



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA**



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LAS LICENCIAS DE
FUNCIONAMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA,
PERIODO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. EDGAR JAIME HUMPIRE CHALCO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LAS LICENCIAS DE
FUNCIONAMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA,
PERIODO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. EDGAR JAIME HUMPIRE CHALCO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

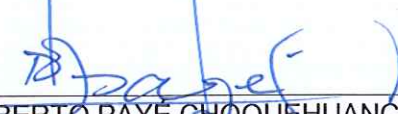
PRESIDENTE

:


Dr. LEOPOLDO WESCESLAO CONDORI CARI

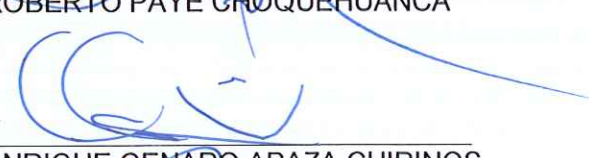
PRIMER MIEMBRO

:


Dr. ROBERTO PAYE CHOQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO

:


Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS

:


Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)

**RESOLUCIÓN N°314-2025-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 14 de noviembre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 11349, presentado por **EDGAR JAIME HUMPIRE CHALCO**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA, PERIODO 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **EDGAR JAIME HUMPIRE CHALCO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- * ASESOR DE TESIS : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : lunes, 17 de noviembre de 2025
- * Hora : 3: 00 p.m

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaría Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (a)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**RESOLUCIÓN N° 269-2025-UI-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 08 de julio 2025

VISTOS:

El Expediente: 2025-CU-4075 de fecha 06 de junio de 2025, del **Bach. EDGAR JAIME HUMPIRE CHALCO**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. EDGAR JAIME HUMPIRE CHALCO**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA, PERIODO 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **ASESOR Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA, PERIODO 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. EDGAR JAIME HUMPIRE CHALCO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)

-PEC/

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Paye Colapenhuanca
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA



RESOLUCIÓN N° 567-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 04 de noviembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU- 13759** de fecha 26 de setiembre de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. EDGAR JAIME HUMPIRE CHALCO**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA, PERIODO 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR Mg. **PERCY GONZALO PUMA PUMA**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA, PERIODO 2024**; presentado por el (la) **Bach. EDGAR JAIME HUMPIRE CHALCO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al Mg. **PERCY GONZALO PUMA PUMA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Sc. S. Luciano Aguilar Puma
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/



EDGAR JAIME HUMPIRE CHALCO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ...

 Trabajos de tesis para ingreso a repositorio

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::13016:591377091

Fecha de entrega

15 may 2026, 21:58 GMT-5

Fecha de descarga

18 may 2026, 10:31 GMT-5

Nombre del archivo

T036_43645868_T.docx

Tamaño del archivo

11.2 MB

105 páginas

19.463 palabras

112.414 caracteres



22% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de fuente excluida

Fuentes principales

- 19%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA, PERIODO 2024	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	EDGAR JAIME HUMPIRE CHALCO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	43645868
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0002-8218-5864
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02374215
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0631-795X
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103

Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (59-09 - UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Dirección: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN País: PERÚ Departamento: PUNO Provincia: SAN ROMÁN Distrito: JULIACA Coordenadas: Latitud: -15.49364 Longitud: -70.13557 https://maps.app.goo.gl/gwj4LTqw2cDz3VBm9 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	NOVIEMBRE 2024 - NOVIEMBRE 2025
URL de disciplinas OCDE	Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04
https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html	Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02
- Librería	



UNIVERSIDAD ANDINA
NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
[Signature]
Dr. Roberto Payó Colquehuanca
DIRECTOR
UNID INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Edgar Jaime Humpire Chalea, identificado con DNI
Nro. 93645868 en mi condición de egresado de:

☒ Escuela Profesional

☐ Programa de Segunda Especialidad,

☐ Programa de Maestría o Doctorado

Administración y Gestión Pública

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico
denominada:

"Gestión Administrativa y las licencias de funcionamiento
en la municipalidad provincial de San Ramón - Juliaca,
periodo 2024"

Asesorado por: Mg. Percy Gonzalo Juma puma

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 02 de Diciembre del 2025


FIRMA (Asesor)


FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Le entregué mi tesis a mi madre con todo mi corazón, pues no podría haberla hecho sin ella. Gracias madre, por tus bendiciones diarias a lo largo de mi vida, que me proteja y me guían por el buen camino de la vida.



AGRADECIMIENTO

A Dios, de alejarme de los malos caminos por darme la fuerza y la sabiduría para concluir mi etapa universitaria. A Los docentes de la Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública compartieron sus conocimientos y consejos sobre cómo ser un buen profesional.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Delimitación de la investigación	16
1.2.1. Delimitación espacial	16
1.2.2. Delimitación social	16
1.2.3. Delimitación temporal.....	16
1.3. Formulación del problema	17
1.3.1. Problema general.....	17
1.3.2. Problemas específicos	17
1.4. Justificación del estudio	17

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general	19
2.2. Objetivos específicos.....	19



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación	20
3.1.1. A nivel internacional	20
3.1.2. A nivel nacional	23
3.1.3. A nivel local o regional	25
3.2. Bases teóricas	28
3.3. Marco conceptual	54

CAPITULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general	57
4.2. Hipótesis específica	57
4.3. Variables	57
4.4. Operacionalización de variables	58

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación	60
5.2. Método aplicado a la investigación	60
5.3. Tipo de investigación	60
5.4. Nivel de investigación	60
5.5. Diseño de investigación	61
5.6. Población y muestra	61
3.6.1. Población	61
3.6.2. Muestra	61



5.7. Técnicas e instrumentos	62
3.7.1. Técnica	62
3.7.2. Instrumento	62
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento	62
3.8.1. Confiabilidad	62
3.8.2. Validez	63
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos	63
5.10. Contratación de hipótesis.....	63

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados	69
6.2. Discusión de resultados.....	78
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	82
REFERENCIAS	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS	88
Matriz de consistencia	89
Matriz de datos.....	91
Instrumento	92
Validez de instrumento	93
Evidencias de recojo de datos.....	95



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	58
Tabla 2. Confiabilidad del instrumento.....	62
Tabla 3. Contraste de la hipótesis general	64
Tabla 4. Contraste de la hipótesis específica 1.....	65
Tabla 5. Contraste de la hipótesis específica 2.....	66
Tabla 6. Contraste de la hipótesis específica 3.....	67
Tabla 7. Contraste de la hipótesis específica 4.....	68
Tabla 8. Resultados de la prueba de normalidad	69
Tabla 9. Baremo de correlación de Pearson.....	70
Tabla 10. Correlación entre la gestión administrativa y las licencias de funcionamiento.....	70
Tabla 11. Correlación entre el proceso de planificación y las licencias de funcionamiento ..	72
Tabla 12. Correlación entre el proceso de organización y las licencias de funcionamiento .	73
Tabla 13. Correlación entre el proceso de dirección y las licencias de funcionamiento	75
Tabla 14. Correlación entre el proceso de control y las licencias de funcionamiento.....	76



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de dispersión entre la gestión administrativa y las licencias de funcionamiento.....	71
Figura 2. Diagrama de dispersión entre el proceso de planificación y las licencias de funcionamiento.....	72
Figura 3. Diagrama de dispersión entre el proceso de organización y las licencias de funcionamiento.....	74
Figura 4. Diagrama de dispersión entre el proceso de dirección y las licencias de funcionamiento.....	75
Figura 5. Diagrama de dispersión entre el proceso de control y las licencias de funcionamiento	77



RESUMEN

Esta tesis titulada: Gestión administrativa y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, periodo 2024. El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, durante el año 2024. Se empleó un enfoque cuantitativo, con método deductivo, tipo de investigación básica, nivel correlacional y diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 30 trabajadores, utilizando la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento de recolección de datos. En cuanto a la confiabilidad del instrumento, esta fue evaluada mediante el Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,866, lo que sugiere una buena consistencia interna. El análisis estadístico evidenció un coeficiente de Pearson de 0,717, lo cual manifiesta una conexión directa de intensidad moderada, lo que refleja que, en la medida en que se optimiza la gestión administrativa, igualmente suele perfeccionarse el procedimiento de concesión de licencias. Del mismo modo, se alcanzó un nivel de significación de $p = 0,000$, menor que el valor alfa fijado en 0,05. En consecuencia, se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2024.

Palabras clave: Gestión administrativa, licencias de funcionamiento



ABSTRACT

This thesis, titled Administrative Management and Operating Licenses in the Provincial Municipality of San Román – Juliaca, 2024, aimed to determine the relationship between administrative management and operating licenses during the year 2024. A numerical methodology was utilized, employing a deductive approach, fundamental research type, correlational scope, and a non-experimental framework. The study sample included 30 employees, with data gathered through a survey and a questionnaire serving as the measurement tool. The instrument's reliability was evaluated using Cronbach's Alpha, which produced a result of 0.866, indicating strong internal reliability. The statistical examination showed a Pearson correlation coefficient of 0.717, reflecting a moderate positive association. This implies that improvements in administrative management are generally accompanied by enhancements in the process of issuing operational permits. Additionally, a significance value of $p = 0.000$ was observed, falling below the predetermined alpha threshold of 0.05. Consequently, it was determined that a significant relationship exists between administrative management and the issuance of operating licenses in the Provincial Municipality of San Román – Juliaca, 2024.

Keywords: Administrative management, operating licenses



INTRODUCCIÓN

La administración organizacional implica un elevado grado de demanda para llevar a cabo tareas como programar, estructurar, articular, conducir y supervisar la entidad, así como para una mejor gestión de los activos de la entidad, incluyendo los recursos financieros, humanos y materiales, enfocada a la consecución de fines y propósitos establecidos por el director de área de las entidades. Gestionar un proceso administrativo bien definido es fundamental para el trabajo de un gerente, aunque estas tareas suelen realizarse de forma empírica. En particular, es necesario trabajar en la mejora de las actividades ejecutadas en cada una de las áreas que integran la organización para enfocar las actividades en la optimización, el desarrollo de los empleados, acortando los tiempos de entrega de datos entre oficinas.

El análisis se estructura en los capítulos:

El problema de análisis se presenta en el capítulo I, en la cual se resaltan elementos vinculados con la administración de contratos. Asimismo, se expone la cuestión investigativa y se fundamenta la importancia de tratar este asunto en el contexto actual. Los fines se describen en el capítulo II, se encuentran los objetivos generales y objetivos específicos, que guiarán hacia las conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo III, sección se construye una fundamentación teórica consistente, se precisa el esquema conceptual que funcionará como soporte para el examen de los hallazgos y se elabora la sustentación teórica. El capítulo IV, sección se focaliza en los supuestos de la indagación, junto con la caracterización de los factores y su puesta en práctica. En el capítulo V, metodología de la revisión, el tratamiento de los datos, muestra, tipo y la comparación de hipótesis se describen brevemente. El capítulo VI, se presenta los resultados y discusiones obtenidos de mi investigación continuando con las deducciones y sugerencias, fuentes consultadas y apéndices,



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Según Chiavenato (2006), la gestión administrativa consiste en la ejecución de acciones con el propósito de alcanzar logros concretos de la forma más rentable y eficaz viable. La meta consiste siempre en seleccionar las medidas conforme al efecto esperado y a los medios existentes, es decir, asegurar la utilización adecuada de los recursos.

Según la Ley marco de licencia de funcionamiento - Ley N.º 28976 (2010), Autorización que otorga a los municipios la facultad de desarrollar actividades económicas dentro de un estado determinado a favor de los respectivos propietarios de las entidades. Tendrán la facultad de otorgar permisos que contemplen más de una actividad, siempre y cuando sean complementarios o compatibles entre sí. Mediante decreto, los municipios deberán especificar los giros mutuamente beneficiosos o complementarios dentro de su área de circunscripción. Si los sujetos que requieren una licencia funcional desarrollan labores en distintos locales, tendrán que gestionar un permiso para cada uno de estos.

El permiso operativo de los concesionarios les autoriza llevar a cabo tareas paralelas y complementarias en un contexto en el que ya disponen de una autorización en vigor. Contar con una licencia de operación no constituye una condición indispensable para desempeñar una actividad económica dentro de un lapso específico. Las entidades, establecimientos amparados por esta ley, incluidas las del sector público, están exentas de obtener una licencia de funcionamiento y están obligadas a cumplir con la zonificación vigente y a notificar al municipio el inicio de sus operaciones, lo que acredita el cumplimiento de los requisitos de seguridad en materia de protección civil.



El paradigma emergente del gobierno latinoamericano se percibe como una perspectiva renovada en la transformación del Estado y la actualización de la gestión pública, a partir de una manera distinta de plantear propuestas vinculadas con la apertura, la responsabilidad en la gestión, la intervención ciudadana y la colaboración entre diferentes actores para generar valor colectivo. Las estrategias de gobierno abierto constituyen una intrincada red de transformaciones que actúan de forma transversal dentro de la estructura institucional del ámbito estatal. Funcionan como fundamento de un conjunto de principios, prácticas y pautas culturales que respaldan la conformación de una base sobre la cual se edifica un esquema de gobernanza abierta y colaborativa, junto con y a través de la sociedad civil. Un Estado orientado al progreso inclusivo y sostenible debe poseer la capacidad de diseñar e implementar planes, políticas y programas que integren dichos lineamientos y dinámicas con el fin de cumplir sus metas de avance económico y social.

Realidad problemática. Según la postura de los técnicos de la Cámara de Comercio de Lima (CCL), establecer una entidad en Perú es seis veces más costoso que en Chile. Según El Banco Mundial, abrir una entidad requiere 26 días, USD 553 y 6 trámites, mientras que en Chile se requieren 5 días, USD 93 y 7 trámites. Si se contaran los indicadores de costo y tiempo de los casos peruano y chileno, se habrían ahorrado USD 115 millones en 2015 y USD 120 millones en 2016. En cuanto al número de entidad establecidas, en 2015 se crearon 251 000 y en 2016 se incorporaron 254 000 (www.eleconomistaamerica.pe, 2015). Las compañías opinan que el Estado, representado por los organismos regionales, provinciales y municipales, constituye barreras en la gestión administrativa, lo que provoca retrasos burocráticos y promueve la inconformidad y el malestar de la población.

De esta manera, los trámites administrativos se convierten en trabas burocráticas, lo que tiene el efecto contrario al deseado: informalidad y corrupción en diversos niveles de las entidades estatales. Esta realidad, influenciada por los propios empleados, impacta a los ciudadanos, quienes se ven obligados a pagar a delincuentes que crean vastas redes de corrupción. En particular, los empresarios creen que los municipios generan la mayor



proporción de deuda. Según un análisis, 4,5 de cada 10 empresarios creían que, si se resolvía el problema de la corrupción, la informalidad dejaría de ser un problema y, por lo tanto, socavaría la democracia. Por ello, el Gobierno busca brindar los instrumentos apropiados que impulsen el desarrollo económico y la rivalidad entre los habitantes emprendedores.

Por otro lado, los expertos técnicos de USAID Perú (2012) realizaron un análisis exploratorio sobre el tema de las licencias de funcionamiento y descubrieron que el sector privado tenía todo su interés en la utilidad económica que proporcionaban sus negocios, y que esta era, además, un requisito necesario para iniciar un negocio. Asimismo, con permiso, tenían la posibilidad de acceder al sistema bancario y solicitar micro préstamos o, en su caso, actuar como proveedores estatales. El proceso de formalización de una entidad, es decir, el fomento de su crecimiento y competitividad, implica otorgar licencias de funcionamiento y responsabilidades a los municipios en los que compete. Sin embargo, esto depende de la rapidez con la que se realicen los trámites administrativos dentro del organismo local responsable de su ejecución.

Por esta razón, es necesario que las licencias sean rápidas, sencillas y económicas para quienes estén interesados en iniciar un negocio formal (Conterno, 2012). De igual manera, Medina (2015) evidenció que la administración de procesos constituye una opción innovadora que fomenta la eficiencia y aporta valor a múltiples tareas de la administración estatal, en lugar de enfocarse únicamente en perfeccionar funciones específicas. Este enfoque posibilita el fortalecimiento organizacional y la producción de efectos favorables dentro del marco estratégico, en los distintos niveles de jerarquía y en la conducción directiva. En la misma línea, Flores Campos (2018) afirmó que la manera de resolver el cuello de botella en las licencias municipales que la ciudadanía desea es mediante la simplificación administrativa. Es decir, es necesario revisar los procedimientos administrativos que se utilizan para presentar solicitudes generalizadas que, en todo momento, violan los criterios raciales, perjudicando a la ciudadanía y socavando la visión del Estado.

De esta manera, los diversos puntos de vista expresados reflejan los problemas reales que enfrentan los municipios, especialmente SJM. Por ello, es necesario que, en el ámbito de la administración estatal, se trate con más detalle el perfeccionamiento de los trámites internos gubernamentales y, principalmente, que el otorgamiento de los permisos de operación requeridos por la población que impulsan el establecimiento de un negocio se realice de forma rápida y sencilla. Es crucial comprender esta conexión, ya que otorga al Estado las garantías necesarias para apoyar la libertad de trabajo y contribuir al desarrollo económico. Por lo tanto, si no se corrigen estas anomalías existentes en la estructura organizativa de los 13 Estados, la credibilidad del Estado y, en consecuencia, su capacidad para atender y responder a las necesidades de la ciudadanía se verá afectadas por prácticas administrativas persistentes que solo sirven para desalentar la iniciativa ciudadana.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

El análisis se desarrolló en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de San Román, ubicada en la ciudad de Juliaca, región Puno. Este espacio fue elegido debido a que concentra las oficinas responsables del otorgamiento de licencias de funcionamiento y constituye un entorno representativo para evaluar cómo se llevaba a cabo la gestión administrativa vinculada a estos procedimientos.

1.2.2. Delimitación social

La revisión se centró en el personal que laboró en la Subgerencia de Fomento a la Inversión Privada y Licencias, así como en la Gerencia de Promoción de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca.

1.2.3. Delimitación temporal

El periodo de análisis correspondió al año 2024, tiempo en el cual se recopilaban los datos necesarios para la revisión. Esta temporalidad permitió observar el desarrollo y

funcionamiento actual del proceso administrativo, así como identificar posibles avances o limitaciones presentes en la emisión de licencias durante dicho año.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué forma se relaciona la gestión administrativa y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, periodo 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona el proceso de planificación y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, periodo 2024?
- ¿De qué manera se relaciona el proceso de organización y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, periodo 2024?
- ¿De qué manera se relaciona el proceso de dirección y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, periodo 2024?
- ¿De qué manera se relaciona el proceso de control y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, periodo 2024?

1.4. Justificación del estudio

La finalidad consiste en aportar a los hallazgos de otros estudios y se justifica porque nos ayuda a comprender la gestión administrativa y las licencias de funcionamiento en el Municipio Provincial de San Román Juliaca, periodo 2024. Como resultado, nuestra indagación sustenta lo siguiente:

Justificación teórica

La actual indagación se fundamenta teóricamente en el análisis de la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias funcionales por parte del sector público, así como



en el aporte de conocimiento a la comunidad científica para futuras investigaciones, con el fin de reducir riesgos y mejorar la gestión pública.

Justificación metodológica

El análisis se justifica por los métodos utilizados en la recolección y análisis de datos, asegurando la validez y confiabilidad de la herramienta de indagación utilizada para comprender la conexión entre la gestión administrativa y las licencias de funcionamiento en el Municipio Provincial de San Román-Juliaca, periodo 2024.

Justificación social

La actual indagación se respalda en el ámbito social debido a que permite aplicar de forma transparente el proceso administrativo en mayor medida de los fines del MPSR – Juliaca– en beneficio de las personas.

Justificación legal

El actual análisis se lleva a cabo de acuerdo con los lineamientos de indagación de la UANCV y la normatividad establecida por la Municipalidad Provincial de San Román.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, periodo 2024.

2.2. Objetivos específicos

- Analizar la relación que existe entre el proceso de planificación y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, periodo 2024.
- Analizar la relación que existe entre el proceso de organización y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, periodo 2024.
- Analizar la relación que existe entre el proceso de dirección y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, periodo 2024.
- Analizar la relación que existe entre el proceso de control y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, periodo 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. *A nivel internacional*

Según Morales (2020), en su trabajo titulada "Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas" consistió en establecer la influencia de la administración organizacional en la excelencia del servicio, evaluar su situación actual y reconocer los elementos idóneos vinculados con la aptitud de la atención en la Universidad Técnica de Ambato. El marco teórico del actual trabajo se estableció a través de una indagación bibliográfica que incluyó una revisión específica de bibliografías de libros y publicaciones. La revisión aplicada fue de naturaleza cuantitativa, y la prueba estadística correspondiente respaldó la hipótesis de indagación. Para recopilar datos, se realizó un análisis de campo con el fin de recopilar la mayor número posible de datos real. Profesores y estudiantes involucrados en actividades administrativas constituyeron una muestra significativa, y mediante una entrevista, ayudaron a comprender cómo se percibían las variables del caso. La revisión cumplió con los criterios metodológicos de un análisis descriptivo correlacional; los hallazgos evidenciaron que la administración organizacional guarda una conexión significativa con la calidad del servicio, de acuerdo con el coeficiente de correlación de Spearman de 0,898 en conjunto, lo cual refleja una asociación positiva de intensidad moderadamente alta. El vínculo entre las dos variables estudiadas mostró que el nivel de calidad del servicio ofrecido por profesores y alumnos está íntimamente ligado a los procedimientos de liderazgo y estructuración; probablemente, la programación y la supervisión constituyen fases de dicho proceso que se consideran esenciales para el desarrollo exitoso de la gestión administrativa. Con el fin de incrementar la eficacia de las



prestaciones que obtienen los alumnos y catedráticos, la administración institucional de la Universidad Técnica de Ambato dispone de instrumentos fundamentales que la vuelven más eficiente. Estas herramientas también permiten la optimización de procesos. En consecuencia, se estableció que hay una conexión directa entre la excelencia del servicio y el perfeccionamiento de los procedimientos de administración organizacional.

Según Salazar (2022), el título del análisis es "Gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional de la librería éxito ciudad de Riobamba". El fin principal de este análisis fue evaluar el impacto de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional de la compañía. Para ello, se identificaron las características y los factores que mejor definen dicha gestión y que guían el desarrollo de la entidad mediante la ejecución adecuada y eficiente de sus tareas. El crecimiento lineal de cada departamento dentro de un grupo desempeña un rol crucial en el desarrollo organizacional, lo que lleva a la formulación de estrategias que optimizan estas actividades y abordan otras posibles deficiencias que puedan surgir en las operaciones diarias de la compañía. Durante la realización de este proyecto de indagación, se empleó el método hipotético-deductivo, el cual permitió identificar claramente el problema del análisis, verificar las hipótesis y formular estrategias que mejorarían la gestión administrativa de la entidad y facilitarían el desarrollo de sus actividades de forma eficiente y eficaz. La revisión ha permitido identificar y evaluar los problemas de la compañía, así como los factores, características y causas que pueden originarlos; además ha permitido mitigarlos, minimizarlos y eliminarlos para que el negocio pueda seguir operando con normalidad y mejorar sus sistemas de comunicación interna.

Según Arellano (2021), el fin del análisis "Gestión administrativa y su influencia con el crecimiento empresarial en el sector calzado del Cantón Cevallos" era determinar la conexión entre las variables; por lo tanto, es necesario utilizar las herramientas y técnicas adecuadas para monitorear la mejora continua en cada uno de los procesos de la compañía. El análisis de dichos elementos ofrece datos adecuados para entender de qué manera la administración organizacional y la expansión empresarial aportan al perfeccionamiento de diversos aspectos



fundamentales de la entidad, tales como, por ejemplo, un buen servicio al cliente, empleados motivados y capacitados, una infraestructura adecuada, etc. Tres directores de empresas de calzado del cantón Cevallos participaron en el análisis, el cual empleó un enfoque de indagación cuantitativa que permitió la recopilación de datos para la medición y el análisis de las variables de análisis. Se realizó una indagación descriptiva mediante una encuesta compuesta por una serie de preguntas. Debido a la correlación media positiva, establecida a través del procedimiento de correlación de Pearson en el programa SPSS, se infiere que la administración organizacional incide en la expansión empresarial del sector correspondiente al cantón Cevallos.

Según Meza (2024), titulado "La gestión administrativa y su influencia sobre la satisfacción laboral en empleados financieros en entidades sin fines de lucro", la finalidad de esta indagación consistió en establecer si el grado de administración organizacional permite anticipar la satisfacción laboral percibida por el personal financiero de las entidades pertenecientes a la Unión Mexicana Adventista del Séptimo Día en Chiapas. Este trabajo adoptó un enfoque cuantitativo, de carácter transversal, descriptivo y explicativo. El procedimiento de muestreo aplicado fue no probabilístico por conveniencia. La muestra total estuvo conformada por 165 personas, de las cuales participaron efectivamente 125. Tras ejecutar la regresión lineal simple, se determinó que la variable independiente administración organizacional explica el 47.1% de la variabilidad de la variable dependiente nivel de satisfacción en el trabajo. El coeficiente de determinación ajustado fue de .471, el valor F ascendió a 111.546 y la significancia estadística fue inferior a .001; estos hallazgos muestran que la incidencia de la administración organizacional sobre la satisfacción laboral es positiva y estadísticamente significativa.

Según Silva (2023), titulado "Gestión administrativa y su incidencia en los procesos operativo en la entidad Indumaster S.A.", el fin del actual análisis es describir la gestión administrativa y su prevalencia en las operaciones de Indumaster S.A. La metodología empleada en este análisis incluye métodos de indagación cualitativos y cuantitativos, así

como métodos deductivos e inductivos. Además, se realizó una encuesta a 160 personas, cuyos hallazgos permitieron concluir que es necesario mejorar los procesos desarrollados en cada una de las diversas áreas que conforman la entidad y optimizar sus actividades. Se han determinado deficiencias en la gestión administrativa y operativa. Por ello, se sugiere la elaboración y publicación de un artículo científico para promover los hallazgos sobre los procesos operativos en consonancia con los procesos administrativos.

3.1.2. A nivel nacional

Estudio de Ruiz (2023), "Gestión administrativa y el otorgamiento de las licencias de funcionamiento en la municipalidad de San Juan de Miraflores, Lima - 2020". La finalidad de esta indagación consistió en establecer el vínculo existente entre la administración organizacional y la concesión de licencias de funcionamiento en la municipalidad de San Juan de Miraflores durante el año 2020. Para tal propósito, se aplicó un enfoque cuantitativo, bajo los parámetros de un estudio básico y correlacional. No obstante, el diseño aplicado correspondió a un tipo no experimental de corte transversal. En cuanto a la población, se consideraron 175 empleados administrativos, de los cuales 120 se seleccionaron mediante un muestreo probabilístico. Asimismo, se utilizaron como instrumentos la encuesta y el cuestionario con escala ordinal de medición. Finalmente, los hallazgos de la revisión corroboraron la presencia de un vínculo al mostrar una asociación positiva no paramétrica de baja intensidad ($Rho = .321$, $p = .000 < .05$). Esto posibilita concluir que una administración organizacional más eficiente se traducirá en la concesión de permisos de funcionamiento en la Subgerencia de Comercialización.

Según Mendoza (2018), en su estudio titulado "Sistema para el otorgamiento de licencias de funcionamiento basado en las herramientas ecm alfresco y bpm activiti", el fin general es incrementar un sistema de datos para el otorgamiento de licencias de funcionamiento, basado en la herramienta para la gestión de contenido al aire libre y la herramienta para actividades BPM, para la Municipalidad de San Miguel. Para el actual proyecto de ingeniería aplicada, se optó por utilizar la Metodología de Simplificación



Administrativa N.º007-2011-PCM, reglamentaria para todas las entidades de la administración pública que necesiten optimizar sus procedimientos administrativos y el desarrollo de software mediante la metodología Agile Scrum.

Según Uriarte (2021), en su análisis titulado "Normatividad de las licencias de funcionamiento y su influencia en la informalidad de las MYPES en el distrito de La Perla, Callao, 2021", el fin es hallar el impacto de las normativas sobre licencias de funcionamiento en la informalidad de las MYPES en el distrito de La Perla, Callao, en 2021. Esto se logró mediante la revisión de fuentes de indagación científica, así como de los fundamentos teóricos de los autores para sus respectivas implementaciones. El modelo utilizado es una hipótesis aplicada con enfoque cuantitativo, nivel de explicación causal y diseño experimental no transversal. La población del análisis estuvo compuesta por 178 aliados de las MYPES del distrito de La Perla. Como herramienta de medición, se aplicó un cuestionario compuesto por 20 preguntas en escala Likert. Los hallazgos se analizaron con el programa estadístico SPSS 23. Además, se aplicó la prueba inferencial de regresión lineal de Pearson para determinar el porcentaje de la variable independiente que influye en la variable dependiente. Finalmente, la revisión concluyó con hallazgos altamente significativos que muestran que el porcentaje de informalidad en el distrito de La Perla en 2021 está influenciado por los requisitos normativos para las licencias de funcionamiento.

Según Vivanco (2023), «Gestión administrativa y su conexión con el posicionamiento de la cooperativa Santa Rosa de Chorrillos, con proyecto global en Lima 2023». Su fin principal es determinar, el tal análisis utiliza un enfoque cuantitativo a nivel correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. La población está conformada por 100 individuos y 80 trabajadores o socios, quienes también desarrollaron la encuesta. Tras obtener los hallazgos, se determina si hay una conexión entre la gestión administrativa y el posicionamiento, ya que el valor p es inferior a 0,05, lo que sitúa la hipótesis en el rango de rechazo y permite aceptar la hipótesis alternativa.

Según Servan (2023), titulada "Licencias de funcionamiento de locales comerciales e incremento de la recaudación 2020-2021". El propósito de este análisis es examinar, con datos del período 2018-2019, cómo se otorgan licencias de funcionamiento a los locales comerciales del distrito de Chorrillos. Todo esto permitirá evaluar cómo las empresas cumplen con los requisitos de las licencias de funcionamiento, cómo esto afecta su validez y cómo afecta los ingresos prediales de la Municipalidad de Chorrillos para el período 2018-2019. Con esta indagación, podremos determinar el horario de atención, los tipos de negocios, la vigencia de las licencias de operación para su reconocimiento oficial y la recaudación del impuesto municipal. Considerando todo esto, el municipio de Chorrillos debe centrarse en el desempeño de sus ciudadanos y su respuesta, representada por las empresas, para lograr el bien común. El nivel de indagación es descriptivo y explicativo, e incluye la recopilación de datos empresariales de toda la zona de Chorrillos. La revisión es tanto cuantitativa como cualitativa, con estadísticas y conjuntos de datos derivados de encuestas realizadas en el municipio de Chorrillos.

3.1.3. A nivel local o regional

En su indagación de Mena (2024), titulada "desconocimiento del silencio administrativo y su repercusión en las licencias de funcionamiento de bodegas de golosinas en el área de Puno-2022". El fin general del trabajo fue determinar cómo se representó el silencio administrativo en la obtención de una licencia para operar las oficinas de Golosinas en la zona de Puno en 2022. El diseño se basó en un marco teórico y se sustentó en un enfoque hermenéutico. Incluyó a tres bodegueros que expandieron Golosinas en la zona de Puno, así como a tres empleados de la Municipalidad Provincial de Puno, a quienes se les aplicó la técnica de la entrevista. La guía de entrevista se aplicó como instrumento con un enfoque cualitativo, y se realizó un análisis descriptivo e interpretación. Estos hallazgos demuestran que una gran mayoría de comerciantes bodegueros desconocen el silencio administrativo positivo y negativo en la tramitación administrativa, y algunas Bodegas Golosinas no cuentan con su documento oficial de "Licencia Municipal", lo que supone una



elevada suma de dinero o el cierre del local, poniendo de manifiesto que tener la solicitud por escrito no es lo único que garantiza la funcionalidad del establecimiento bodeguero. En conclusión, se pudo determinar que hay cierto conocimiento legal sobre el silencio administrativo para obtener una licencia comercial para las Bodegas de Golosinas en las cercanías de Puno-2022. Esto se debe a que casi a diario, las personas acuden a la municipalidad para solicitar una respuesta a la solicitud de licencia comercial para la bodega, a pesar de que la mayoría de los bodegueros conocen el silencio administrativo positivo y, en consecuencia, indican automáticamente, y al repetir la solicitud, que es posible obtener una licencia comercial.

Según Afancho (2023), "Servicios municipales por cobranza de licencia de funcionamiento, su influencia en tiendas de prendas de vestir del Jirón Moquegua - Juliaca - San Román, 2022" buscó comprender el impacto de los servicios municipales por licencia de funcionamiento en las tomas de vestir del jirón Moquegua de la ciudad de Juliaca, La metodología empleada en este trabajo fue descriptiva, con un diseño no experimental, transeccional y un enfoque cuantitativo. Esto se realizó considerando la percepción ciudadana de que aún carecen de su licencia municipal, lo que resulta en que su actividad comercial se desarrolle de manera informal y genere un aislamiento en el marco de la ley tributaria municipal y, en consecuencia, contra la SUNAT por no contar con su registro contributivo exclusivo. El grupo de muestra estuvo conformado por treinta propietarios de tiendas de ropa ubicadas en Jr. Moquegua, Juliaca, que venden ropa de alta calidad, pero carecen de las licencias necesarias para operar, el instrumento utilizado fue el cuestionario, compuesto por 22 preguntas, y la encuesta, el método de recolección de datos. La revisión arrojó las siguientes conclusiones: el coeficiente de correlación entre ambas variables fue de 0,311, lo que indica una influencia entre los servicios municipales, a través de la concesión de licencias, y las tiendas de ropa de jirón Moquegua Con un valor p de 0,001, obtenido por debajo de 0,05, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alternativa (H_1), arrojando un nivel de significancia del 5% con un 95% de confianza, afirmando que los

servicios municipales a través del licenciamiento de su función inciden en las tiendas de ropa de Juliaca, Provincia de San Román, en el año 2022.

Según Churata (2020), en su trabajo titulado "Gestión administrativa y productividad laboradores en el Municipalidad Distrital de Vilquechico, Departamento de Puno, 2020", el fin es identificar la conexión existente. Por ello, la metodología empleada en este trabajo se ajusta a la revisión correlacional, que no utiliza un diseño experimental, Con un enfoque cuantitativo, se utilizaron los cuestionarios de gestión administrativa y productividad laboral como herramientas de indagación, aplicando la encuesta como técnica a una muestra no probabilística de 23 empleados administrativos. Se determinó que hay una relación relevante entre la administración del municipio y el desempeño laboral de sus empleados, ya que se obtuvo un coeficiente Rho de 0.682 (sig.=0.000). Se infiere que, a mayor nivel de gestión administrativa en el municipio, mayor será la productividad de los aliados.

Según Choquehuanca (2022), en su trabajo "Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno-2021", el fin principal del actual trabajo fue determinar. La revisión fue básica, no experimental y descriptiva-correlacional. La población estuvo compuesta por 174 empleados y la muestra se dividió entre 120 aliados mediante una prueba de probabilidad aleatoria simple. Para la recopilación de datos, se empleó la técnica de encuesta, que consistió en la aplicación de los instrumentos mediante cuestionarios de gestión administrativa y calidad del servicio, cada uno con sus propias explicaciones y destinado a medir las variables investigadas. Según los hallazgos, El 55,8% de los trabajadores manifestó que el grado de administración era promedio y el 45,8% indicó que la calidad del servicio era insuficiente. Se determinó que hay un vínculo directo y relevante entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, dado que se registró un coeficiente Rho de 0,302 ($p=0,001$), lo que confirma la hipótesis principal (H1) y evidencia una correlación positiva moderadamente baja entre ambas variables.

Según el trabajo de Yana (2023), "Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores en el Municipio Provincial de Lampa, 2022", el fin de la actual indagación fue

determinar la conexión. En cuanto a la metodología, el trabajo se realizó con un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, y comprendió dos cuestionarios descriptivos y correlacionales. La encuesta se aplicó como técnica e instrumento para dos cuestionarios, con una población de 120 empleados y una muestra de 47 empleados, estos datos se procesaron con el programa estadístico SPSS v.25 mediante el coeficiente de correlación de Pearson, dado que los datos analizados presentaron una distribución normal. El resultado obtenido fue $r = 0,781$, lo que indica una correlación positiva entre las variables del trabajo. Además, se encontraron relaciones entre las dimensiones de planificación y desempeño laboral ($r = 0,659$), organización y desempeño laboral ($r = 0,596$), dirección y desempeño laboral ($r = 0,724$) y control y desempeño laboral ($r = 0,832$). Determinar que hay una conexión positiva y significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los empleados del Municipio Provincial de Lampa desde su propio punto de vista, y explicar que esto se traduce en mejoras en la gestión administrativa que se reflejarán en mejoras en los niveles de desempeño de los trabajadores, incluyendo la planificación, organización, dirección y control.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Gestión Administrativa

Definición

Según Chiavenato (2006), la gestión administrativa consiste en la ejecución de acto con el fin de lograr hallazgos específicos de la forma más económica y eficiente factible. Se trata siempre de elegir actividades en vinculación de éxito deseado y los medios disponibles, es decir, asegurar que los recursos se manejen de la forma productiva con éxito. La capacidad de gestionar y coordinar las diversas responsabilidades y actos que se desarrollan en el interior de la institución y facilitan la anticipación de inconvenientes y el cumplimiento de metas. La aplicación ordenada de una administración adecuada fomenta la obtención de hallazgos positivos para la entidad.



La gestión administrativa es crucial porque prepara y equipa a la compañía para actuar de forma planificada, considerando todas las herramientas y procesos necesarios para alcanzar sus fines y minimizar cualquier efecto negativo o problema potencial. De hecho, se utilizan diversas técnicas y procedimientos en la gestión administrativa para optimizar los recursos financieros, humanos y materiales de un grupo. La forma en que se utilizan los recursos está determinada por los fines que persigue la entidad. Es decir, es responsabilidad de la dirección administrativa utilizar los recursos de forma coordinada y eficaz. Por consiguiente, todas las funciones se configuran para dirigir y controlar su óptima gestión. Estas responsabilidades abarcan la programación, la estructuración, la conducción, la armonización y la supervisión.

Historia de la gestión administrativa

Según Pasternak (2023), el estado actual de la gestión administrativa es el hallazgo de diversas contribuciones realizadas. Entre los personajes principales, destacan:

Confucio (c. 551-479 d. C.). Se trató de un destacado filósofo, gobernante y pensador de China que formuló varias reglas para la gestión pública. Por ejemplo, los funcionarios debían comprender la situación del país para solucionar conflictos; no debían ser seleccionados por lealtad política o favoritismo; y tenían que ser individuos de respeto.

Adam Smith (1723-1790). Fue un economista y pensador escocés que, en su tesis "Las riquezas de las naciones", describió los dos fundamentos del bienestar social y la libre competencia y la división del trabajo como pasos necesarios para aumentar los niveles de producción y lograr la especialización laboral dentro de un grupo.

Henry Metcalfe (1847-1927). Se trató de un soldado, descubridor y teórico de Estados Unidos que dio a conocer novedosos métodos de supervisión para la gestión científica en su obra "El Costo de Producción y la Administración de fábricas Privados y Públicos".

Woodrow Wilson (1856-1924). Se trató de un diplomático y jurista de Estados Unidos que consiguió diferenciar los conceptos de gobernanza y gestión administrativa, estableciendo así el estado de la ciencia, lo cual alimentó su enseñanza académica.

Frederick Winslow Taylor (1856-1915). Se trató de un científico elaboración y especialista en economía de Estados Unidos que impulsó técnicas de trabajo científicas con la finalidad de aumentar la productividad industrial y renovar el desempeño laboral de los empleados.

Henry Fayol (1841-1925). Fue un científico y teórico que aumento la teoría general de la administración, aunque se sitio en la eficacia del liderazgo jerárquico de la entidad para ejecutar todas las labores de gestión (en lugar de centrarse únicamente en el trabajo del empleado, como sugirió Taylor).

Características de la gestión administrativa

La administración de la entidad recae en el director de gestión, quien controla las actividades de la compañía y garantiza el flujo eficaz de datos y el uso eficiente de los recursos. Esto aporta valor a la compañía, dado que permite reconocer métodos desactualizados y crear procedimientos que contribuyan a su perfeccionamiento.

El director de administración normalmente dispone de un grupo de aliados, que incluye gerentes, analistas y asistentes. Dependiendo de su rol o área de especialización, el gerente administrativo y su equipo pueden ser responsables de las siguientes funciones:

- ❖ Fomentar y elaborar directrices, reglas y métodos.
- ❖ Liderar diferentes equipos de trabajo.
- ❖ Supervisar las operaciones de la entidad.
- ❖ Sugerir y poner en práctica mejoras en las normas de administración del trabajador.
- ❖ Supervisar el procedimiento de remuneración del trabajador.

- ❖ crear programas de desarrollo y capacitación del trabajador.
- ❖ Llevar a cabo análisis y evaluaciones periódicas sobre el ambiente laboral.
- ❖ Incentivar, mantener informado al director de la entidad.
- ❖ Creación de idea y proyecciones de negocio.
- ❖ Elección de táctica de negocio.
- ❖ Esquematizar la compañía del área laboral para el personal.

Tipos de planificación

Según Chiavenato (2006), menciona los siguientes tipos:

La planificación estratégica: implica el análisis FODA (fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades) de la compañía para enfrentar con éxito el entorno. El plazo para la planificación estratégica suele ser de tres años o más. La planificación estratégica considera a la compañía en su conjunto. Es parte del establecimiento de la misión, es decir, porque la entidad hay. La alta dirección de una entidad suele llevar a cabo la planificación estratégica. Chiavenato (2006).

La planificación táctica: Es un organismo de nivel medio con una duración de entre uno y tres años. Se centra en el progreso de medios específicos que aportar al éxito de la estrategia. Los miembros del nivel medio jerárquico son responsables de la planificación táctica. (Redondo, Barriero, López & Díez de Castro, 2002).

La planificación operativa: Este proceso de planificación tiene un plazo corto y se basa en los fines y fines de los niveles operativos de la compañía. Son acciones que se desarrollan para contribuir al logro de los planes estratégicos y tácticos. Egg (2001).

3.2.1.1. Proceso de planificación.

Según Cano Plata (2017), Es una acción deliberada para ejercer una influencia formal y positiva sobre la dirección, los fines y el futuro de un grupo; Asimismo, puede entenderse

como el procedimiento por el cual los líderes de la institución determinan el rumbo y planifican la trayectoria de acción conforme a la misión y visión de la entidad. Debe adherirse a una comprensión muy precisa y exhaustiva de los medios internos y externos de la entidad.

Importancia de la planeación

Según Cano Plata (2017), se encuentran diversos factores que justifican la necesidad de la planificación. A continuación, se presentan algunos:

- Se considera un recurso estratégico valioso que posibilita reconocer oportunidades, analizar la mejor alternativa y determinar las acciones a seguir basándose en decisiones correctas.
- Se basa en las capacidades propias de la entidad.
- Gracias a su capacidad para detectar amenazas, es esencial para la supervivencia de cualquier plan o institución.
- Se puede organizar la totalidad de las tareas de una entidad, dado que coordina los esfuerzos en un mismo sentido, lo que brinda un fundamento para actuar.

Propicia una posición apropiada de lo que se y de dónde puede entrar, significando confrontar la realidad y evitando las ventajas presentes para lograr un mayor éxito; esto implica un consenso a nivel de liderazgo y dirección para que toda la compañía avance hacia un mismo fin.

A. Tipos de planificación

Planificación estratégica: Se trata de una estrategia empresarial fundamental que posibilita la operación de un colectivo. Su ejecución está sujeta a las determinaciones de la dirección e incluye los factores económicos, el propósito y la proyección, de meta a futuro y la organización de la institución.

Planificación táctica. Componerse en verificar los fines básicos para determinar fines específicos. Cada responsable o representante de área de un grupo es responsable de llevar a cabo sus tareas y funciones.

Planificación operativa. Se trata de un conjunto de actividades fundamentales o primordiales para asegurar la eficacia de una entidad o iniciativa en el corto o mediano plazo. En la programación eficaz, el enfoque está en los medios libre, su utilización y las labores requeridas para lograr los fines. Depende de los líderes o encargados de cada sección que ayudan a ejecutar y supervisar un plan operacional.

Planificación normativa. Constar de un conjunto de normas y pautas que la dirección de una entidad determina a lo largo de un intervalo temporal predeterminado con el fin de alcanzar sus fines.

B. Etapas en el proceso de la planeación

Formación de objetivos organizacionales: Los fines previstos para el futuro de las entidades son esenciales, y dentro del proceso de planificación, su triunfo o hundimiento define el rol fundamental, sirve de apoyo para el crecimiento de las ideas en busca de metas, que establece representación, identifica al responsable, es cuantificable y se socializa entre sus empleados. Generalmente, pueden ser permanentes o perdurar a largo plazo.

Alternativas para alcanzar los objetivos: La revisión es crucial para la planificación ya que concluye la causa que apoya en el crecimiento de un propósito.

Desarrollo de premisas: Ejercer un documento decisivo en la reducción de la incertidumbre en la planificación.

C. Pasos en el proceso de planificación

Analizar la situación. Consiste en reconocer posibles problemas, entender lo real y determinar las necesidades. Una interpretación incorrecta del proyecto podría convertirse en un problema a medida que avanza el proceso de planificación.

Definir objetivos. Consiste en la motivación o justificación para llevar a cabo la planeación. Asimismo, de la relevancia del análisis de la condición resulta imprescindible examinar la meta y entenderla con precisión.

Desarrollar el plan de acción. Implica ejecutar las actividades concretas necesarias para lograr la meta y de hecho asignarse a cada encargado o grupo según pertenece.

Detallar recursos necesarios. Implica listar todos los medios, tanto personales como materiales, requeridos para ejecutar el programa de acción. Puede incluirse una proyección de gastos fundamentada en el presupuesto existente para determinar qué recursos y supuestos requiere el proyecto y qué se debe adquirir.

Ejecutar el plan. consiste en el trabajo específicamente mencionado, los empleados, proveedores y responsables involucrados, a quienes se asignaron los trabajos de las ideas de propósito.

Controlar y evaluar. Constar en monitorear y evaluar si la idea avanza según lo especificado. Si aparecen problemas o demoras en la ejecución del programa, resulta fundamental convocar a los grupos implicados para establecer una alternativa.

3.2.1.2 Proceso de organización.

Según Cano (2017), este punto se considera el asistente en el proceso administrativo. En la realidad, la entidad debe adecuar a los requerimientos y ideas particulares de la empresa; asimismo, debe constituir un instrumento con el propósito de lograr los propósitos de la empresa. Asimismo, la expresión "organización" empleada en el encabezado de la unidad alude al acto de estructurar, en calidad de verbo, y no debe confundirse con la palabra "organización" usada para designar a instituciones sin denominación.

La capacidad administrativa es la etapa que se conecta a la estructura de la compañía así como a todas las acciones y deberes que deben realizarse de acuerdo a las ideas establecidos.

A. Principios de la organización

El proceso administrativo se basa en principios que deben seguirse para maximizar su concepto y funcionalidad.



Objetivo

La existencia de un puesto o área solo se justifica si contribuye al logro de los fines de la compañía. Cada acción constituye dentro de la compañía deben estar relacionadas con los fines y metas de la empresa.

Especialización

El cargo de una persona debe restringirse a la ejecución de una sola actividad siempre que sea posible; mientras más concreto y restringido resulte el ámbito de actuación de una persona, mayor será su eficacia y habilidad.

Jerarquía

Se requiere fijar núcleos de poder para quienes gestionan la información indispensable para alcanzar los objetivos, en los cuales la potestad y la obligación se transmitan desde el rango directivo superior hasta el nivel inferior.

Unidad de mando

Cada función debe tener su propio centro de autoridad y toma de decisiones, y los subalternos no han de rendir cuentas a más de un mando principal.

Difusión

Todo cargo que implique autoridad y responsabilidad deberá hacerse público y constar por escrito a la atención de todos los miembros de la entidad que tengan conexión con ella.

Equilibrio

Para garantizar la eficacia general de la estructura y cumplir los fines de la entidad, es necesario que los principios o técnicas se apliquen en equilibrio en cada estructura.

B. Etapas de la organización

Según Cavia (2017), la compañía se realiza en dos etapas:

❖ División del trabajo

La separación y delimitación de tareas para llevarlas a cabo con mayor eficiencia se conoce como división del trabajo. Esta división, que fomenta la especialización y el perfeccionamiento, comprende los siguientes pasos: la asignación de tareas, la división en departamentos y la especificación de tareas.

- **Jerarquización:** Es la compañía de las funciones de un grupo según su nivel de importancia, mando o categoría. Los niveles jerárquicos son la agrupación de las entidades según su nivel de poder y obligación, sin importar el rol que ejerzan.

La jerarquía supone establecer la organización de la compañía mediante el establecimiento de centros precisos de autoridad y comunicación.

- **Departamentalización:** Consiste en la separación y concentración de tareas y labores en secciones determinadas. Para organizar por departamentos, se realizan los pasos:
 - Enumere todas las finalidades y acciones de la entidad.
 - Clasifique las que parezcan parecidas.
 - Ordene las funciones en orden jerárquico o significativo.
 - Asignación de tareas a cada departamento o área relacionada.
 - Defina la conexión de las funciones con la autoridad, la responsabilidad y la obligación.
 - Establecer líneas de comunicación y relaciones entre departamentos.
 - La dimensión, la presencia y la forma de organización de cada área deben corresponder al volumen y a los requerimientos particulares del organismo y las funciones que lo componen.
- **Descripción de funciones:** Las funciones y actividades que se realizarán en cada una de las diversas secciones de labor o localizaciones de los distintos departamentos de la compañía deben definirse con claridad después de establecer los niveles de autoridad y las divisiones de la compañía.

Este último paso en la división del trabajo implica clasificar y organizar todos los elementos y tareas necesarios para completar una tarea de la forma más eficiente posible; las funciones se explican principalmente mediante la tarjeta de entrega del cargo o el cuadro de entrega de funciones y técnicas de análisis de cuestionarios.

❖ Coordinación

La coordinación es la sincronización y alineación de empeño para llevar a cabo una labor con eficacia. Los instrumentos requeridos para una entidad racional se conocen como técnicas organizativas.

Representan diagramas de la estructura formal de una entidad. Si la división del trabajo, con todos sus beneficios inherentes, se lleva a cabo durante la primera etapa del proceso organizativo, es esencial que se refuerce con la articulación, que representa la integración del esfuerzo, lo cual implica que las tareas y los descubrimientos se ejecutan y conectan con facilidad, y que resultan simultáneos.

C. Técnica de organización

Son esenciales para el proceso organizacional y deben aplicarse según las exigencias de cada comunidad social. A continuación, se presentan las técnicas organizativas más importantes.

Organigramas

Demuestra las relaciones, funciones, niveles grados, obligaciones y autoridad que se encuentran dentro de un grupo.

Existen seis formas de representar los organigramas:

- 1. Vertical:** Área donde se determinan los niveles grados desde arriba hacia abajo.
- 2. Horizontal:** La altitud de mando se presentan de horizontal a vertical.
- 3. Circular:** Donde los niveles grados se determinan desde el lugar hacia la cercanía.
- 4. Mixto:** Combina lo horizontal y lo vertical por razones espaciales.

5. Estructural: Únicamente se exhiben las denominaciones de cada departamento o sección.

6. Funcional: Se detallan las tareas de cada sección.

3.2.1.3. Proceso de dirección.

El aspecto interpersonal de la gestión se denomina dirección, mediante la cual los aliados pueden entender y aportar de forma efectiva y productiva al cumplimiento de los fines de la entidad y como también comprender la influencia interpersonal del administrador, que les permite obtener los fines de la compañía mediante el incentivo, el diálogo y la vigilancia.

Principios de la función de dirección

Armonía de intereses: la gerencia será efectiva en la medida en que se centrará en el éxito de los fines generales de la compañía.

La impersonalidad del mando. El uso del poder debe mostrar que la obligación de dirigir a otros nace de la precisión de armonizar los empeño de sus aliados, y no de ser una mera manifestación de su personalidad. Las situaciones personales no deben influir en la dirección. No abuse de la autoridad.

Principio de la vía jerárquica. Se refiere a la conducta normal que se sigue al dar instrucciones. Hacerlo de otra manera crea duplicación en la orden.

Principio de la resolución de conflictos. La confrontación de intereses opuestos se denomina conflicto. Cuando surge una disputa o un dilema en el ámbito laboral, es imprescindible dirigirlo hacia el acuerdo entre las partes, porque de no hacerlo, los esfuerzos resultarían ineficaces.

Principio de aprovechamiento del conflicto. Cuando se fuerza y se lleva la mente a la mejor satisfacción, que será la que equilibre los intereses opuestos, el conflicto puede convertirse en una herramienta constructiva y útil.

Objetivos

- ✓ Reconocer la importancia de la dirección como un paso en el proceso administrativo.
- ✓ Considerar los fundamentos de la dirección.
- ✓ La controversia en la dirección organizacional.
- ✓ Examinar la motivación como un componente de la dirección.
- ✓ Examinar la comunicación como un componente de la dirección.
- ✓ Examinar el liderazgo como un componente de la dirección.

A. Principios de la dirección

Los siguientes principios clave sirven de base para la ejecución de la dirección:

Coordinación de intereses. Dado que un grupo involucrar un grupo de hombres que trabajan juntos hacia un objetivo común, la dirección debe asegurar que el foco permanezca en ese fin final, reuniendo los fines personales o departamentales en un ideas general conjunto.

Impersonalidad del mando. Las entidades tienen disposición y procedimientos que deben ser impersonales y fines, es decir, no deben depender de la persona que los ejerce sino de la racionalidad interior de la institución.

Supervisión directa e indirecta. Al mismo tiempo, la dirección puede realizarse mediante comunicación a distancia con los subordinados, o vía marítima, proporcionándoles las instrucciones y datos que requieren para mantenerse motivados y desempeñarse eficazmente; o mediante comunicación de mando, a través de una disposición de autoridad o burocrática que facilite el empleo eficiente de los datos y la adopción de decisiones, sin necesidad absoluta de acudir a la dirección para su aprobación.

Aprovechamiento y resolución de los conflictos. El liderazgo de toda compañía se afrontará a situaciones delicado que necesitan ser resueltas o, mejor aún, revertidas a situaciones favorables o ventajosas a través de la gestión del cambio y la inestabilidad en lugar de una sobreabundancia de conformidad.

B. Etapas de dirección

- **Toma de decisiones.** Se requiere un proceso de toma de firmeza eficaz ante cualquier tipo de incertidumbre, situación de combativo o evaluación organizacional. Este proceso pasa por varias etapas:
- **Definir el problema.** Es decir, estar al tanto de la circunstancia, de las alternativas propuestas y/o de los fines que se buscan, nos ofrecerá una orientación inicial sobre cómo enfrentar el asunto.
- **Evaluar las alternativas.** Cada problema puede abordarse desde varios ángulos y puede resolverse o afrontarse de diferentes maneras, como con más agresividad, con paciencia, con sabiduría, etc. Es necesario revisar todas las opciones antes de elegir una.
- **Tomar una decisión.** Por último, debemos elegir una opción y aplicarla de una manera particular, considerando una gama de desenlace potenciales y algún tipo de previsión.
- **Integración.** Esta etapa complica contar con las herramientas y componentes necesarios para llevar a cabo la decisión previamente tomada, así como emplear una variedad de estrategias, tales como:
- **Reclutamiento.** Andamio o reemplazo del capital humano con el personal requerido para llevar a cabo las tareas que se incluirán en la valentía.
- **Capacitación.** Brindar al personal los instrumentos teóricos, conceptuales o prácticos que requiere para ejecutar las labores que implica la toma de decisiones.
- **Renovación.** obtención de nuevos instrumentos, insumos, dispositivos, utensilios, etc., para ejecutar la resolución.
- **Motivación.** Para alcanzar los fines y hacer realidad el plan, el espíritu de entidad y la moral del equipo también son esenciales. Por lo tanto, la dirección debe revisar las estrategias de motivación de la entidad y poner en marcha nuevas, fortalecer las vigentes o suprimir las que resulten ineficaces.

- **Comunicación.** Fuertemente ligada a la motivación, la comunicación interna y externa debe estar siempre conforme a las resoluciones iniciales adoptadas, de modo que cada unidad de la compañía comprenda con claridad lo que se retrasó de ella y cada consumidor conozca qué modificaciones puede anticipar de la entidad.
- **Liderazgo y supervisión.** No es suficiente adoptar decisiones y garantizar su adecuada implementación; también resulta imprescindible mantener activo un canal de retroalimentación y supervisión que posibilite valorar la efectividad de las modificaciones efectuadas, detectar problemas, oportunidades y riesgos derivados del cambio. Finalmente, se proporciona a la dirección los datos necesarios para tomar decisiones y mantener el circuito funcionando según lo previsto.

C. Tipos de dirección

Se presentan varias modalidades, clases o estilos de gestión administrativa que deben vincularse directamente con el tipo de liderazgo practicado y que deben tomarse como guías, más que como clasificaciones precisas y concretas. Nos referimos a:

Dirección autocrática. Cuando el mando establece sus reglas, disposiciones y resoluciones sin consultar de manera completa a sus aliados, a menudo genera entornos laborales rígidos y autoritarios donde la disciplina y la seguridad pueden verse comprometidas.

Dirección paternalista. Se discute una flexibilización del liderazgo autocrático, mediante la cual los superiores participan en las labores de sus aliados e incluso en su vida privada, pero siempre desde un rol de autoridad y control, como si fueran mentores. Se aplica en entidades con personal joven o en proceso de capacitación.

Dirección Laissez-faire (“dejar hacer”). Un enfoque de liderazgo que interviene mínimamente en la labor de sus aliados, otorgándoles gran autonomía y capacidad de decisión, puede derivar en empleados con elevada proactividad, o bien generar confusión y falta de orden.

Dirección democrática. Se fundamenta en la equidad de posibilidades y la participación colectiva para adoptar resoluciones sin comprometer la estructura frágil de la entidad. Normalmente, genera los hallazgos más óptimos en una institución extensa o heterogénea.

3.2.1.4. Proceso de control.

- La fase conclusiva del proceso de gestión es cómo lo llevamos a cabo. Este proceso es fundamental, porque facilita medir el desempeño de las fases previas. Empero, es fundamental conocer los distintos campos donde se aplica el control.

A. Principios de control

Según Munch (2010), menciona los siguientes:

Equilibrio. Es necesario establecer el nivel de control correspondiente a cada nivel de delegación otorgado. De la misma manera que se delega autoridad y se comparte responsabilidad, deben establecerse mecanismos para garantizar que la autoridad se ejerza y la responsabilidad asignada se cumpla.

Indicadores o estándares. Los criterios de acción o puntos de referencia sirven como guía para medir los hallazgos. La precisión de los indicadores está directamente relacionada con la eficacia del control, ya que permite ejecutar los programas dentro de determinados márgenes, reduciendo fallas y, por consiguiente, evitando desperdicios de tiempo y bienes.

Oportunidad. El control que no tiene la oportunidad es inválido y no cumple su fin: para ser eficaz, debe ser posible y sugerir su aplicación antes de que se cometan equivocación, de modo que se puedan tomar medidas sanción con antelación.

Es esencial que los controles estar tanto en tiempo como en forma.

Desviaciones. Es necesario analizar cualquier desviación o no conformidad que exista con respecto a lo planificado para identificar las causas y tomar las acciones adecuadas para prevenirlas.

Costeabilidad. Un mecanismo de supervisión debe respaldar el gasto de tiempo y recursos económicos en proporción con las ventajas efectivas que se analizan en este trabajo. Solo si los hallazgos esperados justifican el costo, debería implementarse.

Excepción. Para ahorrar tiempo y dinero y aplicarlo a funciones estratégicas, el control debe aplicarse de forma más favorable a las actividades excepcionales y representativas. Es fundamental que un grupo utilice la estadística como mecanismo de control de excepciones.

Función controlada. La persona encargada de aplicar el control no tiene que estar involucrada en la acción que intenta regular. Dado que el control pierde efectividad, la función de un motivador debe comprender la función de un control.

B. Tipos de control

Existen diversas formas de control, siendo las más comunes las siguientes:

Control Preliminar: Es lo que se realiza antes de que inicie el procedimiento de operación. Esto abarca la elaboración de normas, métodos y disposiciones para asegurar que las acciones programadas se ejecuten adecuadamente.

Control Concurrente: Se emplea en la etapa de funcionamiento. Esto engloba la dirección, supervisión y coordinación de la acción que se realizan para garantizar que el programa se lleve a cabo bajo las circunstancias necesarias.

Control de Retroalimentación: El fin es utilizar los datos de los hallazgos previos para enmendar cualquier discrepancia.

❖ Técnicas de control

Los métodos de supervisión constituyen lo que se denomina el sistema de control de la entidad u grupo. Estos métodos se aplican en toda la entidad y en todas sus divisiones funcionales con el propósito de evaluar el rendimiento en todos los niveles, por cargo, labor,

procedimiento, departamento, sección y, en general, para detectar desviaciones y, a través de tales medidas, establecer las acciones correctivas requeridas.

Aquí se describen algunas de las técnicas de control:

- ❖ Auditoría, administrativa, gerencial, financiera, contable, externa, legal, operativa e informativa.
- ❖ Informes e datos.
- ❖ Medidas de rendimiento, productividad y gestión.
- ❖ Estabilidad.
- ❖ Presunciones.
- ❖ Diagramas y modelos matemáticos.

3.2.2. Otorgamiento de las licencias de funcionamiento

Definición

Según la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca (2024), es la facultad otorgada a los propietarios de los municipios para el desarrollo de sus actividades económicas en un estado específico. Una licencia previene la clausura y, eventualmente, acciones disciplinarias múltiples.

La Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca (MPSR-J), a través la Subgerencia de Fomento a la Inversión Privada y Licencias, viene brindando los permisos de operación para los locales mercantiles que no cuentan dicho documento, a fin de que estas regularicen su situación legal y puedan contribuir con el desarrollo de la ciudad.

El subgerente de Fomento a la Inversión Privada y Licencias de la MPSR – J, Lic. Aníbal Quispe Mamani, informó que, tras las notificaciones realizadas en operativos anteriores a establecimientos comerciales, se comprobó que, del 100 % solo el 70 % de los notificados acuden a las oficinas del municipio para formalizar su permiso de operación.

Asimismo, indico que las condiciones para conseguir el permiso de operación son: croquis del establecimiento hecho a mano, medidas en metros cuadrados del establecimiento

comercial, Registro Único de Contribuyentes (RUC), en caso de ser persona jurídica, deberán adjuntar una vigencia de poder de Registros Públicos; en caso que el establecimiento mida más de 100 M2 debe presentar su certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones (ITSE) otorgado por Defensa Civil y por último un pago único de 100 soles. El funcionario exhortó a los dueños de las tiendas comerciales a trabajar de manera formal y evitar las multas por desacato a las normativas, por lo que insto a acudir a las oficinas de la municipalidad para poder realizar sus trámites donde se les estará brindando los datos necesarios.

3.2.2.1. Requisitos para la licencia de funcionamiento.

Según el Texto unico de procedimiento administrativo (TUPA, 2007), las condiciones para conseguir el permiso de operación:

- ❖ Entregar el Formato de Trámite Interno (FTI) correctamente proporcionado por el solicitante o por su apoderado legal, designado de manera formal mediante poder, ya sea por documento público o privado con firma legalmente reconocida si el solicitante es persona natural, o mediante documento público debidamente inscrito si la solicitud es de una persona jurídica.
- ❖ Confirmación de haber aprobado la Inspección Conjunta o la Inspección Técnica Certificada de Seguridad de Detalle o Multidisciplinaria de Defensa Civil.
- ❖ Automatización Sectorial para Casos Específicos.
- ❖ Copia de emisión del DNI de la persona que realiza la solicitud o representante legal.
- ❖ Copia de emisión del RUC del solicitante.
- ❖ Duplicado oficial emitido por la SUNARP, escritura pública, convenio de alquiler o cualquier otro escrito que certifique la titularidad del establecimiento local.
- ❖ Plano de Ubicación y Localización adecuado, según coordenadas UTM. Plano Arquitectónico (Plantas, Cortes, Alzados).
- ❖ Copia certificada del Certificado de Vigencia de Poder, expedido por la SUNARP.
(Solo para personas jurídicas).

- ❖ Adición de tres fotografías en forma de carné.
- ❖ Recibo de pago del Derecho de Trámite (adjuntar al expediente).

A. Entidades obligadas

Deben tenerlo:

- ✓ Personas físicas, jurídicas o entidades colectivas nacionales o extranjeras.
- ✓ Se trata de entidades privadas o públicas, tales como compañías y organismos regionales o locales, que poseen como propósito llevar a cabo una actividad productiva, como el intercambio comercial, la manufactura o las prestaciones, con o sin propósitos lucrativos. Dicha licencia tendrá que encontrarse en vigor antes de la inauguración o colocación de establecimientos comerciales.

B. Entidades no obligadas

- ❖ Instituciones o dependencias del Gobierno central, gobiernos regionales o locales; incluyendo las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú. No están incluidas en esta dispensa corresponde a los organismos que integran una fracción de la actividad comercial del Estado.
- ❖ Considerando las embajadas, misiones diplomáticas y representaciones consulares de otras naciones u organismos internacionales; el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP), para sus locales orientados a desempeñar las labores que le confiere la Ley del CGBVP.
- ❖ Instituciones de cualquier creencia religiosa, para locales dirigidos exclusivamente a iglesias, monasterios, conventos o recintos equivalentes.

3.2.2.2. Procedimiento para el otorgamiento de licencias de funcionamiento.

Según la ley del Procedimiento administrativo general - Ley N° 27444 (2018).

- ❖ Ley Orgánica de Municipalidades N°27972 Art.69 y 83
- ❖ Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)
- ❖ Ley N°28976 - Ley Marco de Licencia de Funcionamiento.

- ❖ D.S. 066-2007-PCM, Reglamento de Inspección Técnica y Seguridad de Defensa civil.
- ❖ D.S. 006-2013-PCM, que aprobó las autorizaciones sectoriales que deben obtenerse como requisito previo para la obtención de una licencia funcional.
- ❖ D.S. 058-2014-PCM que Aprueba el Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones.
- ❖ Ley 27444, Ley de procedimiento Administrativo General.
- ❖ Ley N°30230 que establece medidas tributarias, agiliza trámites y otorga subvenciones para incentivar y modernizar la inversión del país.
- ❖ D.L. 1200 que modifica los artículos 2,3,7,8,9,11,13 y15 de la Ley N° 28976- Ley Marco de Licencia de Funcionamiento.
- ❖ Ordenanza Municipal N°006-2014-CPP, legislación que regula el funcionamiento de bares, pubs, discotecas, bares, cantinas, centros nocturnos, peñas, picanterías y establecimientos similares.

Procedimiento

La licencia para operar se otorgará mediante un proceso administrativo único que implica un análisis anticipado con aprobación tácita favorable.

Plazo para Resolver:

i) Edificaciones calificadas con nivel de riesgo bajo o medio

Es necesario presentar la Declaración Jurada a que se refiere el literal c) del Artículo 7 de la Ley 1200, así como realizar la inspección técnica de seguridad de los edificios una vez obtenida la licencia.

Con base en la presentación de la Solicitud de Licencia de Funcionamiento, el plazo máximo para tramitar el habilitante es de cuatro (4) días hábiles.

ii) Edificaciones calificadas con nivel de riesgo alto o muy alto

Antes de la emisión de la licencia de funcionamiento, se debe realizar una inspección técnica de seguridad del edificio.

El tiempo límite para la expedición del permiso es de (10 días), computados desde el día de presentación de la autorización de operación.

El municipio competente determinará el nivel de riesgo del edificio al presentar la petición de permiso de operación, en conformidad con las disposiciones estipuladas en el Reglamento de Revisiones Técnicas de Seguridad.

A. Plazos para resolver

1) Edificaciones calificadas con nivel de riesgo bajo o medio

Es necesario presentar la Declaración Jurada a que se refiere el literal c) del Artículo 7 de la Ley 1200, así como realizar la inspección técnica de seguridad de los edificios tras la obtención de la licencia. Con base en la presentación de la Solicitud de Licencia de Funcionamiento, el plazo máximo para tramitar el habilitante es de cuatro (4) días hábiles.

2) Edificaciones calificadas con nivel de riesgo alto o muy alto

Antes de la emisión de la licencia de funcionamiento, se debe realizar una inspección técnica de seguridad del edificio. El tiempo límite para otorgar el permiso es de 10 días, calculados desde la fecha de presentación de la autorización de operación. El municipio competente determinará el nivel de riesgo del edificio al presentar la petición de autorización de operación, conforme a las disposiciones fijadas en el Reglamento de Verificaciones Técnicas de Seguridad.

B. Identificación de categoría

CATEGORIA "A" Área hasta 100 m²

Peticiones de autorizaciones de operación para comercios y prestaciones con una superficie menor a 100 m². Se exceptúan de esta clasificación los locales que contemplen gimnasios, centros médicos, talleres, bares nocturnos, restaurantes, expendios de licor,

discotecas, tabernas, karaokes, casas de apuestas, tragamonedas, ferreterías o recintos equivalentes. Del mismo modo, se excluyen los locales cuyas actividades conlleven la utilización, almacenamiento, producción o venta de sustancias venenosas o altamente combustibles que constituyan un peligro para la colectividad.

Como obtener Información:

Para determinar si la configuración del establecimiento cumple con la normativa urbanística y es acorde con el uso del terreno, el interesado tiene que dirigirse al puesto de servicio al ciudadano, en el cual obtendrá asesoría acerca de las condiciones necesarias para conseguir un permiso de operación.

El asesor le entregará un formato sin costo de manifestación sustentada en autorizaciones de operación y le brindará apoyo para rellenarlo.

Requisitos de Pagos Únicos:

El pago es de S/.165.00 Soles en base al derecho a licencia de funcionamiento

NOTA: Luego de recibir la licencia, el municipio verificará las condiciones de seguridad declaradas mediante la dependencia de protección civil; si no coinciden, el municipio revocará inmediatamente la licencia de funcionamiento.

CATEGORIA "B" Área mayor a 100 m2 hasta 500m2

Como obtener Información:

Para determinar si la configuración del establecimiento cumple con la normativa urbanística y es acorde con el uso del terreno, el interesado tiene que dirigirse al puesto de servicio al ciudadano, en el cual recibirá asesoramiento acerca de las condiciones para conseguir un permiso de operación. El consejero le proporcionará al interesado un formato gratuito de manifestación jurada de autorización de operación. Se le brindará apoyo para llenar este formato.

Requisitos de Pagos Únicos:

S/ 353.50 Soles en virtud de su derecho a licencia de funcionamiento.

NOTA: Antes de obtener su autorización de operación, dichos locales tendrán que someterse a una verificación elemental de seguridad previa (ITSDC) efectuada por la dependencia de protección civil del municipio y conseguir su acreditación.

CATEGORIA "C" Área mayor a 500 m2

Como obtener Información:

Con el fin de precisar si la modalidad del local se ajusta a la regulación urbanística y resulta acorde con el terreno, el interesado tendrá que dirigirse al puesto de servicio al ciudadano, en el cual obtendrá asesoría acerca de las condiciones para conseguir la autorización de operación.

La solicitud de declaración judicial de licencia para operar será enviada sin costo al solicitante por el orientador, quien también le ayudará a llenarla.

Requisitos de Pagos Únicos:

S/ 636.00 Soles de pago por derecho de licencia de funcionamiento.

3.2.2.3. Administración y sistema tributario municipal.

Según la Ley del Procedimiento administrativo general - Ley N° 27444 (2018), El área encargada de desarrollar las funciones administrativas, de recaudación de ingresos, de imposición de las contribuciones municipales, de registro y orientación de los contribuyentes, de control administrativo y de respeto a las ordenanzas locales y de las medidas transitorias y complementarias se conoce como administración de tributos, Corresponde a las competencias y habilidades señaladas en los artículos 52, 53 y 54 del Código Tributario, la Ley N° 27972-Ley Orgánica de Municipalidades, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, la Ley del Procedimiento Administrativo General y otras leyes pertinentes. Además, es responsable de recaudar otros ingresos que se hayan recaudado directamente, como las tasas administrativas resultantes de violaciones a las leyes y/u ordenanzas municipales.

Al 31 de marzo de 2020, se registran 1,187 municipalidades con personal dedicado exclusivamente al ámbito de gestión fiscal. En contraste con el 31 de diciembre de 2019, se registró un aumento del 0,5%, pasando de 9 mil 602 a 9 mil 554 empleados. Al 31 de marzo de 2020, había 4 mil 862 empleados hombres trabajando únicamente en el ámbito de gestión tributaria y 4 mil 692 empleadas mujeres. Además, en comparación con el 31 de diciembre de 2019, se observó una disminución del 2,0% (95%) en las características personales femeninas y un aumento del 1,0% (47%) en las masculinas.

Esta garantía es válida hasta que se apruebe el pago final o se confirme la finalización.

A. Código tributario

1. Determinación

Se determina la presencia de una obligación fiscal, se personaliza la obligación de pagarla y se valora su trascendencia.

Este acto se realiza en 3 pasos:

- ✓ Fase 1: Confirmación del cumplimiento de la exigencia tributaria por parte del contribuyente.
- ✓ Paso 2: Determinación de la base imponible.
- ✓ Fase 3: Liquidación (cálculo del impuesto).

Formas practicar de la determinación

- ✓ Para el sujeto pasivo (autodeterminación).
- ✓ Para la Administración Tributaria oficial.
- ✓ Para la administración del tributo con la ayuda del sujeto (determinación mixta).

2. Recaudación

Es una función inherente a todas las administraciones tributarias. Es un procedimiento complicado que inicia con la fijación y concluye con la cancelación del gravamen (ya sea voluntario o forzado).

- Reconocimiento de contribuciones a través del sistema reconocimiento de contribuciones a través del sistema financiero y bancario.
- Interposición de Medidas Cautelares

B. Ley de tributación municipal

De acuerdo con el Decreto Ley de Impuestos Municipales No. 776 (2023), las contribuciones municipales constituyen los gravámenes señalados en la normativa actual en respaldo a las administraciones locales, cuya observancia no genera una sanción tributaria directa del municipio al sujeto pasivo.

Los tributos a cargo de las municipalidades

- ✓ Impuestos prediales
- ✓ Impuestos de alcabala
- ✓ Impuestos de espectadores públicos que no estén relacionados con el deporte
- ✓ Impuestos de vehículos
- ✓ Impuestos de apuestas
- ✓ Arbitrios

3.2.2.4. Fiscalización.

Según Calderón (2023), El término "fiscalización tributaria" se refiere a "un conjunto de acciones realizadas con el fin de regular y verificar el adecuado cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes de conformidad con la normativa tributaria establecida en un estado determinado".

Esta fiscalización, que está vinculada al sistema tributario, es un conjunto de leyes, regulaciones, estructuras, estrategias y procedimientos que tienen como fin recaudar impuestos para financiar las operaciones del Estado y establecer al gobierno como una herramienta de desarrollo económico que distribuya el dinero de manera razonable a través de la justicia tributaria. Además, si se encuentran desacuerdos sobre abonos fraccionados o completos, estos pueden solucionarse a través de medios como el arbitraje o la mediación.

El artículo 39, el artículo 39.1 de la norma dispone una salvedad que autoriza efectuar adelantos completos cuando sea costumbre común en el mercado para garantizar la provisión de productos o prestaciones. No obstante, para ello, debe establecerse una fianza equivalente al monto del anticipo. Por otra parte, de acuerdo al artículo 45, inciso 45.36, en los casos en que un procedimiento arbitral concluya en un desembolso al suministrador o ejecutor, tal abono tendrá que realizarse según lo dispuesto por el tribunal arbitral o, en su defecto, en el instante de la anulación o conclusión del convenio. En los casos en que el procedimiento de arbitrio concluya posteriormente a este momento, el abono deberá hacerse inmediatamente después de finalizado el proceso.

Inicio del procedimiento

El primer paso es la notificación enviada al sujeto de la fiscalización de:

- ✓ El documento que se muestra al representante fiscal que llevará a cabo el trámite y
- ✓ El requerimiento

Si notifican en momentos diferentes, se considera incisivo el momento que da lugar a la instrucción del escrito final.

De los documentos:

Durante el proceso de fiscalización, la SUNAT emitirá, entre otros, una tarjeta de solicitud, solicitará hallazgos y actuaciones, todo lo cual deberá incluir los siguientes datos mínimos:

- ❖ Nombre o razón social del sujeto fiscalizado;
- ❖ Domicilio fiscal;
- ❖ Ruc;
- ❖ Numero de documento;
- ❖ Fecha;
- ❖ El contenido del documento final o parcial;

- ❖ La firma contratación del trabajador calificado de la SUNAT.

Periodo de fiscalización

Los libros y registros, ya sean en sistema manual o automatizado, así como los escritos y registros de los actos que constituyen los hechos que dan lugar a obligaciones tributarias, deben conservarse mientras el impuesto no prescriba (núm. 7 del art. 87 del CT).

La cancelación espontánea de la deuda establecida no otorga facultad para solicitar su reintegro. (Artículo 49 del CT).

3.3. Marco conceptual

- Administración:** La gestión es una disciplina social que procura lograr objetivos institucionales mediante un enfoque estructurado y un esfuerzo humano coordinado.
- Estrategias:** Un plan de acción creado para lograr una determinación o conjunto de fines se denomina estrategia. Consiste en identificar los recursos, fijar prioridades, decidir y distribuir responsabilidades para incrementar las posibilidades de lograr el éxito.
- Gestión:** Hace referencia al conjunto de actividades, procedimientos e iniciativas laborales orientadas a la administración de los recursos del Estado en las instituciones gubernamentales. Estas actividades son ejecutadas por los funcionarios para promover el desarrollo y el crecimiento del país, garantizando al mismo tiempo una administración eficiente, clara y encargada de los bienes y prestaciones que corresponden a la población (Instituto Peruano de Asuntos Públicos, Política y Gobierno, 2022).
- Licencia:** Permiso para hacer algo. Permiso, venia, consentimiento, autorización, beneficio, otorgamiento, facultad, aquiescencia, aprobación, anuencia e impetración.
- Metas:** Como consecuencia inmediata de la entrega y la dedicación, una meta es la meta que se busca alcanzar a lo largo del tiempo. Definir objetivos es esencial para dirigir y guiar nuestras acciones hacia un fin determinado, brindándonos un sentido de



propósito e inspiración. Los objetivos pueden ser tanto individuales como laborales, y cubrir aspectos como la formación, la trayectoria ocupacional, la economía y el bienestar, entre otros. Podremos ver nuestro progreso y tomar pasos concretos para acercarnos al logro de nuestras metas estableciendo metas claras y alcanzables.

- f. **Normas:** Las directrices son lineamientos definidos para mantener un orden determinado y un comportamiento consistente. Estas pautas se crean para establecer criterios de conducta aceptables dentro de una comunidad o entidad. Funcionan como guía para la coexistencia armoniosa y la administración eficaz de las acciones humanas, estableciendo fronteras y anticipaciones acerca de cómo han de vincularse los individuos entre ellos y con su medio. Cumplir con estas directrices, que pueden tener un carácter legal, social, cultural o ético, resulta fundamental para el rendimiento equilibrado de la sociedad y la consecución de los objetivos de un grupo.
- g. **Obligaciones:** Los deberes son responsabilidades que requieren que un individuo actúe de determinada forma, ya sea ejecutando una acción o absteniéndose de ella por un motivo concreto. Estas responsabilidades pueden originarse en acuerdos cumplidos o incumplidos, disposiciones legales, reglas sociales, principios éticos o sensatez personales y profesionales. La extensión y el carácter de los deberes pueden diferir según la situación en las que se originan y pueden ser tanto legales como morales. Respetar las obligaciones es esencial para mantener el orden social, la integridad individual.
- h. **Políticas:** La política es un grupo de habilidades y conocimientos necesarios para dirigir y gestionar un Estado, cuidando su administración y estructura, así como sus relaciones y comunicación con la población. Este campo implica tomar decisiones, desarrollar políticas públicas, gestionar recursos y negociar intereses con el fin de promover el progreso social y el bienestar general. Además, la política incluye la participación inmediata de la comunidad en el ámbito público, la comunicación de ideas y la búsqueda de consensos para afrontar los retos que enfrenta una sociedad

o país. Se trata de un proceso complejo y dinámico que procura armonizar diversos puntos de vista y valores en la búsqueda de un avance colectivo (Domingo, 2003).

- i. **Planear:** La programación resulta fundamental, ya que posibilita establecer con claridad los fines y las medidas requeridas para alcanzarlas. En consecuencia, eleva nuestro grado de una compañía, funcionalidad y operatividad al favorecer la coordinación de tareas, estrategias y formas que aseguran el éxito.
- j. **Proceso:** Para lograr un fin previamente identificado, un procedimiento es un conjunto de tareas organizadas que requiere la intervención de una cantidad determinada de personas y recursos coordinados.
- k. **Programas:** Un programa consiste en un grupo secuencial de comandos en un lenguaje de programación que posibilita realizar una tarea determinada. Estos comandos están concebidos para ser ejecutados por una computadora o sistema informático con el fin de llevar a cabo funciones específicas, como procesar información, efectuar cuenta, revelar resultados o interactuar con el usuario. Dichos programas pueden crearse para diversos fines, desde aplicaciones de software cotidianas.
- l. **Recursos:** Se trata de cualquier herramienta o acción que un organismo puede utilizar para generar rendimientos, utilidades o ventajas en distintos ámbitos de su cumplimiento. Estos elementos pueden ser materiales o inmateriales e incluyen recursos como fondos económicos, instalaciones, tecnología, información, competencias y vínculos.
- m. **Transparencia:** Es responsabilidad fundamental de cualquier administración ofrecer información, transparentar sus acciones y garantizar que la población tenga acceso a los datos públicos. Esa claridad refuerza la credibilidad social, la intervención de los ciudadanos y la supervisión democrática de la administración estatal.



CAPITULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre gestión administrativa y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, periodo 2024.

4.2. Hipótesis específica

- Existe una relación significativa entre el proceso de planificación y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, periodo 2024.
- Existe una relación significativa entre el proceso de una compañía y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, periodo 2024.
- Existe una relación significativa entre el proceso de dirección y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, periodo 2024.
- Existe una relación significativa entre el proceso de control y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, periodo 2024.

4.3. Variables

V1. Gestión administrativa.

V2. Licencias de funcionamiento.

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1*Operacionalización de las variables*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala
1. Gestión Administrativa	Proceso de planificación	• Tipos de planificación • Etapas de planificación • Pasos de la planificación	Ordinal
	Proceso de Organización	• Principio de la organización • Etapas de la organización • Técnicas de organización	
	Proceso de dirección	• Principio de dirección • Tipos de organización • Etapas de organización	
	Proceso de Control	• Principios de control • Tipos de control • Técnicas de control	
2. Licencias de funcionamiento	Requisitos para la licencia de funcionamiento	• Entidades obligadas • Entidades no obligadas	Ordinal
	Procedimiento para el otorgamiento de licencias funcionamiento	• Plazos para resolver • Identificación de categoría	
	Administración y sistema tributario municipal	• Código tributario • Ley de tributación municipal	
	Fiscalización	• Inicio del procedimiento • Periodos de fiscalización	



Nota. Elaboración propia del investigador.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

El actual trabajo tuvo un enfoque cuantitativo.

Según Hernández et al. (2014), el método cuantitativo conlleva la obtención de información, la cual luego se examina a través de procedimientos estadísticos. Este método pretende identificar regularidades o inclinaciones de conducta para confirmar o refutar las hipótesis planteadas. La evaluación mediante cifras y el estudio estadístico constituyen instrumentos trascendental en este método, ya que facilitan una interpretación imparcial y medible.

5.2. Método aplicado a la investigación

Debido a que conlleva una secuencia de etapas en el proceso de investigación, el actual trabajo cumplió con el método deductivo.

Según Hernández et al. (2014), el enfoque deductivo debe partir de una hipótesis fundamentada en la base teórica de un campo particular. A través de un procedimiento racional y deductivo se obtienen nuevas inferencias y anticipaciones empíricas. Dichas inferencias y anticipaciones son evaluadas para comprobar su validez.

5.3. Tipo de investigación

El actual trabajo fue de tipo básico.

Según Muntané (2010) afirma: "La característica que distingue a la revisión fundamental inicia y concluye en un contexto teórico. Su propósito es expandir el saber científico sin relacionarlo con usos prácticos del mundo real " (p. 221).

5.4. Nivel de investigación

Este trabajo se realizó a nivel correlacional ya que permitió la correlación las dos variables.

Según Hernández et al. (2014), el trabajo correlacional analiza cómo se relacionan diferentes factores dentro de un conjunto o comunidad con el fin de identificar regularidades previsibles. Esta clase de indagación se enfoca en establecer si hay una vinculación consistente entre las variables, en lugar de establecer causalidad.

5.5. Diseño de investigación

El diseño de la actual indagación no fue experimental.

Según Hernández et al. (2014), el diseño no experimental se refiere a trabajos donde los fenómenos se perciben en su ambiente natural sin interferencia ni alteración de los factores significativos. El análisis en estos casos se enfoca en entender los eventos y cómo ocurren en su contexto habitual.

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

Según López (2015), una manifestación poblacional explica el conjunto de individuos o elementos que constituyen el foco de una indagación. Esta colección incluye cualquier cosa, desde personas y animales, hasta historias médicas, pruebas de laboratorio, alumbramientos y percances, junto con otros aspectos que se están investigando o examinando.

La población de este trabajo es de los 30 trabajadores de la sub gerencias de promoción de la inversión privada, permisos y la administración de promoción de desarrollo económico de la MPSR-Juliaca.

5.6.2. Muestra

Para López (2015) La ilustración es una porción o sector del universo en trabajo. En esta situación, el grupo poblacional de interés se basa en la población de la que forma parte.

La muestra fue de tipo censal por lo tanto se tomó a los 30 trabajadores la subgerencias de impulso a la inversión privada, autorizaciones y la gestión de promoción de desarrollo económico de la MPSR-Juliaca.

5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica

En esta indagación se aplicó la misma encuesta, lo cual facilitará la recopilación de datos e datos requerida para su procesamiento por el sistema.

Según Palella (2006), la encuesta constituye un método para obtener datos de individuos cuyas opiniones resultan relevantes para el investigador. Se basa en un formulario elaborado con anterioridad que se proporciona a los participantes, quienes contestan de manera confidencial, lo que posibilita recopilar datos acerca de actitudes, comportamientos o características específicas.

5.7.2. Instrumento

En este trabajo se usó un cuestionario como forma esencial de recolección de datos. Este escenario se creará y validará estadísticamente mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Se considerarán los factores, las dimensiones y los fines específicos y así garantizar la veracidad.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

La confiabilidad se determinó mediante el Alfa de Cronbach.

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	21

Nota. Tabla elaborada mediante el SPSS v25.

La tabla 2 revela un valor de alfa de 0,866, esto demuestra que el instrumento usado en esta indagación tuvo una confiabilidad buena.

5.8.2. Validez

Para la validación del instrumento, se recurrió a la opinión un experto de la facultad de ciencias administrativas.

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Para facilitar la introducción de datos en la computadora, se aplicó SPSS v.25 para el análisis de los datos y su posterior análisis. Este programa es utilizado por profesionales de las ciencias sociales para analizar sus datos estadísticos.

5.10. Contrastación de hipótesis

Se contrasto las hipótesis haciendo uso de las siguientes métricas:

- ❖ **Establecimiento de la hipótesis nula y alterna:**
 - P-valor $> 0,05$ se acepta H_0 .
 - P-valor $< 0,05$ se acepta H_1 .
- ❖ **Elección del nivel de significancia:** Se elegirá 0.05.
- ❖ **Identificación del estadístico de prueba:** Dependerá de la tendencia de las variables.
- ❖ **Toma de decisiones:** Se tendrán en cuenta los hallazgos estadísticos.

Planteamiento de la hipótesis general:

H0: No hay una relación significativa entre gestión administrativa y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, periodo 2024.

H1: Existe una relación significativa entre gestión administrativa y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, periodo 2024.

Valor de alfa:

0,05.

Prueba estadística:

Tabla 3

Contraste de la hipótesis general

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,640	,066	10,826	,000
N de casos válidos		30			

Nota. Tabla elaborada mediante el SPSS v25.

Decisión:

En la tabla 3, se reportó un valor de significancia de 0,000, inferior al nivel crítico establecido de $\alpha = 0,05$, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis alterna. Esta última sostiene que hay una vinculación con relevancia estadística entre la gestión administrativa y las licencias de funcionamiento en la MPSR-J, 2024.

Planteamiento de la hipótesis específica 1:

H0: No existe una relación significativa entre el proceso de planificación y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, periodo 2024.

H1: Existe una relación significativa entre el proceso de planificación y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, periodo 2024.

Valor de alfa:

0,05.

Prueba estadística:

Tabla 4

Contraste de la hipótesis específica 1

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,580	,104	5,219	,000
N de casos válidos		30			

Nota. Tabla elaborada mediante el SPSS v25.

Decisión:

En lo correspondiente a la tabla 4, la prueba estadística arrojó una significancia exacta de 0,000, que al ser menor al umbral de decisión de $\alpha = 0,05$, permitió confirmar la validez de la hipótesis alterna. Esto indica con claridad que el proceso de planificación guarda una conexión significativa con las licencias de funcionamiento en la MPSR-J, 2024.

Planteamiento de la hipótesis específica 2:

H0: No existe una relación significativa entre el proceso de organización y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, periodo 2024.

H1: Existe una relación significativa entre el proceso de organización y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, periodo 2024.

Valor de alfa:

0,05.

Prueba estadística:

Tabla 5

Contraste de la hipótesis específica 2

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,569	,095	5,678	,000
N de casos válidos		30			

Nota. Tabla elaborada mediante el SPSS v25.

Decisión:

La tabla 5 reflejó igualmente una significancia de 0,000, valor inferior al nivel de significancia aceptado ($\alpha = 0,05$), lo cual llevó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna correspondiente. En este caso, se reconoce que el proceso de una compañía presenta una vinculación con relevancia estadística con las licencias de funcionamiento en la MPSR-J, 2024.

Planteamiento de la hipótesis específica 3:

H0: No existe una relación significativa entre el proceso de dirección y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, periodo 2024.

H1: Existe una relación significativa entre el proceso de dirección y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, periodo 2024.

Valor de alfa:

0,05.

Prueba estadística:

Tabla 6

Contraste de la hipótesis específica 3

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,552	,126	4,214	,000
N de casos válidos		30			

Nota. Tabla elaborada mediante el SPSS v25.

Decisión:

Por su parte, la tabla 6 mostró un resultado análogo, con una significancia de 0,000, situándose por debajo del umbral crítico de $\alpha = 0,05$. Esta evidencia permitió validar la hipótesis alterna que plantea la existencia de un nexo significativo entre el proceso de dirección y las licencias de funcionamiento en la MPSR-J, 2024.

Planteamiento de la hipótesis específica 4:

H0: No existe una relación significativa entre el proceso de control y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, periodo 2024.

H1: Existe una relación significativa entre el proceso de control y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, periodo 2024.

Valor de alfa:

0,05.

Prueba estadística:

Tabla 7

Contraste de la hipótesis específica 4

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,548	,106	4,695	,000
N de casos válidos		30			

Nota. Tabla elaborada mediante el SPSS v25.

Decisión:

Finalmente, en la tabla 7, el análisis también reveló una significancia estadística de 0,000, lo que, al encontrarse por debajo del valor de referencia ($\alpha = 0,05$), permitió aceptar la hipótesis alterna. Esto evidencia que el proceso de control mantiene un nexo significativo con las licencias de funcionamiento en la MPSR-J, 2024.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Tabla 8

Resultados de la prueba de normalidad

Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,965	30	,414
Licencias de funcionamiento	,932	30	,040

Nota. Tabla elaborada mediante el SPSS v25.

Interpretación:

De acuerdo con los hallazgos obtenidos en la tabla 8, las significancias estadísticas correspondientes a ambas variables superaron el valor de 0,05. Es decir, se puede afirmar con un nivel de confianza aceptable que los datos distribuidos en cada variable se ajustan a una distribución normal. Esta condición es crucial dentro del análisis estadístico, ya que garantiza la validez para aplicar técnicas paramétricas, como la correlación de Pearson, que exige normalidad como uno de sus supuestos básicos.

Tabla 9

Baremo de correlación de Pearson

–1.00	Correlación negativa perfecta.
–0.90	Correlación negativa muy fuerte.
–0.75	Correlación negativa considerable.
–0.50	Correlación negativa media.
–0.25	Correlación negativa débil.
–0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

Nota. Este baremo pertenece a Hernández et al. (2014).

Tabla 10

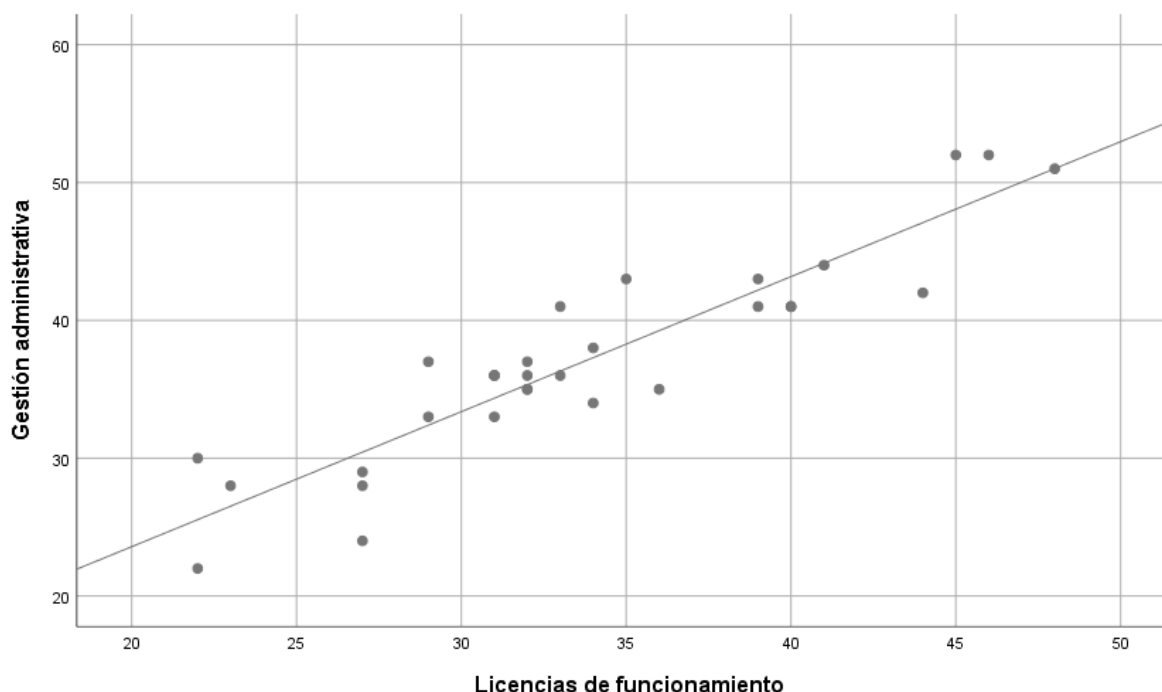
Correlación entre la gestión administrativa y las licencias de funcionamiento

		Gestión administrativa	Licencias de funcionamiento
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	,717**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30

Nota. La correlación encontrada en esta tabla es positiva.

Figura 1

Diagrama de dispersión entre la gestión administrativa y las licencias de funcionamiento



Nota. Los hallazgos de esta figura provienen de la tabla 10.

Interpretación:

Entre la variable gestión administrativa y la variable licencias de funcionamiento, se evidenció un coeficiente de Pearson de 0,717, el cual corresponde a una correlación positiva de magnitud media. Este resultado, mostrado en la tabla 10, muestra existe una conexión consistente entre ambas variables, donde un mejor desempeño en los procesos administrativos influye favorablemente en la eficiencia con la que se emiten las licencias. En términos prácticos, cuanto más ordenada, estratégica y coherente es la gestión interna de la municipalidad, mayor es la capacidad institucional para atender oportunamente los trámites ciudadanos vinculados a la formalización de actividades comerciales.

Tabla 11

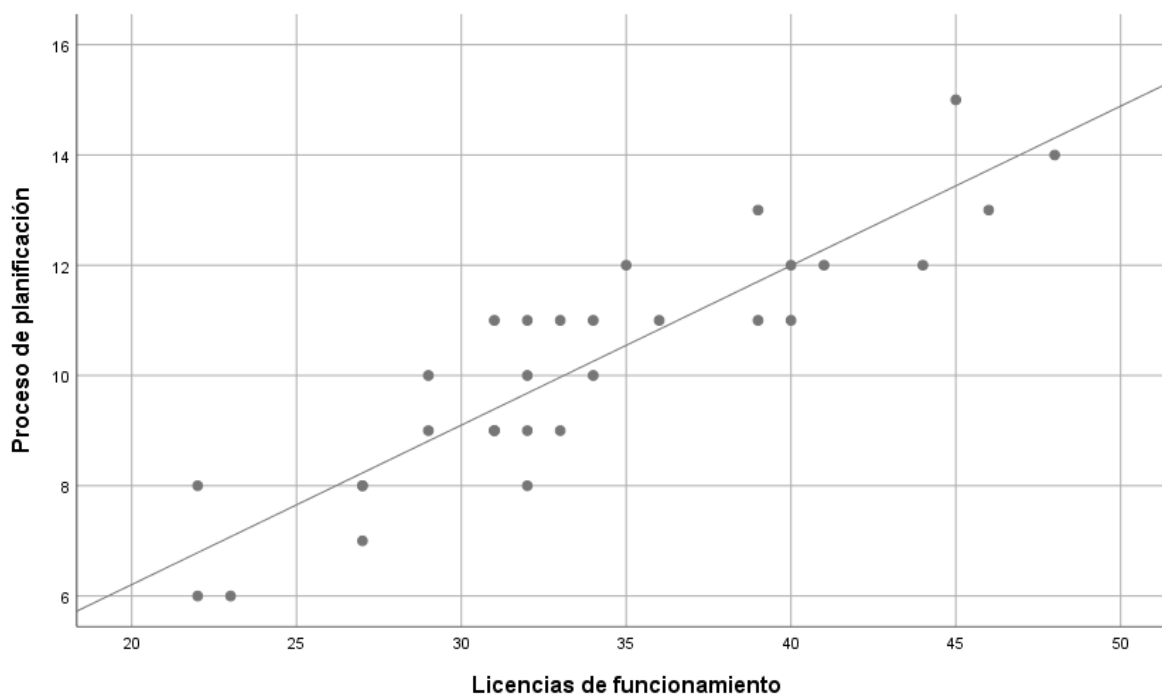
Correlación entre el proceso de planificación y las licencias de funcionamiento

		Proceso de planificación	Licencias de funcionamiento
	Correlación de Pearson	1	,702**
Proceso de planificación	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30

Nota. La correlación encontrada en esta tabla es positiva.

Figura 2

Diagrama de dispersión entre el proceso de planificación y las licencias de funcionamiento



Nota. Los resultados de esta figura provienen de la tabla 11.

Interpretación:

En cuanto al proceso de planificación y su conexión con las licencias de funcionamiento, la tabla 11 refleja un coeficiente de correlación de 0,702, valor que también representa una correlación positiva de magnitud media. Este hallazgo señala que cuando la entidad pública estructura adecuadamente sus fines, define metas claras y gestiona sus recursos de forma anticipada, se optimiza la ejecución de labores vinculadas con la emisión de licencias. La planificación se convierte así en una herramienta clave que permite prever necesidades, ordenar acciones y facilitar el cumplimiento eficiente de los procedimientos administrativos exigidos por la normatividad vigente.

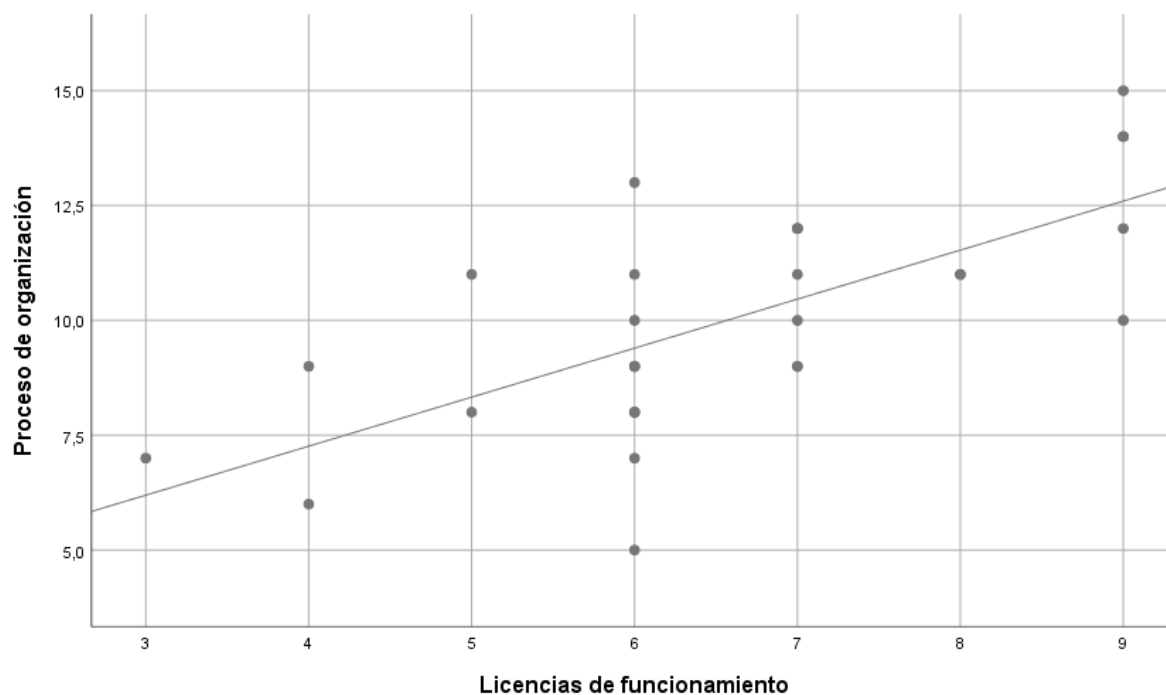
Tabla 12*Correlación entre el proceso de organización y las licencias de funcionamiento*

		Proceso de planificación	Licencias de funcionamiento
Proceso de planificación	Correlación de Pearson	1	,670**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30

Nota. La correlación encontrada en esta tabla es positiva.

Figura 3

Diagrama de dispersión entre el proceso de organización y las licencias de funcionamiento



Nota. Los resultados de esta figura provienen de la tabla 12.

Interpretación:

Respecto al proceso de una compañía y su vínculo las licencias de funcionamiento, la tabla 12 reporta un coeficiente de Pearson de 0,670, mostrando una correlación positiva de magnitud media. Esto evidencia que una estructura institucional bien definida, con funciones delimitadas, jerarquías claras y recursos distribuidos adecuadamente, fortalece la capacidad operativa de la municipalidad. Un grupo efectiva minimiza la duplicidad de tareas, reduce los tiempos de espera y asegura que cada área cumpla con su rol dentro del circuito administrativo, favoreciendo así un proceso de licenciamiento más fluido y funcional.

Tabla 13

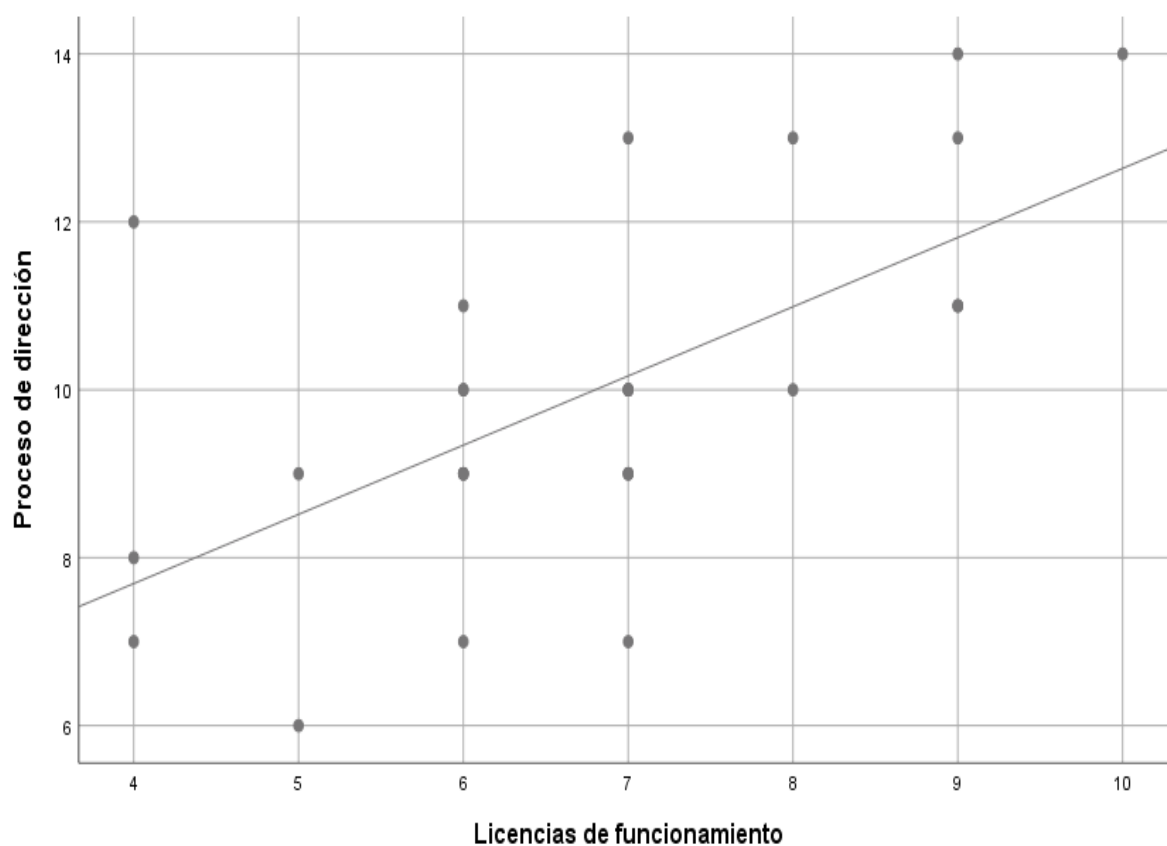
Correlación entre el proceso de dirección y las licencias de funcionamiento

		Proceso de dirección	Licencias de funcionamiento
	Correlación de Pearson	1	,637**
Proceso de dirección	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30

Nota. La correlación encontrada en esta tabla es positiva.

Figura 4

Diagrama de dispersión entre el proceso de dirección y las licencias de funcionamiento



Nota. Los resultados de esta figura provienen de la tabla 13.

Interpretación:

Al examinar el vínculo entre el procedimiento de dirección y las licencias de funcionamiento, los hallazgos presentados en la tabla 13 muestran un coeficiente de Pearson de 0,637, lo cual se interpreta como una correlación positiva de magnitud media. Esta cifra sugiere que un liderazgo efectivo, basado en la coordinación de equipos, la comunicación oportuna y la motivación del trabajador, tiene un efecto significativo en la calidad del servicio municipal. Una dirección eficiente impulsa una mejor actitud institucional frente a los procedimientos, asegurando que los trámites se gestionen con mayor compromiso, orden y sentido de responsabilidad.

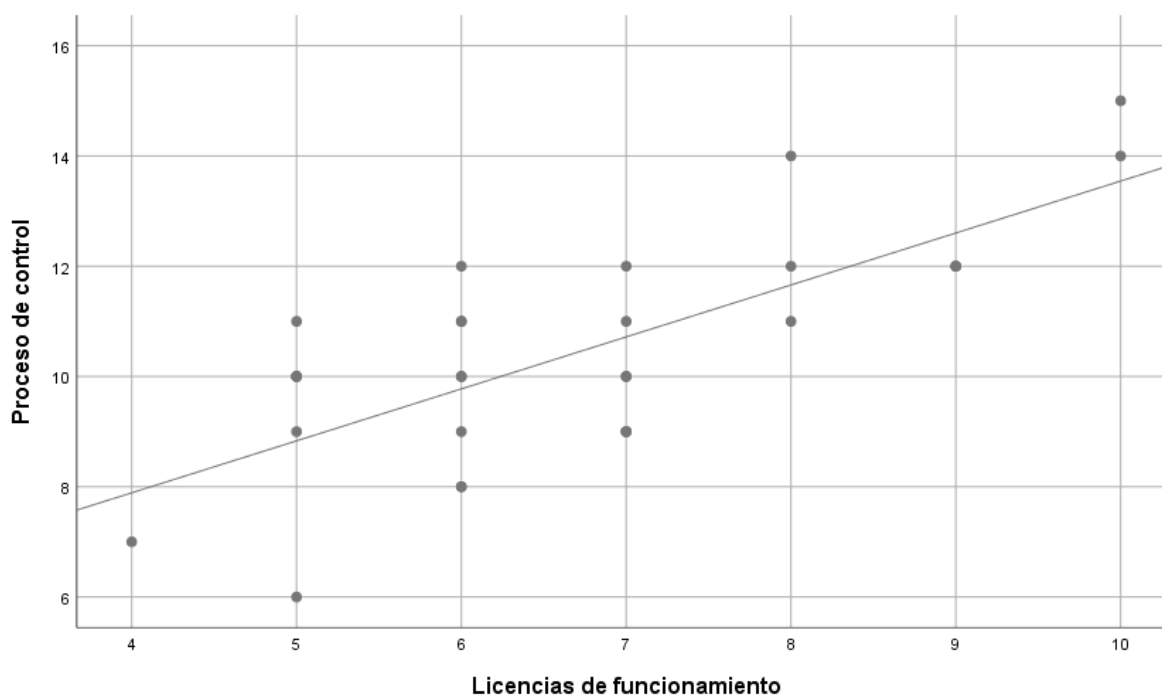
Tabla 14*Correlación entre el proceso de control y las licencias de funcionamiento*

		Proceso de control	Licencias de funcionamiento
Proceso de control	Correlación de Pearson	1	,657**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30

Nota. La correlación encontrada en esta tabla es positiva.

Figura 5

Diagrama de dispersión entre el proceso de control y las licencias de funcionamiento



Nota. Los hallazgos de esta figura provienen de la tabla 14.

Interpretación:

Por último, la conexión entre el proceso de control y las licencias de funcionamiento arrojó un coeficiente de Pearson de 0,657, representando igualmente una correlación positiva de magnitud media, según lo mostrado en la tabla 14. Este resultado pone en evidencia que el monitoreo constante, la valoración del rendimiento y la aplicación de acciones de corrección son componentes esenciales para mantener la calidad del servicio administrativo. Un sistema de control eficaz permite detectar a tiempo deficiencias o errores en el proceso de licenciamiento, contribuyendo así a ofrecer respuestas más oportunas, coherentes y ajustadas a las necesidades ciudadanas.

6.2. Discusión de resultados

El trabajo evidenció una conexión significativa entre la gestión administrativa y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, durante el periodo 2024. Este resultado posibilita sustentar que una gestión administrativa sólida, estructurada en procedimientos de programación, estructuración, conducción y supervisión, incide directamente en la eficiencia y calidad con la que se desarrollan los trámites de licenciamiento. Este resultado, respaldado por una significancia estadística menor al nivel crítico ($p < 0,05$), se alinea con múltiples investigaciones previas que han abordado la misma conexión desde diversos enfoques institucionales y territoriales.

En ese sentido, lo planteado por Morales (2020) resulta altamente pertinente, al demostrar en el contexto de una universidad pública que la gestión administrativa está estrechamente vinculada al servicio. En su trabajo, el coeficiente de correlación alcanzó un valor de 0,898, lo cual evidenció una conexión positiva de considerable magnitud. Aunque el entorno institucional varía respecto al actual trabajo, la coincidencia radica en que ambos trabajos identifican en la eficiencia administrativa un eje determinante para el cumplimiento de funciones esenciales, ya sea en la emisión de licencias o en la prestación de servicios educativos. Morales destaca especialmente los procesos de planificación y una compañía como claves para generar valor público, aspecto también confirmado por el actual trabajo.

De manera complementaria, la revisión desarrollada por Contento (2022) en el ámbito privado refuerza la idea de que la gestión administrativa incide directamente en el desarrollo organizacional, siendo esta conexión observable cuando las tareas internas se ejecutan de forma coherente, ordenada y comunicada. El trabajo identifica que la sistematización de los procedimientos administrativos no solo resuelve falencias internas, sino que también permite que las entidades alcancen mayor estabilidad operativa. Esta visión es coherente con lo evidenciado en la Municipalidad Provincial de San Román, donde una administración ordenada contribuye a mejorar los tiempos, la transparencia y la satisfacción ciudadana respecto a los trámites de licencias.

Más específicamente, la revisión de Ruiz (2023), desarrollada en el contexto municipal del distrito de San Juan de Miraflores, guarda una notable similitud temática y metodológica con la actual tesis. Ruiz comprobó mediante un enfoque cuantitativo y correlacional que la administración organizacional guarda vínculo con la concesión de permisos, aunque la correlación hallada fue de menor magnitud ($\rho = 0,321$). Pese a ello, la coincidencia en los hallazgos corrobora la existencia de una tendencia constante: cuando las municipalidades fortalecen sus procesos administrativos, los mecanismos de atención, revisión y otorgamiento de licencias se vuelven más eficaces y confiables.

Otro referente relevante es el trabajo de Mendoza (2018), quien optó por una aproximación ingenieril mediante el desarrollo de un sistema de licenciamiento apoyado en tecnologías de gestión documental y procesos BPM. Aunque su enfoque fue aplicado y más técnico, concluyó que la optimización administrativa, cuando está apoyada en herramientas modernas y normativas claras, permite acelerar y transparentar el proceso de emisión de licencias. Esta afirmación refuerza la necesidad de entender que la gestión administrativa no debe percibirse como un conjunto estático de procedimientos, sino como un sistema dinámico que debe adaptarse, innovarse y perfeccionarse constantemente.

Asimismo, el trabajo de Uriarte (2021) aporta otra perspectiva relevante al abordar cómo la normatividad sobre licencias impacta en la informalidad de las MYPES. Aunque su eje de análisis fue diferente, sus hallazgos apuntan a la misma conclusión: una gestión normativa clara, coherente y ejecutada con eficiencia administrativa reduce las barreras de entrada a la formalidad, promoviendo así un entorno comercial más ordenado. Esto evidencia que los efectos de una buena gestión administrativa se proyectan más allá del trámite en sí, impactando en fenómenos estructurales como la informalidad o el desarrollo económico local.



CONCLUSIONES

PRIMERA. Se halló la conexión entre la gestión administrativa y las licencias de funcionamiento. El análisis estadístico evidenció un coeficiente de Pearson de 0,717, esto refleja una asociación positiva de nivel prudente, lo que significa que, conforme se optimiza la administración organizacional, igualmente progresa el procedimiento de concesión de licencias. Del mismo modo, se registró un nivel de significancia de $p = 0,000$, menor al valor alfa definido en 0,05. En consecuencia, se concluye que hay una conexión significativa entre la gestión administrativa y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2024.

SEGUNDA. En este trabajo se revisó la conexión entre el proceso de planificación y las licencias de funcionamiento. El resultado arrojó un coeficiente de Pearson de 0,702, lo que indica una correlación positiva de magnitud media, es decir, que una mejora en los procesos de planificación contribuye en una medida importante al buen desarrollo del trámite de licencias. Además, se registró un valor de significancia de $p = 0,000$, el cual se encuentra por debajo del umbral de $\alpha = 0,05$. Por ende, se concluye que hay una conexión entre el proceso de planificación y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2024.

TERCERA. En este trabajo se halló la conexión entre el proceso de una compañía y las licencias de funcionamiento. El trabajo reveló un coeficiente de Pearson de 0,670, correspondiente a una correlación positiva de magnitud media, lo que sugiere que un mejor ordenamiento interno y claridad organizativa favorecen de forma notoria el desempeño del proceso de licenciamiento. La prueba estadística arrojó una significancia de $p = 0,000$, valor que se encuentra por debajo del nivel crítico de 0,05. Es así que se concluye que hay una conexión significativa entre el proceso de una compañía y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2024.



CUARTA. En este trabajo se revisó la conexión entre el proceso de dirección y las licencias de funcionamiento. Se identificó un coeficiente de Pearson de 0,637, lo cual refleja una correlación positiva de magnitud media, lo que implica que una mejora en el liderazgo, la comunicación y la conducción del trabajador tiene una influencia clara y favorable sobre el trámite de licencias. A su vez, la significancia obtenida fue de $p = 0,000$, claramente inferior al alfa establecido de 0,05. Es así que, se evidencia que hay una conexión entre el proceso de dirección y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2024.

QUINTA. En este trabajo se revisó la conexión entre el procesamiento de control y las licencias de funcionamiento. El análisis estadístico evidenció un coeficiente de Pearson de 0,657, correspondiente a una correlación positiva de magnitud media, lo cual muestra el seguimiento, la evaluación y la corrección dentro de la gestión influyen de manera apreciable en la eficiencia del proceso de licenciamiento. La significancia alcanzada fue de $p = 0,000$, menor al nivel de confianza definido de 0,05. Por lo tanto, se determina que hay un vínculo relevante entre el procedimiento de supervisión y la emisión de licencias de operación en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se recomienda que tanto la Subgerencia de Fomento a la Inversión Privada y Licencias como la Gerencia de Promoción de Desarrollo Económico refuercen integralmente su gestión administrativa mediante el diseño de estrategias orientadas a optimizar procesos, mejorar la articulación entre áreas y promover la capacitación de los trabajadores. La implementación de metodologías de gestión por hallazgos, acompañadas de protocolos institucionales claros, permitirá mejorar sustancialmente la calidad y eficiencia del proceso de otorgamiento de licencias.

SEGUNDA. Se recomienda que la Gerencia de Promoción de Desarrollo Económico fortalezca sus procesos de planificación institucional, mediante la formulación de fines claros, metas medibles y cronogramas realistas que estén alineados a las demandas ciudadanas y normativas vigentes. Incorporar metodologías participativas, con el apoyo técnico de la Subgerencia de Licencias, contribuirá a una mejor coordinación y ejecución de las actividades vinculadas a los trámites administrativos.

TERCERA. Se recomienda que la Subgerencia de Fomento a la Inversión Privada y Licencias revise su estructura organizativa y realice los ajustes necesarios para garantizar una distribución funcional del trabajo, estableciendo responsabilidades bien definidas, flujos operativos eficientes y canales de comunicación internos más ágiles. Esta reorganización permitirá reducir tiempos innecesarios, evitar duplicidades y asegurar un mejor desempeño en la gestión del licenciamiento comercial.

CUARTA. Se recomienda que la Subgerencia de Fomento a la Inversión Privada y Licencias, en coordinación con la Gerencia correspondiente, impulse programas de desarrollo para su personal directivo, con el fin de fortalecer la gestión del equipo y la elección de alternativas y la gestión de grupos. Un proceso de dirección más sólido favorecerá la cohesión institucional y permitirá responder con mayor eficacia a las necesidades ciudadanas en cuanto a trámites y atención.



QUINTA. Se recomienda que la Gerencia de Promoción de Desarrollo Económico implemente mecanismos de control más rigurosos mediante la utilización de indicadores de gestión, auditorías internas y procedimientos de retroalimentación continua. Esto facilitará el monitoreo constante del desempeño institucional y asegurará que los procesos relacionados con el otorgamiento de licencias se desarrollen con mayor transparencia, agilidad y orientación al ciudadano.

BIBLIOGRAFÍA

- Afancho Paredes, F. (12 de 09 de 2023). *Repositorio ALCIRA*. Obtenido de <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/611>.
- Arellano Guachamboza, B. N. (2021). *“La gestión administrativa y su influencia con el crecimiento empresarial en el sector calzado del cantón Cevallos”*. Ambato - Ecuador.
- Calderon D., M. (2023). *La fiscalización de licencia de funcionamiento de locales comerciales en sabado baratillo*. Santiago - cusco.
- Cano Plata, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogota.
- Cavia Miranda, M. (12 de 10 de 2017). *Introducción a la administración*. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARI/Downloads/Organizaci%C3%B3n%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARI/Downloads/Organizaci%C3%B3n%20(1).pdf).
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración - Séptima edición*. Mexico: Noel Islas Lopez.
- Choquehuanca Apaza, E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021* . Puno.
- Churata Chambi, J. (2020). *Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico del departamento de Puno, 2020*. Juliaca.
- Contento Salazar , J. (2022). *La gestion administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional de la libreria exito de la ciudad de Riobamba*. Riobamba - Ecuador.
- Contento Salazar, J. (2022). *La gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional de la libreria exito de la ciudad de Riobamba*. Ecuador.
- Defensoría del pueblo. (2022). *Un país sin corrupción*. Obtenido de Portal de transparencia: https://www.defensoria.gob.pe/areas_tematicas/un-pais-sin-corrupcion/



Domingo, L. (2003). *¿Qué es una política pública?* Obtenido de Universidad Latina de América:

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8122BC01AACC9C6505257E3400731431/\\$FILE/QU%C3%89_ES_UNA_POL%C3%8DTICA_P%C3%9ABLICA.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8122BC01AACC9C6505257E3400731431/$FILE/QU%C3%89_ES_UNA_POL%C3%8DTICA_P%C3%9ABLICA.pdf)

Hernández, S. (2014). *Metodo de la revisión*. Mexico.

Instituto peruano de asuntos públicos, política y gobierno. (15 de Mayo de 2022).

Administración y gestión pública. Obtenido de IPAPPG:

<https://ipappg.edu.pe/blog/gestion-publica-que-es-y-cual-es-su-funcion/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20Gesti%C3%B3n%20P%C3%BAblica,el%20desarrollo%20de%20la%20Naci%C3%B3n>

Ley de tributación municipal Decreto legislativo N° 776. (2023). *Congreso de la república*.

Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclcfindmkaj/https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/\$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf.

Ley del Procedimiento administrativo general - Ley N° 27444. (2018). *Procedimiento*

Administrativo. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclcfindmkaj/https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2803414/recortado.pdf.pdf.

Ley marco de licencia de funcionamiento . (2010). *Ley N° 28976*. Obtenido de Plataforma del

Estado Peruano: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclcfindmkaj/https://munimollendo.gob.pe/images/stories/muniweb/PMM/Axo_2-B-Licencia%20funcionamiento/Ley_28976_licefun.pdf

López, P. (2015). *Metodología de la investigación*. Barcelona. Obtenido de

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf



Mas Servan , D. (2023). *Licencias de funcionamiento de locales comerciales e incremento de la recaudacion 2020 - 2021* . Lima - Perú.

Mena Tapia , S. (05 de 06 de 2024). *Repositorio ALCIRA*. Obtenido de <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/878>.

Mendoza Alba, G. (2018). *Sistema para el otorgamiento de licencias de funcionamiento basado en las herramientas ecm alfresco y bpm activiti*. Lima - Perú.

Meza Jimenéz , F. (16 de Mayo de 2024). *UNA CIENCIA "Revista de análisis e investigación"* . Obtenido de <https://revistas.unac.edu.co/ojs/index.php/unaciencia/article/view/752>

Morales Urrutia, D. (12 de 10 de 2020). *Repositorio Universidad tecnica de Ambato - Ecuador*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>.

Municipalidad Provincial de San Roman - Juliaca . (2023). *Licencia de funcionamiento N° 717-2023*. Juliaca.

Muntané, J. (2010). *Introducción a la investigación básica*. Córdoba.

Palella, S. (2006). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas. Obtenido de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23578w/w23578w.pdf>

Pasternak, B. (11 de Noviembre de 2023). *Editorial Etece*. Obtenido de Gestion Administrativa : <https://concepto.de/gestion-administrativa/>

Ruiz Urbina , J. (2023). *La gestión administrativa y el otorgamiento de las licencias de funcionamiento en la municipalidad de san juan de miraflores, Lima - 2020*. Pimentel - Perú.

Silva Gorozabel, J. (2023). *Gestión Administrativa y su incidencia en los procesos operativo en la empresa indumaster S.A.* Ecuador.

Texto unico de procedimiento administrativo - TUPA. (2007). *Municipalidad Provincial de San Roman Juliaca*. Obtenido de chrome-



extension://efaidnbmnnnibpcajpcgicfindmkaj/https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3466367/TEXTO%20%C3%9ANICO%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20ADMINISTRATIVOS%20-%20TUPA.pdf.pdf.

Uriarte Mollespasa, S. (2021). *"Normatividad de licencias de funcionamiento y su influencia en la normatividad de MYPES en el distrito de las Perlas Callao 2020"*. Callao - Lima.

Vivanco Gastelo, V. (2023). *Gestión administrativa y su relación con el posicionamiento de la Cooperativa Santa Rosa de Chorrillos, con proyección global en Lima 2023*. Lima - Perú: Los andes .

Yana Huanca, J. (2023). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa, 2022*. Lampa - Puno.



ANEXOS



Matriz de consistencia

Título: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA, PERIODO 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL: ¿De qué forma se relaciona la gestión administrativa y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, periodo 2024?.	OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, periodo 2024.	HIPÓTESIS GENERAL: Existe una relación significativa entre gestión administrativa y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, periodo 2024.	VARIABLE 1: Gestión administrativa DIMENSIÓN: Proceso de planificación: INDICADORES: • Tipos de planificación • Etapas de planificación • Pasos de la planificación DIMENSIÓN: Proceso de Organización: INDICADORES: • Principio de la organización • Etapas de la organización • Técnicas de organización DIMENSIÓN: Proceso de dirección: INDICADORES: • Principio de dirección • Tipos de organización • Etapas de organización DIMENSIÓN: Proceso de Control: INDICADORES: • Principios de control • Tipos de control • Técnicas de control	Enfoque de investigación: Cuantitativo. Método: Deductivo. Tipo de investigación: Básico. Nivel de investigación: Correlacional. Diseño de investigación: No experimental.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿De qué manera se relaciona el proceso de planificación y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, periodo 2024?.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Analizar la relación que existe entre el proceso de planificación y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, periodo 2024.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: Existe una relación significativa entre el proceso de planificación y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, periodo 2024.		

Nota. Elaborado por el investigador.



¿De qué manera se relaciona el proceso de organización y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, periodo 2024?. ¿De qué manera se relaciona el proceso de dirección y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, periodo 2024?. ¿De qué manera se relaciona el proceso de control y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, periodo 2024?.	Analizar la relación que existe entre el proceso de organización y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, periodo 2024. Analizar la relación que existe entre el proceso de dirección y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, periodo 2024. Analizar la relación que existe entre el proceso de control y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, periodo 2024.	Existe una relación significativa entre el proceso de organización y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, periodo 2024. Existe una relación significativa entre el proceso de dirección y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, periodo 2024. Existe una relación significativa entre el proceso de control y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, periodo 2024.	VARIABLE 2: Licencias de funcionamiento DIMENSIÓN: Requisitos para la licencia de funcionamiento: INDICADORES: • Entidades obligadas • Entidades no obligadas DIMENSIÓN: Procedimiento para el otorgamiento de e funcionamiento: INDICADORES: • Plazos para resolver • Identificación de categoría DIMENSIÓN: Administración y sistema tributario municipal: INDICADORES: • Código tributario • Ley de tributación municipal DIMENSIÓN: Fiscalización: INDICADORES: • Inicio del procedimiento • Periodos de fiscalización	Muestra: 30 trabajadores. Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.
---	--	--	--	--



Matriz de datos

Archivo	Editar	Ver	Datos	Transformar	Analizar	Gráficos	Utilidades	Ampliaciones	Ventana	Ayuda	
											
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Número	8	0	¿Los trabajadores conocen la misión y visión de esta entidad?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	VAR00002	Número	8	0	¿Los objetivos establecidos por la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	VAR00003	Número	8	0	¿Las políticas y normas establecidas por la municipalidad son pertinentes y bien defi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	VAR00004	Número	8	0	¿La estructura orgánica de esta entidad es adecuada para su funcionamiento?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	VAR00005	Número	8	0	¿Usted conoce el Manual de Organización y Funciones (MOF) de esta institución?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	VAR00006	Número	8	0	¿Los equipos tecnológicos disponibles permiten al personal cumplir eficientemente s...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	VAR00007	Número	8	0	¿Existe una relación armoniosa entre la administración y el personal?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	VAR00008	Número	8	0	¿Se brindan charlas u otras actividades de motivación al personal?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	VAR00009	Número	8	0	¿La comunicación entre las áreas de la municipalidad es clara y efectiva?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	VAR00010	Número	8	0	¿Se mide regularmente el desempeño del personal de la municipalidad?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	VAR00011	Número	8	0	¿Se aplican medidas correctivas de manera oportuna cuando se detectan fallas?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	VAR00012	Número	8	0	¿Se utilizan estándares de atención para asegurar un servicio eficiente?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	VAR00013	Número	8	0	¿Considera que todo negocio debe contar con una licencia de funcionamiento?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	VAR00014	Número	8	0	¿La municipalidad evalúa adecuadamente el nivel de riesgo antes de emitir una licen...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	VAR00015	Número	8	0	¿Los plazos establecidos en la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento son razon...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	VAR00016	Número	8	0	¿La municipalidad aplica criterios adecuados para evaluar las solicitudes de licencia?	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	VAR00017	Número	8	0	¿El trámite del certificado de Defensa Civil previo a la licencia contribuye a mejorar la...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	VAR00018	Número	8	0	¿Contar con un RUC facilita y respalda adecuadamente el proceso para obtener una l...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	VAR00019	Número	8	0	¿Se informa adecuadamente sobre el destino de los ingresos recaudados por la muni...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	VAR00020	Número	8	0	¿La municipalidad realiza inspecciones técnicas de seguridad como parte del proces...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	VAR00021	Número	8	0	¿La municipalidad cumple con emitir las licencias de funcionamiento dentro de los pl...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	V1	Número	8	0	Gestión administrativa	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
23	V2	Número	8	0	Licencias de funcionamiento	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
24	D1	Número	8	0	Proceso de planificación	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
25	D2	Número	8	0	Proceso de organización	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
26	D3	Número	8	0	Proceso de dirección	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
27	D4	Número	8	0	Proceso de control	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
28	D5	Número	8	0	Requisitos para la licencia de funcionamiento	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
29	D6	Número	8	0	Procedimiento para el otorgamiento de licencias funcionamiento	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
30	D7	Número	8	0	Administración y sistema tributario municipal	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
31	D8	Número	8	0	Fiscalización	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
32											
33											

Vista de datos

Vista de variables

Visible: 31 de 31 variables																				
	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAF
1	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3
2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5	4	4	5	4	5
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
5	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4
6	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
7	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
8	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5
9	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	2	3	3	3
10	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	
11	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	
12	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
13	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
14	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
15	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	1	2	3	2	2	2	2	
16	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	
17	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	
18	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	
19	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	
21	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	
22	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
23	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
24	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	
25	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
26	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	
27	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
28	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
29	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	
30	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
31																				

Vista de datos Vista de variables



Instrumento

I. INTRODUCCIÓN:

El actual cuestionario, es un instrumento de indagación que tiene como fin determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y las licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, periodo 2024. Con una finalidad netamente académica, donde se mantendrá la estricta reserva de los datos del participante, es por ello que se pide su colaboración respondiendo conscientemente los ítems.

II. INDICACIONES:

Lea usted con atención los siguientes enunciados y responda marcando con una "X" en la opción de escalas que considere adecuada:

1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

N°	ITEMS	VALORES				
		1	2	3	4	5
VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVO						
	DIMENSIÓN 1: PROCESO DE PLANIFICACIÓN					
1	¿Los trabajadores conocen la misión y visión de esta entidad?					
2	¿Los objetivos establecidos por la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca son claros y apropiados?					
3	¿Las políticas y normas establecidas por la municipalidad son pertinentes y bien definidas?					
	DIMENSIÓN 2: PROCESO DE ORGANIZACIÓN					
4	¿La estructura orgánica de esta entidad es adecuada para su funcionamiento?					
5	¿Usted conoce el Manual de Organización y Funciones (MOF) de esta institución?					

¡Gracias por su colaboración...!!!



6	¿Los equipos tecnológicos disponibles permiten al personal cumplir eficientemente sus funciones?					
	DIMENSIÓN 3: PROCESO DE DIRECCIÓN					
7	¿Existe una relación armoniosa entre la administración y el personal?					
8	¿Se brindan charlas u otras actividades de motivación al personal?					
9	¿La comunicación entre las áreas de la municipalidad es clara y efectiva?					
	DIMENSIÓN 4: PROCESO DE CONTROL					
10	¿Se mide regularmente el desempeño del trabajador de la municipalidad?					
11	¿Se aplican medidas correctivas de manera oportuna cuando se detectan fallas?					
12	¿Se utilizan estándares de atención para asegurar un servicio eficiente?					
VARIABLE 2: LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO						
	DIMENSIÓN 5: REQUISITOS PARA LA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO					
13	¿Considera que todo negocio debe contar con una licencia de funcionamiento?					
14	¿La municipalidad evalúa adecuadamente el nivel de riesgo antes de emitir una licencia?					
15	¿Los plazos establecidos en la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento son razonables?					
	DIMENSIÓN 6: PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO					
16	¿La municipalidad aplica criterios adecuados para evaluar las solicitudes de licencia?					



17	¿El trámite del certificado de Defensa Civil previo a la licencia contribuye a mejorar la seguridad de los establecimientos?					
	DIMENSIÓN 7: ADMINISTRACIÓN Y SISTEMA TRIBUTARIO MUNICIPAL					
18	¿Contar con un RUC facilita y respalda adecuadamente el proceso para obtener una licencia de funcionamiento?					
19	¿Se informa adecuadamente sobre el destino de los ingresos recaudados por la municipalidad?					
	DIMENSIÓN 8: FISCALIZACIÓN					
20	¿La municipalidad realiza inspecciones técnicas de seguridad como parte del proceso de licenciamiento?					
21	¿La municipalidad cumple con emitir las licencias de funcionamiento dentro de los plazos establecidos?					



Validación de Instrumento

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DE TESIS: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LAS LICENCIAS DE
FUNCIONAMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN -
JULIACA 2024

EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS:

- PROFESIÓN : Lic. en Administración,
- CARGO ACTUAL: O.D. gerente
- GRADO ACADÉMICO: Doctor

I. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4	5
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4	5

II. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

III. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75) ☒

b. Desaprobado (C < 75% = 0.75) ☐

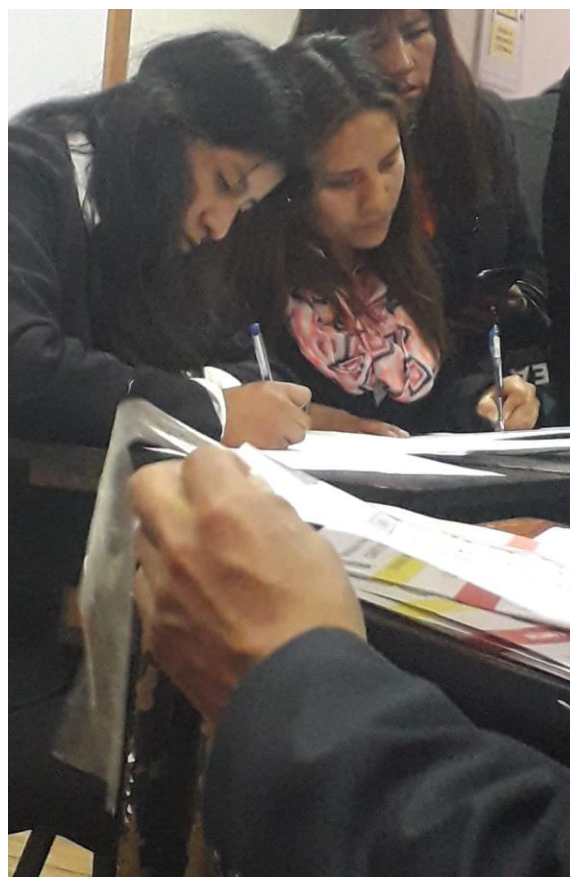
Lugar y fecha: Juliaca, 21 de Noviembre 2024

Firma del experto

DNI N° 01324434

N° celular: 990227485

Evidencias de recojo de datos





ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 12-12-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Edgar Jaime Humpire Chalco
Dirección: Jr Bartolome Herrera N° 285 2a capilla
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 43645868
Teléfono: 999403315 email: JaimeHumpirech@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____
Dirección: _____
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias Administrativas

Escuela Profesional o Mención: Administración y Gestión Pública

Título o Grado Académico a optar: Licenciado en Administración y Gestión Pública

Asesor: Mg. Percy Gonzalo Puma Puma

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐

Título: Gestión Administrativa y las licencias de funcionamiento
en la municipalidad provincial de San Román - Juliaca,
periodo 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Gestión Administrativa, licencias de funcionamiento

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☒ Sí autorizo
- ☐ No autorizo

**Jurisdicción de su Licencia**

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☐

Internacional

☒

Nacional

Línea de investigación: Administración Pública (5909-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

19 de diciembre del 2025

Fecha