

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**SERVICIOS MUNICIPALES POR COBRANZA DE LICENCIA DE
FUNCIONAMIENTO, SU INFLUENCIA EN TIENDAS DE PRENDAS DE VESTIR
DEL JIRÓN MOQUEGUA - JULIACA - SAN ROMÁN, 2022**

PRESENTADA POR:

FERNANDA LIDIA AFANCHO PAREDES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2023



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](http://www.upsc.edu.pe) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



15.7%

SIMILARITY OVERALL

0%

POTENTIALLY AI

SCANNED ON: 22 AUG 2023, 6:00 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
2.86%

● CHANGED TEXT
12.84%

Most likely AI

Highlighted sentences with the lowest perplexity, most likely generated by AI.

● LIKELY AI
0%

● HIGHLY LIKELY AI
0%

Report #17988161

FERNANDALIDIA AFANCHO PAREDES SERVICIOS MUNICIPALES POR COBRANZA DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO, SU INFLUENCIA EN TIENDAS DE PRENDAS DE VESTIR DEL JIRÓN MOQUEGUA - JULIACA - SAN ROMÁN, 2022 RESUMEN El trabajo de investigación titulado “Servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento, su influencia en tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca - San Román, 2022” tuvo como objetivo conocer l a influencia de los servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento en las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua de la ciudad de Juliaca, considerando la percepción del ciudadano que aún no cuenta con su licencia de funcionamiento municipal teniendo como consecuencia la práctica de su actividad comercial dentro de la informalidad, generando un aislamiento en razón del marco de la ley de tributación municipal y por ende ante la SUNAT al no contar con su Registro Único de Contribuyente, la metodología que se utilizó en la presente investigación fue el método descriptivo, bajo un diseño no experimental - transeccional, bajo un enfoque cuantitativo, La muestra aleatoria estuvo conformada por 30 propietarios de las tiendas que expenden prendas de vestir que están ubicados a lo largo del Jr. Moquegua en la ciudad de Juliaca quienes no cuentan con su licencia de funcionamiento, la técnica utilizada para la recolección de la información fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario que tiene

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
TESIS

**SERVICIOS MUNICIPALES POR COBRANZA DE LICENCIA DE
FUNCIONAMIENTO, SU INFLUENCIA EN TIENDAS DE PRENDAS DE VESTIR
DEL JIRÓN MOQUEGUA - JULIACA - SAN ROMÁN, 2022**

PRESENTADA POR:
FERNANDA LIDIA AFANCHO PAREDES
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

: 
M.Sc. MARLENE CUSI MONTESINOS

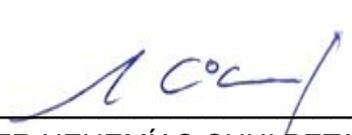
PRIMER MIEMBRO

: 
Mg. CELIA VERENISSE ORTIZ DE ORUE ROJAS

SEGUNDO MIEMBRO

: 
M.Sc. DANTE JAVIER QUISPE CHOQUE

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. HEBER NEHEMIÁS CHUI BETANCUR

Área: Ciencias económicas y negocios.

Sub área: Contabilidad y finanzas.

Especialidad: Negocios, administración.

Puno, 12 de setiembre del 2023.

DEDICATORIA

A Dios por los días y la fuerza que me da para superarme cada día más a mi esposo e hijos (a) porque creyeron en mí y porque me apoyaron en lo moral, dándome dignos deseos de superación.

FERNANDA.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada San Carlos, autoridades y docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, por haber compartido su experiencia y conocimientos durante mi permanencia. A mi familia por haber confiado en mi persona. Y a la Municipalidad Provincial de San Román por brindar el apoyo para la aplicación y desarrollo de esta investigación.

FERNANDA.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
ÍNDICE DE ANEXOS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	17
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	17
1.2. ANTECEDENTES	17
1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	17
1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES	18
1.2.3. ANTECEDENTES LOCALES	21
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:	22
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	22
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	23
2.1.1 LA GESTIÓN TRIBUTARIA	23

2.1.2. LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LAS MUNICIPALIDADES	23
2.1.3. LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y SUS PROBLEMAS ACTUALES	23
2.1.4. EL CONTROL QUE REALIZA EL GOBIERNO LOCAL SOBRE LOS INGRESOS TRIBUTARIOS	24
2.1.5. LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO	24
2.1.6. PERSONAS OBLIGADAS A TENER UNA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	25
2.1.7. LA AUTORIDAD COMPETENTE PARA EMITIR LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO	25
2.1.8. LOS SERVICIOS MUNICIPALES	26
2.1.9. LAS POLÍTICAS Y ESTRATÉGIAS MUNICIPALES	26
2.1.10. EL SISTEMA TRIBUTARIO MUNICIPAL	27
2.1.11. LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS MUNICIPALIDADES	27
2.1.12. SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO	28
2.1.13. LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO DENTRO DE UNA MUNICIPALIDAD	28
2.2. MARCO CONCEPTUAL	29
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	31
2.3.1. HIPÓTESIS ALTERNA	31
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA	31
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. ZONA DE ESTUDIO	32
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	32
3.2.1. POBLACIÓN	32
3.2.2. MUESTRA	32
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	33
3.4. MÉTODOS, DISEÑO, TIPO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	

	34
3.4.1. MÉTODOS	34
3.4.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	34
3.4.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN	34
3.4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	34
3.4.5. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.4.6. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.4.7. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS SOMETIDAS AL ESTUDIO	36
CAPÍTULO IV	
EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1. RESULTADOS OBTENIDOS	37
4.1.1. RESULTADOS SOBRE LA INFLUENCIA DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES POR COBRANZA DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO EN LAS TIENDAS DE PRENDAS DE VESTIR DEL JIRÓN MOQUEGUA DE LA CIUDAD DE JULIACA.	37
4.1.2. RESULTADOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO MUNICIPAL EN EL OTORGAMIENTO DE LA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON LAS TIENDAS DE PRENDAS DE VESTIR DEL JIRÓN MOQUEGUA DE LA CIUDAD DE JULIACA, PROVINCIA DE SAN ROMÁN DURANTE EL AÑO 2022.	39
4.1.3. RESULTADOS SOBRE LA INFLUENCIA DEL INCUMPLIMIENTO FUNCIONAL ADMINISTRATIVO CON EL ESTADO ECONÓMICO DEL PROPIETARIO DE LA TIENDA DE PRENDAS DE VESTIR DEL JIRÓN MOQUEGUA -JULIACA, PROVINCIA DE SAN ROMÁN DURANTE EL AÑO 2022.	41
4.2. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS QUE HAN SIDO OBTENIDOS EN FUNCIÓN A LOS OBJETIVOS TRAZADOS	43
4.3. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS	49
4.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	49

4.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA I	52
4.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA II	55
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	61
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXOS	68

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Eficiencia de las oficinas donde se tramitan las licencias de funcionamiento dentro de la municipalidad.	37
Tabla 02: Motivación para poder realizar algún trámite en la municipalidad.	38
Tabla 03: Servicio que brinda la municipalidad.	39
Tabla 04: Manejo de la información sobre las licencias de funcionamiento.	40
Tabla 05: Cumplimiento sobre los pagos en favor de la municipalidad.	41
Tabla 06: Exigencia sobre los requisitos para la obtención de licencia de funcionamiento.	42
Tabla 07: Cumplimiento de la normativa en la cobranza por las licencias de funcionamiento.	43
Tabla 08: Prueba de relación RH0 de Spearman para determinar que los servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento tenga influencia en las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua de la ciudad de Juliaca, Provincia de San Román del año 2022.	50
Tabla 09: Prueba de relación RH0 de Spearman para determinar que la calidad del servicio municipal en el otorgamiento de la licencia de funcionamiento influye de forma directa para la obtención de la licencia de funcionamiento en el propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca, Provincia de San Román del año 2022.	53
Tabla 10: Prueba de relación RH0 de Spearman para determinar que la calidad del servicio municipal en el otorgamiento de la licencia de funcionamiento influye de forma directa para la obtención de la licencia de funcionamiento en el propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca, Provincia de San Román del año 2022.	56

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Servicio que brinda la municipalidad	83
Figura 02: Motivación para poder realizar algún trámite en la municipalidad	83
Figura 03: Cumplimiento sobre los pagos en favor de la municipalidad	84
Figura 04: Cumplimiento de la normativa en la cobranza por las licencias de funcionamiento	84
Figura 05: Eficiencia de las oficinas donde se tramitan las licencias de funcionamiento dentro de la municipalidad	85
Figura 06: Manejo de la información sobre las licencias de funcionamiento	85
Figura 07: Exigencia sobre los requisitos para la obtención de licencia de funcionamiento	86

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz De Consistencia	69
Anexo 02: Cuestionario Aplicado	70
Anexo 03: Documentos para la validación del instrumento por juicio de expertos.	73
Anexo 04: Figuras De Los Resultados Obtenidos En La Investigación.	83
Anexo 05: Ficha De Análisis Bibliográfico.	87

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “Servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento, su influencia en tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca - San Román, 2022” tuvo como objetivo conocer la influencia de los servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento en las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua de la ciudad de Juliaca, considerando la percepción del ciudadano que aún no cuenta con su licencia de funcionamiento municipal teniendo como consecuencia la práctica de su actividad comercial dentro de la informalidad, generando un aislamiento en razón del marco de la ley de tributación municipal y por ende ante la SUNAT al no contar con su Registro Único de Contribuyente, la metodología que se utilizó en la presente investigación fue el método descriptivo, bajo un diseño no experimental - transeccional, bajo un enfoque cuantitativo, La muestra aleatoria estuvo conformada por 30 propietarios de las tiendas que expenden prendas de vestir que están ubicados a lo largo del Jr. Moquegua en la ciudad de Juliaca quienes no cuentan con su licencia de funcionamiento, la técnica utilizada para la recolección de la información fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario que tiene un total de 22 preguntas. En la investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones: Se ha logrado conocer según el coeficiente de correlación entre ambas variables cuyo resultado es al 0.311, en consecuencia se tiene una influencia entre los servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento y las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua, con un valor p de 0,001 que ha sido obtenido por debajo de 0.05 en consecuencia se ha procedido a rechazar la Hipótesis Nula (H_0) y se ha procedido a aceptar la Hipótesis alterna (H_1), obteniendo un nivel de significancia del 5% con 95% de confianza, donde se afirma que los servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento tienen influencia en las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca, Provincia de San Román, durante el año 2022.

Palabras clave: licencia, municipalidad, propietario, servicios, tienda.

ABSTRACT

The research work entitled "Municipal services for operating license collection, its influence on clothing stores in the Moquegua - Juliaca - San Román jirón, 2022" had the objective of knowing the influence of municipal services for operating license collection in the clothing stores of the Moquegua jirón in the city of Juliaca, considering the perception of the citizen who still does not have his municipal operating license, having as a consequence the practice of his commercial activity within the informality, generating isolation due to of the framework of the municipal taxation law and therefore before SUNAT by not having its Single Taxpayer Registry, the methodology used in this investigation was the descriptive method, under a non-experimental - transectional design, under a quantitative approach , The random sample consisted of 30 owners of the stores that sell clothing that are located along Moquegua street in the city of Juliaca who do not have their operating license, the technique used for the collection of information was the survey and the instrument used was the questionnaire that has a total of 22 questions. In the investigation the following conclusions have been reached: It has been possible to know according to the correlation coefficient between both variables whose result is 0.311, consequently there is an influence between the municipal services for collection of operating license and the clothing stores clothing from the Moquegua jirón, with a p value of 0.001 that has been obtained below 0.05. Consequently, the Null Hypothesis (H0) has been rejected and the alternate Hypothesis (H1) has been accepted, obtaining a level of significance of 5% with 95% confidence, where it is stated that the municipal services for operating license collection have influence in the clothing stores of the jirón Moquegua - Juliaca, Province of San Román, during the year 2022.

Keywords: license, municipality, owner, services, store.

INTRODUCCIÓN

Cada uno de los servicios que vienen prestando a la fecha la Municipalidad Provincial de San Román deben de ingresar a tiempos de modernización donde se integre colaboradores debidamente capacitados quienes practiquen y muestran conocimientos técnicos en el área donde viene desarrollando sus actividades, en caso que nos los tenga sea la institución quien desarrolle políticas de capacitación en mejora de los servicios que refleja en la aceptación del común ciudadano en realizar los diferentes trámites ante la entidad, en razón a los expuesto surge la necesidad de realizar la presente investigación. Otro factor que resalta en la Municipalidad Provincial de San Román, es la deficiente y desmotivada atención al público por parte de los funcionario y servidores públicos encargados del área de tributación y otorgamiento de licencias de funcionamiento perjudicando en primer lugar a esa persona que le urge tener su licencia de funcionamiento para aperturar su establecimiento comercial y en segundo lugar perjudica de forma ostensible a la propia administración de la Municipalidad que dejará de percibir lo presupuestado, el cual se refleja en la ausencia de la recaudación que trae como consecuencia una distorsión en lo planificado, por lo tanto ante esta situación urge de forma inmediata a mejorar la labor de atención Municipal que minimicen las posibles distorsiones y fortalezca la capacidad de gestión municipal avalado por el marco normativo y la realidad económica del común ciudadano de la ciudad de Juliaca.

La investigación que proponemos está desarrollado en función al plan de desarrollo concertado y participativo de la municipalidad provincial de San Román; el cual concierne al eje económico, al eje de desarrollo económico que tienen como fina la modernización de la gestión municipal el cual debe de ir de la mano con el objetivo trazado por parte de la municipalidad, por lo tanto la investigación se justifica porque pretender una modernización en la actual administración pública en la Municipalidad Provincial de San Román, que hasta la fecha esta administración es realmente tradicional, burocrática y retardada, así mismo permitirá observar de forma sistemática la condición económica del común ciudadano que busca obtener la licencia de funcionamiento, así mismo nos

permitirá observar de forma objetiva el porqué el contribuyente se resiste a obtener su licencia de funcionamiento para su establecimiento comercial. En consecuencia en el estudio se ha tenido como objetivos, conocer la influencia de los servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento en las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua de la ciudad de Juliaca; así también determinar la relación que existe en la calidad del servicio municipal en el otorgamiento de la licencia de funcionamiento con las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua de la ciudad de Juliaca; así mismo identificar la influencia del incumplimiento funcional administrativo con el estado económico del propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua de la ciudad de Juliaca durante el año 2022.

Por lo tanto la presente investigación está estructurada en base a 4 capítulos que dan a conocer cada uno de los temas considerados en la tesis, en consecuencia se tiene; El capítulo uno, donde se expone el problema considerado, luego se pasa a exponer los objetivos trazados en la investigación, para luego establecer los antecedentes de la investigación; en el capítulo dos, se desarrolla el marco teórico referencial para la investigación, así como el marco conceptual y se muestran las hipótesis consideradas; en el capítulo tres, se desarrolla toda la parte metodológica aplicada en la investigación; en el capítulo cuatro, se muestran los resultados que se llegaron a conseguir durante la investigación, luego se pasa a detallar las conclusiones a las cuales se ha arribado al concluir la presente investigación, para luego dar a conocer las recomendaciones, la bibliografía y por último los anexos que refuerzan la investigación con evidencias consideradas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el mundo existen diferentes establecimientos comerciales que vienen laborando al margen de la ley sea a la actividad a la cual se dedican todo ello porque no tienen el aval de la municipalidad a la cual pertenece su jurisdicción, esto en mérito a que muchos de estos propietarios se resisten a pagar sus impuestos y producto de ello la entidad municipal no emite la licencia de funcionamiento haciendo que estos establecimientos comerciales pueden operar al margen de la ley, lo que conlleva a que puedan ser intervenidos por la respectiva autoridad teniendo como consecuencia la imposición de cuantiosas multas hasta el extremo de ser clausurados sus tiendas, es por ello que la patente municipal (también llamada patente comercial o industrial, según sea el caso) permite llevar a cabo al propietario de la tienda comercial dentro de los límites de la comuna edil sus actividades comerciales, por cuanto en algunas municipalidades en el mundo son otorgadas de forma definitiva para su funcionamiento. (Universidad de Palermo, 2016)

En la ciudad de México se permite el acceso y renovación de las licencias de funcionamiento, en mérito a un determinado plazo, donde se debe de garantizar de forma eficiente el pago de los impuestos y tasas en favor del fisco por parte de quien pretende acceder a la actualización de su licencia de funcionamiento y no tener ningún contratiempo. (Ultra Noticias, 2018)

En el Ecuador dentro de su artículo 20 del Reglamento de Funcionamiento de

Establecimientos Sujetos a Control Sanitario, manifiesta que todos los administrados que cuenten con un negocio deben contar con todos sus requisitos para poder obtener su licencia de funcionamiento de su establecimiento comercial al no contar con este requisito para la apertura de su negocio, serán debidamente sancionados con una multa que asciende a los \$ 1, 590 dólares. (Ministerio de Salud, 2016)

En Chile según el Edpyme hace referencia que para poder abrir un negocio, es necesario contar con un certificado de informaciones previas, donde se debe establecer cuál es el rubro del negocio que se pretende abrir, también se debe de contar con el certificado de calificación técnica, así como el certificado de contribuyente, entre otros requisitos que acrediten de forma seria la licitud del negocio, caso contrario el gobierno local no le otorgara la licencia de funcionamiento. Cabe destacar que dentro del plazo que se tiene para otorgar las licencias de funcionamiento en algunos países son: En Chile siete días, en Singapur y Estados Unidos menos de 48 horas, y en nuestro país este procedimiento dura varios meses esto debido al trámite burocrático con que se cuenta actualmente. (Iniciatupyme, 2016)

En el Perú, el problema de que las personas no cuenten con sus licencias de funcionamiento radica elementalmente en que se resisten a tributar al fisco, así como también a la deficiencia, demora o inactividad de la entidad municipal lo cual constituye en una barrera a la libertad de trabajo de la ciudadanía y en la mayoría de los casos trae consigo también multas considerables que son impuestas por parte de los gobiernos locales, ante esta situación de miedo muchas personas vienen operando con sus negocios de forma clandestina sin contar con las licencias de funcionamiento. Esto debido también a que existen serias deficiencias en instruir los procedimientos o en su defecto puede ser que el común ciudadano desconoce con claridad el contenido y alcances de las normas generales como son la Ley Nro. 28976 Ley Marco de Licencia de Funcionamiento y la Ley Nro. 27444. (Diario el Peruano, 2017)

La presente investigación surge a raíz de que en el jirón Moquegua de la ciudad de Juliaca, es un lugar de gran movimiento de prendas de vestir como ropa para damas,

caballeros niños en general, calzados que se ofertan de acuerdo a las tendencias, donde los establecimientos comerciales en su mayoría no cuentan con la licencia de funcionamiento que otorgan las municipalidad provincial a través de una dependencia encargada en cumplimiento de la ley 28976 y sus modificatorias.

Uno de los problemas radica en que la mayoría de estos establecimientos comerciales que se dedican a la venta de prendas de vestir del jirón Moquegua, son establecimientos alquilados, por eso no cuentan con licencia de funcionamiento y no tienen conocimiento sobre cómo se tramita la licencia de funcionamiento y quien lo otorga, esto debido a la poca información que brinda la propia municipalidad, por un deficiente sistema de tributación, esto implica que la Municipalidad debería de realizar campañas de sensibilización para la obtención de la Licencia de Funcionamiento, el cual debe ser un requisito indispensable, para la apertura de un establecimiento comercial.

Actualmente como lo expusimos líneas arriba la municipalidad provincial de San Roman así como otras municipalidades del Perú, tienen deficiencias en el sistema de administración tributaria, esto se debe a que le restan importancia en desarrollar esta importante área, por donde se captan recursos económicos necesarios para que puedan cumplir con sus fines y objetivos en favor de su jurisdicción en este caso para la ciudad de Juliaca. Por lo tanto de forma objetiva podemos decir que este descuido no ha permitido que se implementen sistemas tales como el de fiscalización, recaudación y control de cumplimiento de deuda, con lo que viene empeorando la situación financiera de esta municipalidad esto por no contar con los recursos por falta de pago de impuestos y tasas, por parte de los conciudadanos, esta situación se debe como dijimos se debe a la falta de control de la administración tributaria.

Cabe resaltar que el actual contexto de esta municipalidad en relación a las licencias de funcionamiento existe la falta de coherencia entre el plan de desarrollo concertado y los planes operativos de trabajo, esto trae como consecuencia una deficiente actuación sobre el control en la administración tributaria, por otro lado se tiene personal no capacitado ocupando cargos no idóneos a su perfil profesional, así mismo existen funcionarios que

reciben dádivas de los contribuyentes haciendo que el trabajo de fiscalización sea realmente escaso; esto nos lleva a proponer en el presente estudio que debe de desarrollarse campañas de capacitación para la mejora en la gestión de los servicios públicos en específico en la obtención de las licencias de funcionamiento.

Ante esta problemática nacen las siguientes interrogantes:

1.1.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué forma influye los servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento en las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca, Provincia de San Román, del año 2022?

1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cuál es la relación que existe en la calidad del servicio municipal en el otorgamiento de la licencia de funcionamiento con las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca, Provincia de San Román del año 2022?

¿De qué forma influye el incumplimiento funcional administrativo con el estado económico del propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca, Provincia de San Román del año 2022?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- Dentro del estudio realizado por De Diego (2018) en su estudio que tiene como título: “La suspensión del otorgamiento de las licencias urbanísticas”, estudio realizado en la Universidad Complutense de Madrid, en el país de España, donde el investigador ha llegado a las siguientes conclusiones: Dentro del primer alcance se ha presentado como al derecho de propiedad, que viene hacer un derecho elemental para aquellas personas que buscan el otorgamiento de la licencia de funcionamiento, para poder enfocar sobre el derecho urbanístico, es por ello que la necesidad colectiva va a prevalecer las inquietudes y necesidad personales, para el funcionamiento de su negocio a nivel de su establecimiento.

- Dentro de la investigación realizada por Casas (2018), él tiene como título:

“Optimización y control en los tiempos de los procesos de licenciamiento de la secretaría de planeación y ordenamiento de Funza - Colombia”. Esta investigación se ha realizado al interior de la municipalidad del distrito de Funza, donde el autor ha llegado a las siguientes conclusiones: Dentro de la municipalidad se tiene la dependencia de desarrollo urbanístico bajo las funciones de la secretaría de ordenamiento y planeación en el otorgamiento de las licencias para una construcción. Es por ello que la importancia de determinar las formas de solucionar los procesos que se ejecutan dentro de la municipalidad, con el propósito de optimizar procesos y disminuir el tiempo en el otorgamiento de las licencias de construcción bajo sus diferentes modalidades. Así mismo se ha podido observar que el otorgamiento de las licencias municipales urbanísticas son dolorosas, lo que viene ocasionando que los propietarios de los inmuebles vengan construyendo sus inmuebles sin contar con sus licencias respectivas.

- Dentro del estudio realizado por Jiménez (2021), estudio que tiene como título: “Relación que existe entre la inobservancia a la ley de habilitaciones urbanas y edificaciones para la obtención de las licencias de edificación y los riesgos de las construcciones informales”. Dentro de la investigación el autor ha llegado a las siguientes conclusiones: Dentro de los establecimientos comerciales se ha podido observar un incremento dentro del aspecto informal, esto debido a los factores inter gubernamentales y frente a la oposición de los ciudadanos de no querer obtener sus licencias de vigencia urbanística, así también se ha podido observar que existe una relación significativa entre ambas variables, donde los dueños de las construcciones vienen incumpliendo con el trámite de sus licencias de edificación, ya que no vienen construyendo sus casas con la asesoría debida ni mucho menos desean pagar la tasa correspondiente.

1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES

- En la investigación desarrollada por Cahuana & Capani (2019) cuyo título es: "Incidencia del incumplimiento de los contribuyentes de los impuestos municipales, en el nivel de recaudación de la Municipalidad Distrital de Yauli; en el ejercicio 2019". Donde se llegó a concluir que: Se ha determinado que realmente existe una incidencia directa del

incumplimiento de los contribuyentes, de los impuestos municipales en el nivel de recaudación de la Municipalidad Distrital de Yauli; en el periodo 2019, y esto se ve reflejado de forma significativa en el nivel de recaudación de la Municipalidad Distrital de Yauli, en el ejercicio 2019. Por otro lado el concepto que tienen el común ciudadano Yaulino, es que el Municipio de Yauli viene manejando los impuestos de manera poco transparente y esta situación viene a excusar la evasión practicada por el contribuyente, así mismo se niega a tener su licencia de funcionamiento por los engorrosos y la cantidad de requisitos, por otro lado el problema que se ha detectado en los contribuyentes es la poca cultura tributaria que han desarrollado.

- En el estudio desarrollado por Castillo (2019), donde su investigación lleva como título: “La corrupción es un fenómeno que se presenta en todos los niveles del gobierno y los esfuerzos realizados en el Perú para luchar contra este problema público son numerosos”; donde el autor ha llegado a las siguientes conclusiones: Dentro de las municipalidades se tienen muchas autoridades que vienen siendo sentenciados así como investigados por diferentes factores en otorgamiento de licencias en general, donde se ha podido observar que se presentan muchas irregularidades que deben superarse. Es por ello que en el estudio también se ha podido determinar que existen retrasos en el proceso de obtención de licencias o permisos municipales donde los servidores públicos piden dinero para poder agilizar los trámites y documentos en la obtención de la licencia. Es por ello que las municipalidades deben fomentar el debido control donde se llegue a detectar y sancionar el soborno que se está presentando en la entidad municipal.

- En el estudio realizado por Guerrero (2021), el cual tiene el título de: “Factores socioculturales y la gestión de licencia de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, Loreto – Perú. 2021”, estudio realizado en la ciudad de Loreto, el autor dentro de la investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones: Dentro del estudio se ha realizado bajo el diseño no experimental, bajo un enfoque cuantitativo y de corte transversal. En la investigación se ha utilizado instrumento y la técnica para la recolección de datos el cuestionario y la encuesta. Así mismo para la obtención de los resultados se ha utilizado SPSS 2.6 bajo un análisis de tablas de frecuencia y gráficos, contrastado bajo la

prueba de normalidad - Kolmogorov-Smirnov, bajo el coeficiente de correlación de Rho Spearman, así mismo se ha validado el instrumento bajo el Alfa de Cronbach y el Juicio de expertos. Es por ello que el resultado muestra a la hipótesis general con un $r = 0.594$, significancia $p = 0,000$ el cual es menor a 0.05 , con este resultado se observa una relación directa y significativa entre los factores socioculturales y la gestión de la licencia de funcionamiento comercial al interior de la municipalidad distrital de Lagunas en el año 2021, considerándose una positiva de nivel bajo.

- En el estudio realizado por Lozano (2021) el cual tiene como título: “Percepción de la eficiencia en el proceso de otorgamiento de licencia de edificación "modalidad c" en una municipalidad del norte del país, 2021”, donde el autor ha llegado a las siguientes conclusiones: Se ha llegado a encontrar que el nivel de la percepción de la eficiencia en el proceso de otorgamiento de licencia de edificación bajo la "Modalidad C" es realmente es baja así lo ha demostrado el 62.53%, fue de índole media porque el 22.22% así lo ha referido y la intensidad alta solo se dio en un 15.25% porque así lo han referido los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País durante el año 2021; es por eso que se tiene un nivel de percepción baja y por ende viene generando problemas en la administración municipal el proceso hasta el extremo de llegar a una atención lenta donde existe mucha burocracia.

- En la tesis que ha sido desarrollado por Cora (2021), el cual lleva por título: “Fiscalización del otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad distrital de Wanchaq en tiempo de emergencia sanitaria y su influencia en el bienestar de la población, periodo 2020 - 2021”, donde la investigadora ha llegado a las siguientes conclusiones: El presente estudio es de tipo descriptivo, correlacional, en vista que se ha podido describir diferentes eventos y hechos en razón a las actividades de fiscalización sobre las licencias de funcionamiento dentro de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, es por ello que una falta de fiscalización en el otorgamiento de licencias de funcionamiento por parte de la entidad municipal durante el tiempo de pandemia vienen afectando de forma negativa en el bienestar de la población a nivel del periodo 2020 al 2021, por cuanto esta situación ha conllevado a que las personas ingresen a una situación de

informalidad dentro de los niveles más altos, conllevando a la evasión de impuestos que sin duda van a afectar al fisco.

- Por otro lado se tiene la investigación de González (2021), el cual lleva como título: “Barreras burocráticas de acceso para la formalización de personas naturales con negocio dedicadas al comercio en el mercado san antonio - distrito de Cajamarca”. Estudio realizado en Cajamarca durante el año 2019, la autora en su estudio ha llegado a las siguientes conclusiones: Se ha podido observar que existe una tasa muy elevada en razón a la licencia de funcionamiento que está previsto en el TUPA de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, y haciendo una comparación con los TUPAs de otras municipalidades de la región se ha llegado a concebir que la tasa que viene cobrando la municipalidad de Cajamarca es el más elevado, lo que viene afectando la economía de la persona con negocio que viene a obtener su licencia de funcionamiento para poder formalizarse dentro de su actividad comercial. Por otro lado se ha podido observar que existe cierta contradicción legal y exigencia de forma irrazonable en razón de la inspección técnica de seguridad de edificaciones de Defensa Civil, por cuanto dicho documento no está dentro de la tasa de licencia de funcionamiento, pero sí está considerado como un requisito para el otorgamiento del servicio en mención, esta situación resulta contradictorio ya que no se viene dando la prestación de este servicio, está hecho viene trayendo actos burocráticos que son considerados ilegales, que contradice a los estipulado en la ley 28976.

1.2.3. ANTECEDENTES LOCALES

- Yupa, H, (2018), “Causas y consecuencias de la informalidad Comercial y su incidencia en el desarrollo de las Pequeñas Empresas en la Provincia de San Román, 2016-2017”, en el estudio; desarrolla dentro de su contexto práctico el análisis del derecho de empresa bajo el aspecto contable donde se denota la informalidad comercial sus causas así como sus consecuencias a nivel de las pequeñas empresas quienes no cuentan con su número de RUC, ni mucho menos con su licencia de funcionamiento municipal. El trabajo se ha desarrollado bajo el análisis jurídico explicativo y descriptivo de la informalidad comercial, donde se ha podido observar las actividades económicas que

están al margen de la ley de tributación, esto como consecuencia a que las empresas quieren evitar pagos impositivos al ingreso, al producto generado, pago a las contribuciones sociales, y más aún de poder eludir a las regulaciones sociales y la complejidad administrativa que exige la formalización de los establecimientos comerciales y empresarial. Asimismo, se puede evidenciar la informalidad con los resultados de la encuesta realizada a los comerciantes de la provincia de San Román.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Conocer la influencia de los servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento en las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca, San Román, del año 2022.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la relación que existe en la calidad del servicio municipal en el otorgamiento de la licencia de funcionamiento con las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua de la ciudad de Juliaca - San Román del año 2022.

-Identificar la influencia del incumplimiento funcional administrativo con el estado económico del propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua -Juliaca, San Román del año 2022.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1 LA GESTIÓN TRIBUTARIA

Según Prieto (2003) "Se entiende por gestión al término para poder operar diferentes conceptos en razón a un conjunto de procesos técnicos o actividades que están basadas previamente en una planeación, la gestión es traslúcida en razón de un grupo de personas que busca como fin resolver diferentes problemas que puedan existir en un determinado contexto. La gestión tributaria será exitosa en el sector público es decir a nivel de la municipalidad siempre en cuando, se cuente con conocimiento probado sobre políticas y diseños en materia tributaria que guarden relación con el marco normativo actual. En consecuencia la gestión tributaria debe entenderse como todo el conjunto de reglas debidamente estructuradas según el marco normativo en materia tributaria.

2.1.2. LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LAS MUNICIPALIDADES

Según el Ministerio de Economía y Finanzas la administración tributaria municipal es un organismo de toda municipalidad quien se encarga de poder realizar la recaudación de cada uno de los tributos y tasa municipales que la ley le a encomendado, en consecuencia la municipalidades se encargan de administrar de forma exclusiva las contribuciones y tasas municipales, y por excepción los impuestos que la Ley les asigne, así lo establece el Código Tributario. (MEF, 2016)

2.1.3. LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y SUS PROBLEMAS ACTUALES

La administración tributaria tiene sus efectos en la población quien es el primero en fijar su inversión dentro de su jurisdicción, por lo tanto un desafío que debemos enmarcar es

saber convencer a ese contribuyente sobre aspectos de tributación. Por otro lado se debe generar la simplicidad de todos los sistemas para poder realizar una recaudación eficaz de los tributos así como de la tasas correspondientes por alguna prestación directa dada en favor del contribuyente, por ser un recurso que verdaderamente lo necesita el gobierno local, por otro lado a las municipalidades se le ha concedido atribuciones sobre el ejercicio de la cobranza coactiva, este mecanismo debe de ser implementado desde el aspecto eficaz a fin de poder generar un ánimo positivo en el contribuyente. (Gomez & Cetrangolo, 2006)

El gobierno local debe basar sus fuerzas en el hecho de fortalecer el área de fiscalización, ya que en muchas municipalidades se tiene un escaso personal calificado idóneo para el puesto, a la vez este personal no cuenta con conocimiento sobre tributación lo cual hace que el contribuyente se espante de pagar el impuesto predial u obtener su licencia de funcionamiento para poder aperturar su establecimiento comercial. Otro de los aspectos que los gobiernos municipales deben de fortalecer es la fiscalización como un elemento fundamental que determine en el fortalecimiento de la cobranza coactiva para que se convierta en un mecanismo eficaz. (Castillo, 2004)

2.1.4. EL CONTROL QUE REALIZA EL GOBIERNO LOCAL SOBRE LOS INGRESOS TRIBUTARIOS

Es el mecanismo por el cual los gobiernos municipales encargan a un determinado órgano dentro de su control a que puedan generar los ingresos y la recaudación de los tributos municipales, estos órganos se personifican en los gerentes o líderes principales que toman decisiones acertadas en el menor tiempo posible sobre su cartera encomendada por un determinado periodo. (Alfaro, 2017)

2.1.5. LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO

Es la autorización que otorgan las municipalidades provinciales o distritales con el afán de que el comerciante inicie con sus actividades comerciales, así mismo las licencias de funcionamiento que pueda emitir la municipalidad deberá de incluir y ser específicos sobre el giro del negocio, así mismo de forma extensiva otorgar bajo rubros que sean

afines o complementarios entre sí, Todas las municipalidades a nivel nacional norman el otorgamiento de las licencias municipales mediante ordenanza, en este documento normativo se da a conocer al comerciantes cuales son los giros afines o complementarios entre sí, para su otorgamiento y acogimiento dentro de su jurisdicción. (Ortega, 2017)

Debemos de resaltar que la misma norma establece claramente en caso que el contribuyente tenga varios establecimientos comerciales, deberá de obtener una licencia para cada uno de los mismos, por otro lado la licencia de funcionamiento permite la realización de actividades simultáneas y adicionales en un establecimiento que ya cuenta con una licencia previa, así mismo la licencia de funcionamiento permite al común ciudadano a desarrollar actividades económicas en un plazo determinado, ya que esta no se otorga de forma perpetua, algo muy importante a tener en cuenta es que el comerciante para obtener la licencia de funcionamiento debe de acreditar el cumplimiento de cada una de las condiciones de seguridad en defensa civil. (Mendoza, 2015)

2.1.6. PERSONAS OBLIGADAS A TENER UNA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

Las personas que están obligadas a obtener licencia de funcionamiento son aquellas personas naturales, jurídicas o entes colectivos, nacionales o extranjeros, de derecho privado o público, incluyendo empresas o entidades del Estado, regionales o municipales, que van a desarrollar alguna actividad comercial, de gestión, educativo entre otros de forma que debe ser obtenida antes de la apertura del negocio o iniciar con sus actividades. (Peña, 2017)

2.1.7. LA AUTORIDAD COMPETENTE PARA EMITIR LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO

La entidad competente para poder emitir las licencias de funcionamiento con las Municipalidades Provinciales, así como las Municipalidades Distritales, esto siempre sean de su competencia de acuerdo al marco normativo nacional, así mismo estas entidades son las encargadas de evaluar las solicitudes y otorgar las licencias de funcionamiento, también mediante ley se les ha encargado la fiscalización de las mismas y aplicar las sanciones correspondientes, de acuerdo con las competencias previstas en la Ley N°

27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

2.1.8. LOS SERVICIOS MUNICIPALES

a. Los servicios de la administración tributaria

Viene hacer el órgano descentralizado de las Municipalidades quienes gozan de autonomía administrativa, económica, presupuestal y financiera, adicionalmente están bajo el régimen laboral que estás adscrito a la actividad pública.

b. Cuál es la razón de la creación de los servicios de administración tributaria

Esta división se crea en la municipalidades con el propósito de implementar la oficina de renta, quien será el encargado de hacer el diagnóstico sobre los niveles de recaudación así mismo evalúa el nivel de la tasa de morosidad; y diagnostica los espacios que ha generado la corrupción para una posterior denuncia.

c. La actividad de fiscalización de la administración municipal

Este despacho se crea con la finalidad de poder reducir la evasión del pago de los impuestos así como de las tasas correspondientes, es así que se debe de reforzar este espacio para con las licencias de funcionamiento y monitorear que establecimientos realmente cuenta con este documento

d. La etapa de actividades de atención al contribuyente

Cada uno de los servicios que llegue a prestar la municipalidad en relación a la administración tributaria debe de estar al nivel de la satisfacción del contribuyente en el otorgamiento de diferentes actos administrativos como son: resoluciones, reglamentos, y otros actuados, su trabajo dependerá mucho para poder motivar al contribuyente a fin de ponerse a derecho con su negocio y contar con su licencia de funcionamiento. (Garcia, 2016)

2.1.9. LAS POLÍTICAS Y ESTRATÉGIAS MUNICIPALES

Esta situación obedece al cumplimiento y logro de cada uno de los objetivos anuales planteados por parte de la administración municipal. En su defecto las políticas incluyen directrices, reglas y procedimientos establecidos con el propósito de apoyar los esfuerzos para lograr los objetivos establecidos, asimismo cabe referir que las políticas vienen

hacer las guías para la toma de decisiones, este aspecto es muy importante en su implementación ya que va a generar el cumplimiento de los objetivos anuales. (Chunga, 2015)

2.1.10. EL SISTEMA TRIBUTARIO MUNICIPAL

El estado peruano ha delegado estas funciones mediante el poder ejecutivo en mérito al Decreto Legislativo No. 771, el cual es la Ley Marco del Sistema Tributario Nacional, que está vigente desde 1994, este marco normativo ha desarrollado 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. Vale apuntar que el Código Tributario constituye el eje fundamental del Sistema Tributario Nacional, ya que sus normas se aplican a los distintos tributos. (Baldeón Güere, 2009)

A nivel de las licencias de funcionamiento las personas con negocios deben de pagar la respectiva tasa, por lo tanto debe entenderse por tasa a una especie del tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por el Estado de un servicio público de forma personal e individual en favor del contribuyente.

Por otro lado se define a las tasas Municipales según el Artículo 66, que 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, el cual le está reservado acorde al la Ley Orgánica de Municipalidades (El Peruano, 2004).

2.1.11. LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS MUNICIPALIDADES

Dentro de la calidad de los servicios que va a satisfacer las necesidades del ciudadano dentro de una entidad municipal se verá reflejado en la forma de organización de los diferentes organismos que la conforman y cómo estas dependencias municipales vienen aplicando de forma correcta las normas vigentes. Es por ello que la gestión de los gobiernos municipales actualmente se tornan deficiente para brindar una calidad en el servicio. Es por ello que la innovación debe convertirse en un fin para el gobierno municipal donde obedezca a cambios radicales en las institución, donde se busque el

desarrollo del gobierno local el cual basa su transformación desde la prestación de los servicios mediante situaciones de sistematización de los procesos bajo el uso de tecnología. (Eriksson, 2017)

2.1.12. SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Dentro de la calidad de servicio que debe brindar una institución debe de optimizar su software, hardware y proceder con la capacitación de todo los servidores públicos así como trabajadores, a fin de que puedan prestar un servicio óptimo, es por ello que el buen servicio se verá reflejado en las aptitudes humanas donde se permitirá el acceso a procedimientos innovadores, bajo un nivel de experiencia y destreza en el puesto que desempeña, que sin duda reflejarán ante el común ciudadano. (Riveros, 2007)

2.1.13. LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO DENTRO DE UNA MUNICIPALIDAD

Para poder medir la calidad de servicio se debe considerar la escala servqual donde nos da las siguientes dimensiones:

a. Los elementos tangibles

Donde se debe mostrar a plenitud una correcta infraestructura, dispositivos y trabajadores con plena disposición a una comunicación abierta.

b. La fiabilidad

Mostrar la aptitud de poder otorgar una atención de forma confiable donde no exista errores.

c. La velocidad al responder

La predisposición de colaborar con los usuarios bajo una atención eficiente.

d. La seguridad o garantía en el trabajo

La aptitud del trabajador en el desempeño de su labor, el cual inspire confianza en el usuario.

e. Mostrar la empatía

Mostrar un trato amable a los clientes y usuarios en la labor que desempeña. (Benavente, 2012)

2.2. MARCO CONCEPTUAL

a. Acreedor tributario

Es la municipalidad para efecto de los impuestos municipales y esta quien se constituye como acreedor tributario los cuales rigen en función a un marco normativo.

b. Administración municipal

Es todo un sistema integrado por los funcionarios y servidores públicos que prestan servicio de forma organizada en favor de la municipalidad.

c. Afluencia de contribuyentes

Es la frecuencia con que acuden al municipio los contribuyentes para el pago de impuestos así como de tasas.

d. Calidad de servicio

Este aspecto obedece al establecimiento de políticas para hacer cumplir cada uno de los objetivos en función a la calidad en la gestión municipal, debido a una buena planificación y la calidad en la prestación de los servicios, en beneficio de los contribuyentes de una municipalidad.

e. Contribuyente

(Smith y Kinsey 1987) son considerados como tal al nexo principal entre el individuo y el Estado así como con las leyes tributarias como expresión del derecho administrativo estructurado para el cumplimiento de sus fines. Así lo manifiesta de forma extensiva el Artículo 9° del Decreto Legislativo 776.

f. Deudor tributario

Es aquella persona natural o jurídica que se encuentra en la obligación de poder cumplir con su prestación tributaria.

g. Facilidades de pago

Por este término en términos contables, debe entenderse como un mecanismo de pago que permita mejorar el flujo de caja del Estado y evitar de forma eventual la pérdida del crédito fiscal.

h. Fiscalización

Es todo el proceso que comprende una revisión y a la vez el control respectivo a los contribuyentes, observando para ello el cumplimiento de los tributos municipales.

i. Informalidad tributaria

La acción de producir de forma legal los bienes y servicios orientados a un determinado mercado pero que son deliberadamente apartados del control por parte de la autoridad competente.

j. Licencia de funcionamiento

Se denomina a la autorización que otorgan las municipalidades para poder desarrollar diferentes actividades de índole comercial el cual genere renta para su propietario bajo el cumplimiento de ciertos requisitos.

k. Mejoras en el servicio

Viene hacer la acción continua del sistema de gestión el cual permite lograr el objetivo que se desea y que motiva a seguir mejorando con el servicio que se presta.

l. Municipalidad

La municipalidad es una corporación de personas donde se integra a un alcalde frente a varios concejales que son los encargados de administrar y gobernar a un municipio por un determinado periodo.

m. Normas

Son consideradas como reglas que van a delimitar y asegurar el cumplimiento de los procedimientos emanados por voluntad del estado.

n. Rapidez en los trámites

Acción que permite hacer mucho más sencillo cualquier procedimiento ante órgano administrativo sobre iniciativas formuladas por la ciudadanía.

o. Recaudación Municipal

Son todos los ingresos tributarios que la municipalidad va a percibir por delegación del estado el cual es regido por la Ley de tributación municipal.

p. Satisfacción del dueño de la tienda

Es el medio por el cual se da a conocer la opinión favorable que tienen los clientes de un negocio o en su defecto de una oficina gubernamental sobre el trato de las personas que atienden y la calidad del servicio que prestan.

q. Servicios municipales

Los servicios municipales es la actividad sobre la prestación de servicios que son establecidos por los gobiernos locales orientadas a la satisfacción de las diferentes necesidades de la población dentro de sus atribuciones demandadas por ley.

r. Situación económica

Está referido a todos los bienes que integran el patrimonio de una persona.

s. Tienda

Establecimiento comercial donde se expende diferentes artículos para el consumo de la persona.

t. Vencimiento de la licencia

Las licencias de funcionamiento por lo general son a plazo indeterminado pero existe la excepción en razón a su vencimiento cuando así lo haya requerido el administrado.

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS ALTERNA

Los servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento influyen en la obtención de las licencias de funcionamiento en los propietarios de las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca -San Román, del año 2022.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- La calidad del servicio municipal en el otorgamiento de la licencia de funcionamiento influyen de forma directa para la obtención de la licencia de funcionamiento el propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca - San Román del año 2022.
- El incumplimiento funcional administrativo influyen de forma directa con el estado económico del propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua -, Juliaca - San Román del año 2022.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

Nuestra zona de estudio fueron las tiendas donde se expenden prendas de vestir (ropa) que están ubicados a lo largo del jirón Moquegua en la Ciudad de Juliaca, cabe resaltar que Juliaca está ubicada en la parte norte de la provincia de San Román, y se localiza a $15^{\circ} 29' 27''$ de latitud sur y $70^{\circ} 07' 37''$ de longitud oeste, a una altura de 3825 metros sobre el nivel del mar, considerando también que Juliaca se ubica en el puesto 45 entre las ciudades más altas del mundo, con una población de más de 300,000 mil habitantes.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Para Quezada (2012, pág. 38) refiere que, la población viene hacer una representación sobre una colección completa de elementos (sujetos, objetos, fenómenos o datos) que tienen ciertas características comunes entre sí.

La población para la implementación del presente trabajo estuvo constituida por un total de 50 propietarios de establecimientos comerciales donde se expenden prendas de vestir a lo largo del Jirón Moquegua, quienes no cuentan aún con su licencia de funcionamiento.

3.2.2. MUESTRA

Con el objeto de hallar una muestra representativa, en la actual investigación se utilizó el muestreo bajo el sistema probabilístico; lo que significa que se ha logrado usar la fórmula del tamaño de muestra aleatorio simple; en consecuencia, el tamaño de la muestra fue:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

n= Es el tamaño de la muestra.

Z= Es el nivel de confianza. 95%

p= Variabilidad Positiva. 50%

q= Variabilidad negativa. 50%

N=Tamaño de la población. 50

E= error. 5%

$$n = \frac{50(0.95)^2(0.50)(0.50)(50)}{(50)(0.05)^2 + (0.95)^2(0.50)(0.50)} = 30$$

La muestra aleatoria estuvo conformada por 30 propietarios de los establecimientos comerciales donde se expenden prendas de vestir que están ubicados a lo largo del Jirón Moquegua en la ciudad de Juliaca.

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR
Variable independiente: Servicios municipales.	Calidad del servicio que brinda la municipalidad.	Rapidez en los trámites. Satisfacción del dueño de la tienda. Mejoras en el servicio. Incentivos y facilidades del pago de las tasas. Orientación al contribuyente
Variable dependiente: Cobranza de tasa por licencias de funcionamiento.	Situación económica del propietario de la tienda.	Monto de pago Plazo y vencimiento de la licencia. Requisitos para la obtención de la licencia de funcionamiento. Entrega de la licencia de funcionamiento. Informalidad tributaria. Ingresos del negocios del contribuyente.

Fuente: Elaboración propia.

3.4. MÉTODOS, DISEÑO, TIPO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. MÉTODOS

Para el presente trabajo de investigación se utilizó los siguientes métodos:

a. Método descriptivo

Por el método descriptivo debe de entenderse para responder a la pregunta ¿Cómo es? una determinada parte de la realidad, el cual es objeto de estudio, así mismo trataremos de explicar, discutir y analizar cada uno de los datos de lo que se investigara.

Este método nos permitió describir y analizar, los datos recogidos en la investigación.

b. Método deductivo

Mediante este método se analizaron información de lo general a lo particular, así mismo se ha procedido a relacionar la variable independiente con la variable dependiente para luego obtener resultados y llegar a las conclusiones.

3.4.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se utilizó el diseño no experimental - transeccional.

Hernández (2014), la investigación no experimental consiste en el estudio que se realiza sin ninguna manipulación deliberada de dimensiones, categorías o variables de estudio y en los que solamente se observan los fenómenos en su ambiente natural para ser analizados. Y es transeccional o transversal debido a que se recolecta la información en un solo momento, en un tiempo único.

3.4.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se utilizó el tipo de investigación causal - explicativo; Hernández (2014), lo describe como la investigación que utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población

3.4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

a. Técnicas a utilizar

a.1. Encuesta

Estuvo orientado a recopilar información mediante la formulación de preguntas, acerca de un determinado problema, es un medio para poder recabar opiniones por escrito. (Charaja, 2015)

a.2. Análisis de bibliografía en materia contable

Mediante esta técnica se pudo recopilar información de diferentes medios para poder revisarlos, extraerlos y utilizarlos. (Charaja, 2015)

a.3. Enfoque cuantitativo

Hernández (2014) se utilizó el método considerando para ello la recolección de información con el propósito de probar las hipótesis en función de la medición numérica y el análisis estadístico.

b. Instrumento a utilizar

b.1. Instrumento

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario que ha sido elaborado por la tesista, cuyo contenido estuvo conformado por preguntas que nos permitió determinar la influencia de los servicios municipales por licencia de funcionamiento en las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua de la ciudad de Juliaca, Provincia de San Román, durante el año 2022, El instrumento fue sometido y adaptado a una prueba piloto en el 20% de la población de estudio (6 propietarios de tiendas de prendas de vestir que no cuentan con licencia de funcionamiento), los resultados permitieron confirmar los ítems a evaluar.

El cuestionario estuvo conformado por dos dimensiones cada dimensión con sus respectivos indicadores y cada indicador con sus respectivas preguntas.

b.2. Validez del instrumento

El instrumento que fue utilizado en el presente estudio fue validado por juicio de expertos, los cuales fueron refrendados por 05 profesionales en materia contable con más de cinco años de experiencia en el ejercicio profesional. (Anexo, 03)

Para evaluar cada uno de los hallazgos, fueron sometidos a la prueba binomial donde se obtuvo el ($p = 0.45$), en consecuencia al tener el valor referencial de $P < 0.5$, la prueba ha resultado válida para el instrumento que fue aplicado.

b.3. Confiabilidad del instrumento

Para poder determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó la aplicación de la prueba piloto a 6 propietarios de tiendas de prendas de vestir que no cuentan con licencia de funcionamiento, en consecuencia para el instrumento que se aplicó se ha obtenido mediante el método de alfa de Cronbach el valor de 0.821, y esto nos ha demostrado que el instrumento es confiable y puede ser aplicado en el presente estudio.

3.4.5. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Se procedió a solicitar al propietario del establecimiento comercial el permiso respectivo a fin de poder aplicar el instrumento de estudio. Así mismo previa autorización se procedió a aplicar el cuestionario.

3.4.6. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La información recogida fue ingresada a una base de datos generada dentro del software MS Excel para luego ser procesados por el software SPSS 21.0 donde se ha realizado el cálculo respectivo que ha permitido generar la medición de la variable que fue utilizada en la presente investigación.

3.4.7. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS SOMETIDAS AL ESTUDIO

- La información que se obtuvo fue de carácter confidencial y se utilizó solo con fines académicos.
- La información que fue obtenida pasó a ser codificada para evitar la identificación de las personas que fueron sometidas a estudio todo ello para preservar su intimidad.
- Cada una de los cuestionarios que fueron llenados fueron destruidos al momento de ser ingresados y tabulados en el sistema.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS OBTENIDOS

4.1.1. RESULTADOS SOBRE LA INFLUENCIA DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES POR COBRANZA DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO EN LAS TIENDAS DE PRENDAS DE VESTIR DEL JIRÓN MOQUEGUA DE LA CIUDAD DE JULIACA.

Tabla 01: Eficiencia de las oficinas donde se tramitan las licencias de funcionamiento dentro de la municipalidad.

Preguntas realizadas	Si (f)	(%)	No (f)	(%)	Total	(%)
¿Considera que los trabajadores de la oficina de licencias cumplen eficientemente sus funciones?	04	13.3%	26	86.7%	30	100%
¿Considera que los trabajadores están capacitados en sus puestos de desempeño laboral?	06	20%	24	80%	30	100%
¿Considera que los trabajadores administrativos poseen un buen nivel académico?	04	13.3%	26	86.7%	30	100%
¿Considera que le satisface la atención que brindan el personal administrativo de la oficina de licencias?	05	16.7%	25	83.3%	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas entendidas en el estudio.

Dentro de la tabla 01 se tienen los resultados que fueron obtenidos sobre la eficiencia de las oficinas donde se tramitan las licencias de funcionamiento dentro de la municipalidad, donde se obtuvo que el 86.7% de personas manifestaron que los trabajadores de la oficina de licencias no cumplen eficientemente sus funciones, mientras que el 13.3% dijeron lo contrario; por otro lado se tiene al 80% de personas quienes han referido que los trabajadores no están capacitados en sus puestos de desempeño laboral, mientras que el 20% de personas han referido lo contrario; así mismo se tiene al 86.7% de personas quienes han manifestado que los trabajadores administrativos no poseen un buen nivel académico, mientras que el 13.3% dijeron lo contrario; también el los resultados se tiene al 83.3% de personas quienes han manifestado que no le satisface la atención que brindan el personal administrativo de la oficina de licencias, mientras que el 16.7% han manifestado lo contrario.

Tabla 02: Motivación para poder realizar algún trámite en la municipalidad.

Preguntas realizadas	Si (f)	(%)	No (f)	(%)	Total	(%)
¿La municipalidad otorga incentivos y facilidad de pago por licencias de funcionamiento?	00	00%	30	100%	30	100%
¿En la municipalidad existe la oficina de defensoría del contribuyente?	30	100%	00	00%	30	100%
¿Existe mejoras de procesos de atención en la municipalidad?	03	10%	27	90%	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas entendidas en el estudio.

Dentro de la tabla 02 se muestran los resultados en función a la motivación para poder realizar algún trámite en la municipalidad, es por ello que el 100% de personas sometidas a estudio han referido que la municipalidad no otorga incentivos y facilidad de pago por

licencias de funcionamiento; así mismo el 100% de personas han manifestado como respuesta que en la municipalidad si existe la oficina de defensoría del contribuyente; por otro lado se tiene al 90% de personas que han referido no existe mejoras de procesos de atención en la municipalidad por cuanto los trámites siguen siendo burocráticos, mientras que el 10% de personas han referido lo contrario.

4.1.2. RESULTADOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO MUNICIPAL EN EL OTORGAMIENTO DE LA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CON LAS TIENDAS DE PRENDAS DE VESTIR DEL JIRÓN MOQUEGUA DE LA CIUDAD DE JULIACA, PROVINCIA DE SAN ROMÁN DURANTE EL AÑO 2022.

Tabla 03: Servicio que brinda la municipalidad.

Preguntas realizadas	Si (f)	(%)	No (f)	(%)	Total	(%)
¿Existe simplificación de trámites en la municipalidad?	02	6.7%	28	93.3%	30	100%
¿Ud. está satisfecho con los servicios municipales en la oficina de licencias?	00	00%	30	100%	30	100%
¿El municipio mejora los servicios de atención al contribuyente?	01	3.3%	29	96.7%	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas entendidas en el estudio.

Dentro de la tabla 03 se muestran los resultados obtenidos donde se observa que el 93.3% de personas sometidas a estudio dijeron que en no existe simplificación de trámites en la municipalidad para la tramitación de licencias de funcionamiento, mientras que el 6.7% manifestaron lo contrario; así mismo se tiene al 100% de personas sometidas a estudio quienes ha referido que no están satisfecho con los servicios municipales que presta la oficina de licencias; mientras que el 96.7% han referido que el municipio no

mejora los servicios de atención al contribuyente, asimismo el 3.3% han manifestado de forma contraria.

Tabla 04: Manejo de la información sobre las licencias de funcionamiento.

Preguntas realizadas	Si (f)	(%)	No (f)	(%)	Total	(%)
¿Considera que la oficina de licencias tiene un padrón de otorgamiento de licencias de funcionamiento?	18	60%	12	40%	30	100%
¿Considera que la oficina de licencias modifica y actualiza el padrón de negocios comerciales?	18	60%	12	40%	30	100%
¿Considera que al pagar por licencia de funcionamiento están correctos los montos y tasas?	02	6.7%	28	93.3%	30	100%
¿En la licencia otorgada al propietario del negocio figuran los plazos de vencimiento?	28	93.3%	02	6.7%	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas entendidas en el estudio.

Dentro de la tabla 04 se tienen los resultados sobre el manejo de la información sobre las licencias de funcionamiento, es por ello que se tiene al 60% de personas quienes han afirmado que la oficina de licencias tiene un padrón de otorgamiento de licencias de funcionamiento, mientras que el 40% han referido lo contrario; también se tiene al 60% de personas quienes afirmaron que la oficina de licencias modifica y actualiza el padrón de negocios comerciales, mientras que el 40% dijeron lo contrario; así mismo el 93.3% de personas han negado que al momento de pagar por licencia de funcionamiento están correctos los montos y tasas, así mismo el 6.7% dijeron lo contrario; por otro lado se tiene

al 93.3% de personas quienes afirmaron que en la licencia otorgada al propietario del negocio figuran los plazos de vencimiento, mientras que el 6.7% negaron tal circunstancia.

4.1.3. RESULTADOS SOBRE LA INFLUENCIA DEL INCUMPLIMIENTO FUNCIONAL ADMINISTRATIVO CON EL ESTADO ECONÓMICO DEL PROPIETARIO DE LA TIENDA DE PRENDAS DE VESTIR DEL JIRÓN MOQUEGUA -JULIACA, PROVINCIA DE SAN ROMÁN DURANTE EL AÑO 2022.

Tabla 05: Cumplimiento sobre los pagos en favor de la municipalidad.

Preguntas realizadas	Si (f)	(%)	No (f)	(%)	Total	(%)
¿Cumple sus pagos mensuales puntualmente?	02	6.7%	28	93.3%	30	100%
¿Está automatizado el estado de la deuda por licencia de funcionamiento?	00	00%	30	100%	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas entendidas en el estudio.

En razón de la tabla 05 se muestra los resultados sobre el cumplimiento sobre los pagos en favor de la municipalidad, donde se tiene al 93.3% no viene cumpliendo con sus pagos de forma mensual en relación a las tasas que corresponden sobre sus licencias de funcionamiento, mientras que el 6.7% han manifestado de forma afirmativa dicho criterio evaluado; por otro lado se tiene al 100% de personas sometidas a estudio quienes han manifestado que no está automatizado el estado de la deuda por licencia de funcionamiento es por ello que se observa que la existencia de licencias otorgadas de forma dudosa.

Tabla 06: Exigencia sobre los requisitos para la obtención de licencia de funcionamiento.

Preguntas realizadas	Si (f)	(%)	No (f)	(%)	Total	(%)
¿Considera que son muchos los requisitos que se exige para otorgar licencias de funcionamiento?	30	100%	00	00%	30	100%
¿Considera que cumplen las normas sanitarias aquellos establecimientos que recibieron sus licencias?	03	10%	27	90%	30	100%
¿Considera que los establecimientos autorizados con licencias cumplen las normas de seguridad exigidas?	03	10%	27	90%	30	100%
¿Considera que los contribuyentes tienen deudas tributarias actualmente?	25	83.3%	05	16.7%	30	100%
¿Es mejor tener licencia de funcionamiento del negocio que ser negocio informal?	23	76.7%	07	23.3%	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas entendidas en el estudio.

Dentro de la tabla 06 se tienen los resultados que fueron obtenidos sobre la exigencia sobre los requisitos para la obtención de licencia de funcionamiento, donde el 100% de personas han afirmado que considera que son muchos los requisitos que se exige para otorgar licencias de funcionamiento; por otro lado se tiene al 90% de personas quienes han referido que no considera que cumplen las normas sanitarias aquellos

establecimientos que recibieron sus licencias, mientras que el 10% dijeron lo contrario; así mismo se tiene al 90% de personas quienes han manifestado que no considera que los establecimientos autorizados con licencias cumplen las normas de seguridad exigidas, mientras que el 10% dijeron lo contrario; por otro lado se tiene al 83.3% de personas quienes han manifestado que si considera que los contribuyentes tienen deudas tributarias actualmente, mientras que el 16.7% dijeron lo contrario; también se tiene al 76.7% de participantes quienes afirmaron que es mejor tener licencia de funcionamiento del negocio que ser negocio informal, mientras que el 23.3% manifestaron lo contrario.

Tabla 07: Cumplimiento de la normativa en la cobranza por las licencias de funcionamiento.

Preguntas realizadas	Si (f)	(%)	No (f)	(%)	Total	(%)
¿Se cumple la normativa para el otorgamiento de licencias de funcionamiento?	14	46.7%	16	53.3%	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas entendidas en el estudio.

Dentro de la tabla 07 se tienen los resultados sobre el cumplimiento de la normativa en la cobranza por las licencias de funcionamiento donde el 53.3% han manifestado que no se cumple la normativa para el otorgamiento de licencias de funcionamiento, mientras que el 46.7% han referido lo contrario.

4.2. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS QUE HAN SIDO OBTENIDOS EN FUNCIÓN A LOS OBJETIVOS TRAZADOS

Objetivo 01: “Conocer la influencia de los servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento en las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca, Provincia de San Román, durante el año 2022”.

Se debe entender que por gestión de servicios, es una institución de la administración pública que en tiempos actuales viene adquiriendo más fuerza en diferentes instituciones, esto debido a la gran competitividad, cambios que se presentan dentro del entorno

institucional, la existencia de la internacionalización y globalización en la prestación de servicios, así como la fluidez por el cual se producen cambios dentro de los sistemas de información.

Dentro del presente estudio el cual lleva por título "Servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento, su influencia en tiendas de prendas de vestir del jirón moquegua - Juliaca - San Román, 2022" nos hemos propuesto conocer cómo es la relación de los servicios municipales con la cobranza de las licencias de funcionamiento en las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua de la ciudad de Juliaca. Por cuanto los servicios y la calidad que se brinda actualmente al interior de la Municipalidad Provincial de San Román implica la debida modernización en los diferentes sistemas así como también que se tenga un personal debidamente capacitado quienes tengan el debido conocimiento técnico y administrativo para poder mejorarlos, situación que es apreciada por el mismo ciudadano llamado también contribuyente que va en busca de algún servicio a la entidad edil. Es por ello que dentro del estudio se ha analizado la percepción del ciudadano quien tiene una tienda donde se expenden prendas de vestir, que aún no cuenta con su licencia de funcionamiento municipal trayendo como consecuencia la práctica de su actividad comercial dentro de la informalidad, generando un aislamiento en razón del marco de la ley de tributación municipal y por ende ante la SUNAT al no contar con su número de RUC, lo que vienen conllevando la afectación a su propio interés, por otro lado se ha podido apreciar una posible atención deficiente y desmotivada especialmente en la oficina de licencias de funcionamiento al interior de la Municipalidad Provincial de San Román, lo que sin duda va a perjudicar no solo al contribuyente si no a lo que pueda estar presupuestado por la comuna edil ya que no se verá los resultados esperados. Situación que nos lleva a considerar la investigación realizada por Cahuana & Capani (2019) cuyo título es: "Incidencia del incumplimiento de los contribuyentes de los impuestos municipales, en el nivel de recaudación de la Municipalidad Distrital de Yauli; en el ejercicio 2019". Donde se llegó a concluir que: Se ha determinado que realmente existe una incidencia directa del incumplimiento de los

contribuyentes, de los impuestos municipales en el nivel de recaudación de la Municipalidad Distrital de Yauli; en el periodo 2019, y esto se ve reflejado de forma significativa en el nivel de recaudación de la Municipalidad Distrital de Yauli, en el ejercicio 2019. Por otro lado el concepto que tienen el común ciudadano Yaulino, es que el Municipio de Yauli viene manejando los impuestos de manera poco transparente y esta situación viene a excusar la evasión practicada por el contribuyente, así mismo se niega a tener su licencia de funcionamiento por los engorrosos y la cantidad de requisitos, por otro lado el problema que se ha detectado en los contribuyentes es la poca cultura tributaria que han desarrollado.

En consecuencia de lo desarrollado bajo el trabajo de campo nuestros resultados vienen reflejando en las diferentes tablas así como figuras presentadas que en una proporción mayor de las personas sometidas encuestadas no están satisfechos ni mucho menos de acuerdo con los servicios municipales que viene brindando la Municipalidad Provincial de San Román en la cobranzas de las tasas ya que estas no están acorde a la realidad del contribuyente el cual viene fomentando la informalidad del caso y así mismo se ha podido observar que dentro de la comuna edil se viene promoviendo los males sociales ya que el servidor público viene maltratando a los contribuyentes que lejos de motivarlos a que puedan conseguir su licencia de funcionamiento los espanta, así mismo los trámites resultan ser muy burocráticos al interior de la municipalidad para la obtención de una licencia de funcionamiento, situación que la venimos sustentando con los resultados sobre la prueba de hipótesis realizada que precisa como conclusión que el coeficiente de correlación entre ambas variables lo cual ha resultado el 0.311, en consecuencia se tiene una influencia entre los servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento y las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua, con un valor p de 0,001 el cual ha sido obtenido por debajo de 0.05. Por lo tanto: Se procede a rechazar la Hipótesis Nula (H_0) y se ha procedido a aceptar la Hipótesis alterna (H_1), donde se ha obtenido un nivel de significancia del 5% con 95% de confianza, en resumen podemos afirmar que los servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento tienen influencia en las

tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca, Provincia de San Román, del año 2022.

Objetivo 02: “Determinar la relación que existe en la calidad del servicio municipal en el otorgamiento de la licencia de funcionamiento con las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua de la ciudad de Juliaca, Provincia de San Román del año 2022”.

La calidad del servicio municipal en el otorgamiento de las licencias de funcionamiento radica en la función del Administrador lo que debe conllevar a fijar los elementos de la administración dentro de los criterios de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, bajo un contexto actualizado y pegado a la realidad de la población. De modo que en estos tiempos se viene aceptando que las funciones básicas del administrador son la planeación, la organización, la dirección, y el control. Es por ello que el desenvolvimiento bajo estos criterios debe constituir el denominado el buen proceso administrativo. Es por ello que la secuencia de las funciones del administrador se plasma dentro del buen servicio que va a brindar al común ciudadano motivando en la consecución de su trámite que va a realizar. Frente a esta situación analizada cabe la posibilidad citar el estudio realizado por Lozano (2021) el cual tiene como título: “Percepción de la eficiencia en el proceso de otorgamiento de licencia de edificación "modalidad C" en una municipalidad del norte del país, 2021”, donde el autor ha llegado a las siguientes conclusiones: Se ha llegado a encontrar que el nivel de la percepción de la eficiencia en el proceso de otorgamiento de licencia de edificación bajo la "Modalidad C" es realmente es baja así lo ha demostrado el 62.53%, fue de índole media porque el 22.22% así lo ha referido y la intensidad alta solo se dio en un 15.25% porque así lo han referido los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País durante el año 2021; es por eso que se tiene un nivel de percepción baja y por ende viene generando problemas en la administración municipal el proceso hasta el extremo de llegar a una atención lenta donde existe mucha burocracia. Por otro lado, la práctica de las buenas funciones administrativas, deben consolidar a todo el el conjunto del proceso administrativo, en la cual se desarrolle la

práctica de una buena planeación, organización, dirección y control de las funciones administrativas del servidor público. Por otro lado la eficiencia y la eficacia de toda institución municipal radica elementalmente en la implementación de un buen y gran sistema que deba de interactuar entre la comuna edil y el común ciudadano. En consecuencia la eficiencia desde el punto doctrinal orienta su labor a la optimización en la práctica de brindar buenos servicios y de calidad. Para que un sistema sea considerado como eficaz, deberá obtener cada uno de los resultados esperados en su entorno. Cabe resaltar que dentro de los sistemas sobre la práctica de un buen servicio se focaliza en la eficacia y la debida intervención del funcionario público sobre el servidor público a fin de generar mejores beneficios que motiven a la población a la obtención de algún servicio que pueda brindar la municipalidad.

Objetivo 03: “Identificar la influencia del incumplimiento funcional administrativo con el estado económico del propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua -Juliaca, San Román del año 2022”.

Cuando se refiere a la eficiencia de gestión nos debe conllevar al cumplimiento debido de la función administrativa dentro de la comuna edil, ya que esta función es considerada como una parte fundamental y básica de la administración pública, que sin duda hace referencia a los recursos empleados y a los resultados obtenidos, lo que lleva sin duda a la satisfacción plena de los usuarios así como la obtención de los objetivos trazados por la administración pública, es por ello que las funciones del servidor público va a corresponder a los elementos de la administración que lleva a la práctica de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar bajo una situación actualizada. En consecuencia la gestión de la calidad debe entenderse bajo un aspecto de función general de la gestión que va a determinar las políticas así como el cumplimiento de cada uno de los objetivos de la calidad de la entidad municipal, por lo tanto en la Municipalidad Provincial de San Román se debe de considerar la implementación de estrategias de calidad, la asignación de recursos y la evaluación de la calidad de los servicios que brinda cada una de las oficinas, todo ello para el debido aseguramiento y control de la calidad, así como también

los conceptos suplementarios de la práctica de una política de calidad, planificación y mejoramiento de la calidad en servicios que se va a brindar a la población. Frente a esta situación se hace necesario tomar en consideración el estudio realizado por; Cora (2021), el cual lleva por título: “Fiscalización del otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad distrital de Wanchaq en tiempo de emergencia sanitaria y su influencia en el bienestar de la población, periodo 2020 - 2021”, donde la investigadora ha llegado a las siguientes conclusiones: El presente estudio es de tipo descriptivo, correlacional, en vista que se ha podido describir diferentes eventos y hechos en razón a las actividades de fiscalización sobre las licencias de funcionamiento dentro de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, es por ello que una falta de fiscalización en el otorgamiento de licencias de funcionamiento por parte de la entidad municipal durante el tiempo de pandemia vienen afectando de forma negativa en el bienestar de la población a nivel del periodo 2020 al 2021, por cuanto esta situación ha conllevado a que las personas ingresen a una situación de informalidad dentro de los niveles más altos, conllevando a la evasión de impuestos que sin duda van a afectar al fisco; así también se hace necesario citar la investigación desarrollada por González (2021), el cual lleva como título: “Barreras burocráticas de acceso para la formalización de personas naturales con negocio dedicadas al comercio en el mercado san antonio - distrito de Cajamarca”. Estudio realizado en Cajamarca durante el año 2019, la autora en su estudio ha llegado a las siguientes conclusiones: Se ha podido observar que existe una tasa muy elevada en razón a la licencia de funcionamiento que está previsto en el TUPA de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, y haciendo una comparación con los TUPAs de otras municipalidades de la región se ha llegado a concebir que la tasa que viene cobrando la municipalidad de Cajamarca es el más elevado, lo que viene afectando la economía de la persona con negocio que viene a obtener su licencia de funcionamiento para poder formalizarse dentro de su actividad comercial. Por otro lado se ha podido observar que existe cierta contradicción legal y exigencia de forma irrazonable en razón de la inspección técnica de seguridad de edificaciones de Defensa Civil, por cuanto dicho

documento no está dentro de la tasa de licencia de funcionamiento, pero sí está considerado como un requisito para el otorgamiento del servicio en mención, esta situación resulta contradictorio ya que no se viene dando la prestación de este servicio, está hecho viene trayendo actos burocráticos que son considerados ilegales, que contradice a los estipulado en la ley 28976; es por ello frente a lo analizado se debe comprender que por políticas en la prestación de servicios son los objetivos de la organización; ya que estas van a funcionar como guías orientadoras dentro del ejercicio en la admiración de la municipalidad que va a proporcionar marcos o limitaciones sean estos flexibles y elásticos, que van a marcar las diferentes áreas donde deban de desenvolverse la acción de la propia entidad municipal.

No debemos dejar de mencionar que por procedimientos se entiende a los modos de ejecutar o llevar los programas dentro de la administración pública para poder establecer una secuencia cronológica de las tareas específicas que son necesarias para la realización de determinados trabajos, aspectos que debe ser tomados en cuenta en la recaudación Municipal, ya que son los ingresos tributarios en mérito a la Ley de tributación municipal, donde se tiene a los impuestos municipales, las contribuciones y las tasas que van a determinar los Concejos Municipales, dentro del marco normativo establecido por el título III de la presente ley.

4.3. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

4.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

a. Hipótesis nula

Los servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento no influyen para la obtención de las licencias de funcionamiento en los propietarios de las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca, Provincia de San Román, del año 2022.

b. Hipótesis alterna

Los servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento influyen para la obtención de las licencias de funcionamiento en los propietarios de las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca, Provincia de San Román, del año 2022.

Tabla 08: Prueba de relación RH0 de Spearman para determinar que los servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento tenga influencia en las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua de la ciudad de Juliaca, Provincia de San Román del año 2022.

			Servicios municipales.	Cobranza tasa licencias funcionamiento.	de por de
Rho de Spearman	Servicios municipales.	Coefficiente de correlación	1,000	0,311**	
		Significado bilateral		0,001	
		N	30	30	
	Cobranza de tasa por licencias funcionamiento.	Coefficiente de correlación	0,311**	1,000	
		Significado bilateral	0,001		
		N	30	30	

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

Interpretación

Teniendo en cuenta el coeficiente de correlación entre ambas variables lo cual ha

resultado el 0.311, en consecuencia se tiene una influencia entre los servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento y las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua, con un valor p de 0,001 el cual ha sido obtenido por debajo de 0.05. Por lo tanto: Se procede a rechazar la Hipótesis Nula (H_0) y se ha procedido a aceptar la Hipótesis alterna (H_1), donde se ha obtenido un nivel de significancia del 5% con 95% de confianza, en resumen podemos afirmar que los servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento influyen para la obtención de las licencias de funcionamiento en los propietarios de las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca, Provincia de San Román, durante el año 2022.

Discusión

Se debe entender que por gestión de servicios, es una institución de la administración pública que en tiempos actuales viene adquiriendo más fuerza en diferentes instituciones, esto debido a la gran competitividad, cambios que se presentan dentro del entorno institucional, la existencia de la internacionalización y globalización en la prestación de servicios, así como la fluidez por el cual se producen cambios dentro de los sistemas de información. Por cuanto los servicios y la calidad que se brinda actualmente al interior de la Municipalidad Provincial de San Román implica la debida modernización en los diferentes sistemas así como también que se tenga un personal debidamente capacitado quienes tengan el debido conocimiento técnico y administrativo para poder mejorarlos, situación que es apreciada por el mismo ciudadano llamado también contribuyente que va en busca de algún servicio a la entidad edil. Situación que nos lleva a considerar la investigación realizada por Cahuana & Capani (2019) cuyo título es: "Incidencia del incumplimiento de los contribuyentes de los impuestos municipales, en el nivel de recaudación de la Municipalidad Distrital de Yauli; en el ejercicio 2019". Donde se llegó a concluir que: Se ha determinado que realmente existe una incidencia directa del incumplimiento de los contribuyentes, de los impuestos municipales en el nivel de recaudación de la Municipalidad Distrital de Yauli; en el periodo 2019, y esto se ve reflejado de forma significativa en el nivel de recaudación de la Municipalidad Distrital de

Yauli, en el ejercicio 2019. Por otro lado el concepto que tienen el común ciudadano Yaulino, es que el Municipio de Yauli viene manejando los impuestos de manera poco transparente y esta situación viene a excusar la evasión practicada por el contribuyente, así mismo se niega a tener su licencia de funcionamiento por los engorroso y la cantidad de requisitos, por otro lado el problema que se ha detectado en los contribuyentes es la poca cultura tributaria que han desarrollado. En consecuencia de acuerdo a nuestros resultados obtenidos se tiene que las cobranzas de las tasas no están acorde a la realidad del contribuyente el cual viene fomentando la informalidad del caso y así mismo se ha podido observar que dentro de la comuna edil se viene promoviendo los males sociales ya que el servidor público viene maltratando a los contribuyentes que lejos de motivarlos a que puedan conseguir su licencia de funcionamiento los espanta, así mismo los trámites resultan ser muy burocráticos al interior de la municipalidad para la obtención de una licencia de funcionamiento, situación que la venimos sustentando con los resultados sobre la prueba de hipótesis realizada que precisa como conclusión que el coeficiente de correlación entre ambas variables lo cual ha resultado el 0.311, en consecuencia se tiene una influencia entre los servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento y las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua, con un valor p de 0,001 el cual ha sido obtenido por debajo de 0.05. Por lo tanto: Se procede a rechazar la Hipótesis Nula (H_0) y se ha procedido a aceptar la Hipótesis alterna (H_1), donde se ha obtenido un nivel de significancia del 5% con 95% de confianza, en resumen podemos afirmar que los servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento tienen influencia en las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca, Provincia de San Román, durante el año 2022.

4.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA I

a. Hipótesis nula

La calidad del servicio municipal en el otorgamiento de la licencia de funcionamiento no influye de forma directa para la obtención de la licencia de funcionamiento en el propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca, Provincia de

San Román del año 2022.

b. Hipótesis alterna

La calidad del servicio municipal en el otorgamiento de la licencia de funcionamiento influye de forma directa para la obtención de la licencia de funcionamiento en el propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca, Provincia de San Román del año 2022.

Tabla 09: Prueba de relación RH0 de Spearman para determinar que la calidad del servicio municipal en el otorgamiento de la licencia de funcionamiento influye de forma directa para la obtención de la licencia de funcionamiento en el propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca, Provincia de San Román del año 2022.

		Calidad del servicio.	Obtención de la licencia de funcionamiento.
Rho de Spearman	Calidad del servicio.	del Coeficiente de correlación	1,000
			0,323**
		Significado bilateral	
		N	30
	Obtención de la licencia de funcionamiento.	del Coeficiente de correlación	0,323**
			1,000
		Significado bilateral	0,001
		N	30

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

Interpretación

Teniendo en cuenta el coeficiente de correlación entre ambas variables lo cual ha resultado el 0.323, en consecuencia se tiene una influencia entre la calidad del servicio para la obtención de la licencia de funcionamiento por el propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua, con un valor p de 0,001 el cual ha sido obtenido por debajo de 0.05. Por lo tanto: Se procede a rechazar la Hipótesis Nula (H_0) y se ha procedido a aceptar la Hipótesis alterna (H_1), donde se ha obtenido un nivel de significancia del 5% con 95% de confianza, en resumen podemos afirmar que la calidad del servicio municipal en el otorgamiento de la licencia de funcionamiento influye de forma directa para la obtención de la licencia de funcionamiento en el propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca, Provincia de San Román del año 2022.

Discusión

La calidad del servicio municipal en el otorgamiento de las licencias de funcionamiento radica en la función del Administrador lo que debe conllevar a fijar los elementos de la administración dentro de los criterios de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, bajo un contexto actualizado y pegado a la realidad de la población. Según nuestros resultados obtenidos considerando el coeficiente de correlación entre ambas variables lo cual ha resultado el 0.323, en consecuencia se tiene una influencia entre la calidad del servicio para la obtención de la licencia de funcionamiento por el propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua, con un valor p de 0,001 el cual ha sido obtenido por debajo de 0.05. Por lo tanto: Se procede a rechazar la Hipótesis Nula (H_0) y se ha procedido a aceptar la Hipótesis alterna (H_1), donde se ha obtenido un nivel de significancia del 5% con 95% de confianza, en resumen podemos afirmar que la calidad del servicio municipal en el otorgamiento de la licencia de funcionamiento no influye de forma directa para la obtención de la licencia de funcionamiento en el propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca, Provincia de San Román durante el año 2022. Es por ello que la secuencia de las funciones del administrador se plasma dentro del buen servicio que va a brindar al común ciudadano motivando en la

consecución de su trámite que va a realizar. Frente a esta situación analizada cabe la posibilidad citar el estudio realizado por Lozano (2021) el cual tiene como título: "Percepción de la eficiencia en el proceso de otorgamiento de licencia de edificación "modalidad c" en una municipalidad del norte del país, 2021", donde el autor ha llegado a las siguientes conclusiones: Se ha llegado a encontrar que el nivel de la percepción de la eficiencia en el proceso de otorgamiento de licencia de edificación bajo la "Modalidad C" es realmente es baja así lo ha demostrado el 62.53%, fue de índole media porque el 22.22% así lo ha referido y la intensidad alta solo se dio en un 15.25% porque así lo han referido los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País durante el año 2021; es por eso que se tiene un nivel de percepción baja y por ende viene generando problemas en la administración municipal el proceso hasta el extremo de llegar a una atención lenta donde existe mucha burocracia. Por otro lado, la práctica de las buenas funciones administrativas, deben consolidar a todo el el conjunto del proceso administrativo, en la cual se desarrolle la práctica de una buena planeación, organización, dirección y control de las funciones administrativas del servidor público.

4.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA II

a. Hipótesis nula

El incumplimiento funcional administrativo no influye de forma directa con el estado económico del propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua -, Provincia de San Román durante el año 2022.

b. Hipótesis alterna

El incumplimiento funcional administrativo influye de forma directa con el estado económico del propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua -, Provincia de San Román durante el año 2022.

Tabla 10: Prueba de relación RH0 de Spearman para determinar que la calidad del servicio municipal en el otorgamiento de la licencia de funcionamiento influye de forma directa para la obtención de la licencia de funcionamiento en el propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca, Provincia de San Román del año 2022.

		Incumplimiento Estado		
		funcional. económico del propietario.		
Rho de Spearman	Incumplimiento funcional.	Coefficiente de correlación	1,000	0,313**
		Significado bilateral		0,001
		N	30	30
	Estado económico propietario.	Coefficiente de correlación	0,313**	1,000
		Significado bilateral	0,001	
		N	30	30

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

Interpretación

Teniendo en cuenta el coeficiente de correlación entre ambas variables lo cual ha resultado el 0.313, en consecuencia se tiene una influencia entre el incumplimiento funcional administrativo con el estado económico del propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua, con un valor p de 0,001 el cual ha sido obtenido por debajo de 0.05. Por lo tanto: Se procede a rechazar la Hipótesis Nula (H0) y se ha procedido a

aceptar la Hipótesis alterna (H1), donde se ha obtenido un nivel de significancia del 5% con 95% de confianza, en resumen podemos afirmar que el incumplimiento funcional administrativo influye de forma directa con el estado económico del propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua -, Provincia de San Román del año 2022.

Discusión

La gestión de la calidad debe entenderse bajo un aspecto de función general de la gestión que va a determinar las políticas así como el cumplimiento de cada uno de los objetivos de la calidad de la entidad municipal, por lo tanto en la Municipalidad Provincial de San Román se debe de considerar la implementación de estrategias de calidad, la asignación de recursos y la evaluación de la calidad de los servicios que brinda cada una de las oficinas, todo ello para el debido aseguramiento y control de la calidad, así como también los conceptos suplementarios de la práctica de una política de calidad, planificación y mejoramiento de la calidad en servicios que se va a brindar a la población, es por ello que según nuestros resultados obtenidos bajo el coeficiente de correlación entre ambas variables lo cual ha resultado el 0.313, en consecuencia se tiene una influencia entre el incumplimiento funcional administrativo con el estado económico del propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua, con un valor p de 0,001 el cual ha sido obtenido por debajo de 0.05. Por lo tanto: Se procede a rechazar la Hipótesis Nula (H0) y se ha procedido a aceptar la Hipótesis alterna (H1), donde se ha obtenido un nivel de significancia del 5% con 95% de confianza, en resumen podemos afirmar que el incumplimiento funcional administrativo influye de forma directa con el estado económico del propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca, Provincia de San Román durante el año 2022; por lo tanto se hace necesario citar la investigación desarrollada por González (2021), el cual lleva como título: “Barreras burocráticas de acceso para la formalización de personas naturales con negocio dedicadas al comercio en el mercado San Antonio - distrito de Cajamarca”. Estudio realizado en Cajamarca durante el año 2019, la autora en su estudio ha llegado a las siguientes conclusiones: Se ha podido observar que existe una tasa muy elevada en

razón a la licencia de funcionamiento que está previsto en el TUPA de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, y haciendo una comparación con los TUPAs de otras municipalidades de la región se ha llegado a concebir que la tasa que viene cobrando la municipalidad de Cajamarca es el más elevado, lo que viene afectando la economía de la persona con negocio que viene a obtener su licencia de funcionamiento para poder formalizarse dentro de su actividad comercial.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se ha logrado determinar bajo el coeficiente de correlación entre ambas variables con un resultado del 0.311, la existencia de una influencia entre los servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento y las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua, con un valor p de 0,001 que ha sido obtenido por debajo de 0.05 en consecuencia se ha procedido a rechazar la Hipótesis Nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis alterna (H_1), bajo un nivel de significancia del 5% con 95% de confianza.

SEGUNDA: Se ha logrado determinar que si existe una influencia entre la calidad del servicio para la obtención de la licencia de funcionamiento por el propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua, donde se ha obtenido como resultado el 0.323, bajo un valor p de 0,001 el cual ha sido obtenido por debajo de 0.05, por lo tanto se afirma que la calidad del servicio municipal en el otorgamiento de la licencia de funcionamiento influye de forma directa para la obtención de la licencia de funcionamiento en el propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua en la ciudad de Juliaca durante el año 2022.

.TERCERA: Se ha logrado identificar que si existe una influencia entre el incumplimiento funcional administrativo con el estado económico del propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua, donde se ha obtenido como resultado el 0.313, bajo un valor p de 0,001 el cual ha sido obtenido por debajo de 0.05, por lo tanto se afirma que el incumplimiento funcional administrativo influye de forma directa con el estado económico del propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua de la ciudad de

Juliaca durante el año 2022.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a la Municipalidad Provincial de San Román a que pueda realizar mejoras en los servicios municipales en la cual se contemple dar las facilidades e incentivos para el cumplimiento de pago y obtención de las licencias para las tiendas donde se expenden prendas de vestir. Además de poder implementar una oficina de defensoría del contribuyente para que puedan absolver y promover la solución a las diferentes consultas relacionadas a los requisitos para la obtención de una licencia de funcionamiento.

SEGUNDA: Se recomienda a la oficina donde se realiza el trámite de las licencias de funcionamiento de la Municipalidad Provincial de San Román a que deban de cumplir las directivas y normatividad vigente sobre el otorgamiento de licencias para que pueda realizar acciones donde se exija de forma eficiente las condiciones sanitarias, infraestructura y otros para el funcionamiento de las tiendas donde se expenden prendas de vestir, así mismo que la verificación deba de realizarse de forma antelada antes de la entrega de la licencia para evitarse problemas futuros.

TERCERA: A la Municipalidad Provincial de San Román a que pueda capacitar a su persona que labora en el área de fiscalización, licencias y tributación a fin de que puedan cumplir de forma eficiente sus funciones bajo el amparo de la normatividad vigente basados en su experiencia, nivel académico el cual permita conseguir la debida satisfacción en el contribuyente, asimismo la municipalidad debe promover campañas donde se otorgue facilidades para la obtención de las licencias de funcionamiento para

así comprender la situación económica del ciudadano con el propósito de poder mejorar los servicios que ofrecen.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, R. (2018). "La incidencia de la cultura tributaria en la recaudación del impuesto predial de los contribuyentes de la municipalidad provincial de Lampa, región puno 2014" (universidad nacional del altiplano puno).
https://doi.org/10.1007/8904_2014_350
- Alfaro, P. (2017). *Gestión tributaria para incrementar la recaudación de arbitrios municipales del distrito de villa el salvador, lima – 2017 para*. Universidad norbert wiener.
- Alvarado, L. (2009). Estadística. Piura: San Marcos. Álvarez Mauricio, O. (2006).
- Arellano, J. P. (2013). Tributación para el desarrollo. Chile: CEPLAN.
- Baldeón, N. (2009). Código tributario comentado. Lima: Gaceta Jurídica S.A.
- Canales, E. (2008). Gestión Estratégica del gobierno local para el desarrollo sustentable caso Lunahuaná (2003-2006). Tesis para optar el grado académico de magíster en ciencias administrativas con mención en gestión empresarial. Lima, Perú: Escuela de Postgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Cantos, M. (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, S. (2006). Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos.
- Casas-Choachí, Francisco Javier, (2018), "Optimización y control en los tiempos de los procesos de licenciamiento de la secretaría de planeación y ordenamiento de Funza", Segunda especialización, Bogotá: Colombia.
<https://hdl.handle.net/10983/22463>
- 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.

Castillo Figueroa, Jorge, (2019). "Gestión del riesgo de soborno en el proceso de otorgar licencia de funcionamiento", Universidad del Pacifico, Lima: Peru.

Chunga, M. & Reyes, F. (2015). "*Modelo logit para determinar los factores socioeconómicos que influyen en el incumplimiento de pago del impuesto predial del distrito de Piura*". Universidad Nacional de Piura.

De Diego, L. (2017). "La suspensión del otorgamiento de las licencias urbanísticas" [Tesis de Doctorado, Universidad Complutense De Madrid, España].
<https://1library.co/document/z3een39q-la-suspension-del-otorgamiento-de-las-licencias-urbanisticas.html>

Día, C., (2004). "Eficiencia en la Recaudación Municipal: El Caso de los SATs". Lima: Informe CAD.

El Peruano, (2004). Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal. Decreto Supremo N° 156-2004-EF. Lima, Lima, Perú.

García, A. (2016). "*Calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial mariscal nieta, distrito de moquegua, 2016*", Tesis. Universidad Nacional de Moquegua.

García, K. (2016). "*El diseño de la política fiscal en acolman y la recaudación del impuesto predial en el periodo 2009-2012*". Universidad autónoma del estado de méxico. Centro Universitario UAEM Texcoco.

Gomez, J., & Cetrangolo, O. (2006). "*Tributación en América latina en busca de una nueva agenda de reformas 2006*", cepal (comisión económica para América latina y el caribe), Retrieved from [http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/7/29107/tributacion en al.pdf](http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/7/29107/tributacion%20en%20al.pdf)

Gómez, S. (2012). "*Metodología de la investigación*". Retrieved from http://www.aliat.org.mx/bibliotecasdigitales/axiologicas/metodologia_de_la_investigacion.pdf

Hernández, C. & Baptista, P. (2010). "*Metodología de la investigación*".

- Hernández, R. (2010). *“Metodología de la investigación”*. México: Mc graw Hill Educación.
- Huaman, V. (2017). *“Factores determinantes en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Tambopata periodo 2016”*. Universidad Andina del Cusco.
- Jiménez, R. (2014). “Metodología de la investigación”. *Journal of chemical information and modeling*, (9), 1–589. <https://doi.org/10.1017/cbo9781107415324.004>
- Jiménez Silva, Marco Antonio, (2021). “Las licencias de edificación y las construcciones informales en la zona del quinto territorio en Villa El Salvador 2020”, Universidad Autónoma del Perú. Facultad de Ciencias Humanas. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1085>
- MEF. (2015). Tomo 2: “Atención al contribuyente. *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial*”, 1–48. Retrieved from https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/2_atencion_al_contribuyente.pdf
- MEF. (2016). *Guía para la gestión de cuenta del impuesto predial* (neva studio). Retrieved from https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/guia_para_la_gestion_de_cuenta_ip.pdf
- Mendoza, G. & Pantaleón, S. (2015). “Investigación y análisis para determinar cómo incide en el presupuesto de inversión del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón palestina; la educación y cultura respecto a la responsabilidad de pago de impuestos y tasas municipales” (vol. 49). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Ortega, Y. (2017). “Cultura tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Puno, periodos 2014-2015”, Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú. https://doi.org/10.1007/8904_2014_350
- Peña, L. & Vergara, M. (2017). *La recaudación del impuesto predial y el gasto público de la municipalidad distrital de ascensión, periodo 2015* (universidad nacional de

huancavelica (creada). Retrieved from
http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/unh/1297/tp_0081.pdf?sequence=1&isallowed=y - unh. Cont.

Quezada, N. (2012). Estadística con SPSS 20. Lima: Macro E.I.R.L.

Ruiz, J. (2018). La cultura tributaria y la gestión municipal. *Quipukamayoc*, 25(48), 49.
<https://doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992>

Salluca, w. (2016). *Recaudación del impuesto predial en las municipalidades de centros poblados y su alcance en la normatividad en el Perú año 2015* (universidad andina néstor CÁCERES velásquez). Retrieved from
<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/uancv/561>

Usnayo, J. (2017). *Impuesto predial y financiamiento al desarrollo urbano en el municipio de la paz*. Universidad mayor de San Andrés.

Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: San Marcos E.I.R.L

Ventura, A. (2016). *La morosidad en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial Mariscal Nieto, 2016*. Universidad Jose Carlos Mariategui.

Yman, K., & Ynfante, L. (2016). "Programa de difusión tributaria y su incidencia en la cultura tributaria de los comerciantes del mercado modelo de Tumbes". Universidad Nacional de Tumbes.

Yucra, M. (2015). "*La gestión tributaria municipal y propuesta para el mejoramiento de la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Cayma 2015*". Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Norma jurídica consultada para el estudio

- Decreto Supremo Nro. 163-2020-PCM.
- Ley Nro. 28976, Ley Marco De Licencia De Funcionamiento.
- Texto Único Ordenado de la Ley Nro. 28976

ANEXOS

Anexo 01: Matriz De Consistencia
“Servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento, su influencia en tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua, Juliaca - San Román, 2022”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variabes	Dimensiones	Metodología
Problema General ¿De qué forma influye los servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento en las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca, Provincia de San Román, del año 2022?	Objetivo general Conocer la influencia de los servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento en las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca, San Román, del año 2022.	Hipótesis general Los servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento influyen en la obtención de las licencias de funcionamiento en los propietarios de las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca -San Román, del año 2022.	V. independiente Servicios municipales.	V. independiente Calidad del servicio que brinda la municipalidad.	Tipo de investigación Se utilizó el tipo de investigación causal - explicativo; Hernández (2014), lo describe como la investigación que utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas bajo la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento.
Problema específico ¿Cuál es la relación que existe en la calidad del servicio municipal en el otorgamiento de la licencia de funcionamiento con las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca, Provincia de San Román del año 2022? ¿De qué forma influye el incumplimiento funcional administrativo con el estado económico del propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca, Provincia de San Román del año 2022?	Objetivo específico - Determinar la relación que existe en la calidad del servicio municipal en el otorgamiento de la licencia de funcionamiento con las tiendas de prendas de vestir del jirón Moquegua de la ciudad de Juliaca - San Román del año 2022. - Identificar la influencia del incumplimiento funcional administrativo con el estado económico del propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua -Juliaca, San Román del año 2022.	Hipótesis específica - La calidad del servicio municipal en el otorgamiento de la licencia de funcionamiento influyen de forma directa para la obtención de la licencia de funcionamiento el propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua - Juliaca - San Román del año 2022. - El incumplimiento funcional administrativo influyen de forma directa con el estado económico del propietario de la tienda de prendas de vestir del jirón Moquegua -, Juliaca - San Román del año 2022.	Variable dependiente Cobranza de tasa por licencias de funcionamiento.	Variable dependiente Situación económica del propietario de la tienda.	Diseño de investigación Se utilizó el diseño no experimental - transeccional. Hernández (2014), la investigación no experimental consiste en el estudio que se realiza sin ninguna manipulación deliberada de dimensiones, categorías o variables de estudio y en los que solamente se observan los fenómenos en su ambiente natural para ser analizados. Y es transeccional o transversal debido a que se recolecta la información en un solo momento, en un tiempo único.

Anexo 02: Cuestionario Aplicado

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL CONTABILIDAD Y FINANZAS

Sr. propietario del establecimiento comercial dedicado a la venta de prendas de vestir, me permito hacer alcance de esta encuesta a fin de poder conocer cuál es la percepción que tiene usted sobre los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de San Román, relacionados al otorgamiento de licencias de funcionamiento, se le pide a que responda las preguntas de forma convenida, ya que los resultados que se obtengan serán validados para la implementación de la tesis titulada “SERVICIOS MUNICIPALES POR COBRANZA DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO, SU INFLUENCIA EN LAS TIENDAS DE PRENDAS DE VESTIR DEL JIRÓN MOQUEGUA - JULIACA - PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 2022”.

Marque con una (X) la respuesta que vea conveniente:

Variable: Servicios municipales.

1.- ¿Existe simplificación de trámites en la municipalidad?
a. Si.
b. No.
c. Desconoce.

2 ¿Ud. está satisfecho con los servicios municipales en la oficina de licencias?
a. Si.
b. No.
c. Desconoce.

3 ¿El municipio mejora los servicios de atención al contribuyente?
a. Si.
b. No.
c. Desconoce.

4 ¿La municipalidad otorga incentivos y facilidad de pago por licencias de funcionamiento?
a. Si.
b. No.
c. Desconoce.

5 ¿En la municipalidad existe la oficina de defensoría del contribuyente?
a. Si.
b. No.
c. Desconoce.

6 ¿Existe mejoras de procesos de atención en la municipalidad?
a. Si.
b. No.
c. Desconoce.

Variable: Cobranza de tasa por licencias de funcionamiento.

7 ¿Cumple sus pagos mensuales puntualmente?
a. Si.
b. No.
c. Desconoce.

8 ¿Está automatizado el estado de la deuda por licencia de funcionamiento?
a. Si.
b. No.
c. Desconoce.

9 ¿Se cumple la normativa para el otorgamiento de licencias de funcionamiento?
a. Si.

(Handwritten signatures and stamps of accountants are visible on the left side of the form, including: CPC. Jorgina M. Neyra Alondro, CPC. David E. Chuambi Tito, CPC. Rubén Páramonillo López, and CPC. MARIBEL SOLOREZANO MESTAS.)

- b. No.
- c. Desconoce.
- 10 ¿Considera que los trabajadores de la oficina de licencias cumplen eficientemente sus funciones?**
- a. Si.
- b. No.
- c. Desconoce.
- 11 ¿Considera que los trabajadores están capacitados en sus puestos de desempeño laboral?**
- a. Si.
- b. No.
- c. Desconoce.
- 12 ¿Considera que los trabajadores administrativos poseen un buen nivel académico?**
- a. Si.
- b. No.
- c. Desconoce.
- 13 ¿Considera que le satisface la atención que brindan el personal administrativo de la oficina de licencias?**
- a. Si.
- b. No.
- c. Desconoce.
- 14 ¿Considera que la oficina de licencias tiene un padrón de otorgamiento de licencias de funcionamiento?**
- a. Si.
- b. No.
- c. Desconoce.
- 15 ¿Considera que la oficina de licencias modifica y actualiza el padrón de negocios comerciales?**
- a. Si.
- b. No.
- c. Desconoce.
- 16 ¿Considera que al pagar por licencia de funcionamiento están correctos los montos y tasas?**
- a. Si.
- b. No.
- c. Desconoce.
- 17 ¿En la licencia otorgada al propietario del negocio figuran los plazos de vencimiento?**
- a. Si.
- b. No.
- c. Desconoce.
- 18 ¿Considera que son muchos los requisitos que se exige para otorgar licencias de funcionamiento?**
- a. Si.
- b. No.
- c. Desconoce.
- 19 ¿Considera que cumplen las normas sanitarias aquellos establecimientos que recibieron sus licencias?**
- a. Si.
- b. No.
- c. Desconoce.


CPC Carmen Adair Colán Herrera
Matr. 597


CPC Tamiel M. Yerra Mandoza
MAT. N° 2731
COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE PUNO


CPC David E. Chambi Tito
MAT. N° 09-04100


CPC Rubén Peralta López
MAT. N° 2095
COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE PUNO


CPC MARIBEL SOLÓRZANO MESTAS
MAT. N° 3348
COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE PUNO

20 ¿Considera que los establecimientos autorizados con licencias cumplen las normas de seguridad exigidas?

- a. Si.
- b. No.
- c. Desconoce.

21 ¿Considera que los contribuyentes tienen deudas tributarias actualmente?

- a. Si.
- b. No.
- c. Desconoce.

22 ¿Es mejor tener licencia de funcionamiento del negocio que ser negocio informal?

- a. Si.
- b. No.
- c. Desconoce.


CPC Rubén Pampalisco López
MAT. N° 2695
COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE PUNO



CPC David E. Chambi Tito
MAT. N° 09-04400


CPC Daniel M. Reyes Mondino
MAT. N° 2701
COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE PUNO


CPC MARIBEL SOLORZANO MESTAS
MAT. N° 3346
COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE PUNO

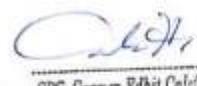
Anexo 03: Documentos para la validación del instrumento por juicio de expertos.

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, se pide participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación que se viene desarrollando para la Universidad Privada San Carlos. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación. A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Validez de contenido El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		Validez de constructo El ítem contribuye a medir el indicador planteado		Validez de criterio El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		Observaciones
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		
21	✓		✓		✓		
22	✓		✓		✓		
23	✓		✓		✓		
24							
25							
26							
27							
28							
29							


CPC. Carmen Edith Colón Fuentes
Metr. 597

MATRIZ PARA LA VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
• Las opciones de respuesta son adecuadas						X
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico				X		
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación						X
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 01 de la investigación						X
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 02 de la investigación						X
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 03 de la investigación						
Observaciones y recomendaciones						
Motivos por los que se considera no adecuada						
Motivos por los que se considera no pertinente						
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)						


 CPC. Corazón Edith Coletta
 Matr. 597

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, se pide participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación que se viene desarrollando para la Universidad Privada San Carlos. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación. A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Validez de contenido El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		Validez de constructo El ítem contribuye a medir el indicador planteado		Validez de criterio El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	
	1	X		X		X	
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							



CPC. David E. Chambi Tito
MAT. N° 09-04400

MATRIZ PARA LA VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
• Las opciones de respuesta son adecuadas					X	
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico						X
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 01 de la investigación						X
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 02 de la investigación						X
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 03 de la investigación						
Observaciones y recomendaciones						
Motivos por los que se considera no adecuada						
Motivos por los que se considera no pertinente						
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)						



CPC David E. Chambi Tito
MAT. Nº 09-04400

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, se pide participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación que se viene desarrollando para la Universidad Privada San Carlos. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

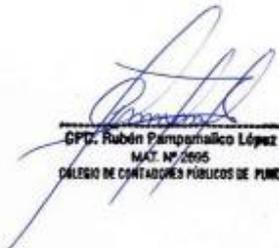
Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación. A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		
21	✓		✓		✓		
22	✓		✓		✓		
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							


C.P.D. Rubén Pampamalco López
 MAT. N° 2055
 COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE PUNO

MATRIZ PARA LA VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
• Las opciones de respuesta son adecuadas						X
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico						X
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación						X
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 01 de la investigación						X
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 02 de la investigación						X
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 03 de la investigación						X
Observaciones y recomendaciones						
Motivos por los que se considera no adecuada						
Motivos por los que se considera no pertinente						
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)						



CPC. Rubén Pampañalco López
MAT. N.º 2605
COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE PUNO

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, se pide participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación que se viene desarrollando para la Universidad Privada San Carlos. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación. A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Validez de contenido El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		Validez de constructo El ítem contribuye a medir el indicador planteado		Validez de criterio El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							



CPS. Aneth M. Vera Maldonado
CARRERA DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

MATRIZ PARA LA VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)		Grado de acuerdo					
		1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):							
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X	
• Las opciones de respuesta son adecuadas						X	
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico				X			
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):							
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación						X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 01 de la investigación					X		
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 02 de la investigación						X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 03 de la investigación							
Observaciones y recomendaciones							
Motivos por los que se considera no adecuada							
Motivos por los que se considera no pertinente							
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)							



CPC. Yaneth M. Niebra Alondra
MAT. N° 2781
COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE PUNO

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, se pide participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación que se viene desarrollando para la Universidad Privada San Carlos. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación. A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Validez de contenido El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		Validez de constructo El ítem contribuye a medir el indicador planteado		Validez de criterio El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		Observaciones
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		
21	✓		✓		✓		
22	✓		✓		✓		
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							

Alb. 19
CPC. MARIBEL SOLÓRZANO MESTRE
 MAT. N° 3346
 COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE PUNO

MATRIZ PARA LA VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
• Las opciones de respuesta son adecuadas						X
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico					X	
PERTINENCIA (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación						X
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 01 de la investigación						X
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 02 de la investigación						X
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 03 de la investigación						
Observaciones y recomendaciones						
Motivos por los que se considera no adecuada						
Motivos por los que se considera no pertinente						
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)						


CPC MARIBEL SOLÓRZANO MESTRE
 MAT. N° 3346
 COLEGO DE CONTADORES PÚBLICOS DE PUÑO

Anexo 04: Figuras De Los Resultados Obtenidos En La Investigación.

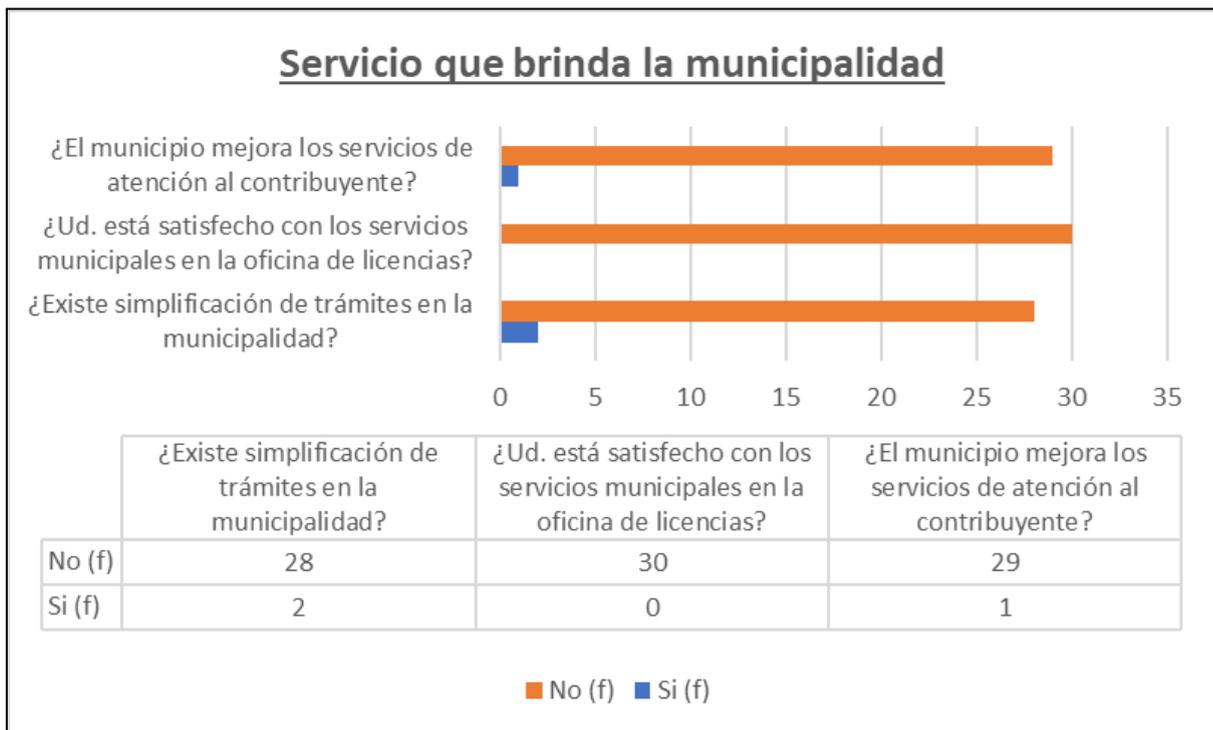


Figura 01: Servicio que brinda la municipalidad

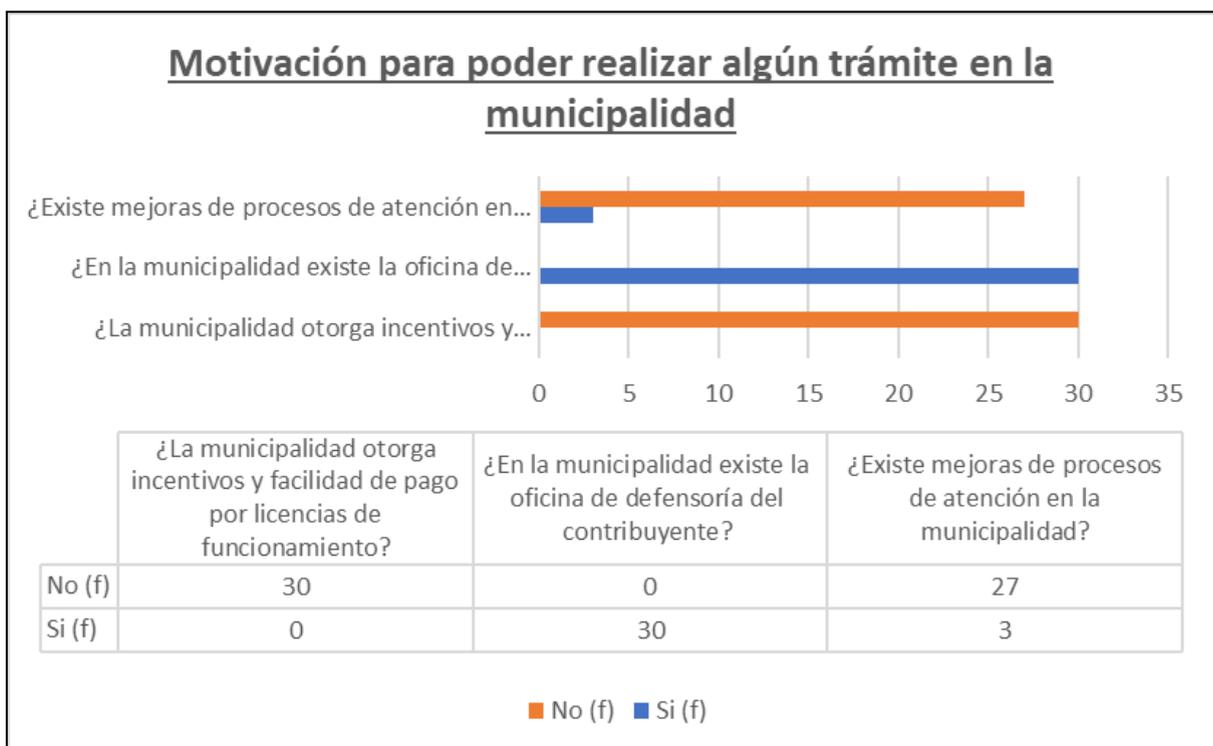


Figura 02: Motivación para poder realizar algún trámite en la municipalidad

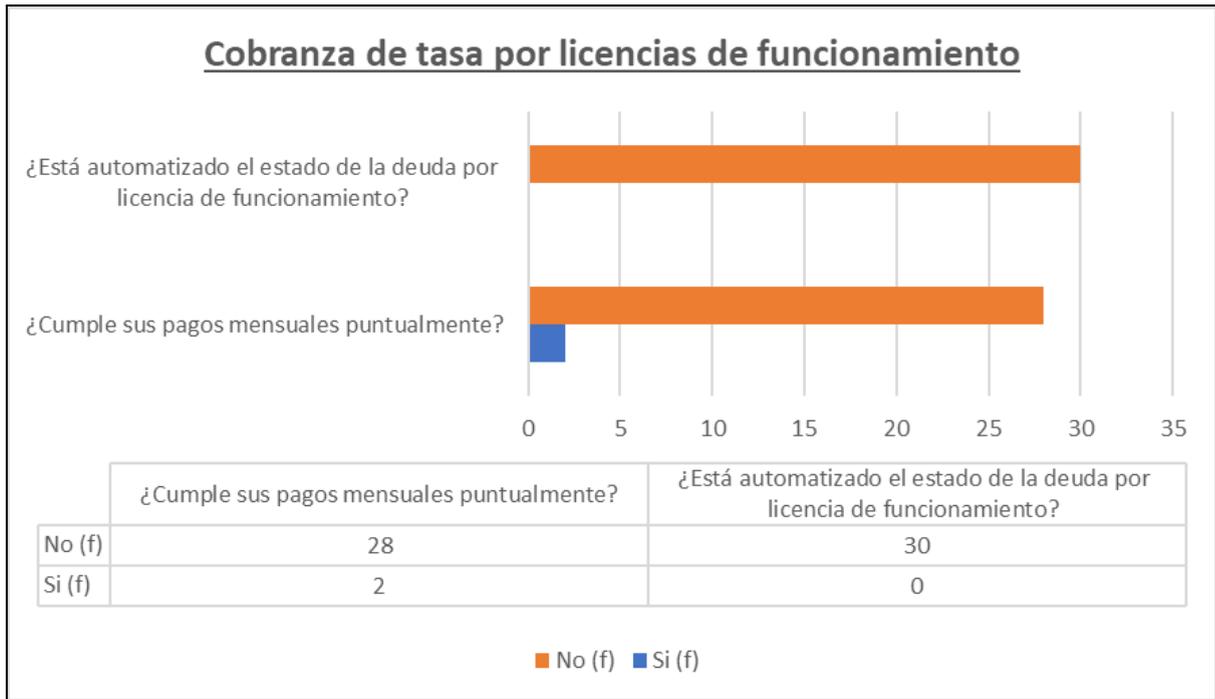


Figura 03: Cumplimiento sobre los pagos en favor de la municipalidad

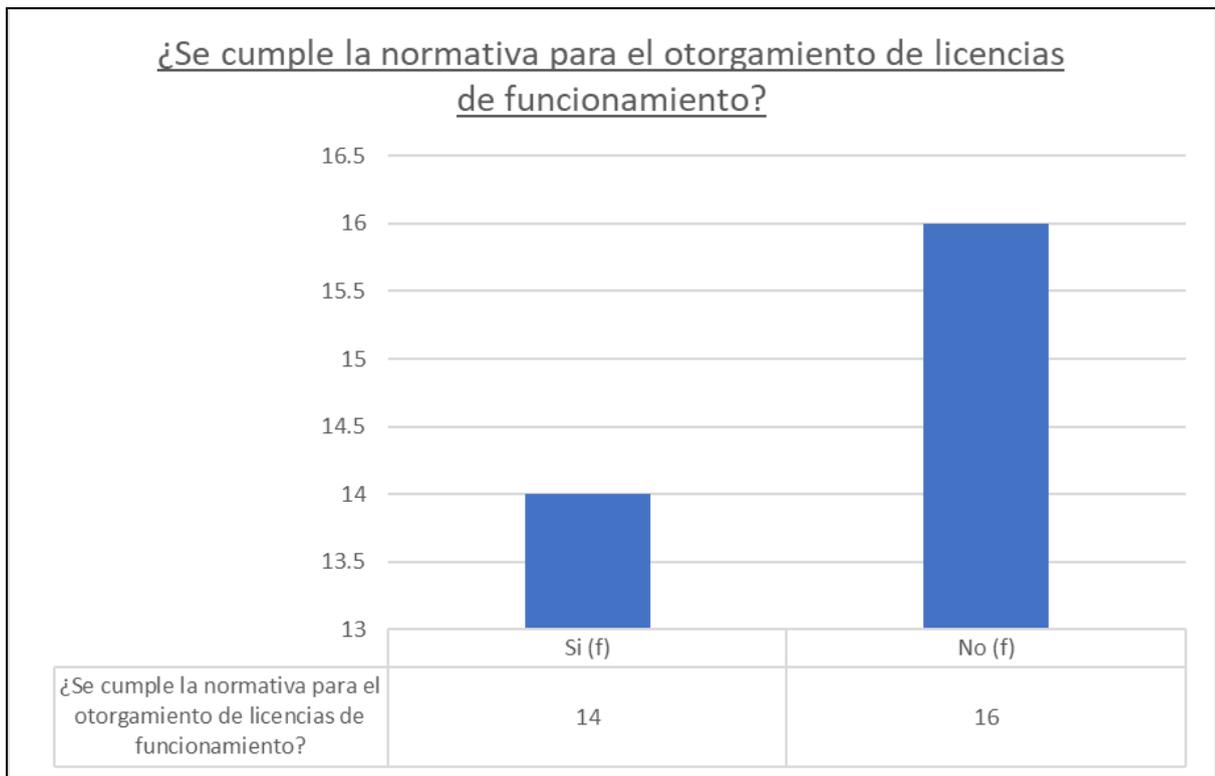


Figura 04: Cumplimiento de la normativa en la cobranza por las licencias de funcionamiento

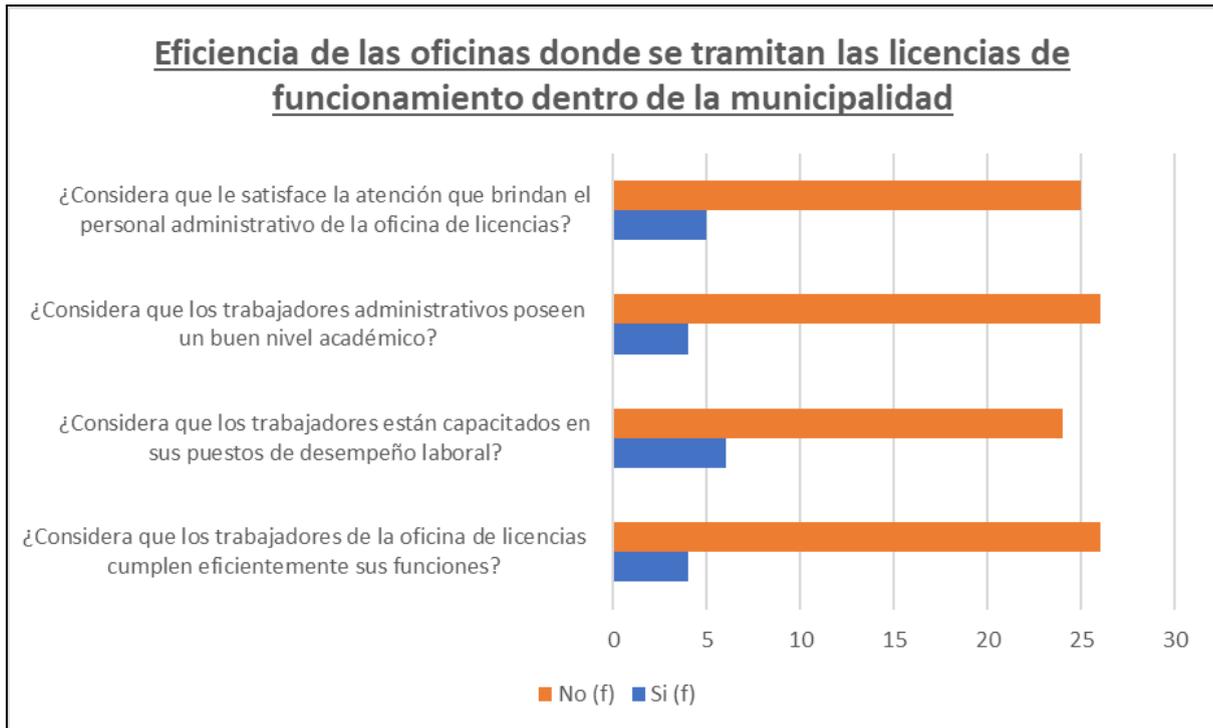


Figura 05: Eficiencia de las oficinas donde se tramitan las licencias de funcionamiento dentro de la municipalidad

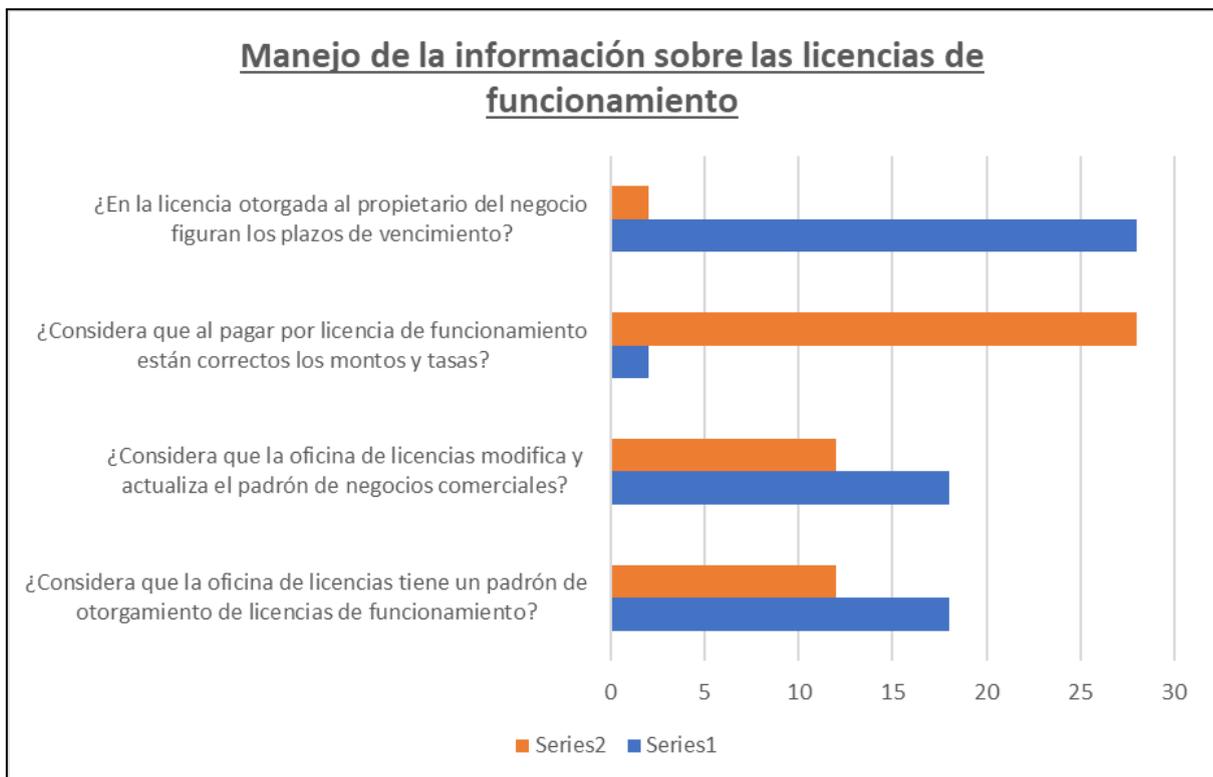


Figura 06: Manejo de la información sobre las licencias de funcionamiento

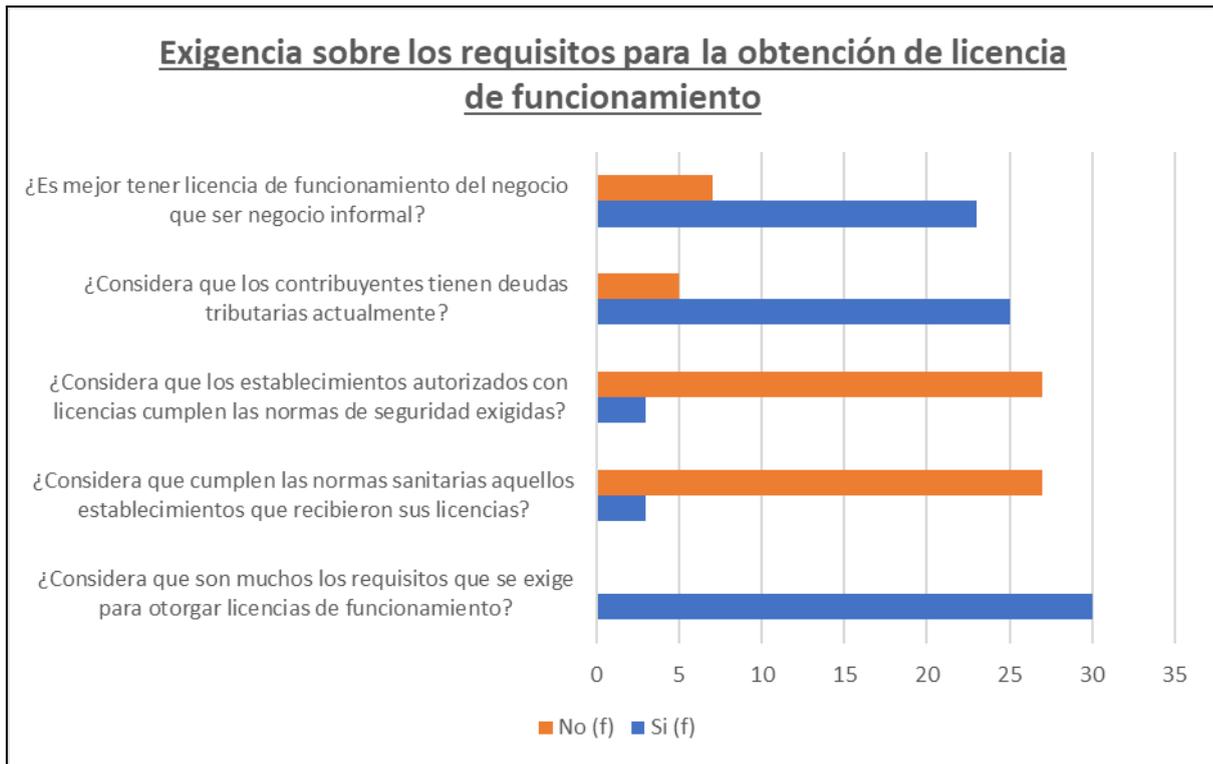


Figura 07: Exigencia sobre los requisitos para la obtención de licencia de funcionamiento

Anexo 05: Ficha De Análisis Bibliográfico.

FICHAS BIBLIOGRAFICA	
Autor: Prieto.	Editorial: Fondo pontifica universidad de Valparaiso.
Título: La participación de los estudiantes: ¿un camino hacia su emancipación?	Lugar de publicación: Lima – Perú.
Año de publicación: 2003	
<p>La gestión tributaria.</p> <p>Se entiende por gestión al término para poder operar diferentes conceptos en razón a un conjunto de procesos técnicos o actividades que están basadas previamente en una planeación, la gestión es traslúcida en razón de un grupo de personas que busca como fin resolver diferentes problemas que puedan existir en un determinado contexto. La gestión tributaria será exitosa en el sector público es decir a nivel de la municipalidad siempre en cuando, se cuente con conocimiento probado sobre políticas y diseños en materia tributaria que guarden relación con el marco normativo actual. En consecuencia, la gestión tributaria debe entenderse como todo el conjunto de reglas debidamente estructuradas según el marco normativo en materia tributaria.</p>	

FICHAS BIBLIOGRAFICA

Autor: Gomez & Cetrangolo.

Editorial: CEPAL.

Título: "*Tributación en América latina en busca de una nueva agenda de reformas 2006*"

Lugar de publicación: Lima – Perú.

Año de publicación: 2006

La administración tributaria y sus problemas actuales

La administración tributaria tiene sus efectos en la población quien es el primero en fijar su inversión dentro de su jurisdicción, por lo tanto un desafío que debemos enmarcar es saber convencer a ese contribuyente sobre aspectos de tributación. Por otro lado se debe generar la simplicidad de todos los sistemas para poder realizar una recaudación eficaz de los tributos así como de la tasas correspondientes por alguna prestación directa dada en favor del contribuyente, por ser un recurso que verdaderamente lo necesita el gobierno local, por otro lado a las municipalidades se le ha concedido atribuciones sobre el ejercicio de la cobranza coactiva, este mecanismo debe de ser implementado desde el aspecto eficaz a fin de poder generar un ánimo positivo en el contribuyente.

FICHAS BIBLIOGRAFICA

Autor: Ortega.

Título: Cultura tributaria y su incidencia
en la recaudación del impuesto predial
de la Municipalidad Provincial de Puno.

Año de publicación: 2017.

Editorial: UNAP.

Lugar de publicación: Puno – Perú.

Las licencias de funcionamiento

Es la autorización que otorgan las municipalidades provinciales o distritales con el afán de que el comerciante inicie con sus actividades comerciales, así mismo las licencias de funcionamiento que pueda emitir la municipalidad deberá de incluir y ser específicos sobre el giro del negocio, así mismo de forma extensiva otorgar bajo rubros que sean afines o complementarios entre sí, Todas las municipalidades a nivel nacional norman el otorgamiento de las licencias municipales mediante ordenanza, en este documento normativo se da a conocer al comerciantes cuales son los giros afines o complementarios entre sí, para su otorgamiento y acogimiento dentro de su jurisdicción.

FICHAS BIBLIOGRAFICA

Autor: Mendoza.

Título: Investigación y análisis para determinar cómo incide en el presupuesto de inversión del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón palestina; la educación y cultura respecto a la responsabilidad de pago de impuestos y tasas municipales.

Año de publicación: 2015.

Editorial: Universidad de Guayaquil.

Lugar de publicación: Guayaquil – Ecuador.

Debemos de resaltar que la misma norma establece claramente en caso que el contribuyente tenga varios establecimientos comerciales, deberá de obtener una licencia para cada uno de los mismos, por otro lado la licencia de funcionamiento permite la realización de actividades simultáneas y adicionales en un establecimiento que ya cuenta con una licencia previa, así mismo la licencia de funcionamiento permite al común ciudadano a desarrollar actividades económicas en un plazo determinado, ya que esta no se otorga de forma perpetua, algo muy importante a tener en cuenta es que el comerciante para obtener la licencia de funcionamiento debe de acreditar el cumplimiento de cada una de las condiciones de seguridad en defensa civil.

FICHAS BIBLIOGRAFICA

Autor: Peña	Editorial: Universidad de Huancavelica.
Título: <i>La recaudación del impuesto predial y el gasto público de la municipalidad distrital de ascensión, periodo 2015.</i>	Lugar de publicación: Huancavelica – Perú.
Año de publicación: 2017.	

Personas obligadas a tener una licencia de funcionamiento

Las personas que están obligadas a obtener licencia de funcionamiento son aquellas personas naturales, jurídicas o entes colectivos, nacionales o extranjeros, de derecho privado o público, incluyendo empresas o entidades del Estado, regionales o municipales, que van a desarrollar alguna actividad comercial, de gestión, educativo entre otros de forma que debe ser obtenida antes de la apertura del negocio o iniciar con sus actividades.

FICHAS BIBLIOGRAFICA

Autor: Chunga.

Editorial: PIRHUA.

Título: *Modelo logit para determinar los factores socioeconómicos que influyen en el incumplimiento de pago del impuesto predial del distrito de Piura.*

Lugar de publicación: Piura – Perú.

Año de publicación: 2015

Las políticas y estrategias municipales

Esta situación obedece al cumplimiento y logro de cada uno de los objetivos anuales planteados por parte de la administración municipal. En su defecto las políticas incluyen directrices, reglas y procedimientos establecidos con el propósito de apoyar los esfuerzos para lograr los objetivos establecidos, asimismo cabe referir que las políticas vienen hacer las guías para la toma de decisiones, este aspecto es muy importante en su implementación ya que va a generar el cumplimiento de los objetivos anuales.

FICHAS BIBLIOGRAFICA

Autor: Baldeón Güere.

Editorial: Gaceta contable.

Título: Código tributario comentado.

Lugar de publicación: Lima – Perú.

Año de publicación: 2009.

El sistema tributario Municipal

El estado peruano ha delegado estas funciones mediante el poder ejecutivo en mérito al Decreto Legislativo No. 771, el cual es la Ley Marco del Sistema Tributario Nacional, que está vigente desde 1994, este marco normativo ha desarrollado 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. Vale apuntar que el Código Tributario constituye el eje fundamental del Sistema Tributario Nacional, ya que sus normas se aplican a los distintos tributos.