



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Complejidad de los procedimientos de certificación (DC) y su  
influencia en la formalización de PYMES-MDV-2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

García Lolandes, Maria Fernanda (ORCID: 0000-0002-5076-9577)

**ASESOR:**

Mg. Dios Zarate, Luis Enrique (ORCID: 0000-0003-0176-0047)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**CALLAO – PERÚ**

**2020**

### **Dedicatoria**

“Dedico este trabajo de investigación a mi madre Vanessa y a mis hermanas, por su apoyo y comprensión. En especial dedico esta tesis a mi tío Guillermo, quien me acompaña a donde vaya cuidándome y brindándome aliento desde el cielo.

## **AGRADECIMIENTO**

“En primer lugar, agradezco a mis tíos, Jorge y Sonia por estar conmigo y ayudarme a cumplir mis metas, agradezco a mis hermanos por siempre brindarme su apoyo incondicional, os quiero”.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	11
3.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	11
3.3 POBLACIÓN.....	12
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	13
3.5 PROCEDIMIENTOS.....	14
3.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	14
3.7 ASPECTOS ÉTICOS.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS .....	40

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Variable Independiente X: Niveles de percepción de la Complejidad de procedimientos de Certificación.....	pág.24
Tabla N°2 Interpretación Dimensión 1 (Agrupada) “Niveles de percepción de la Burocracia”.....	pág.25
Tabla N°3 Interpretación Dimensión 2 (Agrupada) “Niveles de percepción de la Deficiencia de procedimientos”.....	pág.25
Tabla N°4 Interpretación Dimensión 3 (Agrupada) “Niveles de percepción de Falta de conocimientos”.....	pág.26
Tabla N°5 Variable Dependiente Y: Niveles de percepción de Formalización de PYMES.....	pág.27
Tabla N°6 Interpretación Dimensión 1 (Agrupada) “Niveles de percepción de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones”.....	pág.28
Tabla N°7 Interpretación Dimensión 2 (Agrupada) “Niveles de percepción de Licencia de Funcionamiento”.....	pág.29
Tabla N°8 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis general entre la Complejidad de procedimientos de certificación y la Formalización de PYMES.....	pág.31
Tabla N°9 Tabla de Chi-cuadrado-Hipótesis general.....	pág.32
Tabla N°10 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 1.....	pág.33
Tabla N°11 Tabla de Chi-cuadrado-Hipótesis específica 1.....	pág.34
Tabla N°12 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 2.....	pág.35
Tabla N°13 Tabla de Chi-cuadrado-Hipótesis específica 2.....	pág.36
Tabla N°14 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 3.....	pág.37
Tabla N°15 Tabla de Chi-cuadrado-Hipótesis específica 3.....	pág.38

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1 Niveles de percepción de la Complejidad de procedimientos de Certificación	24
FIGURA N° 2 Niveles de percepción de burocracia	25
FIGURA N° 3 Niveles de percepción de Deficiencia de procedimientos	26
FIGURA N° 4 Niveles de percepción de Falta de conocimiento	27
FIGURA N° 5 Niveles de percepción de Formalización de PYMES	28
FIGURA N° 6 Niveles de percepción de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones	29
FIGURA N° 7 Niveles de percepción de Licencia de Funcionamiento	30

## RESUMEN

Se trata de un estudio de investigación de tipo cuantitativa, no experimental, la cual se ejecutó para determinar la relación que existe entre la complejidad de los procedimientos de certificación y la formalización de Pequeñas y medianas empresas, en el distrito de Ventanilla, año 2020. Con una población de 45 y una muestra de 40 administrados, previamente seleccionados, teniendo como objetivo conocer la influencia que existe entre la Complejidad de procedimientos de Certificación y la Formalización de Pymes. Aplicando como instrumento de recolección de datos una encuesta aplicada a los representantes de las Pymes, utilizando la escala Likert. El resultado que se obtuvo nos muestra que si existe una influencia positiva amplia entre las variables planteadas en el Proyecto de Investigación. Finalmente se concluye que la Complejidad de procedimientos de certificación (DC) influye en la Formalización de las Pymes-MDV-2020.

**Palabras claves:** Formalización, procedimientos, inspección, certificación, licencia.

## **ABSTRACT**

It is a non-experimental, quantitative research study, which was carried out to determine the relationship between the complexity of certification procedures and the formalization of Small and Medium-sized Enterprises, in the Ventanilla district, 2020. With a population of 45 and a sample of 40 administered, previously selected, aiming to know the influence that exists between the Complexity of Certification procedures and the Formalization of Pymes. Applying as a data collection instrument a survey applied to the representatives of Pymes, using the Likert scale. The result that was obtained shows us that there is a wide positive influence between the variables proposed in the Research Project. Finally, it is concluded that the complexity of certification procedures (DC) influences the Formalization of PYMES-MDV-2020.

**Keywords:** Formalization, procedures, inspection, certification, license.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente se sabe que existe un sinnúmero de entes comerciales, donde cada empresa u organización es un mundo en particular dado que cada uno de ellas tiene un procedimiento distinto ante la toma de decisiones de un problema que se les pueda presentar en el transcurso de su trayectoria, es decir la realidad de cada empresa es diferente a las otras, en donde también la forma de cómo reaccionan ante cada problema dependerá mucho de las herramientas que tengan a su alcance y otros factores que influyan.

Por otra parte, internacionalmente todos los establecimientos, empresas y locales comerciales que apuestan por el camino del éxito, y que inician su vida empresarial deberían optar por la formalización, por trabajar correctamente y llevar una cultura responsable, sobre todo efectuar las normas tributarias, para que en el transcurso del tiempo no tengan inconvenientes con las sanciones tributarias, puedan adaptarse y sobrevivir al mundo cambiante.

En el ámbito nacional, las pequeñas y también las medianas empresas no están indiferentes a la globalización, sin embargo existen muchas empresas que se abstienen al cambio, sin visión empresarial en donde se les hace más difícil lograr la formalización, pero muchos de los comerciantes principiantes que sí quieren crecer, lograr su desarrollo económico y financiero tienen barreras para lograr a formalizarse dado que mucho de ellos tiene un conocimiento empírico, no son capacitados y son de bajos recursos.

Hoy en día, el distrito de Ventanilla cuenta con gran cantidad de pequeñas y medianas empresas por lo cual es muy beneficioso para que el distrito crezca económicamente, pero los usuarios no tienen la orientación necesaria para que lleven correctamente los procedimientos de certificación en lo que es Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones (ITSE) y Licencia de funcionamiento, en donde influyen varios factores que hacen que se genere la complejidad de los

procedimientos haciendo que los microempresarios no se formalicen y se abstenga al cambio, en donde muchos de ellos siguen trabajando en malas condiciones de seguridad e informalmente y no solo ponen en peligro la vida de sus clientes, sino también la de ellos mismos.

En esta investigación se planteó los siguientes problemas, el problema general: ¿Influye la complejidad del procedimiento de certificación (DC) en la formalización de las PYMES-MDV-2020?, a la par contamos con problemas específicos: a) ¿Influye la burocracia del procedimiento de certificación en la formalización de las PYMES-MDV-2020?, b) ¿Influye la deficiencia de procedimientos en la formalización de las PYMES-MDV-2020? y c) ¿Influye la falta de conocimiento en la formalización de las PYMES-MDV-2020?

El presente trabajo tiene como finalidad determinar como la complejidad de los procedimientos de certificación sí influyen en la formalización de las PYMES en el Distrito de Ventanilla, MDV-2020. Se tiene como uno de los principales objetivos, dar a conocer como la burocracia de los procedimientos de certificación puede poner barreras a los microempresarios en el desarrollo de sus negocios. Existen varios factores en el mundo empresarial que obligan a los comerciantes sumergirse en el mundo de la informalidad, es por ello que a través de este estudio se busca mejorar los procesos administrativos. A través de los años, hemos tenido en cuenta que la formalización de PYMES es muy importante para el desarrollo económico, es por ello que el estado debe de apoyar a los pequeños empresarios, motivándolos e impulsando el desarrollo empresarial.

La justificación de este estudio se basa en aportar al conocimiento, sobre cómo interviene la complejidad del procedimiento de certificación en la formalización de las PYMES en la MDV y él porque es importante mejorar el procedimiento administrativo para cumplir un fin público.

Dado a ello, el presente estudio se basará en un diseño correlacional, cuyo fin es definir la influencia que existe entre las variables propuestas en el presente trabajo. Para lograr poner en evidencia este estudio realizado a base de información muy

detallada, utilizaremos un cuestionario como objeto de obtención de información el cual será procesado en el Software SPSS para calcular la relación existente entre la complejidad de los procedimientos de certificación y la formalización de las PYMES.

Mediante el objetivo general se quiere lograr: Determinar la influencia de la complejidad del procedimiento de certificación en la formalización de las PYMES en la MDV-2020. Como consecuente se tiene objetivos específicos: a) Demostrar como la burocracia influye en la formalización de las PYMES en la MDV-2020, b) Determinar como la deficiencia de procedimientos influye en la formalización de las PYMES en la MDV-2020 y Demostrar como la falta de conocimiento influye en la formalización de las PYMES en la MDV-2020.

Asimismo, se tiene como hipótesis general: La complejidad del procedimiento de certificación (DC) influye en la formalización de las PYMES en la MDV-2020. Las hipótesis específicas son: a) La burocracia influye en la formalización de las PYMES en la MDV-2020, b) La deficiencia de procedimientos influye en la formalización de las PYMES en la MDV-2020, c) La falta de conocimiento influye en la formalización de las PYMES en la MDV-2020.

Por otro lado, la realización de la presente investigación servirá como material de ayuda para el estudio del proceso de formalización de empresas y para una mejora en los procedimientos de certificación.

## II. MARCO TEÓRICO

**Antecedentes Nacionales:** Según Melgarejo (2018) en su tesis “Políticas públicas y formalización de las MYPES en Los Olivos, Lima, 2017”. Para lograr el nivel académico de Maestría en Gestión Pública tiene como propósito establecer la vinculación de las Políticas entre la formalización de las PYMES (pág.57).

Las políticas públicas influyen directamente en la formalización de las Pymes, por lo general desarrollan actividades de negocio en un 60% y de servicio en un 40%, el 32% de los comercios están en sus primeros años de funcionamiento de negocio, la mayoría de las PYMES tienen de 1 a 3 trabajadores, y el gran porcentaje sin formalizar, en consecuencia, a las políticas y los procedimientos que influyen en la formalización.

Según Arroyo (2017) en su Investigación “La política pública de Seguridad en Edificaciones y los factores que limitan su cumplimiento en Lima” para obtener el nivel académico de magister en ciencia política y gobierno con relacion en Gestión Pública tiene como objetivo establecer cuáles son los elementos que influyen en el desacato de las normas de seguridad en inmuebles, a la vez tiene describir la política y la problemática para considerar la seguridad en los inmuebles ante las Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones. La inseguridad en las construcciones en Lima aún no se ha podido erradicar por completo, dicho problema caracteriza especialmente por incumplimiento de los procedimientos y las normas de seguridad en edificaciones, y por la falta de formalidad de las empresas.

Según Valle (2017) en su proyecto “Barreras burocráticas y formalización de las industrias en el municipio de SMP” para conseguir el nivel académico de Maestro en Gestión Pública tiene como finalidad determinar cómo se vinculan las barreras burocráticas para la creación y formalización de los pequeños y medianos negocios en la municipalidad de San Martin de Porres. Finalmente se determina una relación dentro de las barreras burocráticas y la formalización de pymes en la municipalidad de SMP, en donde las barreras tuvieron un nivel alto en un 21.2%, medio en el 48.9% y en un nivel bajo en un 29.9%, en donde la formalización de las pymes alcanzó un nivel alto en un 29.9%, medio en el 48.9% y en un nivel bajo en un

21.2%. En donde las barreras burocráticas limitan la competencia comercial y la formalización de las Pymes en la Municipalidad de SMP, 2016.

**Antecedentes Internacionales:** Según Flores, (2015) en su trabajo “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega” para obtener el grado en maestría en Gerencia Empresarial tiene como finalidad observar y describir la secuencia de los procedimientos administrativos, y la influencia en la dirección empresarial en la empresa COPROABAS. Finalmente, al no tener un buen manejo de los procedimientos administrativos podemos observar que no cumplen con un buen desempeño, teniendo como resultado una ineficiente atención y que no se trasmite adecuadamente la información.

Según Osorio (2014) en su tesis “El procedimiento administrativo y sus consecuencias en los centros educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango” para obtener el nivel de Licenciada en Administración de Empresas establece como propósito determinar cómo se utiliza el procedimiento administrativo en los locales educativos en la ciudad de Quetzaltenango. Finalmente se concluyó que en los establecimientos educativos utilizan incorrectamente los procedimientos administrativos, lo cual hace que se presenten efectos desfavorables como el poco ingreso de alumnado anualmente realizando que las utilidades no cubran con los gastos de los establecimientos. Es por ello que se debe de analizar y plantear un procedimiento administrativo adecuado, teniendo como principal método planear, organizar, dirigir y controlar.

Según Cardozo y Tavera (2016) en su investigación “Plan de Formalización y oferta de reubicación vendedores informales de la Calle 13 de Soacha” para optar el título de Contaduría Pública tiene como objetivo general realizar un plan de formalización para los vendedores informales del Municipio de Soacha Cundinamarca, a la par dar a conocer un proyecto que permita reubicar a los pequeños comerciantes informales del municipio de Soacha con el fin del desarrollo de sus actividades comercial en condiciones dignas. En esta investigación se realizó un estudio en cada entidad, para recopilar información acerca de las complejidades que tenían con la documentación

necesaria para poder empezar con el funcionamiento, y la formalización de sus establecimientos, con el fin de poderlos orientar y lograr mejoras en su gestión.

Continuando con la investigación se proporcionará diversas definiciones en relación a las variables planteadas. A continuación, se detallará las teorías relacionadas con la variable independiente: *Complejidad de procedimientos de certificación*.

Según Salvador, M. (2010) nos dice que “El procedimiento administrativo es un instrumento adecuado en donde las normas principales de éste son una parte principal en el desarrollo de la actualización de nuestra sociedad y de su administración” (pág. 29). Esto quiere decir que, los procedimientos son las principales pautas que se interrelacionan y forman parte del desarrollo de cumplimiento de un objetivo planteados por una organización.

Según Blandez, M. (2016) se dice “procedimiento administrativo dentro de las empresas se clasifica como una secuencia de labores importantes para lograr conseguir los objetivos, en primer lugar, se establecen los procedimientos luego se limitan los recursos necesarios y se verifica el cumplimiento de los objetivos” (p.8). Dentro de las organizaciones, para lograr la ejecución de los objetivos se establecen ciertos procedimientos, los cuales son una secuencia de actividades que se realizan con recursos limitados o necesarios.

Morrison, A. (2010) en su investigación nos menciona que “el procedimiento administrativo no tiene preferencias, y no determina los resultados tan solo proporciona pautas para determinar cómo las gestiones administrativas tomaran sus decisiones y en qué circunstancias los tribunales pueden revocarlas” (p.98). Se dice que en cada procedimiento administrativo se debe seguir pasos o secuencias en donde no se puede determinar el resultado. Solo se proporciona pautas para definir cómo la toma decisiones y bajo qué circunstancias se puede revocar estas decisiones.

Mediante la variable de Complejidad de procedimientos de certificación encontramos 3 dimensiones las cuales se desarrollarán con las siguientes teorías:

Barajas, J. (2016) nos dice que la **burocracia** se basa en la ineficiencia en ejecutar alguna actividad, son procedimientos que se rigen en pautas escritas, sin preferencias ni decisiones arbitrarias, los cuales se ejecutan por un personal organizado jerárquicamente que accede a sus cargos por antigüedad, competencia y su desarrollo en la empresa” (p.56). Por otro lado, se dice que la burocracia se caracteriza por un conjunto de procedimientos y trámites que hay que seguir para obtener un determinado objetivo.

Pratsi, J. (2005) dice que, “para entender el paradigma de la burocracia, uno de los fundamentos de la Gestión pública es la correspondencia entre burocracia y delegación, dado que se basa en delegar funciones y responsabilidades entre departamentos” (p. 115). En base a la gestión pública, la burocracia se desarrolla a través de los diferentes procesos que se deben cumplir obligatoriamente en cada determinada área, en donde cada procedimiento mantiene muchos tiempos muertos.

Román, M. (2005) explicó que “la burocracia no es un procedimiento engorroso e ineficaz, sino una necesidad consecuente de la complejidad organizativa del mundo moderno” (p.84). La burocracia es un paradigma que se desarrolla en la administración pública, dado que los procedimientos deben realizarse de una manera estandarizada y uniforme.

**Deficiencia de procedimientos:** Coria, J. (2013) dice que “aun así el valor que tienen los procedimientos administrativos, se puede observar una inadecuada ejecución de los mismos, producto del limitado conocimiento que se tiene sobre el momento y la manera de dirigirlos, lo cual genera resultados poco favorables” (p.68). Esto quiere decir que, a pesar de la importancia de los procedimientos administrativos, debido al conocimiento limitado del tiempo de ejecución y los métodos, encontramos que la aplicación de los procedimientos administrativos no siempre es la adecuada, lo que determina resultados adversos.

Moreira, M. (2009) “Los procedimientos que se realizan están divididos entre las distintas áreas funcionales que lo conforman, dado a ello un procedimiento puede cruzar uno o varios límites organizativos funcionales, impidiendo definir al

responsable de los resultados de cada proceso en particular” (p.23). Cada área de una organización u empresa tienen diferentes procesos, por lo que, cada área lleva a cabo diferentes actividades de la misma manera, un proceso puede cruzar los límites de una o más organizaciones funcionales, asimismo no se puede definir el responsable de los resultados de cada progreso específico.

Sánchez, Parra y Naranjo (2014) nos dicen que “la función administrativa se dedica a vigilar y a supervisar que los anteriores componentes del proceso administrativo hayan sido ejecutados con éxito, ajustando, evitando y corrigiendo a tiempo las desviaciones que se presenten frente a los planes implantados” (p.7). Las áreas administrativas son responsables de supervisar y controlar los procedimientos que se implementan, en donde se tienen que evitar y corregir las desviaciones.

**Falta de conocimiento:** Nocerino, A. (2014) nos dice que “una empresa u organización no está compuesta, ni se describe por su decoración, mobiliario, ni estructura, pero sí resalta por sus colaboradores, por sus habilidades, sus características y por su manera de cómo se interrelacionan con sus clientes en todo momento y situación” (p.99). Una empresa u organización no se describe por su decoración, mobiliario o estructura, pero sí se destacan por sus colaboradores, socios, sus habilidades, características y la forma en que interactúan con los clientes u administrados en cualquier momento y bajo cualquier circunstancia.

Chiavenato, I. (2000) “Los hechos observados en los trabajadores son sobresalientes en el logro de los objetivos de la empresa. En consecuencia, se afirma que un eficiente desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una empresa” (p.45). De hecho, se afirma que el buen desenvolvimiento laboral es la ventaja más sobresaliente que tiene una organización, pero para ello, hay que mantener a los colaboradores en constante capacitación con el fin de que se desenvuelvan eficientemente.

Puchol (2012) “La apreciación en una empresa que presta servicios, en el cual el comportamiento y rendimiento de los individuos predomina en la calidad y optimización de estos servicios, que se brindan al público, un personal motivado y

trabajando en grupo, son el sostén fundamental en las organizaciones prestigiosas” (p.13). En toda organización, el desempeño de los colaboradores afectará en la calidad y la optimización de los servicios prestados, el trabajo en equipo es la parte más fundamental en las organizaciones exitosas, para consolidar sus logros.

Por otro lado, se desarrollará las principales teorías de investigación para la variable dependiente: **Formalización de PYMES.**

Según Howald, F. (2001) nos dice que “La formalización abarca todos los procesos que hay que ejecutar para la constitución legal de una empresa, esto quiere decir, tenemos que cumplir con todos los requisitos para que el establecimiento este formalizado” (pág.20).

Alva, J. (2017), explicó en su tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración “que la formalización de MYPES, son aquellas acciones condecenas a aumentar continuidad y seriedad en todas sus acciones” (p.15).

Fiestas, M. (2019) en su tesis comentó que “la sección informal está constituida por el conjunto de empresas, negocios y actividades que se llevan a cabo fuera de los parámetros legales que rigen la actividad económica” (p.46).

Hoy en día para que las empresas puedan obtener la formalización de PYMES, se debe considerar las siguientes teorías de investigación, lo cual serán de las siguientes 2 dimensiones: **Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones.**

Según Merchán, F. (2014), nos dice que “la ITSE acredita el estado de las edificaciones, y todo establecimiento en función a su actividad comercial deben de cumplir con la inspección y los parámetros de seguridad para su funcionamiento” (p.2).

Según el (Decreto Supremo N°002-2018-PCM, Art. 1, 2018) el objeto del reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones tiene por finalidad reglamentar los aspectos técnicos y administrativos referidos a la Inspección ITSE.

Según el (Decreto Supremo N°002-2018-PCM, Art. 10, 2018) La Inspección Técnica de S.E. tiene por objetivo evaluar el riesgo y las condiciones de seguridad de la edificación relacionada con la actividad que ejecuta, revisar la implementación de las condiciones de seguridad con las que cuenta y a la vez analizar la vulnerabilidad en el Establecimiento Objeto de Inspección.

Según Otonín, F. (2005) nos dice que “el establecimiento comercial es un local edificado, construido con instalaciones fijas y estables, cubiertas o sin cubrir, en donde se desarrolla profesionalmente una actividad comercial” (pág. 482).

Según Días, J. (2005) D.C. es un conjunto de medidas perennes determinadas a prevenir y reducir los daños a personas y bienes que pudieran causar los desastres naturales o hechos por el hombre, tiene como misión el ejercicio planificado de la defensa civil proteger a la población, prevenir daños y proporcionar ayuda adecuada y oportuna hasta alcanzar las condiciones básicas que permitan el habitual desenvolvimiento de actividades en la zona afectada (p.39).

**Licencia de Funcionamiento:** Según Moreno, Massó y Pleite (2006), nos dice que la licencia de funcionamiento supone la autorización para el inicio de la actividad instalada, lo que exige la previa realización de los informes y medidas de inspección necesarias para comprobar que la actividad a ejecutar se ajusta a los parámetros de la licencia entregada” (p.1159).

Según Riveros, Santacoloma y Tartame (2006) dicen que “el giro de una empresa es un apartado que permite identificar la actividad a la cual se dedica una empresa, según el giro se obtendrá ideas para poder replantear la misión estratégica de la empresa en un tiempo determinado” (p. 51).

Según García, S. (1994) nos dice que “es toda actividad económica que se realiza dentro de una institución de análisis económica empresarial, las empresas reflejan su actividad en la transformación de productos materiales, y aquellas otras empresas que reflejan su actividad en su prestación de servicios o elementos inmateriales (pág. 21).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Diseño y Tipo de Investigación

Tipo de Inv.: Es tipo Aplicada.

Método de investigación: Hipotético deductivo.

Diseño de investigación: No experimental – transversal descriptivo.

El estudio no experimental es el que se ejecuta sin modificar las variables, es decir, en donde no hacemos modificaciones en las variables independientes. Lo que se realiza en esta investigación es observar los problemas tal y como se presentan en su entorno original para luego analizarlos (Toro y Parra, 2006, p.158)

El diseño del proyecto de investigación es un estudio transversal dado que tiene como finalidad describir las variables y analizar los datos de las variables su incidencia e interrelación en una ocasión determinada.

#### 3.2 Variables y Operacionalización

La primera variable investigada, es la variable independiente, la cual es la *Complejidad de Procedimientos de Certificación*.

Ramírez, C. (2004) manifiesta que “los elementos que influyen en la eficiencia de los sistemas administrativos lo constituyen una buena o mala gestión, en cualquier que sea el nivel” (p.10).

La segunda variable investigada, es la variable dependiente, la cual es la *Formalización de PYMES*.

Según Howald, F. (2000) nos dice que “La formalización abarca el conjunto de procedimientos que hay que llevarse a cabo para la constitución legal de una empresa, esto quiere decir, tenemos que cumplir con todos los requisitos para que el establecimiento este formalizado” (pág.20).

La definición operacional de la investigación será medida a través de la encuesta y el instrumento de las preguntas.

Dentro de las dimensiones plasmadas en las variables, existen indicadores, los cuales son: Ineficiente sistema documentario y documentación excesiva para la 1 dimensión de la variable independiente; Falta de control en los procedimientos y fallas en los procedimientos para la 2 dimensión de la variable independiente; personal no calificado y personal no capacitado para la 3 dimensión de la variable independiente. Para la variable dependiente, existen las siguientes: Requisitos y condiciones de seguridad para la dimensión 1; Formularios y zonificación para la dimensión 2.

La escala de medida es nominal y likers.

### 3.3 Población, Muestra y Muestreo

Según Icart, Fuentelsaz y Pulpón (2006) nos dice que la población “Es el grupo de individuos que tienen singularidades en común, una vez obtenido el número de individuos que la conforman, se llama población finita y cuando no se conoce su número se llama población infinita” (p.55).

En esta investigación se tuvo una población de 45 individuos, de la cual se obtuvo una muestra de 40 individuos.

Los criterios de inclusión que se utilizaron para considerar a los individuos como parte de la población fueron los siguientes, Administrados de la MDV, que hayan ingresado un expediente para solicitar Licencia de Funcionamiento y/o Inspección ITSE, con nivel de riesgo Bajo y Medio.

$$\frac{N(Z)^2(0.5)(0.5)}{(d)^2(N-1) + (Z)^2(0.5)(0.5)}$$

En el cual:

Muestra (n)	40
Nivel de seguridad	95%

Población (N)	45
Valor de distribución (Z)	1.96
Margen de error (d)	5%

$$\frac{(45)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(45 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

40

### 3.4 Instrumentos y técnicas de recolección de datos

**Técnica:** En el este trabajo utilizaremos la técnica de recaudación de datos a través de una ENCUESTA, la cual estará basada en los indicadores de las dimensiones propuestas y dirigida a los microempresarios del distrito de Ventanilla.

**Instrumento de recolección de datos:** La herramienta de recopilación de datos que se utilizó fue un CUESTIONARIO conformado por 14 preguntas; 06 de ellas basadas en la variable independiente “Complejidad de los procedimientos de Certificación” y 08 preguntas para la variable dependiente “Formalización de PYMES”, este cuestionario se realizará a 40 contribuyentes (muestra) de la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

**Validez:** La validación del instrumento utilizado en esta investigación ha sido llevada a cabo con juicio de conocedores del tema de investigación.

Mg. López Landauro, Rafael

Mg. Campos Huamán, Juan

Mg. Masías Fernández, Mery

### **3.5 Procedimientos**

El procedimiento que se realizó para procesar los datos, fue el siguiente; se realizó una encuesta para poder obtener los resultados, luego de ello, se digitaron en un Excel para posteriormente ingresar los datos estadísticos al programa SPSS 24, donde se verifica la confiabilidad del instrumento, para ello se utilizó el Alfa de Cronbach para las dos variables estudiadas.

### **3.6 Método de análisis de datos**

El método empleado en el presente trabajo fue descriptivo e inferencial que empleo el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) para obtener cálculos necesarios de acuerdo a los estadísticos de predisposición central, prueba de normalidad y el coeficiente de correlación de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos**

Para el actual trabajo de investigación se asumió los aspectos éticos:

- Utilización de la información: La identidad de los encuestados ha sido respetada, por consiguiente, la información brindada fue utilizada exclusivamente para el desarrollo de la investigación.
- Valor social: Los administrados que participaron en el estudio, no fueron tomados por obligación, ni expuestos a ningún peligro, al contrario, demostraron interés en el tema y procedieron a ser encuestados.
- Validez científica: La información a la que se ha requerido, cuenta con sus fuentes confiables y correspondientes, lo cual valida que lo teórico es correcto, sin haber alterado información correspondiente a sus autores originales.

## IV. RESULTADOS

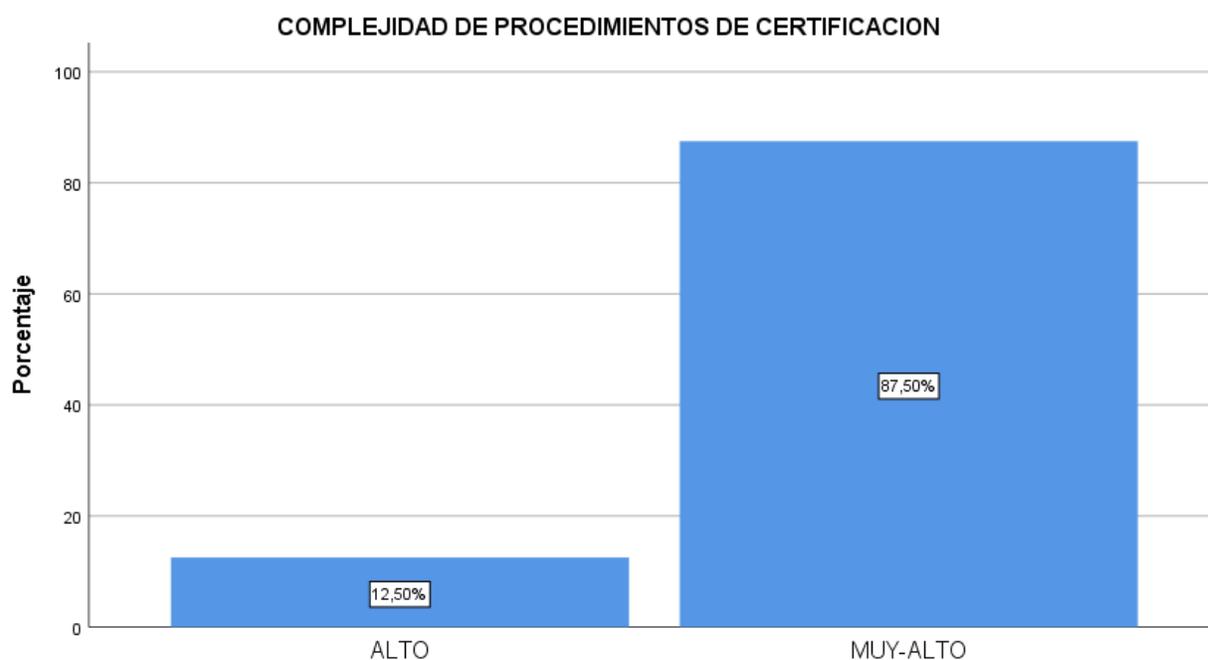
### 4.1. Análisis descriptivo

#### COMPLEJIDAD DE PROCEDIMIENTOS DE CERTIFICACIÓN

Tabla 1.

*V1. Niveles de percepción de la Complejidad de procedimientos de certificación*

		(fi)	(%)
Válido	Alto	5	12,5
	Muy-Alto	35	87,5
	Total	40	100,0



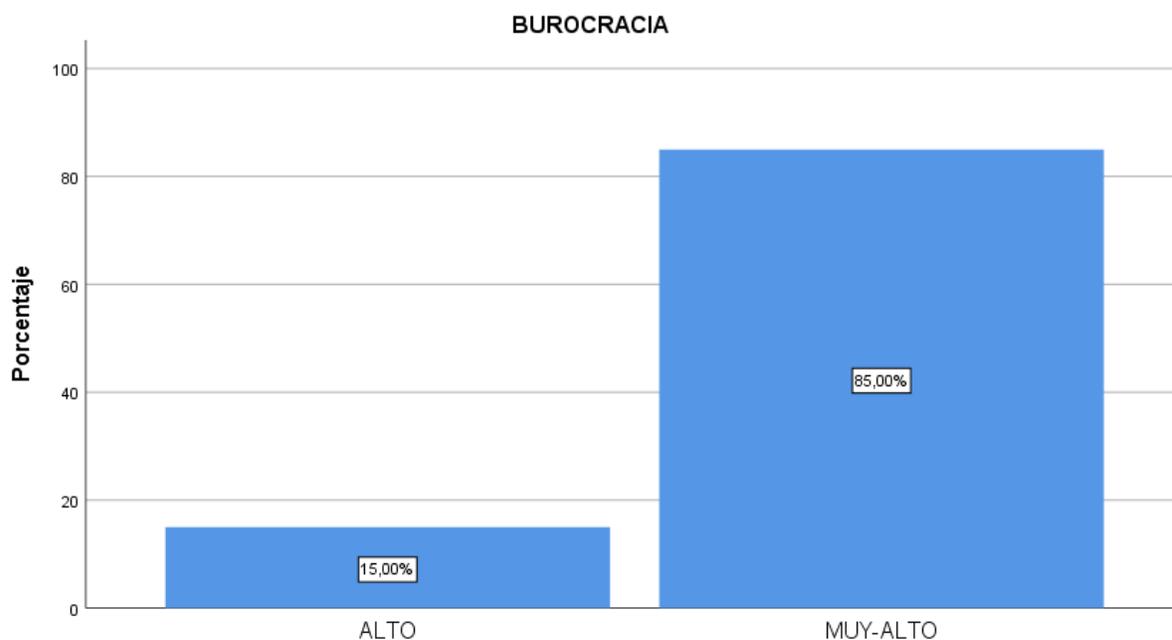
*Figura 1. Niveles de percepción de la Complejidad de procedimientos de certificación*

En la tabla 1 y figura 1 se observa que el 12,5% de los administrados de la Municipalidad Distrital de Ventanilla perciben un nivel Alto de Complejidad de procedimientos de certificación y el 87,5% Muy-Alto.

Tabla 2.

*D.1V1. Niveles de percepción de la Burocracia*

		(fi)	(%)
Válido	Alto	6	15,0
	Muy-Alto	34	85,0
	Total	40	100,0



*Figura 2. Niveles de percepción de burocracia*

En la tabla 2 y figura 2 se observa que el 15% de los administrados de la Municipalidad Distrital de Ventanilla perciben un nivel Alto de Burocracia y el 85% Muy-Alto.

Tabla 3.

*D2.V2.Niveles de percepción de la Deficiencia de procedimientos*

		(fi)	(%)
Válido	Alto	8	20,0
	Muy-Alto	32	80,0
	Total	40	100,0

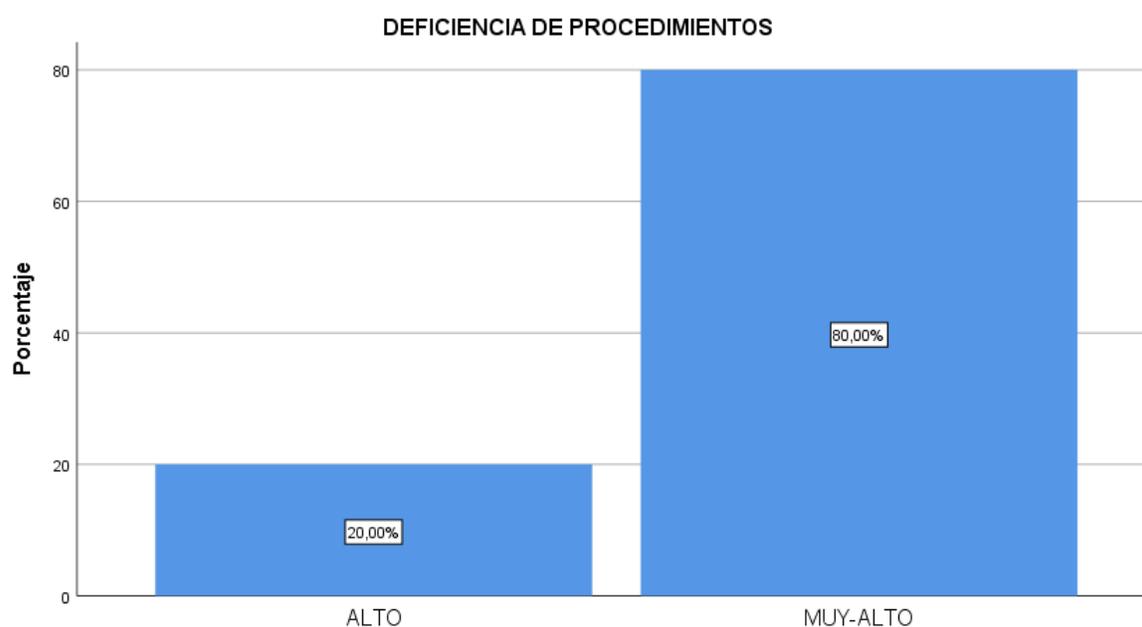


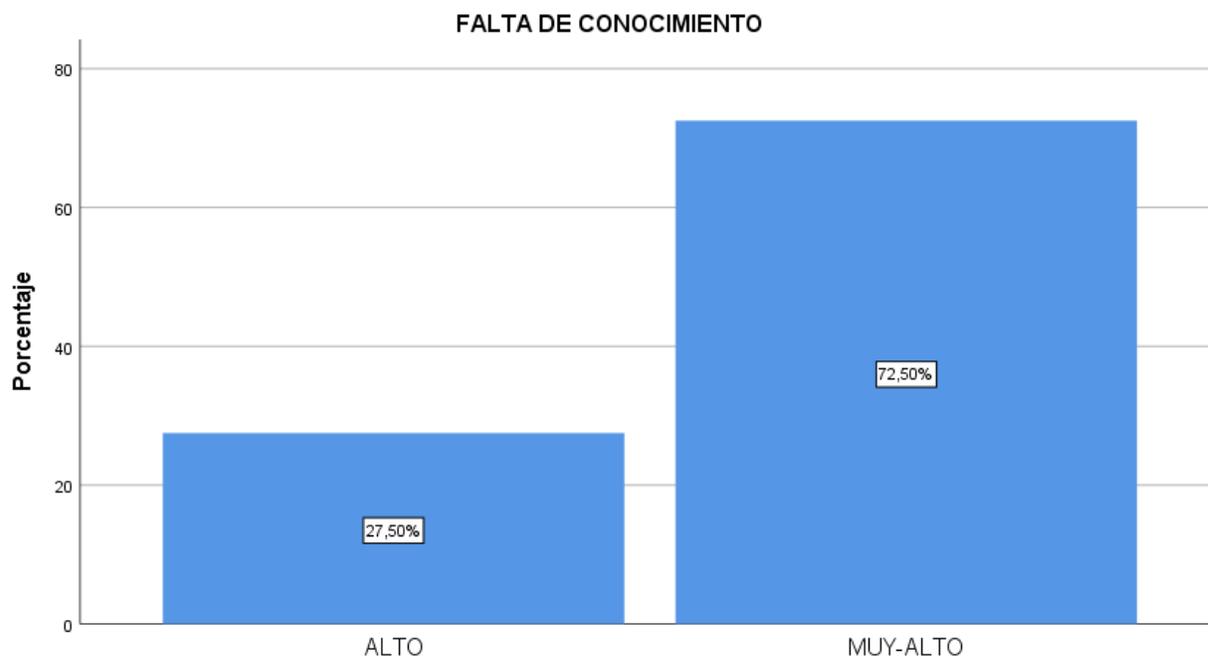
Figura 3. Niveles de percepción de Deficiencia de procedimientos

En la tabla 3 y figura 3 se observa que el 20% de los administrados de la Municipalidad Distrital de Ventanilla perciben un nivel Alto de Deficiencia de procedimientos y el 80% Muy-Alto.

Tabla 4.

*D3.V1Niveles de percepción de Falta de conocimientos*

		(fi)	(%)
Válido	Alto	11	27,5
	Muy-Alto	29	72,5
	Total	40	100,0



*Figura 4. Niveles de percepción de Falta de conocimiento*

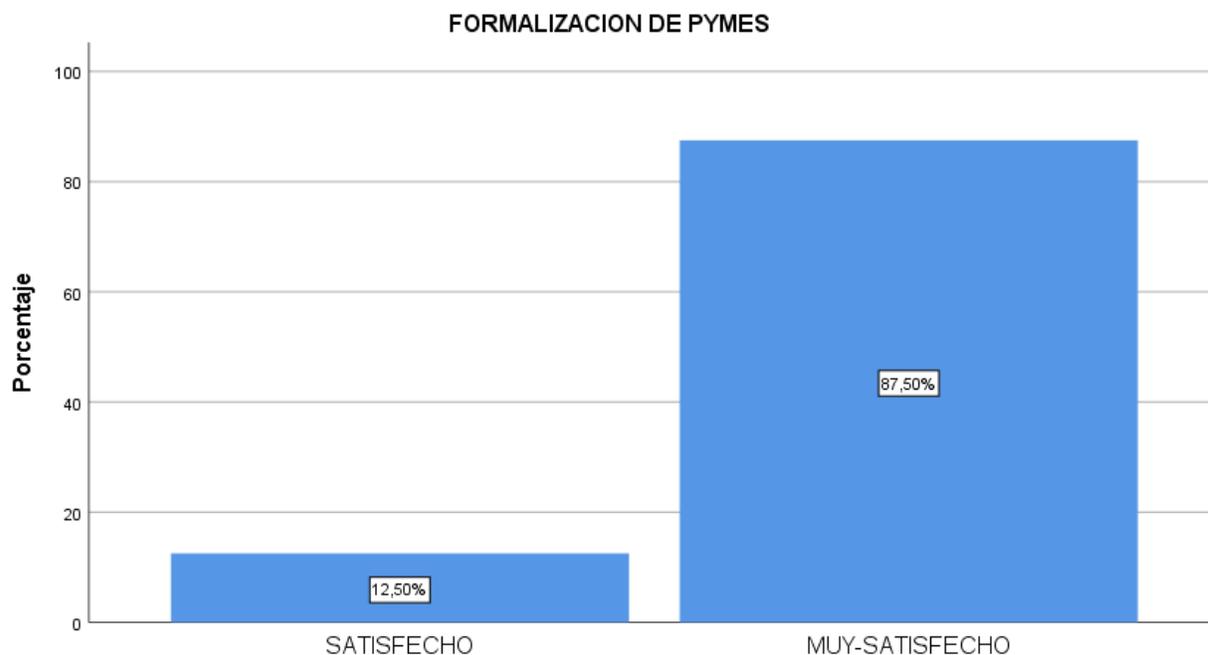
En la tabla 4 y figura 4 se observa que el 27.5% de los administrados de la Municipalidad Distrital de Ventanilla perciben un nivel Alto de Falta de conocimiento y el 72.50% perciben un nivel Muy-Alto a cerca de los procedimientos de certificación, incluyendo las normas de seguridad en edificaciones.

#### FORMALIZACIÓN DE PYMES

Tabla 5.

*V2. Niveles de percepción de Formalización de PYMES*

		(fi)	(%)
Válido	Satisfecho	5	12,5
	Muy-Satisfecho	35	87,5
	Total	40	100,0



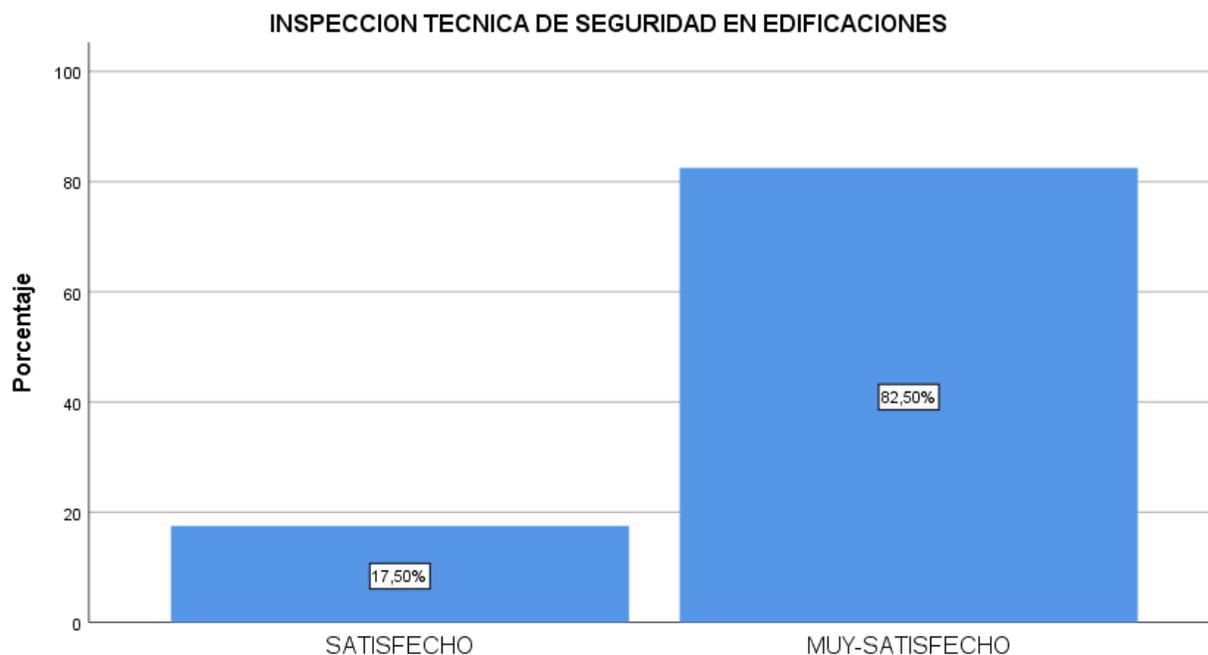
*Figura 5. Niveles de percepción de Formalización de PYMES*

En la tabla 5 y figura 5 se observa que el 12.5% de los administrados de la Municipalidad Distrital de Ventanilla perciben un nivel satisfecho de Formalización de Pymes y el 87.50% perciben un nivel Muy-Satisfecho.

Tabla 6.

*D1.V2. Niveles de percepción de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones*

		(fi)	(%)
Válido	Satisfecho	7	17,5
	Muy-Satisfecho	33	82,5
	Total	40	100,0



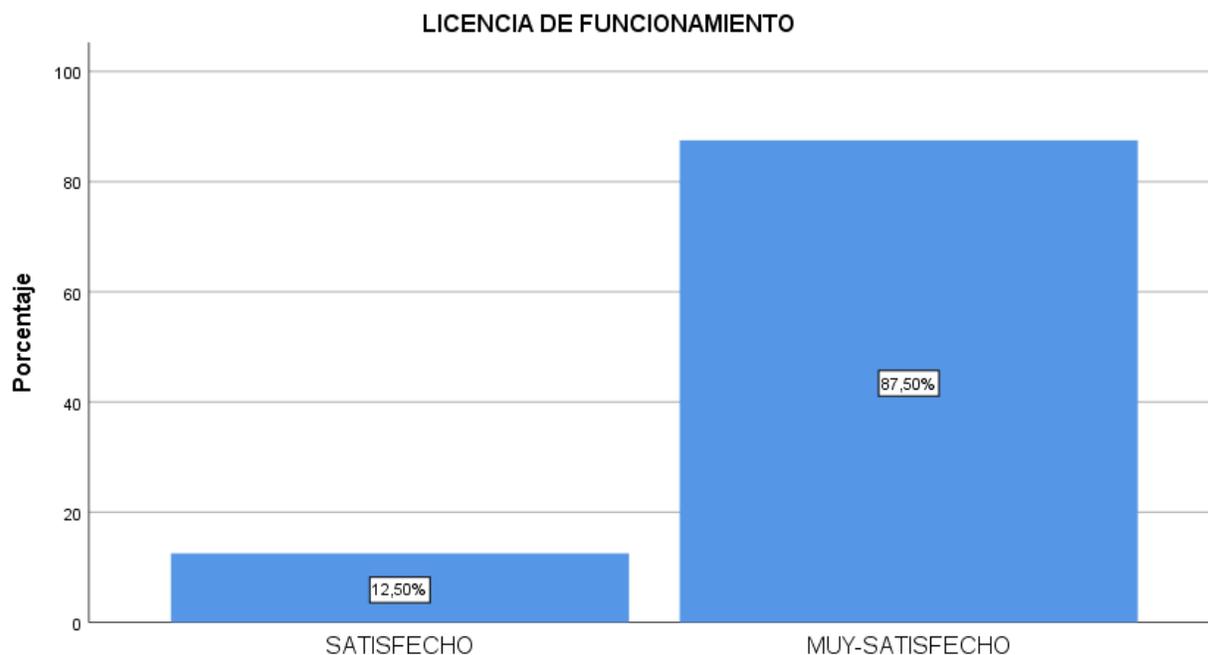
*Figura 6. Niveles de percepción de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones*

En la tabla 6 y figura 6 se observa que el 17.5% de los administrados de la Municipalidad Distrital de Ventanilla perciben un nivel de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones Satisfecho y el 82.50% perciben un nivel Muy-Satisfecho.

Tabla 7.

*D2.V2. Niveles de percepción de Licencia de Funcionamiento*

		(fi)	(%)
Válido	Satisfecho	5	12,5
	Muy-Satisfecho	35	87,5
	Total	40	100,0



*Figura 7. Niveles de percepción de Licencia de Funcionamiento*

En la tabla 7 y figura 7 se observa que el 12.5% de los administrados de la Municipalidad Distrital de Ventanilla perciben un nivel de Licencia de Funcionamiento Satisfecho y el 87.50% perciben un nivel Muy-Satisfecho.

## 4.2 Análisis Inferencial

### 4.2.1. Prueba de hipótesis

En breve, se realizará la comprobación de hipótesis a través de la prueba de Correlación de Chi cuadrado que nos demuestra el nivel de influencia entre las variables, tanto los resultados de correlación sean más cercanos a 1 y su significación sea menor a 0.05, será más fuerte la relación.

#### 4.2.1.1. Prueba de Hipótesis General

Tabla 8.

*Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis general*

COMPLEJIDAD DE PROCEDIMIENTOS DE CERTIFICACION	FORMALIZACION DE PYMES		Total
	SATISFECHO	MUY-SATISFECHO	
	5	0	5
ALTO	100,0%	0,0%	100,0%
MUY-ALTO	0	35	35
	0,0%	100,0%	100,0%
Total	5	35	40
	12,5%	87,5%	100,0%

*Fuente: Instrumento aplicado 2020*

De la tabla 8, podemos afirmar que el 100% de la variable Complejidad de Procedimientos de Certificación que están en el nivel “Alto” corresponden al 100% del nivel “Satisfecho” de Formalización de PYMES, en este nivel se ubican aquellos administrados que se sienten satisfechos con la Formalización de PYMES. Del 100% de la Complejidad de Procedimientos de Certificación del nivel “Muy Alto” corresponde 100% al nivel “Muy satisfecho” de Formalización de PYMES, en este nivel se ubican aquellos administrados que sienten muy satisfechos.

#### *Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna*

Ha: Influye la Complejidad de procedimientos de Certificación en la Formalización de las PYMES en la MDV-2020.

Ho: No, Influye la Complejidad de procedimientos de Certificación en la Formalización de las PYMES en la MDV-2020.

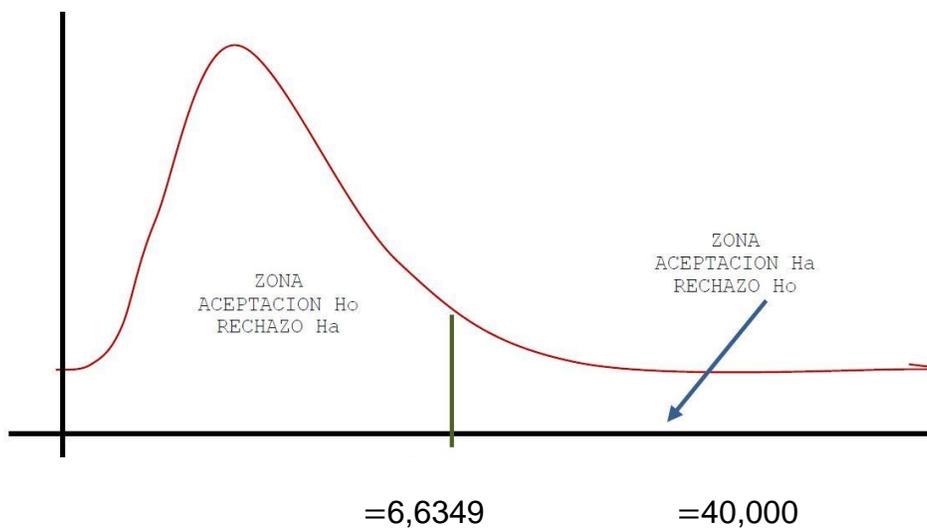
Tabla 9.

P. Chi-cuadrado-Hipótesis general

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40,000 <sup>a</sup>	1	,000
Razón de verosimilitud	30,142	1	,000
Asociación lineal por lineal	39,000	1	,000
N de casos válidos	40		

Existencia: El valor de Chi cuadrado teórico es  $X^2_t = 6,6349$ , y el valor calculado es  $X^2_c = 40,000$  con el 95%, de nivel de confianza y 1 grado de libertad, entonces cumple la relación de orden  $X^2_t < X^2_c$ . Dado a ello se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . Se concluye que si existe influye directamente la complejidad de procedimientos de certificación en la formalización de PYMES.

Significación: el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = 0,00 < 0.05, con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , llamado potencia de contraste, en base a esto concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas.



#### 4.2.2.2. Prueba hipótesis específicas

Tabla 10.

*Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 1*

FORMALIZACION DE PYMES	Estadísticos	BUROCRACIA		Total
		ALTO	MUY-ALTO	
SATISFECHO		5	0	5
		100,0%	0,0%	100,0%
MUY-SATISFECHO		1	34	35
		2,9%	97,1%	100,0%
Total		6	34	40
		15,0%	85,0%	100,0%

De la tabla 10, podemos afirmar que del 100% de la Formalización de Pymes del nivel “satisfecho” corresponde al 100% al nivel de “Alto” de burocracia, en este nivel se ubican aquellos administrados que se sienten satisfechos con la formalización de Pymes y la burocracia que perciben es alta. Del 100% de la Formalización de Pymes del nivel “Muy satisfecho” corresponde al 2,9% al nivel de “alto”, 97,1% al nivel “muy alto” de burocracia, en este nivel se ubican aquellos administrados perciben un nivel muy alto de burocracia, para lograr la formalización de Pymes.

#### *Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna*

Ha: La burocracia influye en la formalización de las PYMES en la MDV-2020

Ho: La burocracia no influye en la formalización de las PYMES en la MDV-2020

Tabla 11

P. Chi-cuadrado-Hipótesis específica 1

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,381 <sup>a</sup>	1	,000
Razón de verosimilitud	24,735	1	,000
Asociación lineal por lineal	31,571	1	,000
N de casos válidos	40		

Existencia: El valor de Chi cuadrado teórico es  $X^2_t = 6,6349$ , y el valor calculado, es  $X^2_c = 32,381$ , con el 95%, de nivel de confianza y 1 grado de libertad, entonces cumple la relación de orden  $X^2_t < X^2_c$ . Así mismo se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . Se concluye que si existe influencia entre la burocracia y Formalización de Pymes.

Significación: el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = 0,00 < 0,05, con nivel de significación  $\alpha = 0,05$ , llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas.

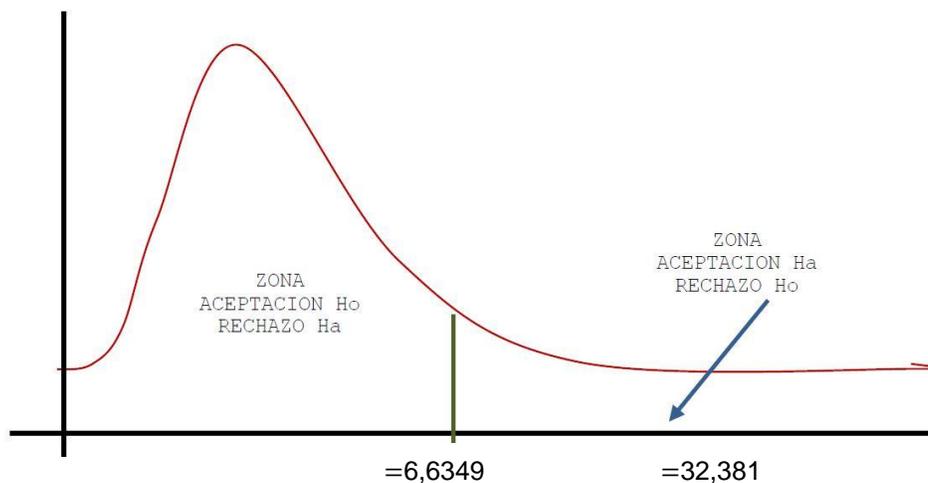


Tabla 12.

*Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 2*

FORMALIZACION DE PYMES	Estadísticos	DEFICIENCIA DE PROCEDIMIENTOS		Total
		ALTO	MUY-ALTO	
SATISFECHO		5	0	5
		100,0%	0,0%	100,0%
MUY-SATISFECHO		3	32	35
		8,6%	91,4%	100,0%
Total		8	32	40
		20,0%	80,0%	100,0%

De la tabla 12, podemos afirmar que del 100% de la Formalización de Pymes del nivel “satisfecho” corresponde al 100% al nivel de “Alto” de Deficiencia de procedimientos, en este nivel se ubican aquellos administrados que se sienten satisfechos con la formalización de Pymes y la deficiencia de procedimientos que perciben es alta. Del 100% de la Formalización de Pymes del nivel “Muy satisfecho” corresponde al 8,6% al nivel de “alto”, 91,4% al nivel “muy alto” de deficiencia de procedimientos, en este nivel se ubican aquellos administrados perciben un nivel muy alto de que existe la deficiencia de procedimientos, para lograr la formalización de Pymes.

*Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna*

Ha: La deficiencia de procedimientos influye en la formalización de las PYMES en la MDV-2020.

Ho: La deficiencia de procedimientos no influye en la formalización de las PYMES en la MDV-2020.

Tabla 13

P. Chi-cuadrado-Hipótesis específica 2

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,857 <sup>a</sup>	1	,000
Razón de verosimilitud	19,557	1	,000
Asociación lineal por lineal	22,286	1	,000
N de casos válidos	40		

Existencia: El valor de Chi cuadrado teórico es  $X^2_t = 6,6349$ , y el valor calculado, es  $X^2_c = 22,857$ , con el 95%, de nivel de confianza y 1 grado de libertad, entonces cumple la relación de orden  $X^2_t < X^2_c$ . Dado a ello se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . Se concluye que si existe influencia entre la deficiencia de procedimientos y la formalización de Pymes.

Significación: el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = 0,00 < 0,05, con nivel de significación  $\alpha = 0,05$ , llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas.

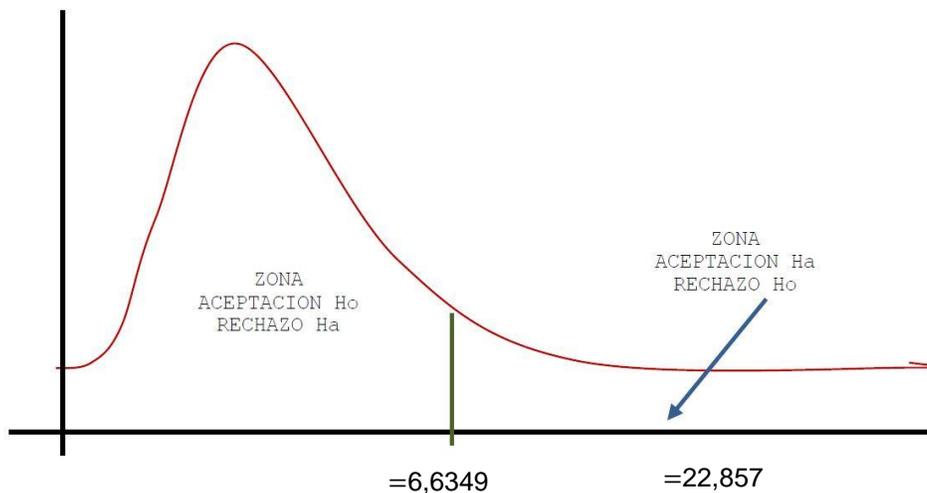


Tabla 14.

*Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 3*

		FALTA DE CONOCIMIENTO (Agrupada)		Total
		ALTO	MUY-ALTO	
FORMALIZACION DE PYMES	SATISFECHO	5 100,0%	0 0,0%	5 100,0%
	MUY-SATISFECHO	6 17,1%	29 82,9%	35 100,0%
Total		11 27,5%	29 72,5%	40 100,0%

De la tabla 14, podemos afirmar que del 100% de la Formalización de Pymes del nivel “satisfecho” corresponde al 100% al nivel de “Alto” de Falta de conocimiento, en este nivel se ubican aquellos administrados que se sienten satisfechos con la formalización de Pymes y perciben una alta falta de conocimientos de los procedimientos de certificación. Del 100% de la Formalización de Pymes del nivel “Muy satisfecho” corresponde al 17,1% al nivel de “alto”, 82,9% al nivel “muy alto” de falta de conocimiento, en este nivel se ubican aquellos administrados perciben un nivel muy alto de que existe la falta de conocimientos de procedimientos de certificación por parte de los trabajadores, para así lograr la formalización de Pymes.

*Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna*

Ha: La falta de conocimientos influye en la formalización de las PYMES en la MDV-2020.

Ho: La falta de conocimientos no influye en la formalización de las PYMES en la MDV-2020.

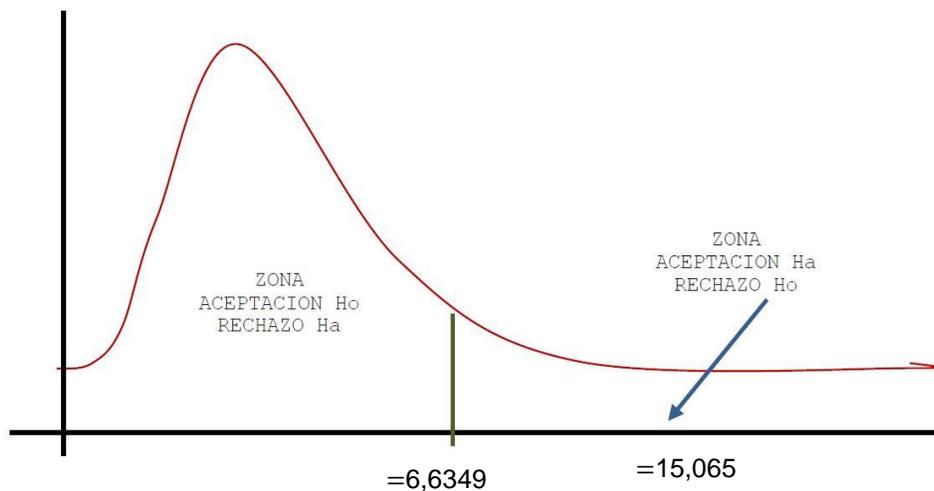
Tabla 15

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,065 <sup>a</sup>	1	,000
Razón de verosimilitud	14,983	1	,000
Asociación lineal por lineal	14,688	1	,000
N de casos válidos	40		

Existencia: El valor de Chi cuadrado teórico es  $X^2_t = 6,6349$ , y el valor calculado, es  $X^2_c = 15,065$ , con el 95%, de nivel de confianza y 1 grado de libertad, entonces cumple la relación de orden  $X^2_t < X^2_c$ . En efecto se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . Se concluye que si existe influencia entre la falta de conocimiento y la formalización de Pymes.

Significación: el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = 0,00 < 0.05, con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas.



## V. DISCUSIÓN

En base a la hipótesis general, que al ser propuesta sostiene que existe influencia entre la complejidad de procedimientos de certificación y la formalización de Pymes en la MDV – 2020. Esta se corrobora dado al Valor de Chi cuadrado teórico es  $X^2_t = 6,6349$ , y el valor calculado, es  $X^2_c = 40,000$  con el 95%, de nivel de confianza y 1 grado de libertad, entonces  $X^2_t < X^2_c$ , en efecto se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . Se muestra que, existe una influencia entre la complejidad de procedimientos de certificación y en la formalización de Pymes-MDV, 2020. El criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = 0,00 < 0.05, con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas. El hallazgo se confirma con Arroyo (2017) “La política pública de Seguridad en Edificaciones y los factores que condicionan su cumplimiento en Lima”, en la cual se mostró que la inseguridad en las construcciones en Lima aún no se ha podido erradicar por completo, dicho problema caracteriza especialmente por incumplimiento de los procedimientos y las normas de seguridad en edificaciones, y por la falta de formalidad de las empresas. Igualmente, en la tesis de Melgarejo (2018) “Políticas públicas y formalización de las MYPES en Los Olivos, Lima, 2017” , en la cual se mostró que las políticas públicas influyen directamente en la formalización de las Pymes, por lo general desarrollan actividades de negocio en un 60% y de servicio en un 40%, el 32% de los comercios están en sus primeros años de funcionamiento de negocio, la mayoría de las PYMES tienen de 1 a 3 trabajadores, y el gran porcentaje sin formalizar, en consecuencia, a las políticas y los procedimientos que influyen en la formalización.

Asimismo, Valle (2017) “Barreras burocráticas y formalización de las industrias en el municipio de SMP”, en donde se mostró una relación dentro de las barreras burocráticas y la formalización de pymes en la municipalidad de SMP, en donde las barreras tuvieron un nivel alto en un 21.2%, medio en el 48.9% y en un nivel bajo en un 29.9%, en donde la formalización de las pymes alcanzó un nivel alto en un 29.9%, medio en el 48.9% y en un nivel bajo en un 21.2%. En donde las barreras

burocráticas limitan la competencia comercial y la formalización de las Pymes en la Municipalidad de SMP, 2016.

A cerca de la hipótesis específica 1, en donde señala que la burocracia influye en la formalización de las PYMES en la MDV-2020. Esta se corrobora dado al Valor de Chi cuadrado teórico es  $X^2_t = 6,6349$ , y el valor calculado, es  $X^2_c = 32,381$ , con el 95%, de nivel de confianza y 1 grado de libertad, entonces  $X^2_t < X^2_c$ , en efecto se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . Se muestra que, existe una influencia entre la burocracia y en la formalización de Pymes-MDV, 2020. El criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor =  $0,00 < 0.05$ , con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas. El hallazgo se confirma con la tesis de Valle (2017) “Barreras burocráticas y formalización de las industrias en el municipio de SMP”, en donde se mostró una relación dentro de las barreras burocráticas y la formalización de pymes en la municipalidad de SMP, en donde las barreras tuvieron un nivel alto en un 21.2%, medio en el 48.9% y en un nivel bajo en un 29.9%, en donde la formalización de las pymes alcanzó un nivel alto en un 29.9%, medio en el 48.9% y en un nivel bajo en un 21.2%. En donde las barreras burocráticas limitan la competencia comercial y la formalización de las Pymes en la Municipalidad de SMP, 2016.

En cuanto la hipótesis específica 2, en donde señala que la deficiencia de procedimientos influye en la formalización de las PYMES en la MDV-2020. Esta se confirma dado al Valor de Chi cuadrado teórico es  $X^2_t = 6,6349$ , y el valor calculado, es  $X^2_c = 22,857$ , con el 95%, de nivel de confianza y 1 grado de libertad, entonces  $X^2_t < X^2_c$ , en efecto se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . Se muestra que, existe una influencia entre la deficiencia de procedimientos y en la formalización de Pymes-MDV, 2020. El criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor =  $0,00 < 0.05$ , con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas. El hallazgo se confirma con la tesis de Arroyo (2017) “La política pública de Seguridad en Edificaciones y los factores que

condicionan su cumplimiento en Lima”, en la cual se mostró que la inseguridad en las construcciones en Lima aún no se ha podido erradicar por completo, dicho problema caracteriza especialmente por incumplimiento de los procedimientos y las normas de seguridad en edificaciones, y por la falta de formalidad de las empresas.

En cuanto la hipótesis específica 3, en donde señala que la falta de conocimientos influye en la formalización de las PYMES en la MDV-2020. Esta se confirma dado al Valor de Chi cuadrado teórico es  $X^2_t = 6,6349$ , y el valor calculado, es  $X^2_c = 15,065$ , con el 95%, de nivel de confianza y 1 grado de libertad, entonces  $X^2_t < X^2_c$ , en efecto se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . Se muestra que, existe una influencia entre la deficiencia de procedimientos y en la formalización de Pymes-MDV, 2020. El criterio de tomar decisión de P-valor, proporciona el valor de P-valor =  $0,00 < 0.05$ , con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas. El hallazgo se confirma con la tesis de Flores (2015) “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega”, en la cual se mostró que al no tener un buen manejo de los procedimientos administrativos podemos observar que no cumplen con un buen desempeño, teniendo como resultado una ineficiente atención y que no se trasmite adecuadamente la información.

## VI. CONCLUSIONES

Se determinó que, existe una existe influencia entre la complejidad de procedimientos de certificación y en la formalización de Pymes-MDV, 2020. Según los resultados del Chi cuadrado teórico es  $X^2_t = 6,6349$ , y el valor calculado, es  $X^2_c = 40,000$  con el 95%, de nivel de confianza y 1 grado de libertad, entonces  $X^2_t < X^2_c$ . En efecto se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . Se concluye que si existe influencia entre la complejidad de procedimientos de certificación y en la formalización de Pymes. El criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor =  $0,00 < 0.05$ , con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas.

Se demostró que, existe una influencia entre la dimensión burocracia y la variable formalización de Pymes en la MDV-2020. Según los resultados del Chi cuadrado teórico es  $X^2_t = 6,6349$ , y el valor calculado, es  $X^2_c = 32,381$ , con el 95%, de nivel de confianza y 1 grado de libertad, entonces  $X^2_t < X^2_c$ . En efecto se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . Se concluye que si existe una influencia entre la burocracia y la formalización de Pymes. El criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor =  $0,00 < 0.05$ , con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas.

Se demostró que, existe una influencia entre la dimensión La deficiencia de procedimientos y la variable formalización de las PYMES en la MDV-2020. Según los resultados del Chi cuadrado teórico es  $X^2_t = 6,6349$ , y el valor calculado, es  $X^2_c = 22,857$ , con el 95%, de nivel de confianza y 1 grado de libertad, entonces  $X^2_t < X^2_c$ . En efecto se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . Se concluye que si existe relación directa entre una influencia entre la deficiencia de procedimientos y la formalización de Pymes. El criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor =  $0,00 < 0.05$ , con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ ,

llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas.

Se demostró que, existe una influencia entre la dimensión falta de conocimiento y la variable formalización de las PYMES en la MDV-2020. Según los resultados del Chi cuadrado teórico es  $X^2_t = 6,6349$ , y el valor calculado, es  $X^2_c = 15,065$ , con el 95%, de nivel de confianza y 1 grado de libertad, entonces  $X^2_t < X^2_c$ . En efecto se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . Se concluye que si existe influencia entre la falta de conocimiento y la formalización de Pymes. El criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor =  $0,00 < 0.05$ , con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas.

## **VII. RECONMENDACIONES**

Se recomienda brindar capacitaciones al todo el personal administrativo involucrado en lo que conlleva a los procedimientos de certificación, verificar que el personal esté al tanto de las publicaciones de los nuevos decretos en base a los que es Inspección ITSE y Licencia de Funcionamiento, para que así se pueda dar una buena orientación al contribuyente.

Se recomienda mejorar el sistema documentario para poder agilizar la atención de los administrados, resolviendo las dudas que estos puedan tener en base a sus expedientes, a su vez considerar una documentación precisa y necesaria para poder minimizar el alto nivel de burocracia que existe en los procedimientos de certificación.

Implementar un módulo de asesorías, acerca de los procedimientos que abarca Inspección ITSE y Licencia de Funcionamiento, en donde se pueda explicar y guiar a los administrados a llevar adecuadamente el seguimiento de sus expedientes, esto agilizará los procedimientos de certificación ya que no saturarán al personal administrativo con las consultas del contribuyentes como también hará que estos no pierdan mucho tiempo yendo a cada área involucrada en este proceso a consultar acerca de sus trámites.

Se recomienda implementar una guía informativa a través de las redes sociales, como una información extra para las personas que no tengan en claro los puntos principales para llevar los procedimientos de certificación, en donde se pueda orientar a los vecinos ventanillenses y brindar información clara y puntual.

## REFERENCIAS

- Alva, J. (2017). *Gestión de calidad y formalización de micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, Año 2016*. Iquitos-Perú Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3163/GESTION\\_FORMALIZACION\\_ALVA\\_CHIRINOS\\_JUAN\\_REGULO.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3163/GESTION_FORMALIZACION_ALVA_CHIRINOS_JUAN_REGULO.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Arroyo, N. (2017). *La política pública de seguridad en las edificaciones y los factores que condicionan su cumplimiento en Lima Metropolitana*. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9689/ARROYO\\_NUNEZ\\_NANCY\\_POLITICA\\_PUBLICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9689/ARROYO_NUNEZ_NANCY_POLITICA_PUBLICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barajas, J (2016). *Los problemas de la burocracia*. Recuperado de <https://goo.gl/mMTpQn>
- Blandez, M. (2014). *Proceso administrativo*. México: Editorial digital UNID.
- Cardozo, Y., & Tavera, M. (2016). *Plan de formalización y propuesta de reubicación vendedores informales de la calle 13 de Soacha*. Obtenido de [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/4110/TCP\\_CardozoSalcedoYury\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/4110/TCP_CardozoSalcedoYury_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. 8va edición. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Coria, J. (2013). *Efectos de la aplicación inadecuada de los procesos administrativos en las MYPES de San Juan de Lurigancho*.
- Decreto Supremo N°002-2018-PCM. (04 de Enero de 2018). Art. 1. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/155537/DS-N\\_-002-2018-PCM.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/155537/DS-N_-002-2018-PCM.pdf)

- Decreto Supremo N°002-2018-PCM. (04 de Enero de 2018). Art. 10. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/155537/DS-N\\_-002-2018-PCM.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/155537/DS-N_-002-2018-PCM.pdf)
- Díaz, J., Chuquisengo, O., & Ferradas, P. (2005). *Manual de Gestión de Riesgo en los Gobiernos Locales*. Perú: Biblioteca Nacional del Perú. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=4DDRTlulMO4C&pg=PA39&dq=defensa+civil&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj9j unp7uPIAhXxqFkKHfKTA3lQ6AEIODAC#v=onepage&q=defensa%20civil&f=true>
- Fiestas, M. (2019). *Mecanismos jurídicos a implementarse para la formalización de las MYPES, ante la reducción del 1% del impuesto general a las ventas*. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2066/1/TL\\_FiestasSampenMerylin.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2066/1/TL_FiestasSampenMerylin.pdf)
- Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010 - 2013*. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- García, S. (1994). *Teoría Económica de la empresa*. Madrid - España: Díaz de Santos. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=4Quf0YnWVfYC&pg=PA21&dq=actividad+de+la+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiEx9-yn6\\_IAhXGtlkKHb8BBFoQ6AEISTAE#v=onepage&q=actividad%20de%20la%20empresa&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=4Quf0YnWVfYC&pg=PA21&dq=actividad+de+la+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiEx9-yn6_IAhXGtlkKHb8BBFoQ6AEISTAE#v=onepage&q=actividad%20de%20la%20empresa&f=true)
- Howald, F. (2000). *Obstáculos al desarrollo de la PYME causados por el estado de Colombia*. México D.F.: McGraw. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=q\\_X\\_gMskb5sC&pg=PA20&dq=formalizacion+de+pymes&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi7vO3W9q7IAhWnq1kKHcA-CloQ6AEIMDAB#v=onepage&q=formalizacion%20de%20pymes&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=q_X_gMskb5sC&pg=PA20&dq=formalizacion+de+pymes&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi7vO3W9q7IAhWnq1kKHcA-CloQ6AEIMDAB#v=onepage&q=formalizacion%20de%20pymes&f=true)
- Icart, fuentelsaz y Pulpon (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=5CWKWi3woi8C&pg=PA55&dq=poblacion+y+muestra&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjlm5avzOvpAhXFKLkGHRBSCIMQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=true>

- Melgarejo, M. (2018). *Políticas públicas y formalización de las MYPES en Los Olivos, Lima, 2017*. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14831/Melgarejo\\_PMM.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14831/Melgarejo_PMM.pdf?sequence=1)
- Merchán, F. (2014). *Manual para la Inspección Técnica de Edificios*. Madrid - España: Editorial ACCI. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=CnhhBwAAQBAJ&pg=PA426&dq=inspeccion+de+edificaciones&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwio0L\\_Wq4zmAhVPq1kKHV9IAE8Q6AEIMjAC#v=onepage&q=inspeccion%20de%20edificaciones&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=CnhhBwAAQBAJ&pg=PA426&dq=inspeccion+de+edificaciones&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwio0L_Wq4zmAhVPq1kKHV9IAE8Q6AEIMjAC#v=onepage&q=inspeccion%20de%20edificaciones&f=true)
- Moreira, M. (2009). *Gestión por procesos y su aplicación en las organizaciones de información*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181421573002.pdf>.
- Moreno, J., Massó, M., & Pleite, F. (2006). *Procedimiento y proceso administrativo práctico*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=fCU\\_Oy1bLOUC&pg=PA1159&dq=licencia+de+funcionamiento&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjNqrbkpYzmAhWC2FkKHWovAAEQ6AEIKjAA#v=onepage&q=licencia%20de%20funcionamiento&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=fCU_Oy1bLOUC&pg=PA1159&dq=licencia+de+funcionamiento&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjNqrbkpYzmAhWC2FkKHWovAAEQ6AEIKjAA#v=onepage&q=licencia%20de%20funcionamiento&f=true)
- Morrison, A. (2010). *The administrative procedure act: A Fortieth Anniversary Symposium*. Recovered from <https://www.jstor.org/stable/1073058?seq=1>
- Nocerino, A. (2014). *De las organizaciones, colaboradores y sus flatulencias inherentes y conexas*. España: Editorial Punto rojo libros, S.L. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Rhy9CQAAQBAJ&pg=PA4&dq=nocerino+2014&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjErvON0LbqAhU7D7kGHeN-DpYQ6AEwAnoECAYQAg#v=onepage&q&f=true>
- Osorio, G. (2014). *El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Osorio-Imelda.pdf>
- Otonín, F. (2005). *La ordenación de los establecimientos comerciales*. Madrid - España: Macarena Castro Albella. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=mgiz6w284gwC&pg=PA482&dq=establecimientos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjo97i6nK\\_IAhUC11kKHbKdBtAQ6AEIKTAA#v=onepage&q=establecimientos&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=mgiz6w284gwC&pg=PA482&dq=establecimientos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjo97i6nK_IAhUC11kKHbKdBtAQ6AEIKTAA#v=onepage&q=establecimientos&f=true)
- Pratsi, J. (2005). *De la Burocracia al Management, del Management a la Gobernanza*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=hKeODQAAQBAJ&pg=PA104&dq=burocracia&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiC3PX9i5nmAhWCB9QKHfovCt8Q6AEIQTAE#v=onepage&q=burocracia&f=true>

Puchol, L. (2012). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Díaz de Santos.

Ramírez, C. (2004). *La Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas*. México: Limusa. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=3peF\\_dZUveYC&pg=PA10&dq=mala+gestion+administrativa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjW89rb9ZfmAhXyx1kKHftfC1MQ6AEIKTAA#v=onepage&q=mala%20gestion%20administrativa&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=3peF_dZUveYC&pg=PA10&dq=mala+gestion+administrativa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjW89rb9ZfmAhXyx1kKHftfC1MQ6AEIKTAA#v=onepage&q=mala%20gestion%20administrativa&f=true)

Ribero, H., Santacoloma, P., & Tartamae, F. (2006). *Planificación aplicada a empresas asociativas rurales*. Lima – Perú. Editorial PRODAR-IICA. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=wiH3XwhStZEC&pg=PA51&dq=giro+de+la+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiXu7GftpXmAhUr01kKHegxB eEQ6AEIQDAD#v=onepage&q=giro%20de%20la%20empresa&f=true>

Román, M (2005). *Burocracia y cambio social*. Universidad del pacifico, Perú. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=1652426>

Salvador, M. (2010). *Formularios de procedimiento administrativo*. España: Grafolex.

Sánchez, Parra y Naranjo (2014). *El proceso administrativo: Factor determinante en las MIPYMES Colombianas del siglo XXI*. Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xix/docs/1.16.pdf>

Toro & Parra (2006). *Método y conocimiento*. Colombia: Editorial Universidad EAFIT. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=4Y-kHGjEjy0C&printsec=frontcover&dq=toro+y+parra+2006&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjE1NmLz7bqAhXFLLkGHTeLD1sQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q&f=true>

Valle, M. (2016). *Barreras burocráticas y formalización de las pymes en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016*. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9123/Valle\\_MM AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9123/Valle_MM AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

Variable (Independiente)	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala y Medición
<b>Complejidad de procedimientos de Certificación</b>	Ramírez, C. (2004) manifiesta que "los factores que influyen en la eficiencia y eficacia de los sistemas administrativos lo constituye una buena o mala gestión, en cualquier que sea el nivel" (p.10).	Se medirá a través del instrumento de recolección de datos que contiene 6 preguntas de los indicadores y dimensiones.	burocracia	Ineficiente sistema documentario	Ordinal y Likert
				Documentación excesiva	
			Deficiencia de los Procedimientos	Falta de control en los procedimientos	
				Fallas en los procedimientos	
			Falta de Conocimiento	Personal no capacitado	
				Personal no calificado	

Variable (Dependiente)	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala y Medición
<b>Formalización de PYMES</b>	Según Howald, F. (2000) nos dice que "La formalización abarca todos los procedimientos que hay que llevarse a cabo para la constitución legal de una empresa, esto quiere decir, tenemos que cumplir con todos los requisitos para que el establecimiento este formalizado" (pág.20).	Se medirá a través del instrumento de recolección de datos que contiene 8 preguntas de los indicadores y dimensiones.	Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones	Requisitos	Ordinal y Likert
				Condiciones de seguridad	
			Licencia de Funcionamiento	Formularios	
				Zonificación	



PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente	<p>*Tipo : <b>Aplicada</b></p> <p>*Método de Investigación: <b>Hipotético – Deductivo</b></p> <p>*Diseño: <b>No experimental- Transversal</b></p> <p>*Población: <b>45 personas</b></p> <p>*Muestra: <b>40 personas</b></p> <p>*Técnica: <b>Encuesta</b></p> <p>*Instrumento: <b>Cuestionario</b></p>
¿Influye la complejidad del procedimiento de certificación (DC) en la formalización de las PYMES- MDV-2020?	Determinar la influencia de la complejidad del procedimiento de certificación en la formalización de las PYMES en la MDV-2020.	La complejidad del procedimiento de certificación (DC) influye en la formalización de las PYMES en la MDV-2020.	<b>Complejidad de los procedimientos de certificación</b> Dimensiones * Burocracia de *Deficiencia de *Falta de conocimientos	
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis Específicas	Variable Dependiente	
¿Influye la burocracia del procedimiento de certificación en la formalización de las PYMES- MDV-2020?	Demostrar como la burocracia influye en la formalización de las PYMES en la MDV-2020.	La burocracia influye en la formalización de las PYMES en la MDV-2020.	<b>Formalización de PYMES</b> Dimensiones * Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones * Licencia de Funcionamiento	
¿Influye la deficiencia de procedimientos en la formalización de las PYMES- MDV-2020?	Determinar como la deficiencia de procedimientos influye en la formalización de las PYMES en la MDV-2020.	La deficiencia de procedimientos influye en la formalización de las PYMES en la MDV-2020.		
¿Influye la falta de conocimiento en la formalización de las PYMES- MDV-2020?	Demostrar como la falta de conocimiento influye en la formalización de las PYMES en la MDV-2020.	La falta de conocimiento influye en la formalización de las PYMES en la MDV-2020.		



➔ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,808	6

**Estadísticas de escala**

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
27,95	3,946	1,986	6

➔ **Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,792	8

**Estadísticas de escala**

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
37,05	5,587	2,364	8

➔ **Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	14

**Estadísticas de escala**

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
65,00	18,308	4,279	14

<b>COMPLEJIDAD DE PROCEDIMIENTOS DE CERTIFICACIÓN</b>				
<b>BUROCRACIA</b>	<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
▪ ¿Piensa usted que la municipalidad lleva una administración ineficiente en sus procesos?				
▪ ¿Cree usted que la documentación solicitada para solicitar una Inspección ITSE es la adecuada?				
<b>DEFICIENCIA DE PROCEDIMIENTOS</b>				
▪ ¿La MDV lleva un control adecuado en sus procedimientos?				
▪ ¿Se presentan fallas en los procedimientos de Certificación de ITSE?				
<b>FALTA DE CONOCIMIENTO</b>				
▪ ¿Considera que el personal que le brinda la atención se encuentra capacitado?				
▪ ¿Considera que el personal que le brinda la atención se encuentra calificado?				

<b>FORMALIZACIÓN DE PYMES</b>				
<b>INSPECCION TÉCNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES</b>	<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
▪ ¿Considera pertinentes los requisitos que se le solicitan previamente para pasar por una Inspección ITSE?				
▪ ¿Cree usted que los requisitos que se le solicitan son necesarios para la apertura de un establecimiento?				
▪ ¿Conoce a la detalladamente las condiciones de seguridad que debe de tener su establecimiento?				
▪ ¿Se le complica cumplir con las condiciones de seguridad requeridas para la apertura de un establecimiento?				
<b>LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO</b>				
▪ ¿Los formularios del trámite de licencia de funcionamiento son				
▪ ¿Obtuvo orientación en el momento que tuvo que llenar los formularios de trámite de licencia de funcionamiento?				
▪ ¿Considera pertinente el tiempo que se demora el trámite para obtener la zonificación?				
▪ ¿Cree usted que utilizan un adecuado procedimiento para la obtención de la zonificación?				



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: FORMALIZACIÓN DE PYMES

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
7	<b>INSPECCION TECNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES</b> <i>Requisitos</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿ Considera pertinentes los requisitos que se le solicitan previamente para pasar por una Inspección ITSE?</li> <li>¿ Cree usted que los requisitos que se le solicitan son necesarios para la apertura de un establecimiento?</li> </ul>							
8	<i>Condiciones de seguridad</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿ Conoce a la datacladamente las condiciones de seguridad que debe de tener su establecimiento?</li> <li>¿ Se le complica cumplir con las condiciones de seguridad requeridas para la apertura de un establecimiento?</li> </ul>							
9	<b>LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO</b> <i>Formularios</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿ Los formularios del trámite de licencia de funcionamiento son</li> <li>¿ Obtuvo orientación en el momento que tuvo que llenar los formularios de trámite de licencia de funcionamiento?</li> </ul>							
10	<i>Zonificación</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿ Considera pertinente el tiempo que se demora el trámite para obtener la zonificación?</li> <li>¿ Cree usted que utilizan un adecuado procedimiento para la obtención de la zonificación?</li> </ul>							
11								
12								
13								
14								

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombres del Juez validador: Dr. RAFAEL ARTURO LOPEZ LANDAURO  
 Especialidad del validador: *Asesor de Proyecto de tesis*  
 DNI N°: *50273207*  
 FECHA: *03/12/19*

Firma del Experto Informante:

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado;  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para respaldar al concepto, ítem o dimensión específica del constructo;  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPLEJIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CERTIFICACION

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>BUROCRACIA</b> <i>Ineficiente Sistema Documentario</i> ¿Piensa usted que la municipalidad lleva una administración ineficiente en sus procesos? <i>Documentación Excesiva</i>							
2	¿Cree usted que la documentación solicitada para solicitar una inspección ITSE es la adecuada?							
3	<b>DEFICIENCIA DE PROCEDIMIENTOS</b> <i>Falta de control en los procedimientos</i> ¿La MDV lleva un control adecuado en sus procedimientos? <i>Fallas en los procedimientos</i>	SI	No	SI	No	SI	No	
4	<b>FALTA DE CONOCIMIENTO</b> <i>Personal no capacitado</i> ¿Considera que el personal que le brinda la atención se encuentra capacitado? <i>Personal no capacitado</i>	SI	No	SI	No	SI	No	
5	¿Considera que el personal que le brinda la atención se encuentra capacitado?							
6	¿Considera que el personal que le brinda la atención se encuentra capacitado?							

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr. RAFAEL ARTURO LOPEZ LANDAURO  
 Especialidad del validador: *Asesor de Proyecto de tesis* DNI N° *20273207*  
 FECHA: *03/12/19*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....  
 FECHA: *03/12/19*  
 .....  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: FORMALIZACIÓN DE PYMES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia*		Claridad <sup>2</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>INSPECCION TECNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES</b>								
<i>Requisitos</i>								
7	¿Considera pertinentes los requisitos que se le solicitan previamente para pasar por una inspección ITSE?							
8	¿Cree usted que los requisitos que se le solicitan son necesarios para la apertura de un establecimiento?							
<i>Condiciones de seguridad</i>								
9	¿Conoce a la detalladamente las condiciones de seguridad que debe de tener su establecimiento?							
10	¿Se le complica cumplir con las condiciones de seguridad requeridas para la apertura de un establecimiento?							
<b>LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO</b>								
<i>Formularios</i>								
11	¿Los formularios del trámite de licencia de funcionamiento son							
12	¿Obtuvo orientación en el momento que tuvo que llenar los formularios de trámite de licencia de funcionamiento?							
<i>Zonificación</i>								
13	¿Considera pertinente el tiempo que se demora el trámite para obtener la zonificación?							
14	¿Cree usted que utilizan un adecuado procedimiento para la obtención de la zonificación?							

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Juan Martín Campos Huemen DNI N° 08676160

Especialidad del validador: Geotécnica y Tierras FECHA: 4-12-19

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPLEJIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CERTIFICACION

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia		Relevancia <sup>1</sup>		Claridad <sup>2</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>BUROCRACIA</b> <i>Ineficiente Sistema Documentario</i> ▪ ¿Piensa usted que la municipalidad lleva una administración ineficiente en sus procesos?							
1	<i>Documentación Excesiva</i> ▪ ¿Cree usted que la documentación solicitada para solicitar una Inspección ITSE es la adecuada?							
2	<b>DEFICIENCIA DE PROCEDIMIENTOS</b> <i>Falta de control en los procedimientos</i> ▪ ¿La MDV lleva un control adecuado en sus procedimientos?							
3	<i>Faltas en los procedimientos</i> ▪ ¿Se presentan fallas en los procedimientos de Certificación de ITSE?							
4	<b>FALTA DE CONOCIMIENTO</b> <i>Personal no capacitado</i> ▪ ¿Considera que el personal que le brinda la atención se encuentra capacitado?							
5	<i>Personal no calificado</i> ▪ ¿Considera que el personal que le brinda la atención se encuentra calificado?							
6								

Opinión de aplicabilidad:     Aplicable     No aplicable después de corregir [ ]     No aplicable [ ]    DNI N° 08676160

Apellidos y nombres del juez validador: Juan Martín Campos Huamán

Especialidad del validador: Gestión y Finanzas    FECHA: 4-12-19

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante,  
Especialidad



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: FORMALIZACIÓN DE PYMES

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>INSPECCION TECNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES</b>							
	<i>Requisitos</i>							
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera pertinentes los requisitos que se le solicitan previamente para pasar por una Inspección ITSE?</li> <li>¿Cree usted que los requisitos que se le solicitan son necesarios para la apertura de un establecimiento?</li> </ul>							
	<i>Condiciones de seguridad</i>							
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Conoce a la detalladamente las condiciones de seguridad que debe de tener su establecimiento?</li> <li>¿Se le complica cumplir con las condiciones de seguridad requeridas para la apertura de un establecimiento?</li> </ul>							
10								
	<b>LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO</b>							
	<i>Formularios</i>							
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Los formularios del trámite de licencia de funcionamiento son</li> <li>¿Obtuvo orientación en el momento que tuvo que llenar los formularios de trámite de licencia de funcionamiento?</li> </ul>							
12								
	<i>Zonificación</i>							
13	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Considera pertinente el tiempo que se demora el trámite para obtener la zonificación?</li> <li>¿Cree usted que utilizan un adecuado procedimiento para la obtención de la zonificación?</li> </ul>							
14								

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: **Ray Gendi Masias Fernandez** DNI N° **70168829**

Especialidad del validador: **Maestra en Gestión del Talento Humano** FECHA: **03/12/2019**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, es dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*Alvaria Irujo*  
 Firma del Experto Informante,  
 Especialidad



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPLEJIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CERTIFICACION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Cisntad*		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>BUROCRACIA</b> <i>Ineficiente Sistema Documentario</i> ¿Pienasa usted que la municipalidad lleva una administración ineficiente en sus procesos? <i>Documentación Excesiva</i> ¿Cree usted que la documentación solicitada para solicitar una Inspección ITSE es la adecuada?							
2	<b>DEFICIENCIA DE PROCEDIMIENTOS</b> <i>Falta de control en los procedimientos</i> ¿La MDV lleva un control adecuado en sus procedimientos? <i>Fallas en los procedimientos</i> ¿Se presentan fallas en los procedimientos de Certificación de ITSE?							
3	<b>FALTA DE CONOCIMIENTO</b> <i>Personal no capacitado</i> ¿Considera que el personal que le brinda la atención se encuentra capacitado? <i>Personal no calificado</i> ¿Considera que el personal que le brinda la atención se encuentra calificado?							

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Henry Guandín Huanca Fernández DNI N° 70169829

Especialidad del validador: Maestría en Gestión del Talento Humano FECHA: 03/12/2019

Firma del Experto Informante: [Firma]  
Especialidad

\*Pertinencia: El ítem correspondiente al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Cisntad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planeados en su totalidad para medir la dimensión.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

12

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO:

“Complejidad de los procedimientos de certificación (DC) y su influencia en la formalización de PYMES-MDV-2020”

AUTOR:

García Lolandes, María Fernanda

CÓDIGO ORCID:

<https://orcid.org/0000-0002-5076-9577>

ASESOR:

Mg. Dios Zarate, Luis Enrique

CÓDIGO ORCID:

<https://orcid.org/0000-0003-0176-0047>

Línea de investigación:

Gestión de Organizaciones

CALLAO – PERÚ

2020

