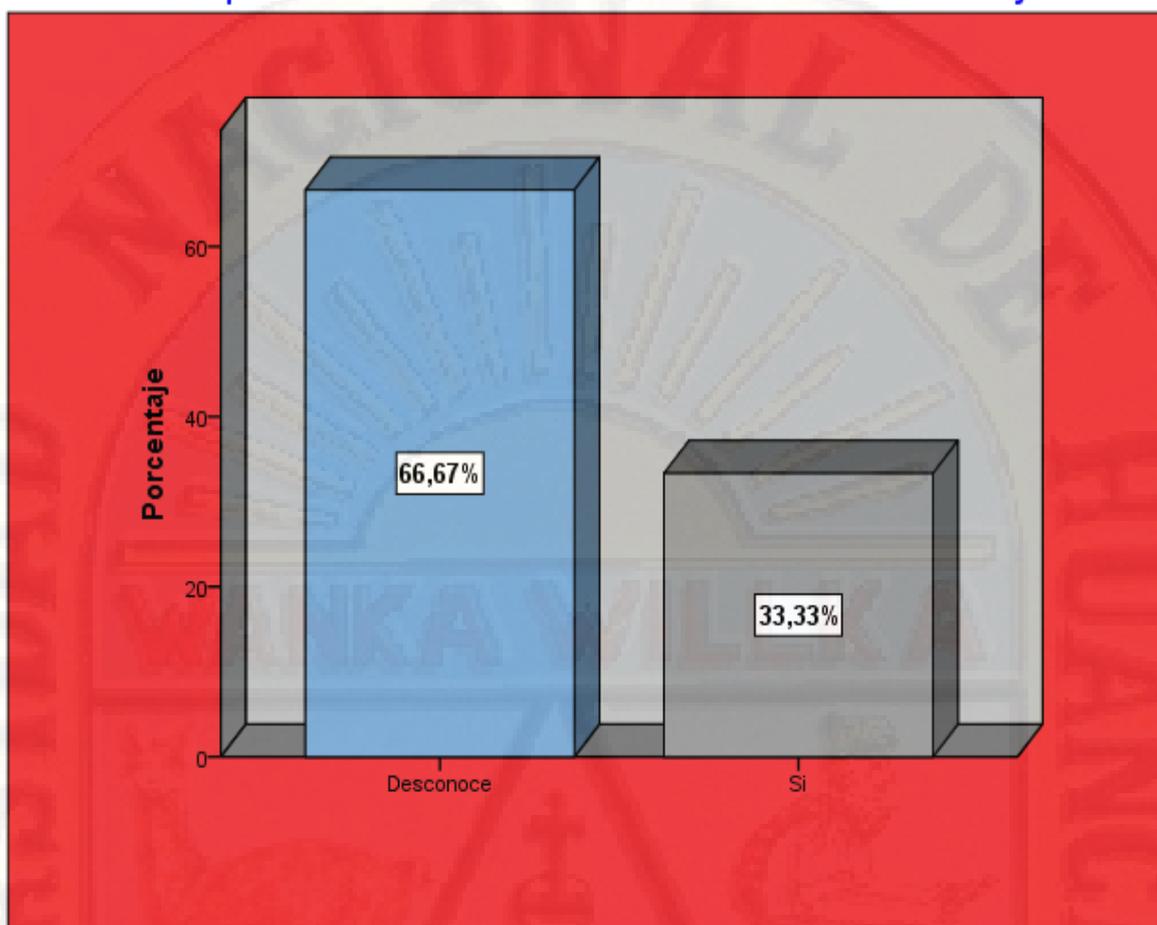
TABLA N° 06

La municipalidad cuenta con una oficina de defensa del contribuyente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	10	66,7	66,7	66,7
	Si	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FIGURA N° 06

La municipalidad cuenta con una oficina de defensa del contribuyente



En la tabla N° 06 y Figura N° 06, se observa los datos estadísticos de la Información general que del total de personas encuestadas mencionan que la **municipalidad cuenta con una oficina de defensa del contribuyente**, 10 desconocen y 05 mencionan que si, lo que representa el 66,7% y 33,3% respectivamente. Entonces se puede decir que la mayoría menciona que la municipalidad cuenta con una oficina de defensa del contribuyente.

4.1.7. Los trabajadores administrativos del municipio cumplen las normas municipales

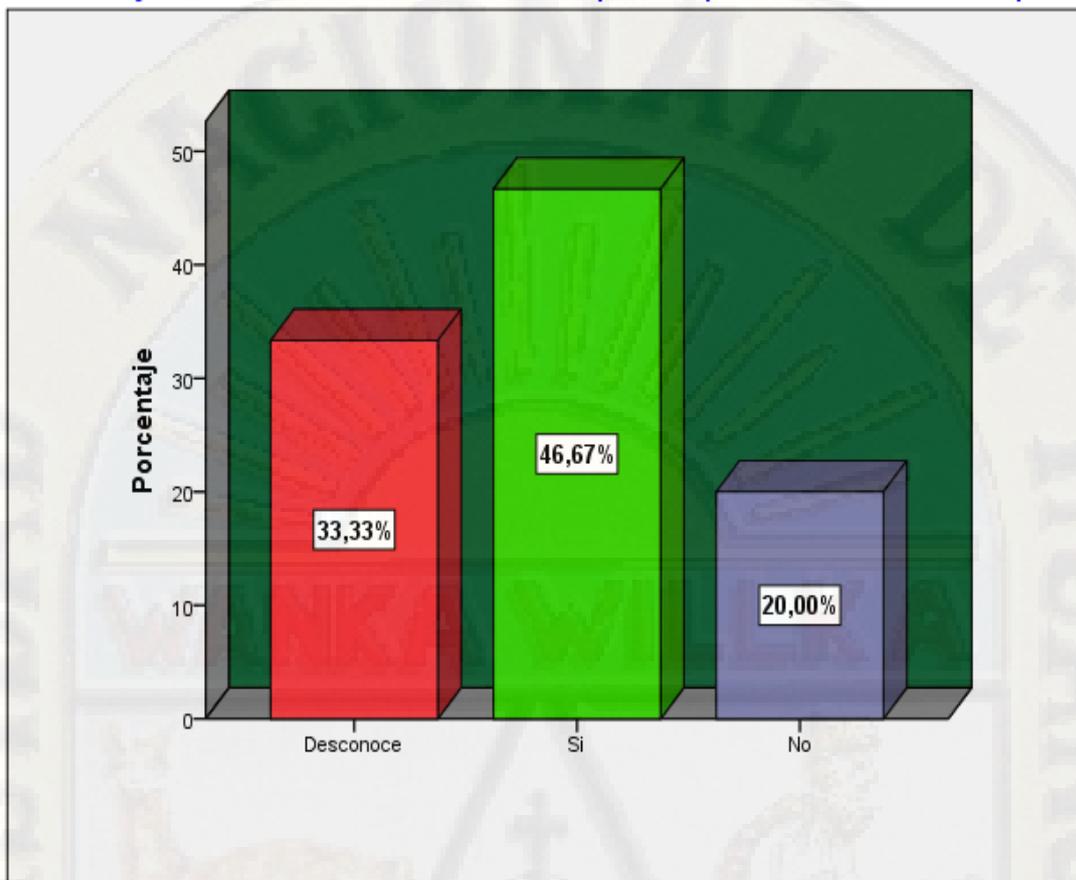
TABLA N° 07

Los trabajadores administrativos del municipio cumplen las normas municipales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	5	33,3	33,3	33,3
	Si	7	46,7	46,7	80,0
	No	3	20,0	20,0	100,0
Total		15	100,0	100,0	

FIGURA N° 07

Los trabajadores administrativos del municipio cumplen las normas municipales



En la tabla N° 07 y Figura N° 07, se observa los datos estadísticos de la Información general que del total de personas encuestadas mencionan sobre **los trabajadores administrativos del municipio cumplen las normas municipales**, 5 desconocen, 7 mencionan que sí y 3 que dicen que no, lo que representan el 33,3%, 46,7% y 20% respectivamente. Entonces se puede decir que la mayoría afirma que los trabajadores administrativos del municipio cumplen las normas municipales.

4.1.8. Los trabajadores administrativos del municipio cumplen sus funciones administrativas

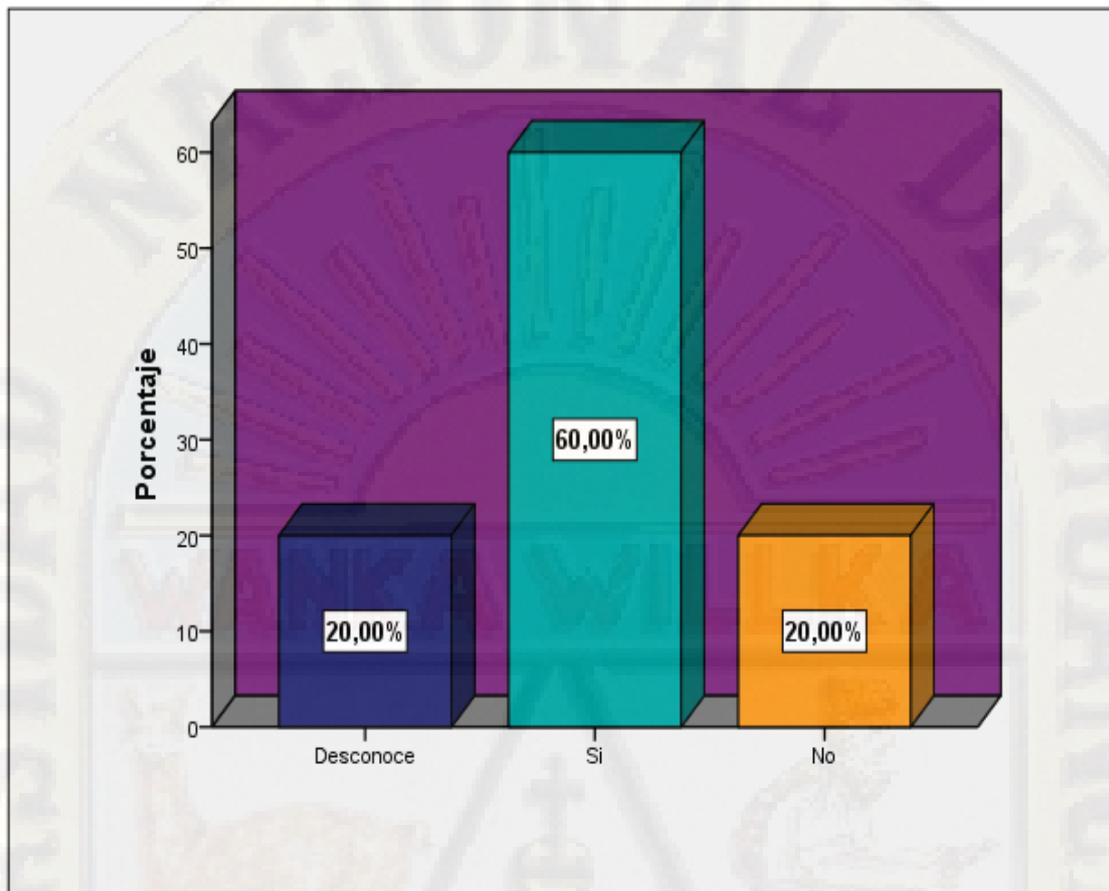
TABLA N° 08

Los trabajadores administrativos del municipio cumplen sus funciones administrativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	3	20,0	20,0	20,0
	Si	9	60,0	60,0	80,0
	No	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FIGURA N° 08

Los trabajadores administrativos del municipio cumplen sus funciones administrativas



En la tabla N° 08 y Figura N° 08, se observa los datos estadísticos de la Información general que del total de personas encuestadas mencionan sobre **los trabajadores administrativos del municipio cumplen sus funciones administrativas**, 3 desconocen, 9 mencionan que sí y 3 que dicen que no, lo que representan el 20%, 60% y 20% respectivamente. Entonces se puede decir que la mayoría afirma que los trabajadores administrativos del municipio cumplen sus funciones administrativas.

4.1.9. Los trabajadores administrativos del municipio están capacitados

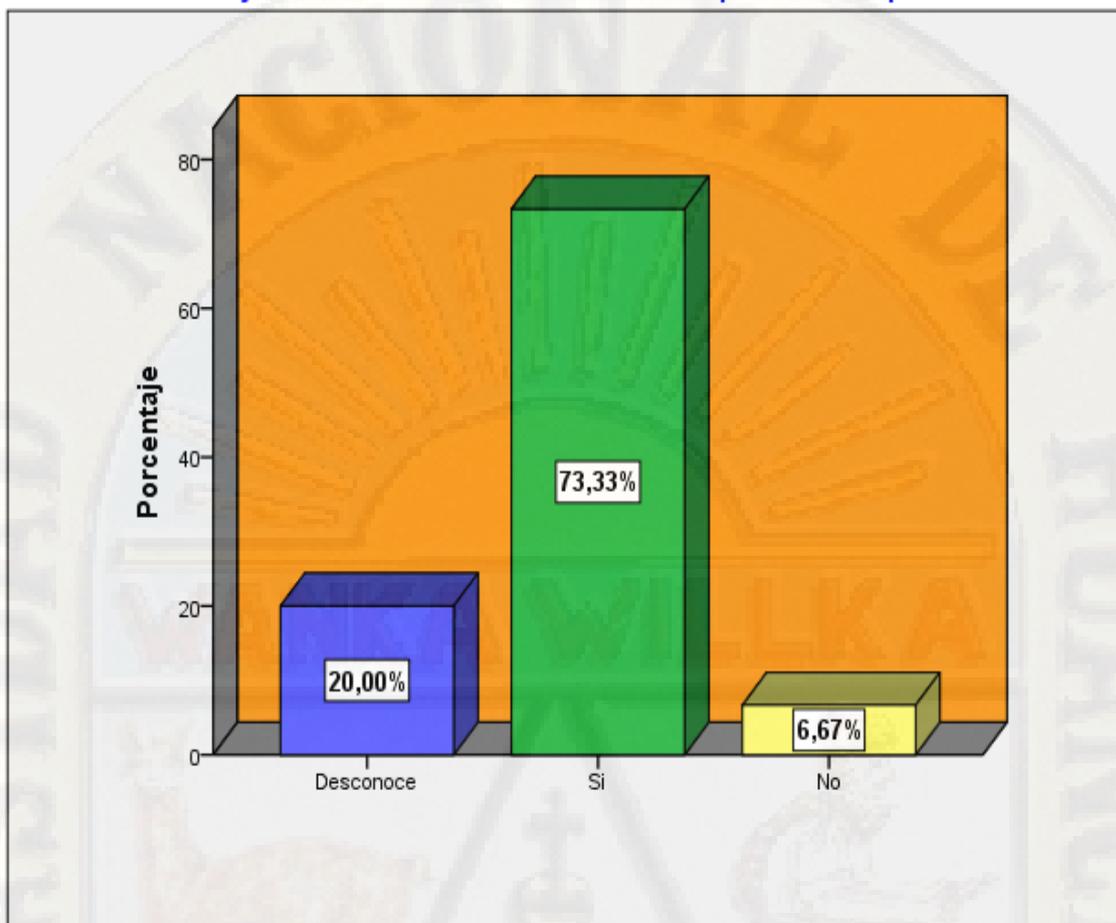
TABLA N° 09

Los trabajadores administrativos del municipio están capacitados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	3	20,0	20,0	20,0
	Si	11	73,3	73,3	93,3
	No	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FIGURA N° 09

Los trabajadores administrativos del municipio están capacitados



En la tabla N° 09 y Figura N° 09, se observa los datos estadísticos de la Información general que del total de personas encuestadas mencionan sobre **los trabajadores administrativos del municipio están capacitados**, 3 desconocen, 11 mencionan que sí y 1 que dicen que no, lo que representan el 20%, 73,3% y 6,7% respectivamente. Entonces se puede decir que la mayoría afirma que los trabajadores administrativos del municipio cumplen están capacitados.

4.1.10. Los trabajadores administrativos del municipio tienen estudios universitarios

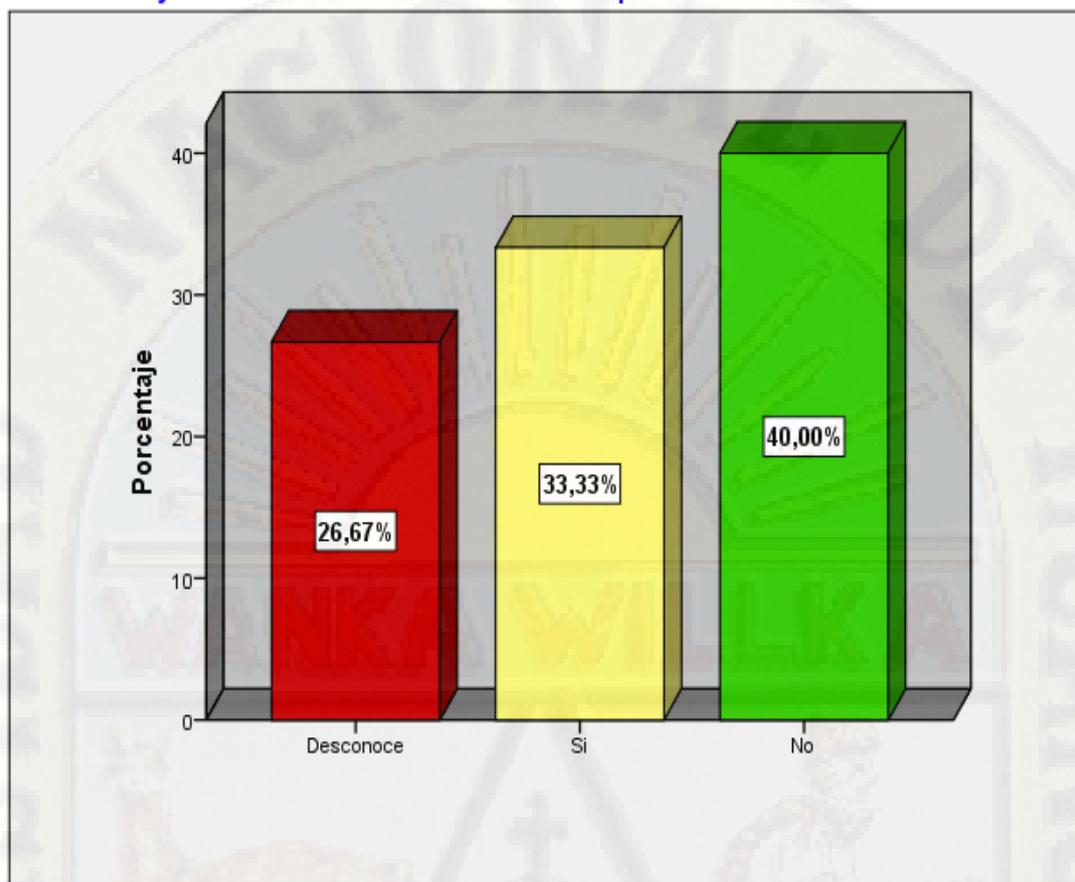
TABLA N° 10

Los trabajadores administrativos del municipio tienen estudios universitarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	4	26,7	26,7	26,7
	Si	5	33,3	33,3	60,0
	No	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FIGURA N° 10

Los trabajadores administrativos del municipio tienen estudios universitarios



En la tabla N° 10 y Figura N° 10, se observa los datos estadísticos de la Información general que del total de personas encuestadas mencionan sobre **los trabajadores administrativos del municipio tienen estudios universitarios**, 4 desconocen, 5 mencionan que sí y 6 que dicen que no, lo que representan el 26,7%, 33,3% y 40% respectivamente. Entonces se puede decir que la mayoría menciona que los trabajadores administrativos del municipio no tienen estudios universitarios.

4.1.11. Los trabajadores administrativos del municipio tienen suficiente experiencia laboral

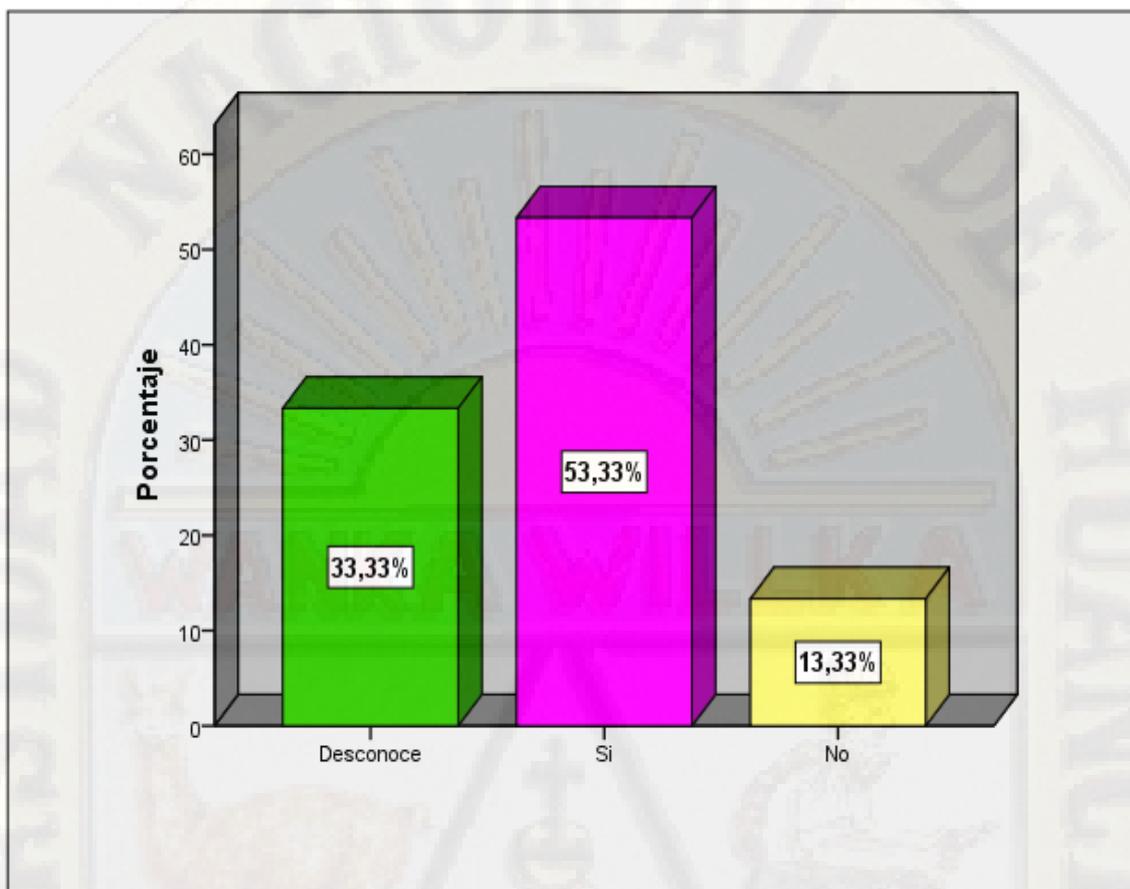
TABLA N° 11

Los trabajadores administrativos del municipio tienen suficiente experiencia laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	5	33,3	33,3	33,3
	Si	8	53,3	53,3	86,7
	No	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FIGURA N° 11

Los trabajadores administrativos del municipio tienen suficiente experiencia laboral



En la tabla N° 11 y Figura N° 11, se observa los datos estadísticos de la Información general que del total de personas encuestadas mencionan sobre **los trabajadores administrativos del municipio tienen suficiente experiencia laboral**, 5 desconocen, 8 mencionan que sí y 2 que dicen que no, lo que representan el 33,3%, 53,3% y 13,3% respectivamente. Entonces se puede decir que la mayoría menciona que los trabajadores administrativos del municipio si tienen suficiente experiencia laboral.

4.1.12. Satisfacción con la atención que brindan los trabajadores municipales

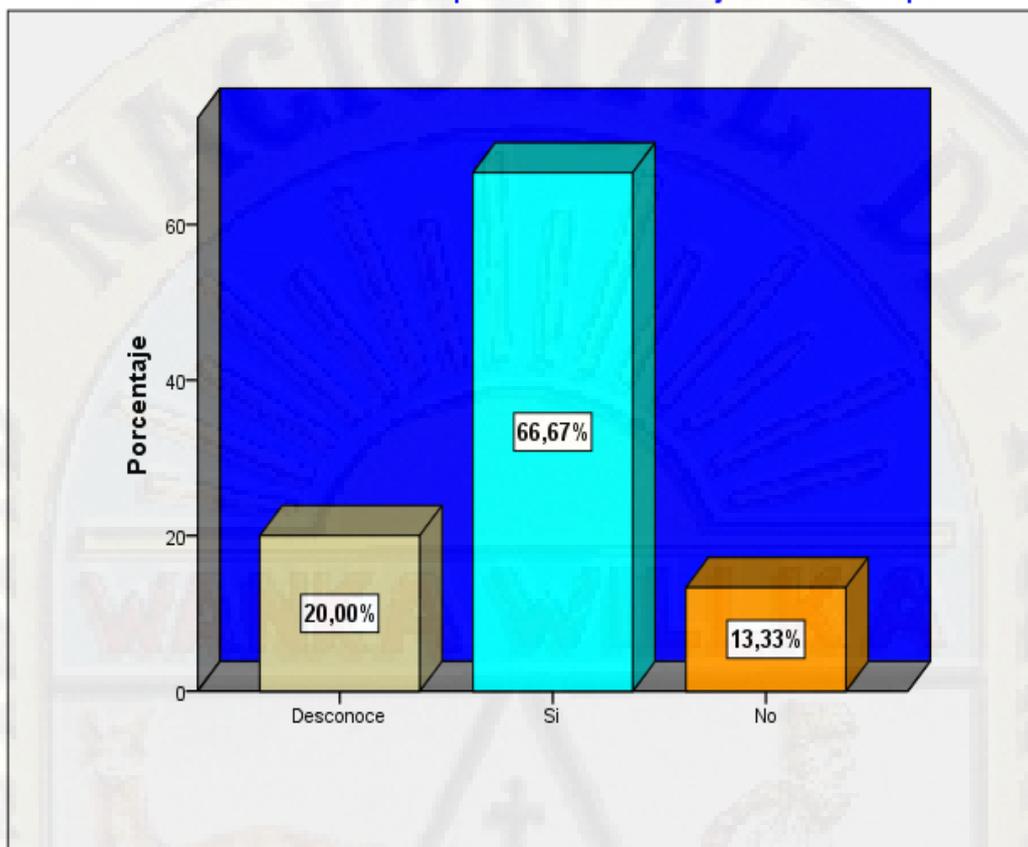
TABLA N° 12

Satisfacción con la atención que brindan los trabajadores municipales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	3	20,0	20,0	20,0
	Si	10	66,7	66,7	86,7
	No	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FIGURA N° 12

Satisfacción con la atención que brindan los trabajadores municipales



En la tabla N° 12 y Figura N° 12, se observa los datos estadísticos de la Información general que del total de personas encuestadas mencionan sobre **la satisfacción con la atención que brindan los trabajadores municipales**, 3 desconocen, 10 mencionan que sí y 2 que dicen que no, lo que representan el 20%, 66,7% y 13,3% respectivamente. Entonces se puede decir que la mayoría afirma sobre la satisfacción con la atención que brindan los trabajadores municipales.

4.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE COBRANZA DE TASAS MUNICIPALES

4.2.1. La municipalidad debe autorizar el funcionamiento de negocios de giros especiales

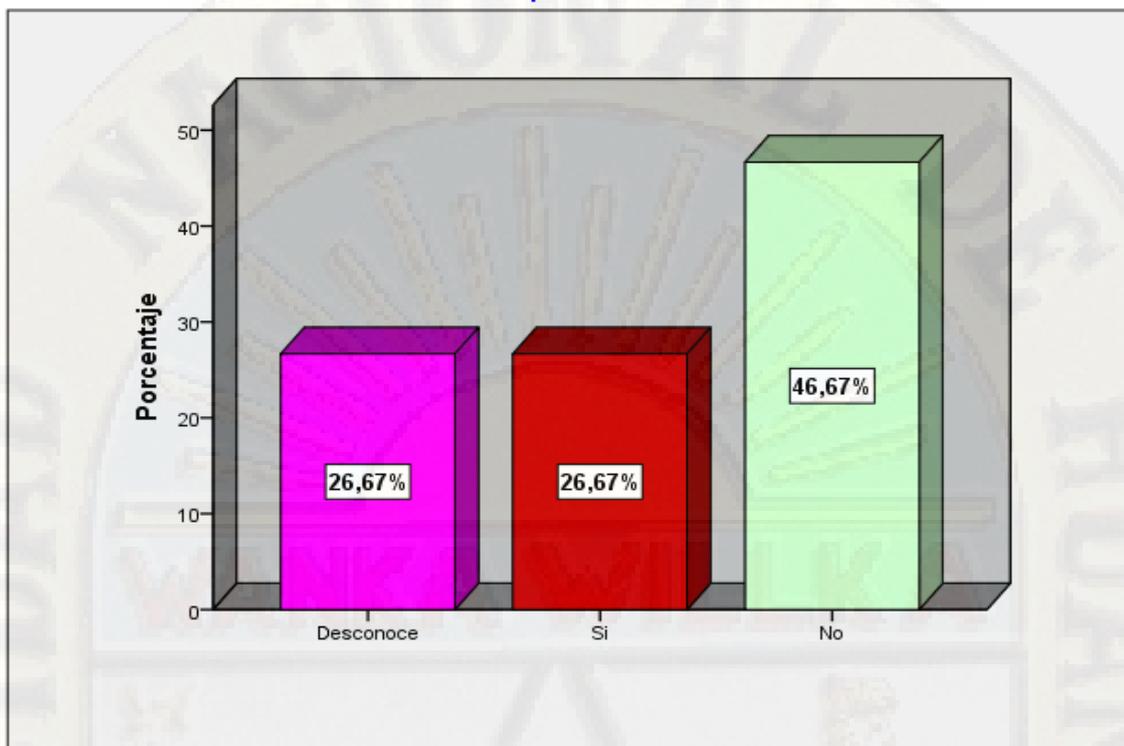
TABLA N° 13

La municipalidad debe autorizar el funcionamiento de negocios de giros especiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	4	26,7	26,7	26,7
	Si	4	26,7	26,7	53,3
	No	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FIGURA N° 13

La municipalidad debe autorizar el funcionamiento de negocios de giros especiales



En la tabla N° 13 y Figura N° 13, se observa los datos estadísticos de la Información general que del total de personas encuestadas mencionan que **la municipalidad debe autorizar el funcionamiento de negocios de giros especiales**, 4 desconocen, 4 mencionan que sí y 7 que dicen que no, lo que representan el 26,7%, 26,7% y 46,7% respectivamente. Entonces se puede decir que la municipalidad no debe autorizar el funcionamiento de negocios de giros especiales.

4.2.2. Está de acuerdo con el monto que cobra el municipio por licencia de bares

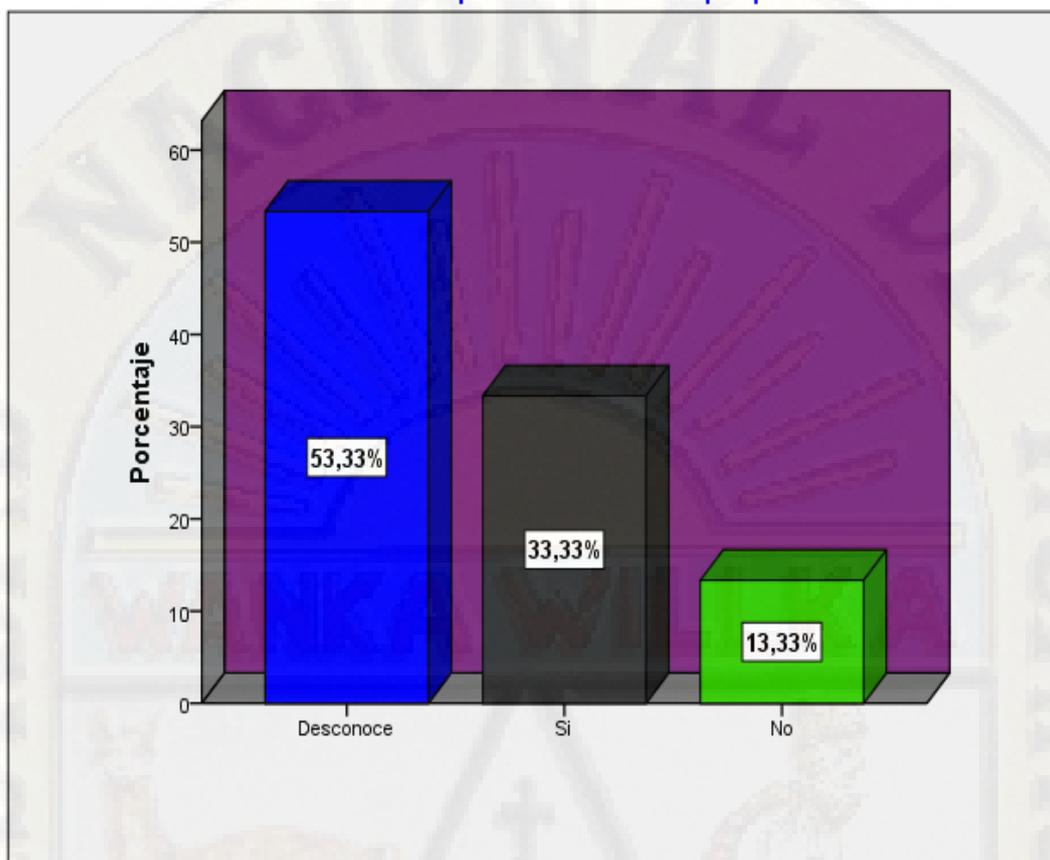
TABLA N° 14

Está de acuerdo con el monto que cobra el municipio por licencia de bares

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	8	53,3	53,3	53,3
	Si	5	33,3	33,3	86,7
	No	2	13,3	13,3	100,0
Total		15	100,0	100,0	

FIGURA N° 14

Está de acuerdo con el monto que cobra el municipio por licencia de bares



En la tabla N° 14 y Figura N° 14, se observa los datos estadísticos de la Información general que del total de personas encuestadas mencionan sobre si **está de acuerdo con el monto que cobra el municipio por licencia de bares**, 8 desconocen, 5 mencionan que sí y 2 que dicen que no, lo que representan el 53,3%, 33,3% y 13,3% respectivamente. Entonces se puede decir que las personas desconocen sobre el monto que cobra el municipio por licencia de bares.

4.2.3. La municipalidad considera plazos y vigencia en las licencias de giros especiales

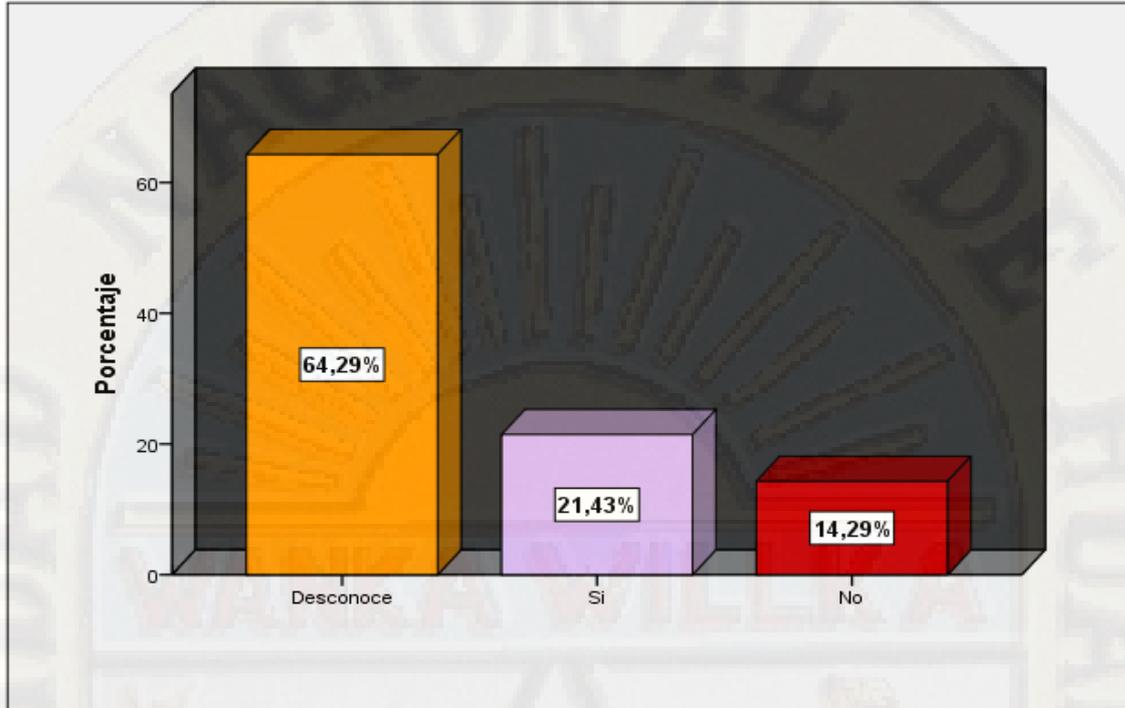
TABLA N° 15

La municipalidad considera plazos y vigencia en las licencias de giros especiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	9	60,0	64,3	64,3
	Si	3	20,0	21,4	85,7
	No	2	13,3	14,3	100,0
	Total	14	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	6,7		
Total		15	100,0		

FIGURA N° 15

La municipalidad considera plazos y vigencia en las licencias de giros especiales



En la tabla N° 15 y Figura N° 15, se observa los datos estadísticos de la Información general que del total de personas encuestadas mencionan **la municipalidad considera plazos y vigencia en las licencias de giros especiales**, 9 desconocen, 3 mencionan que sí y 2 que dicen que no, lo que representan el 60%, 20% y 13,3% respectivamente. Entonces se puede decir que las personas desconocen sobre la municipalidad considera plazos y vigencia en las licencias de giros especiales.

4.2.4. Son demasiados los requisitos para obtener la licencia para el funcionamiento de bares

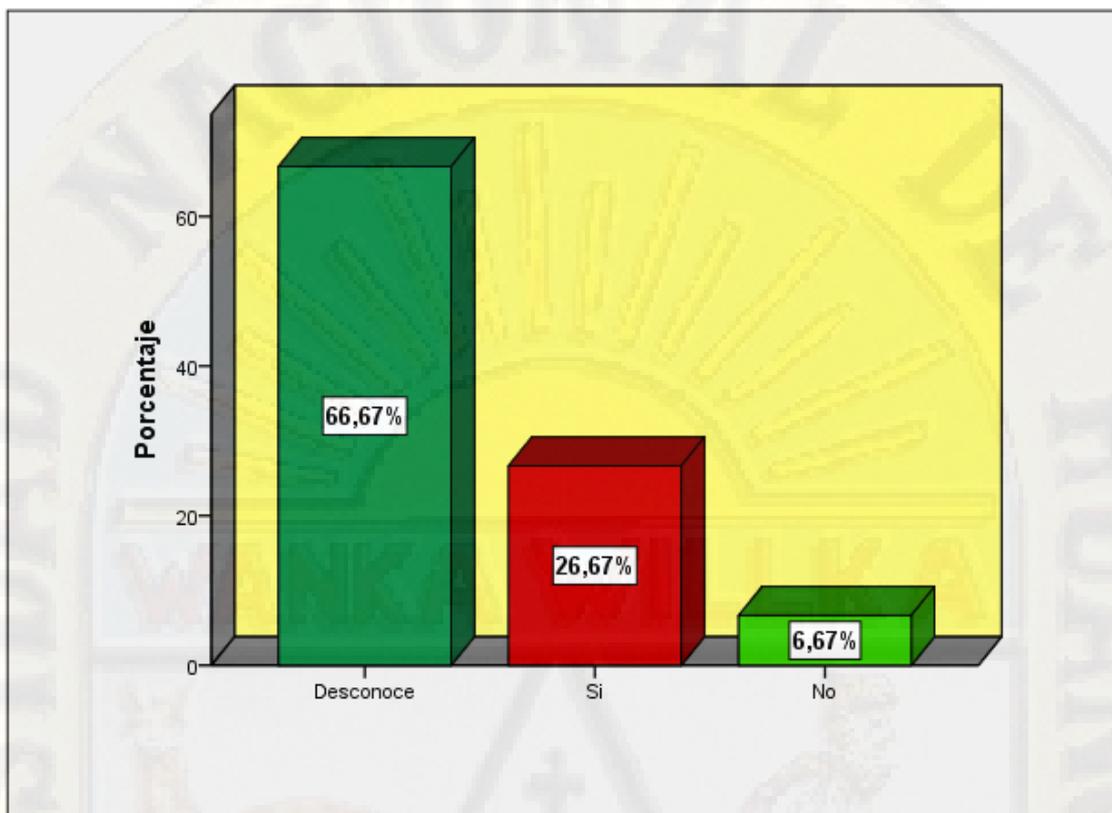
TABLA N° 16

Son demasiados los requisitos para obtener la licencia para el funcionamiento de bares

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	10	66,7	66,7	66,7
	Si	4	26,7	26,7	93,3
	No	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FIGURA N° 16

Son demasiados los requisitos para obtener la licencia para el funcionamiento de bares



En la tabla N° 16 y Figura N° 16, se observa los datos estadísticos de la Información general que del total de personas encuestadas mencionan **si son demasiados los requisitos para obtener la licencia para el funcionamiento de bares**, 10 desconocen, 4 mencionan que sí y 1 que dicen que no, lo que representan el 66,7%, 26,7% y 6,7% respectivamente. Entonces se puede decir que las personas desconocen si son demasiados los requisitos para obtener la licencia para el funcionamiento de bares.

4.2.5. La municipalidad exige el pago de derechos por condiciones sanitarias de locales con giros especiales

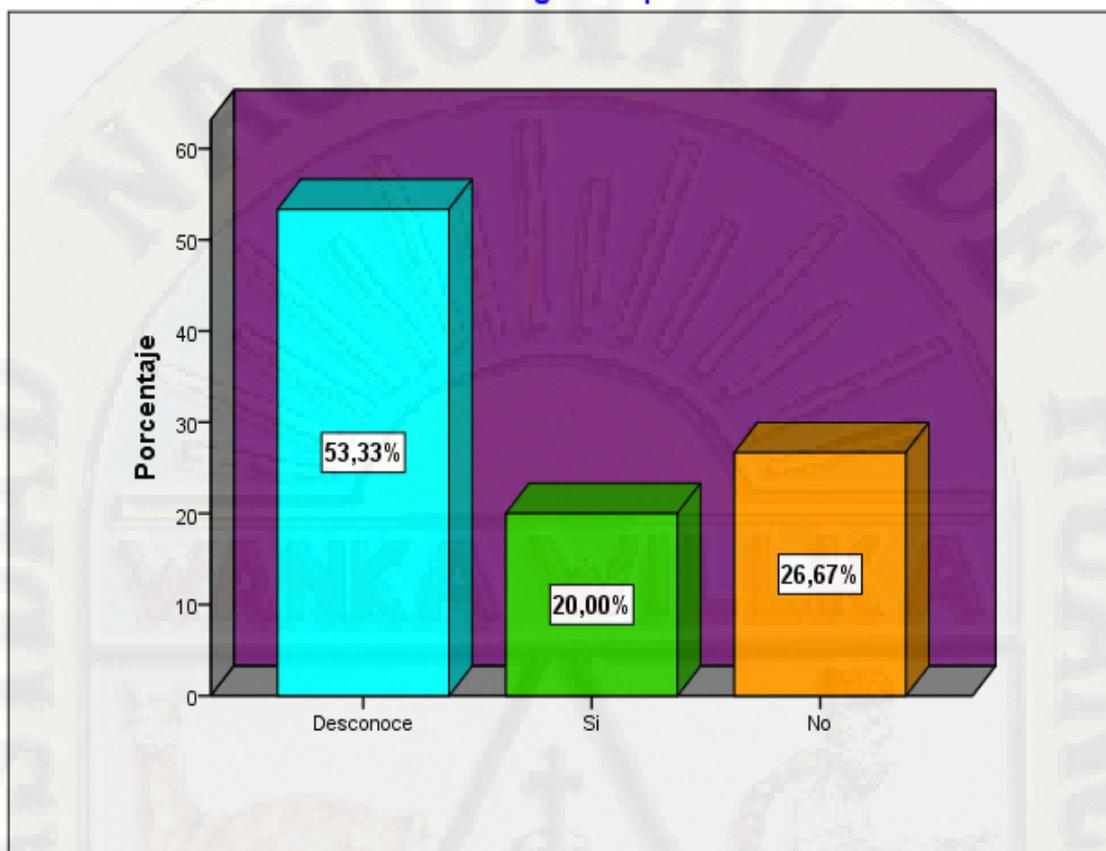
TABLA N° 17

La municipalidad exige el pago de derechos por condiciones sanitarias de locales con giros especiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	8	53,3	53,3	53,3
	Si	3	20,0	20,0	73,3
	No	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FIGURA N° 17

La municipalidad exige el pago de derechos por condiciones sanitarias de locales con giros especiales



En la tabla N° 17 y Figura N° 17, se observa los datos estadísticos de la Información general que del total de personas encuestadas mencionan sobre la **municipalidad exige el pago de derechos por condiciones sanitarias de locales con giros especiales**, 8 desconocen, 3 mencionan que sí y 4 que dicen que no, lo que representan el 53,3%, 20% y 26,7% respectivamente. Entonces se puede decir que las personas desconocen sobre la municipalidad exige el pago de derechos por condiciones sanitarias de locales con giros especiales.

4.2.6. Se exige el cumplimiento de pago de derechos por la normativa de seguridad de giros especiales

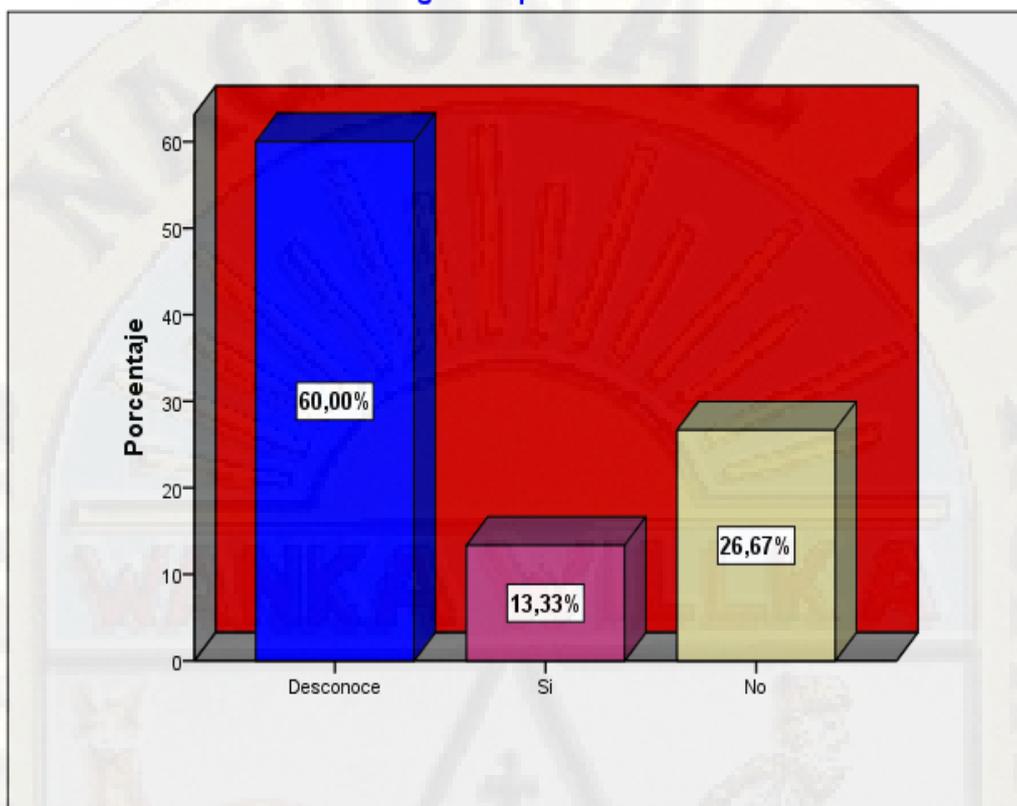
TABLA N° 18

Se exige el cumplimiento de pago de derechos por la normativa de seguridad de giros especiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	9	60,0	60,0	60,0
	Si	2	13,3	13,3	73,3
	No	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FIGURA N° 18

Se exige el cumplimiento de pago de derechos por la normativa de seguridad de giros especiales



En la tabla N° 18 y Figura N° 18, se observa los datos estadísticos de la Información general que del total de personas encuestadas mencionan sobre si **exige el cumplimiento de pago de derechos por la normativa de seguridad de giros especiales**, 9 desconocen, 2 mencionan que sí y 4 que dicen que no, lo que representan el 60%, 13,3% y 26,7% respectivamente. Entonces se puede decir que las personas desconocen sobre si exige el cumplimiento de pago de derechos por la normativa de seguridad de giros especiales.

4.2.7. La oficina de licencias del municipio entrega puntualmente las licencias por giros especiales

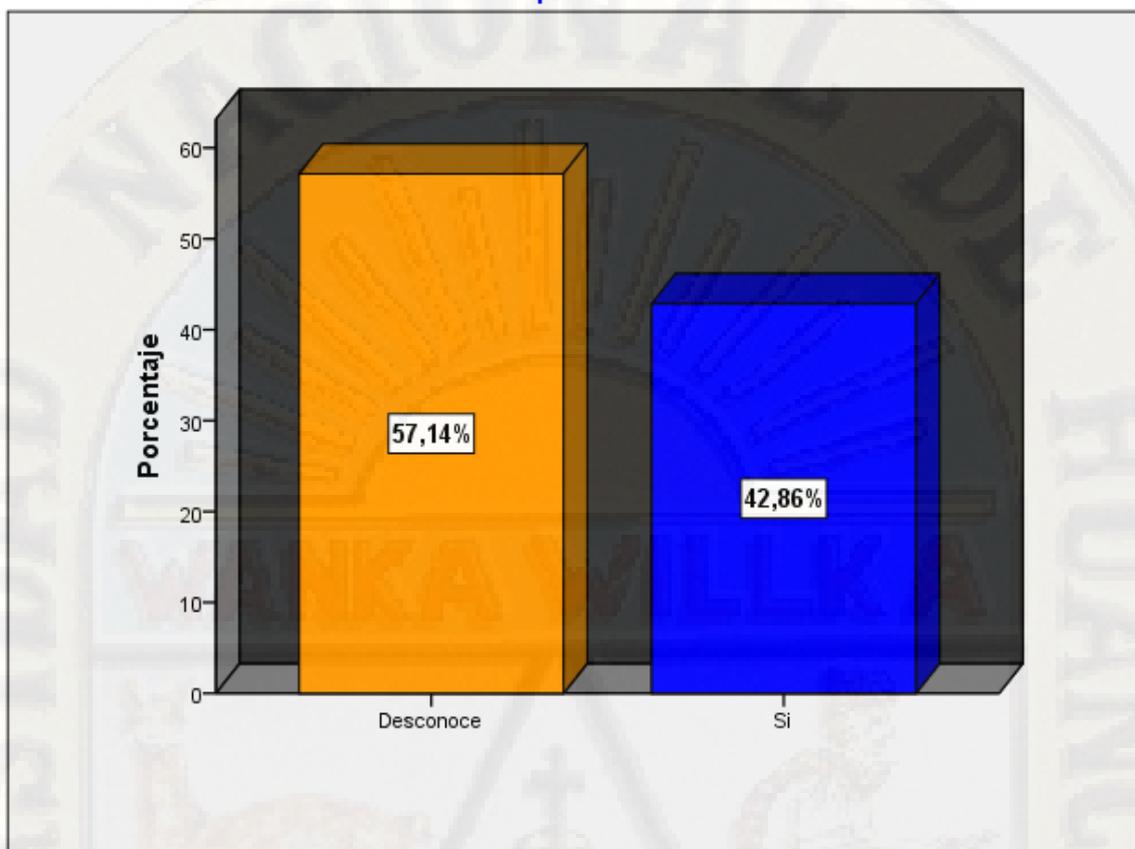
TABLA N° 19

La oficina de licencias del municipio entrega puntualmente las licencias por giros especiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	8	53,3	57,1	57,1
	Si	6	40,0	42,9	100,0
	Total	14	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	6,7		
Total		15	100,0		

FIGURA N° 19

La oficina de licencias del municipio entrega puntualmente las licencias por giros especiales



En la tabla N° 19 y Figura N° 19, se observa los datos estadísticos de la Información general que del total de personas encuestadas mencionan sobre **la oficina de licencias del municipio entrega puntualmente las licencias por giros especiales**, 8 desconocen, 6 mencionan que sí, lo que representan el 53,3% y 40% respectivamente. Entonces se puede decir que las personas desconocen sobre la oficina de licencias del municipio entrega puntualmente las licencias por giros especiales.

4.2.8. Está a su cargo su familia de al menos tres personas

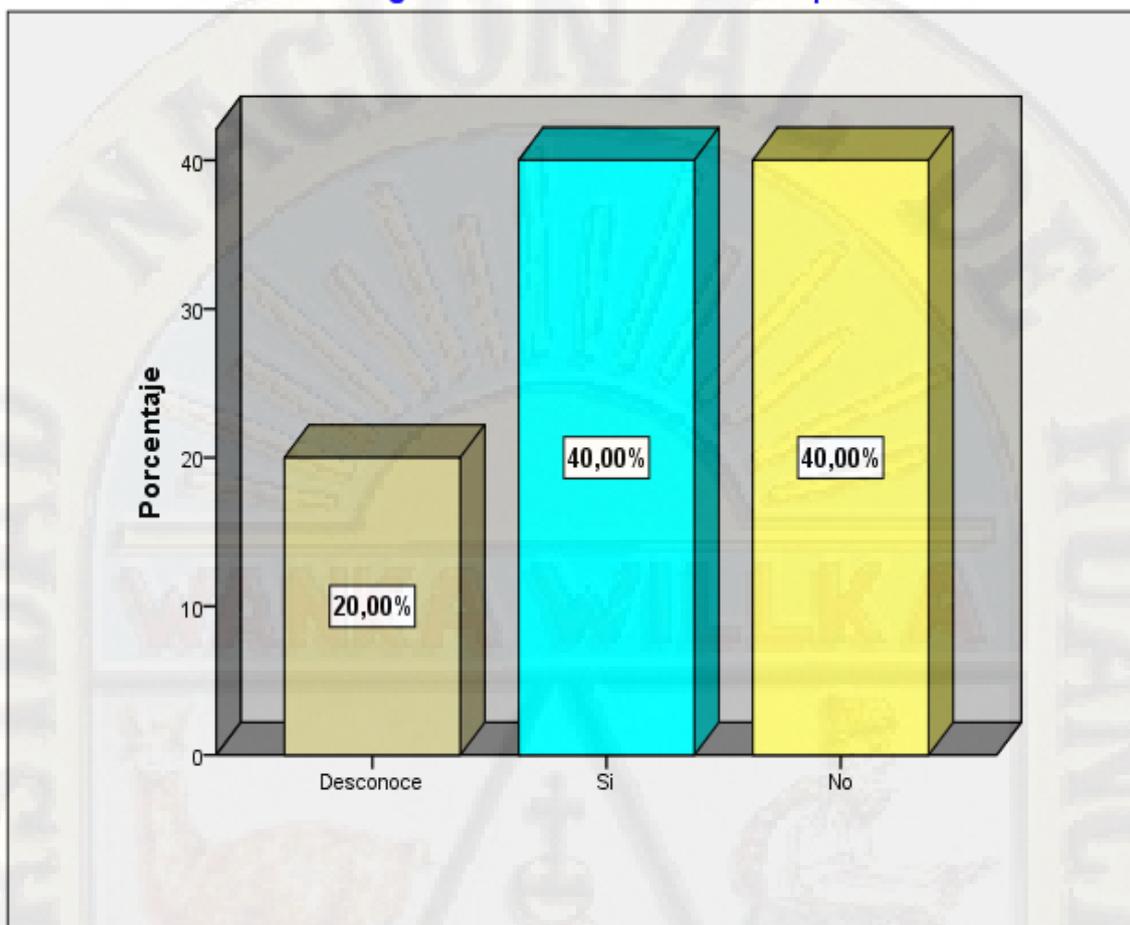
TABLA N° 20

Está a su cargo su familia de al menos tres personas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	3	20,0	20,0	20,0
	Si	6	40,0	40,0	60,0
	No	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FIGURA N° 20

Está a su cargo su familia de al menos tres personas



En la tabla N° 20 y Figura N° 20, se observa los datos estadísticos de la Información general que del total de personas encuestadas mencionan sobre **si está a su cargo su familia de al menos tres personas**, 3 desconocen, 6 mencionan que sí, 6 dicen que no, lo que representan el 20%, 40% y 40% respectivamente. Entonces se puede decir que las personas si está a su cargo su familia de al menos tres personas.

4.2.9. Actualmente tiene deudas tributarias que no puede pagar

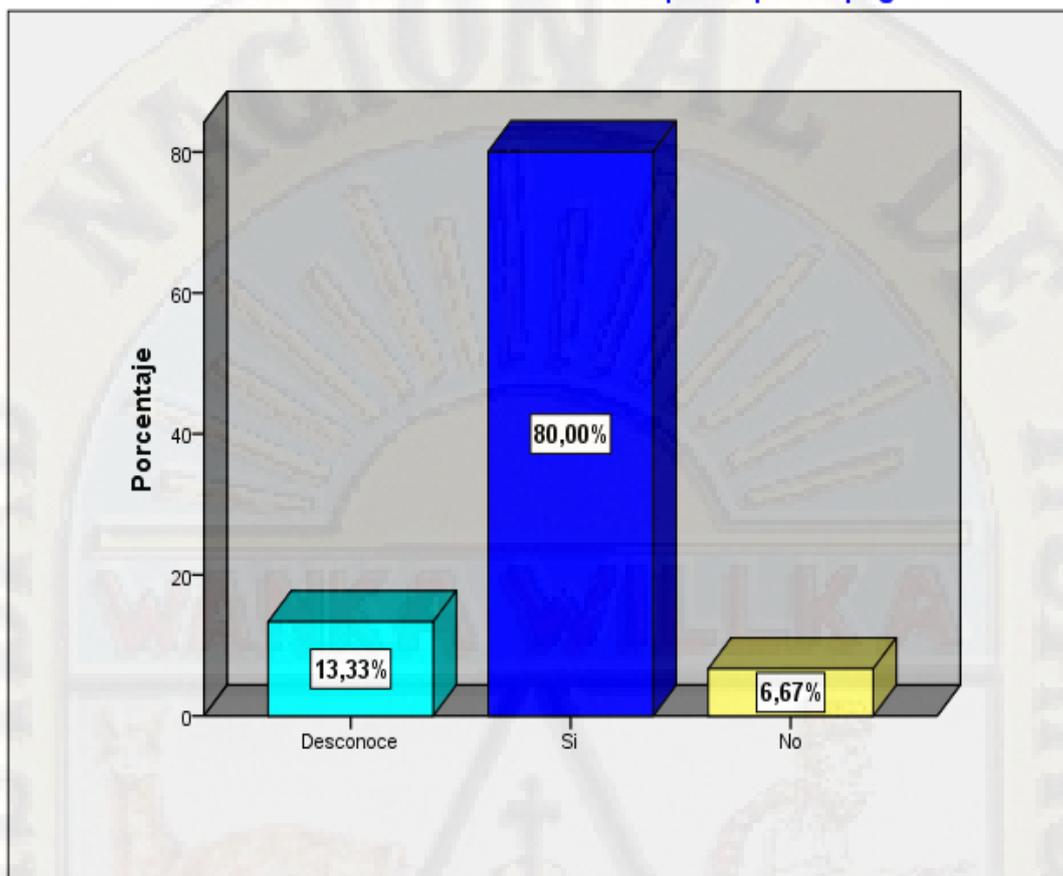
TABLA N° 21

Actualmente tiene deudas tributarias que no puede pagar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	2	13,3	13,3	13,3
	Si	12	80,0	80,0	93,3
	No	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FIGURA N° 21

Actualmente tiene deudas tributarias que no puede pagar



En la tabla N° 21 y Figura N° 21, se observa los datos estadísticos de la Información general que del total de personas encuestadas mencionan **actualmente tiene deudas tributarias que no puede pagar**, 2 desconocen, 12 mencionan que sí, 1 dicen que no, lo que representan el 13,3%, 80% y 6,7% respectivamente. Entonces se puede decir que las personas afirman que actualmente tiene deudas tributarias que no puede pagar.

4.2.10. Su negocio de bar cuenta con licencia de funcionamiento municipal

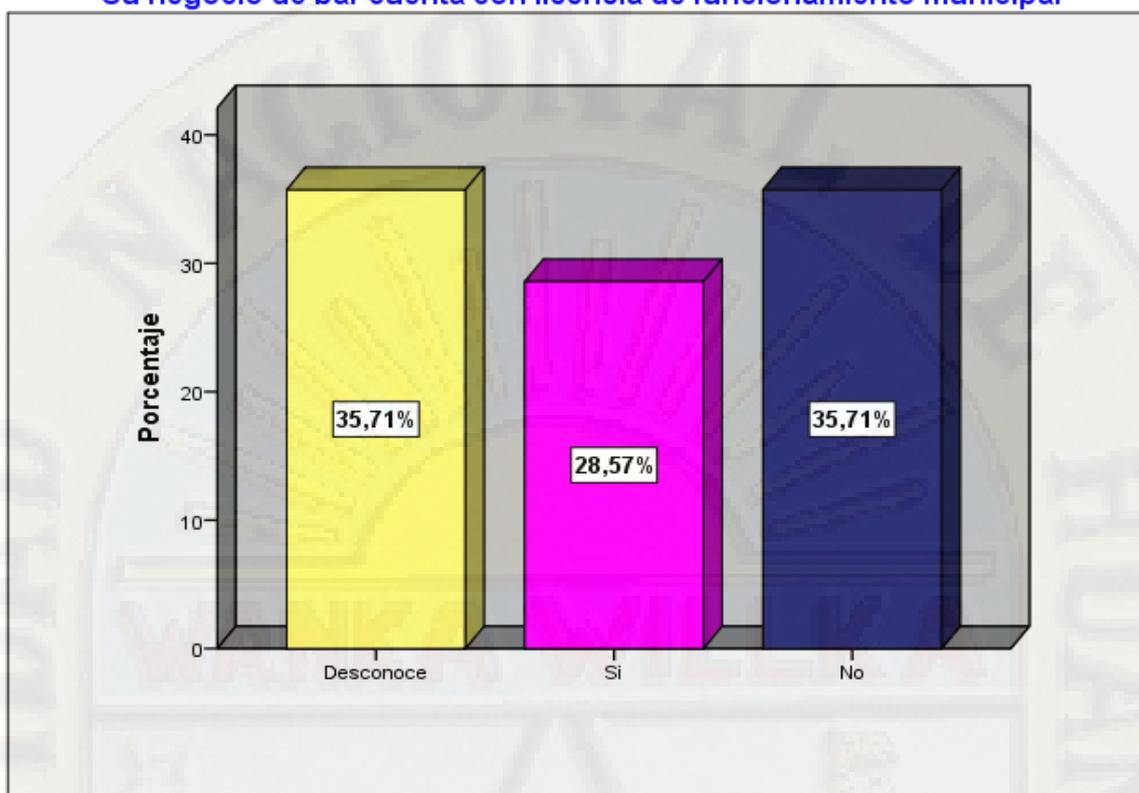
TABLA N° 22

Su negocio de bar cuenta con licencia de funcionamiento municipal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	5	33,3	35,7	35,7
	Si	4	26,7	28,6	64,3
	No	5	33,3	35,7	100,0
	Total	14	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	6,7		
Total		15	100,0		

FIGURA N° 22

Su negocio de bar cuenta con licencia de funcionamiento municipal



En la tabla N° 22 y Figura N° 22, se observa los datos estadísticos de la Información general que del total de personas encuestadas mencionan **su negocio de bar cuenta con licencia de funcionamiento municipal**, 5 desconocen, 4 mencionan que sí, 5 dicen que no, lo que representan el 33,3%, 26,7% y 33,3% respectivamente. Entonces se puede decir que las personas desconocen sobre su negocio de bar cuenta con licencia de funcionamiento municipal.

4.2.11. Considera que el negocio de bares produce buenas ganancias

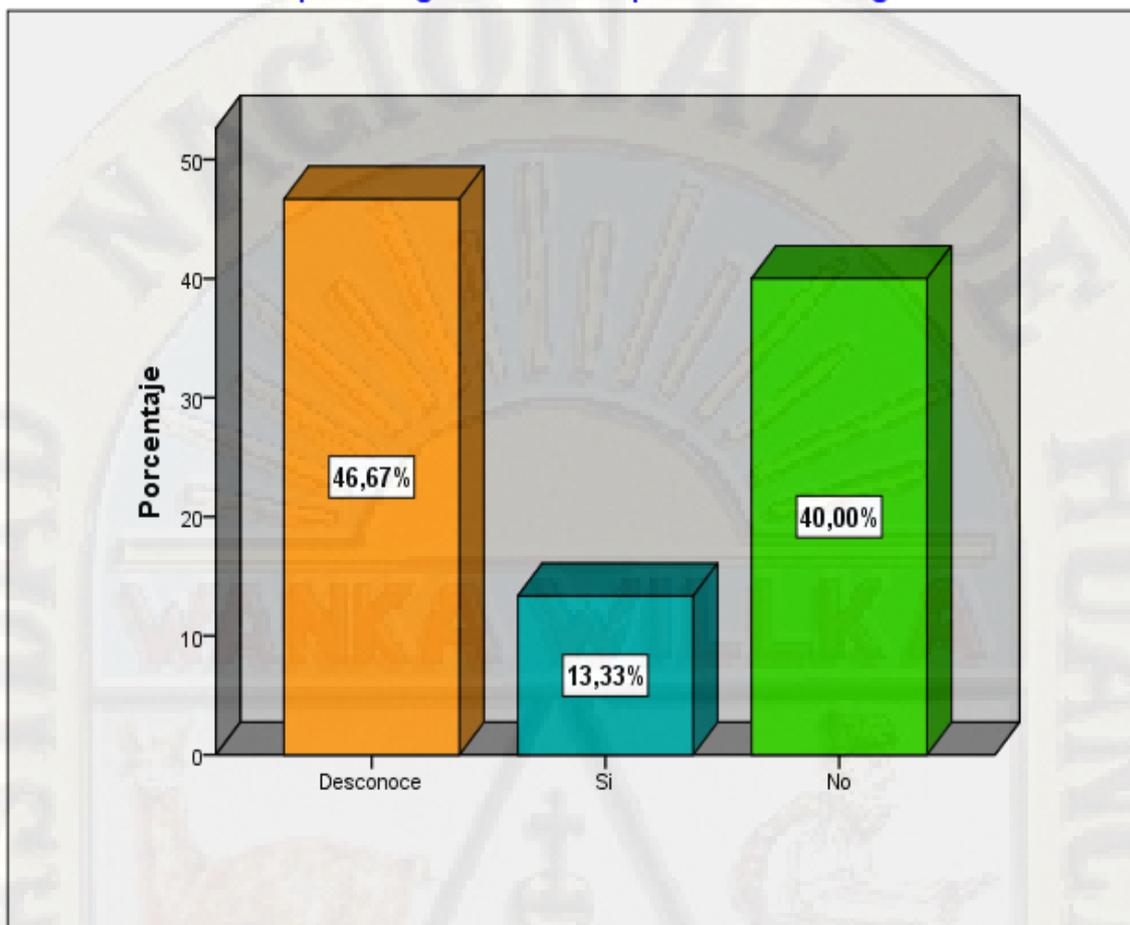
TABLA N° 23

Considera que el negocio de bares produce buenas ganancias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	7	46,7	46,7	46,7
	Si	2	13,3	13,3	60,0
	No	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FIGURA N° 23

Considera que el negocio de bares produce buenas ganancias



En la tabla N° 23 y Figura N° 23, se observa los datos estadísticos de la Información general que del total de personas encuestadas **considera que el negocio de bares produce buenas ganancias**, 7 desconocen, 2 mencionan que sí, 6 dicen que no, lo que representan el 46,7%, 13,3% y 40% respectivamente. Entonces se puede decir que las personas desconocen sobre si considera que el negocio de bares produce buenas ganancias.

4.2.12. Le satisface recibir los servicios de un Contador Público

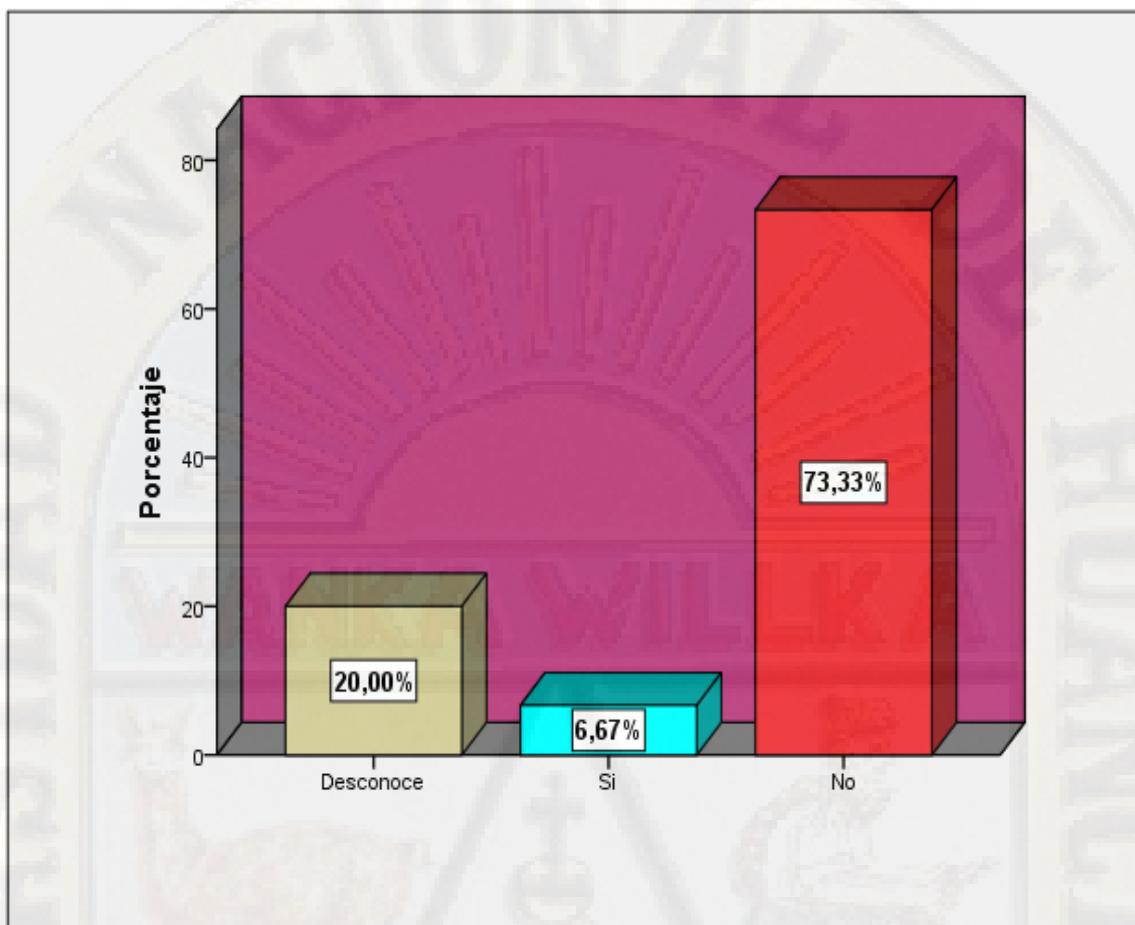
TABLA N° 24

Le satisface recibir los servicios de un Contador Público

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desconoce	3	20,0	20,0	20,0
	Si	1	6,7	6,7	26,7
	No	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

FIGURA N° 24

Le satisface recibir los servicios de un Contador Público



En la tabla N° 24 y Figura N° 24, se observa los datos estadísticos de la Información general que del total de personas encuestadas si **le satisface recibir los servicios de un Contador Público**, 3 desconocen, 1 mencionan que sí, 11 dicen que no, lo que representan el 20%, 6,7% y 73,3% respectivamente. Entonces se puede decir que las personas no les satisfacen recibir los servicios de un Contador Público.

4.3. Docimasia de la Hipótesis

Correlación entre los servicios municipales administrativos y la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento.

1. Planteamiento de la Hipótesis

La relación de los servicios municipales administrativos no es significativa con la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento de bares en la municipalidad provincial de Huancavelica, 2017 (Ho).

La relación de los servicios municipales administrativos es significativa con la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento de bares en la municipalidad provincial de Huancavelica, 2017 (Hi).

2. Prueba de Correlación en SPSS

			SERVICIOS MUNICIPALES	COBRANZA DE TASAS
Rho de Spearman	SERVICIOS MUNICIPALES	Coeficiente de correlación	1,000	,155
		Sig. (bilateral)	.	,582
		N	15	15
	COBRANZA DE TASAS	Coeficiente de correlación	,155	1,000
		Sig. (bilateral)	,582	.
		N	15	15

3. Interpretación:

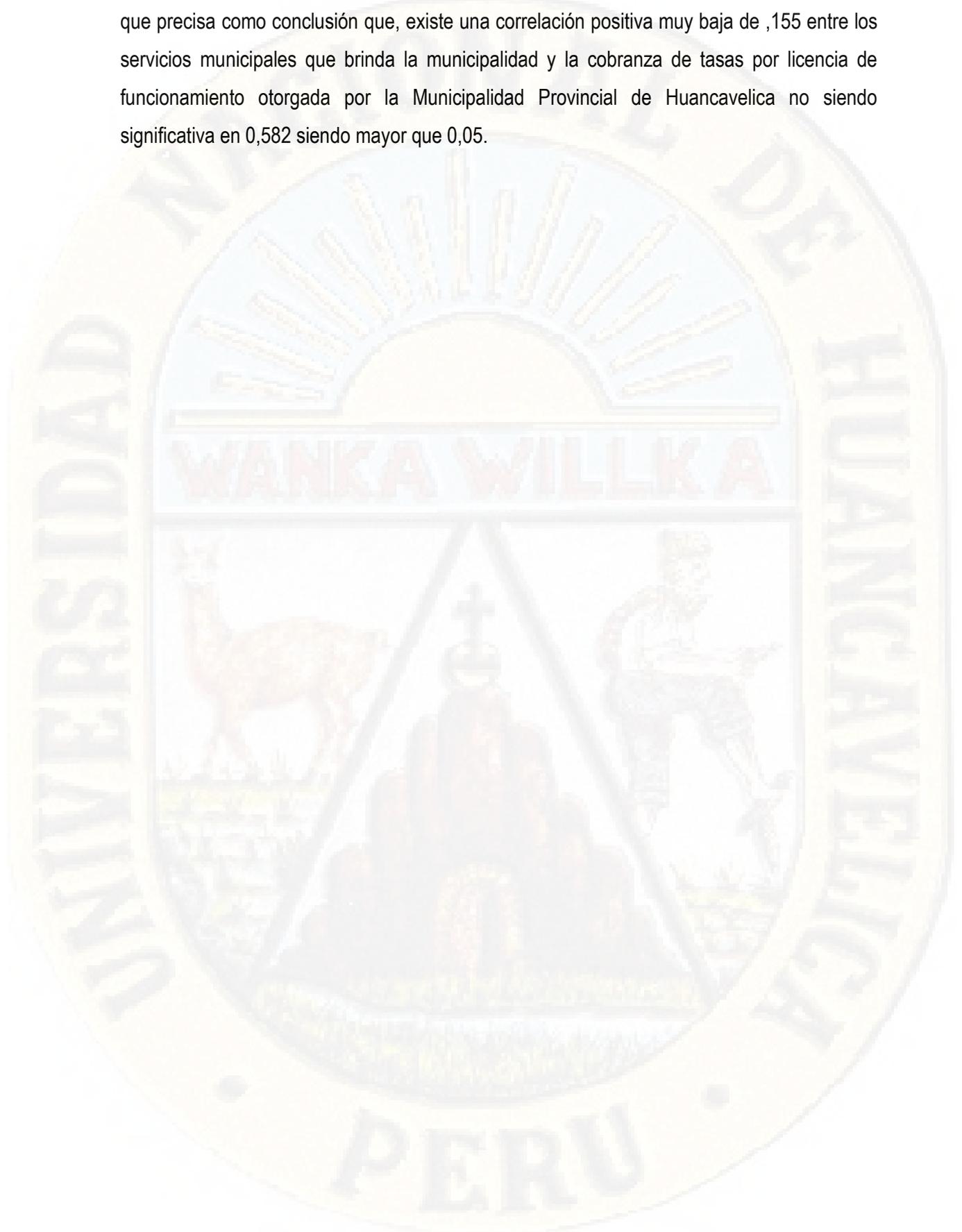
Existe una correlación positiva muy baja de ,155 entre los servicios municipales que brinda la municipalidad y la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento otorgada por la Municipalidad Provincial de Huancavelica no siendo significativa en 0,582 siendo mayor que 0,05.

4.4. Discusión

La investigación que realizamos titulada: “Servicios Municipales y Cobranza de Tasas por Licencia de Funcionamiento para Bares en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2017” nos propusimos conocer cómo es la relación de los servicios municipales con la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento de bares en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2017. Hecho que, en los servicios y la calidad que se brinda actualmente en la Municipalidad Provincial de Huancavelica implica la modernización drástica de estos sistemas e implica también personal capacitado que tenga conocimientos técnicos y administrativos para mejorarlos, hecho que se propone mejorar en el presente trabajo de investigación. En ese sentido en el marco de la ley de tributación municipal, se investigó que los factores internos administrativos que la afectan en el sentido que se puede dar, como parece estar sucediendo una posible atención deficiente y desmotivada especialmente en la oficina de licencias de

funcionamiento perjudicando lo presupuestado y no se visualiza lo recaudado tal como muestran los resultados de la aplicación del instrumento. Hechos, que nos permite concordar con el trabajo de investigación realizado por Castillo (2004) en su tesis para optar el grado académico de doctor en Ciencias Contables y empresariales titulada “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. El trabajo de investigación de tipo aplicado y nivel correlacional se realizó mediante la comparación de resultados de gestión de gobiernos locales con resultados obtenidos por establecimientos del sector privado que han aplicado la reingeniería como instrumentos de gestión eficiente y eficaz. Sus objetivos fueron: 1. Revisar las ventajas comparativas de la reingeniería de los negocios, compatibles con la gestión de los gobiernos locales. 2. Identificar las deficiencias y fortalezas en la organización de los gobiernos locales. 3. Analizar el impacto de la reingeniería en las distintas áreas de los gobiernos locales. Sus principales conclusiones fueron: 1. La reingeniería en la gestión de los gobiernos locales permite optimizar la prestación de los servicios municipales en beneficio de los ciudadanos, racionalizando procesos, integrando las diferentes áreas funcionales a través de los Sistemas de Información Gerencial, estableciendo canales de comunicación directa con los vecinos. 2. El modelo de gestión municipal democrática, propone un cambio en la dinámica del ámbito gobierno-gobernado, desde un sistema tradicional de democracia hacia una democracia participativa, que implica negociación, convergencia y cooperación de intereses y actores, como disidencia y confrontación de los mismos. Hecho que hacemos notar que La Licencia de funcionamiento es una autorización que otorgan las municipalidades para el desarrollo de actividades económicas en un establecimiento determinado, en favor del titular de las mismas en cumplimiento a la ley pero que merece fiscalizarlas eficientemente para evitar la propagación de los males sociales. La hipótesis que planteamos fue: La relación de los servicios municipales administrativos es significativa con la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento de bares en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2017. (Hi) y la hipótesis nula planteada: “La relación de los servicios municipales administrativos no es significativa con la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento de bares en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2017. (Ho). Realizado el trabajo de campo los resultados reflejan en las tablas y figuras presentadas que la mayoría de los encuestados no están de acuerdo con los servicios municipales que se brinda y las cobranzas de tasas no están acorde a la realidad del contribuyente fomentándose la informalidad del caso y por otro lado, se promueve los males sociales por crecer de una

fiscalización efectiva, esto se sustenta con los resultado de la prueba de hipótesis realizada que precisa como conclusión que, existe una correlación positiva muy baja de ,155 entre los servicios municipales que brinda la municipalidad y la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento otorgada por la Municipalidad Provincial de Huancavelica no siendo significativa en 0,582 siendo mayor que 0,05.



Conclusiones

Realizado el trabajo de campo los resultados reflejan en las tablas y figuras presentadas que la mayoría de los encuestados no están de acuerdo con los servicios municipales que se brinda y las cobranzas de tasas no están acorde a la realidad del contribuyente fomentándose la informalidad del caso y por otro lado, se promueve los males sociales por carecer de una fiscalización efectiva, esto se sustenta con los resultados de la prueba de hipótesis realizada que precisa como conclusión que, existe una correlación positiva muy baja de ,155 entre los servicios municipales que brinda la municipalidad y la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento otorgada por la Municipalidad Provincial de Huancavelica no siendo significativa en 0,582 siendo mayor que 0,05. Basado en ello se concluye que:

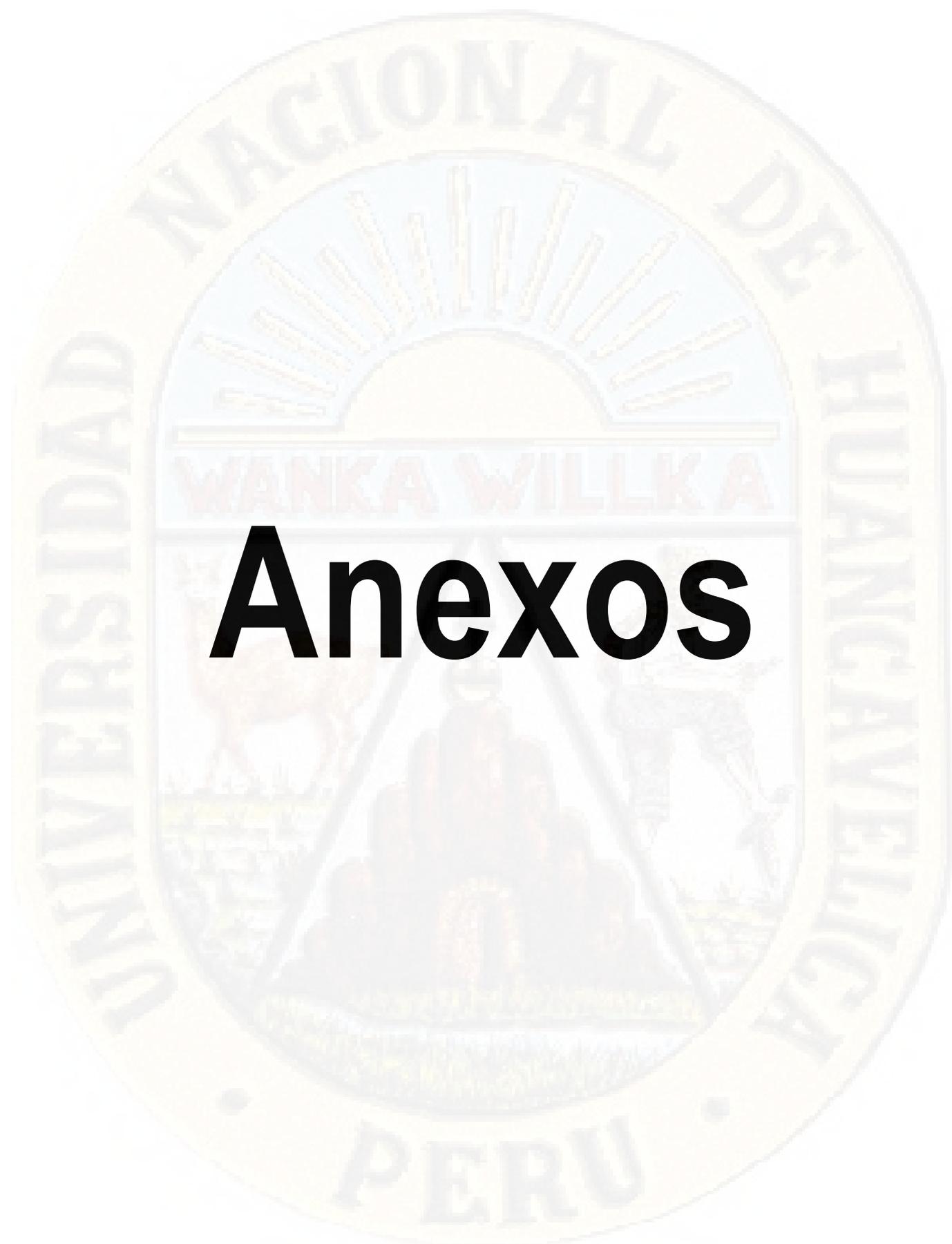
1. La relación de la calidad del servicio administrativo es significativa con la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento para bares en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2017. Se sustenta en que la calidad del servicio muestra los resultados, que deben simplificarse los trámites estableciendo una política de acercamiento al contribuyente, mejorando los servicios a través de la oficina de atención al contribuyente hecho que permitirá paliar la satisfacción de los contribuyentes que recurren al municipio. Por otro lado, las cobranzas de tasas por licencia que deben cumplirse las directivas y los reglamentos sobre licencias con giros especiales donde se respeten las normas sanitarias, normas de seguridad con fecha y plazos que permitan un control razonable. Se sustenta en que existe una correlación no siendo significativa.
2. La relación del cumplimiento funcional administrativo es significativa con la situación socioeconómica del contribuyente con giro especial de negocio para bares en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2017. Esto implica de acuerdo a los resultados del trabajo de campo que para el cumplimiento funcional del personal que labora en la municipalidad de Huancavelica, estos deben cumplir y aplicar la normatividad vigente al respecto, cumpliendo sus funciones eficientemente orientada hacia la satisfacción del contribuyente. Además, las políticas de las autoridades municipales deben contemplar la situación socioeconómica del contribuyente de acuerdo a su realidad, que permita disminuir la morosidad orientada a mejora la recaudación tributaria por tasa por giros especiales. Se sustenta en que existe una correlación no siendo significativa por aplicarse la ley.

Recomendaciones

1. Se recomienda que, se realice mejoras en los servicios municipales que brinda la municipalidad provincial de Huancavelica donde se contemple las facilidades e incentivos para el cumplimiento de pago de los negocios de bares y cantinas. Además, se debe implementar la oficina de defensoría del contribuyente donde se absuelvan y solucionen todo tipo de consultas relacionadas con giros especiales y otros. Por otro lado, la oficina de fiscalización debe hacer cumplir las directivas y normatividad vigente sobre otorgamiento de licencias por giros especiales debiendo accionar activamente cumpliendo y exigiendo las condiciones sanitarias, infraestructura y otros para el funcionamiento y verificado ello entregar las licencias por plazos para evitar cambios en el tiempo.
2. Se recomienda que, se capacite al personal que labora en la municipalidad, específicamente al personal que labora en fiscalización, licencias y tributación dado que ellos deben estar capacitados para cumplir cabalmente sus funciones y cumplir la normatividad vigente basados en su experiencia, nivel académico que conduzca a la satisfacción del contribuyente. Además, La municipalidad debe ofrecer campañas tributarias donde se otorgue amnistías tributarias que conlleven a comprender la situación socioeconómica de los contribuyentes ya sea por carga familiar, nivel morosidad, ingresos de los negocios y si reciben servicios profesionales que orienten mejorar los servicios que ofrecen, evitando propagar los grandes males sociales que muchas veces influyen los lugares donde se expenden giros especiales que sería motivo de otro trabajo de investigación.

Referencia Bibliográfica

- "El Peruano", D. (2004). Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal. *Decreto Supremo N° 156-2004-EF*. Lima, Lima, Perú.
- Alvarado Pintado, L. &. (2009). *Estadística*. Piura: San Marcos.
- Álvarez Mauricio, O. (2006). *Método para optar el título profesional y los grados de magister 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.
- Canales Aybar, E. (2008). Gestión Estratégica del gobierno local para el desarrollo sustentable caso Lunahuná (2003-2006). *Tesis para optar el grado académico de magister 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.
- Día, C. a. (2004). *Eficiencia en la Recaudación Municipal: El Caso de los SATs*. Lima: Informe CAD.
- Hernández Sampieri, R. &. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc graw Hill Educación.
- Quezada Lucio, N. (2012). *Estadística con SPSS 20*. Lima: Macro E.I.R.L.
- Valderrama Mendoza, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos E.I.R.L.

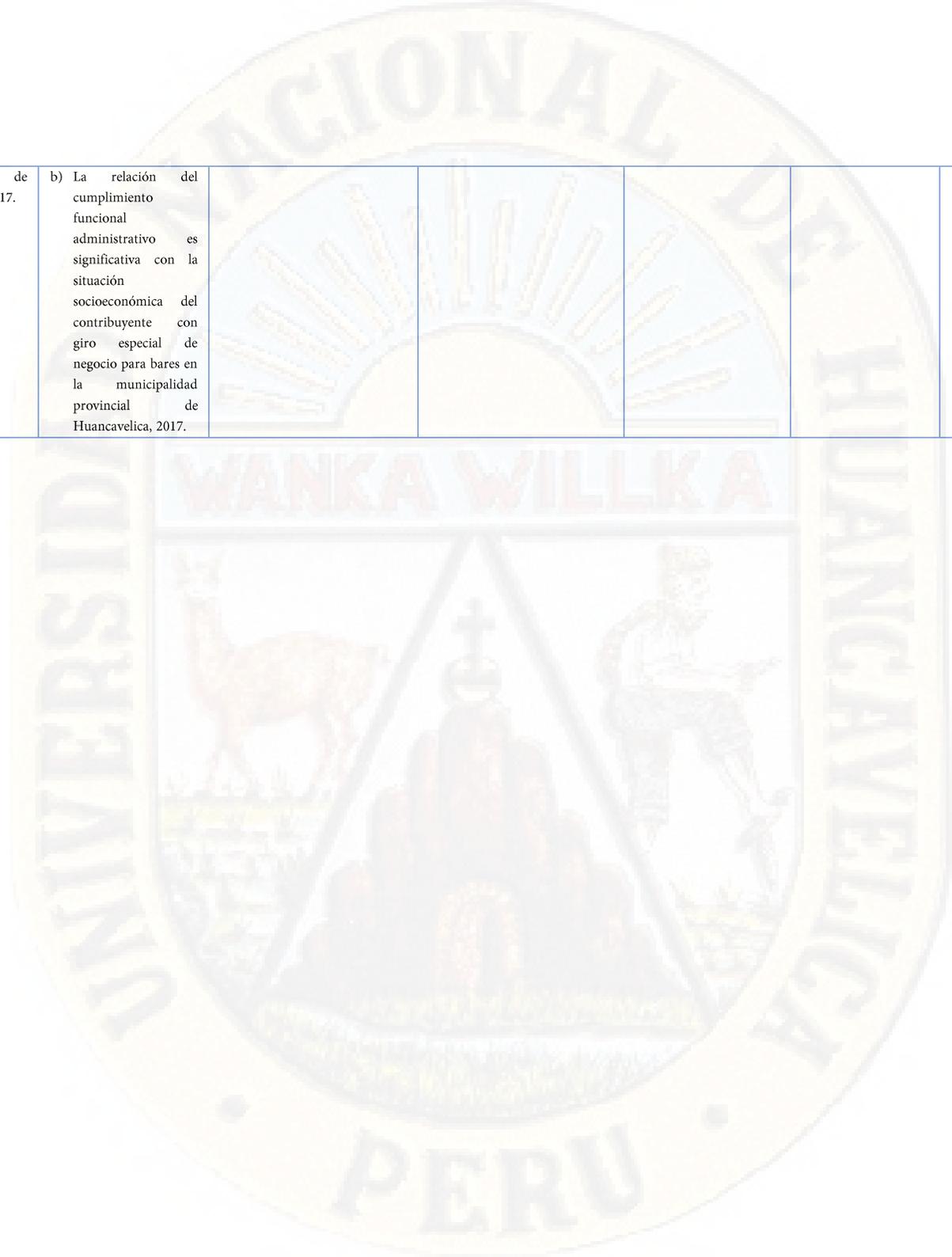


Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

“SERVICIOS MUNICIPALES Y COBRANZA DE TASAS POR LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA BARES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCVELICA, 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	TIPO /NIVEL/ MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS/INSTRUMENTOS
<p>Problema General: ¿Cómo es la relación de los servicios municipales con la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento de bares en la municipalidad provincial de Huancavelica, 2017?</p> <p>Problemas Específicos a) ¿Cómo es la relación de la calidad del servicio administrativo con la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento para bares en la municipalidad provincial de Huancavelica, 2017?</p> <p>b) ¿Cómo es la relación del cumplimiento funcional administrativo con la situación socioeconómica del contribuyente con giro especial de negocio para bares en la municipalidad provincial de Huancavelica, 2017?</p>	<p>Objetivo General: Conocer cómo es la relación de los servicios municipales con la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento de bares en la municipalidad provincial de Huancavelica, 2017.</p> <p>Objetivos Específicos: a) Conocer cómo es la relación de la calidad del servicio administrativo con la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento para bares en la municipalidad provincial de Huancavelica, 2017. b) Conocer cómo es la relación del cumplimiento funcional administrativo con la situación socioeconómica del contribuyente con giro especial de negocio para bares en la municipalidad provincial de Huancavelica, 2017.</p>	<p>Hipótesis General: La relación de los servicios municipales es significativa con la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento de bares en la municipalidad provincial de Huancavelica, 2017. (Hi)</p> <p>La relación de los servicios municipales administrativos no es significativa con la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento de bares en la municipalidad provincial de Huancavelica, 2017. (Ho)</p> <p>Hipótesis Secundarias (Hi) a) La relación de la calidad del servicio administrativo es significativa con la cobranza de tasas por licencia de funcionamiento para bares en la municipalidad provincial de Huancavelica, 2017.</p>	<p>Variable 1: SERVICIOS MUNICIPALES ADMINISTRATIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Calidad del Servicio Administrativo Cumplimiento Funcional Administrativo <p>Variable 2: COBRANZA DE TASAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Cobranza de Tasas Situación socioeconómica del Contribuyente 	<p>CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Simplificación de tramites. Satisfacción del contribuyente. Comunicación y acercamiento al contribuyente. Mejoras en el servicio incentivos/facilidades del pago defensa del contribuyente</p> <p>CUMPLIMIENTO FUNCIONAL ADMINISTRATIVO. Cumplimiento normativo Cumplimiento funcional. Capacitación nivel académico experiencia y satisfacción de atención.</p> <p>COBRANZA DE TASAS POR LICENCIA. Giros especiales monto plazo y vencimiento requisitos condiciones sanitarias normas de seguridad y entrega de licencias</p> <p>SITUACION SOCIOECONOMICA DEL CONTRIBUYENTE. Composición familia nivel de morosidad(deudor) formalidad informalidad tributaria ingresos negocios del contribuyente y servicios profesionales.</p>	<p>Tipo de Investigación: La investigación es 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>Nivel de Investigación: 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.</p> <p>Métodos: Científico, Análisis, - Síntesis, Inductivo-Deductivo, Estadístico.</p> <p>Diseño: No Experimental Correlacional V1 r V2</p>	<p>Población: Este estudio comprende a todos los contribuyentes por giros especiales a la Municipalidad Provincial de Huancavelica.</p> <p>Muestra: Este estudio comprende una muestra intencionada de 15 propietarios o empresarios dueños de negocios de bares.</p> <p>Muestreo: El muestreo será aleatorio simple.</p>	<p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fichas Encuestas <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ficha de Observación Cuestionario <p>Técnicas de procesamiento y análisis de datos: Concluido el trabajo de campo y obtenido la información requerida, se realizará la tabulación; por consiguiente, se elaborarán los cuadros y Figuras estadísticas las cuales serán base para la prueba de hipótesis y la interpretación y discusión. Por lo que, se dará inicio con la utilización del SPSS. Se contrasto la hipótesis con Rho de Spearman.</p>



	provincial de Huancavelica, 2017.	b) La relación del cumplimiento funcional administrativo es significativa con la situación socioeconómica del contribuyente con giro especial de negocio para bares en la municipalidad provincial de Huancavelica, 2017.					
--	-----------------------------------	---	--	--	--	--	--

Anexo 2: Cuestionario

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD CUESTIONARIO				
<p>Estimado CONTRIBUYENTE, estamos realizando un trabajo de investigación sobre los “SERVICIOS MUNICIPALES ADMINISTRATIVOS Y COBRANZA DE TASAS POR LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA BARES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA, 2017” 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.</p> <p>Instrucciones: Marque las interrogantes con un aspa “X” SI, No o Desconoce; por cada fila de la pregunta en el rubro “RESPUESTAS” en cada fila que corresponda en forma breve, precisa o concisa. En forma libre y de acuerdo a su criterio, evite borrones y/o enmendaduras.</p>				
RESPUESTAS		SI	NO	DESCONOCE
1	¿Existe simplificación de trámites en la municipalidad?			
2	¿Ud. está satisfecho de los servicios municipales en 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	¿Está automatizado el estado de la deuda por licencia de funcionamiento?			
9	¿Se cumple la normativa para el otorgamiento de licencias de funcionamiento?			
10	¿Considera que los trabajadores de la oficina de licencias cumplen eficientemente sus funciones?			
11	¿Considera que los trabajadores están capacitados en sus puestos de desempeño laboral?			
12	¿Considera que los trabajadores administrativos poseen un buen nivel académico?			
13	¿Considera que le satisface la atención que brindan el personal administrativo de la oficina de licencias?			
14	¿Considera que la oficina de licencias tiene un padrón de otorgamiento de licencias de funcionamiento?			
15	¿Considera que la oficina de licencias modifica y actualiza el padrón de negocios comerciales?			
16	¿Considera que al pagar por licencia de funcionamiento están correctos los montos y tasas?			
17	¿En la licencia otorgada al propietario del negocio figuran los plazos de vencimiento?			
18	¿Considera que son muchos los requisitos que se exige para otorgar licencias de funcionamiento?			
19	¿Considera que cumplen las normas sanitarias aquellos establecimientos que recibieron sus licencias?			
20	¿Considera que los establecimientos autorizados con licencias cumplen las normas de seguridad exigidas?			

21	¿Su composición familiar e menor a 5 personas?			
22	¿Considera que los contribuyentes tienen deudas tributarias actualmente?			
23	¿Es mejor tener licencia de funcionamiento del negocio que ser negocio informal?			
24	¿Considera que los contribuyentes reciben los servicios de un Contador Público en su negocio?			



Anexo 3: Base de Datos

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	0	1	1	2	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	2	1	1	0	1	2	2	2	2	2
2	0	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	0	0	1	0	1	2	0	2
3	2	1	1	2	1	0	1	1	1	1	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	2
4	0	0	0	2	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	2	2	1	1	0	0	0	0
5	2	1	2	2	1	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	2	2	2	1	2	1	2	0	1
6	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
7	2	1	1	2	2	0	1	1	1	1	1	2	1	1	1	0	1	0	0	2	1	0	0	0
8	0	2	2	2	0	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2
9	1	2	0	2	2	1	2	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	2
10	2	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0
11	1	0	1	2	0	0	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	1	1	2	2
12	0	1	1	2	1	0	1	1	1	2	1	1	2	0	0	0	2	1	0	1	1		0	2
13	1	1	1	0	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2
14	0	0	0	2	2	0	0	2	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	2
15	0	1	1	2	1	0	1	2	1	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	2

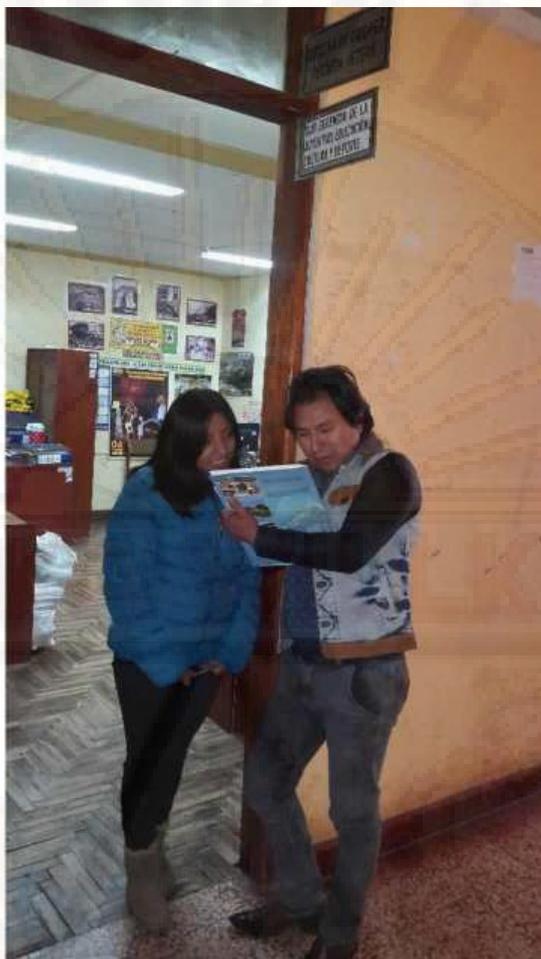
**CUESTIONARIO APLICADO A UN FUNCIONARIO DE LA MUNICIPALIDA PROVINCIAL DE
HUANCAVELICA**



**CUESTIONARIO APLICADO A UNA CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE HUANCAMELICA**



CUESTIONARIO APLICADO A UN FUNCIONARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCVELICA



CUESTIONARIO APLICADO A PROPIETARIO DE RESTOBA





RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 0212-2017-FCE-R-UNH

Huancavelica, 05 de Julio del 2017.

VISTO:

Oficio Transcriptorio N° 0138-2017-SD-FCE-R-UNH de fecha 05-07-2017, Oficio N° 323-2017-EPC-DFCE/UNH de fecha 20-06-2017, Informe N° 001-2017-EPC-FCE-UNH de fecha 14-06-2017, emitido por el docente asesor y miembros jurados pidiendo Aprobación del Proyecto de Investigación presentado por **TORAL SANTILLAN JUAN CARLOS** 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 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académica Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afín con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente.

Que, el Artículo 34° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Proyecto de Investigación aprobado, será remitido al Decanato, para que esta emita Resolución de aprobación e inscripción; previa ratificación del consejo de facultad; el graduado procederá a desarrollar el trabajo de investigación, con la orientación del Profesor Asesor. El docente asesor nombrado es responsable del cumplimiento de la ejecución y evaluación del trabajo de investigación.

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

Que, estando a lo acordado por el Consejo de Facultad en su Sesión Ordinaria del día 05-07-2017;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1° APROBAR e INSCRIBIR el Proyecto de Investigación Científica titulado: **“SERVICIOS MUNICIPALES Y COBRANZA DE TASAS POR LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA BARES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA, 2017”** presentado por el bachiller **TORAL SANTILLAN JUAN CARLOS** 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



MG. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO
SECRETARIO DOCENTE



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 821-2018-FCE-R-UNH

Huancavelica, 10 de Diciembre del 2018

VISTO:

Hoja de Tramite N° 2722 de fecha 29-11-2018, Solicitud S/N. presentado por el Bachiller en Ciencias Contables **TORAL SANTILLAN JUAN CARLOS**; 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, 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, en virtud al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 0207-2018-CU-UNH de fecha 07 de marzo del 2018, en su Artículo N° 38 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° 0367-2018-EPC-DFCE-UNH de fecha 04-07-2018, Informe N° 005-2018-EPC-JC-FCE-UNH de fecha 28-06-2018, los docentes miembros del jurado evaluador emiten informe de aprobación del informe final de tesis titulado "**SERVICIOS MUNICIPALES Y COBRANZA DE TASAS POR LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA BARES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA, 2017**", 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: "**SERVICIOS MUNICIPALES Y COBRANZA DE TASAS POR LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA BARES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA, 2017**", presentado por el Bachiller en Ciencias Contables **TORAL SANTILLAN JUAN CARLOS** para el día martes 18 de diciembre del 2018 a horas 04:00 p.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. CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO



Dr. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
DFCE.
Interesados
Archivo