



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Cumplimiento de normas de fiscalización municipal y su relación con la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto. 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

**Br. Jhon Tafur Puerta**

**ASESOR**

**Dr. Dahpne Viena Oliveira**

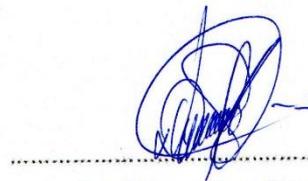
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Control Administrativo**

**PERÚ 2018**

  
.....  
**Dr. Manuel Fernando Coronado Jorge**  
Presidente

  
.....  
**MBA. Enrique López Rengifo**  
Secretario

  
.....  
**Dra. Dahpne Viena Oliveira**  
Vocal

## DEDICATORIA

Dedico mi Trabajo de investigación principalmente a Dios, por haberme dado la vida y poder permitirme el haber superado un peldaño más dentro de mi formación profesional.

A mis Padres, porque han sido los pilares más importantes dentro de mi desarrollo humano y porque me demostraron siempre su amor y apoyo incondicional.

A ti mi hermosa Familia, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo momentos de aprendizaje constante.

**Jhon Tafur Puerta**

## **AGRADECIMIENTO**

Me complace a través de este trabajo presentar mis sinceros agradecimientos:

Docentes de la Universidad César Vallejo, que, con sus esfuerzos y dedicación, que, con sus conocimientos, sus experiencias, su paciencia y motivación han logrado en mí que pueda terminar mis estudios de Maestría.

Al director del SAT –T. Tarapoto por darme las facilidades para realizar este trabajo y confiar en mi persona.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que les encantaría agradecerles por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

**Jhon Tafur Puerta**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jhon Tafur Puerta, estudiante del Programa de Gestión del Talento Humano, llevado a cabo en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 40303681, con la tesis titulada "Cumplimiento de normas de fiscalización municipal y su relación con la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto. 2017".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, de mostrar indicios de plagio (al no citar la información con sus autores), plagio (al presentar información de otros trabajos como propios), falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, Abril del 2018.

  
.....  
Jhon Tafur Puerta

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “Plan de Desarrollo Urbano y su relación con la Calidad de Vida del Ciudadano del Distrito de Tarapoto - 2017”, con la finalidad de relacionar el cumplimiento de normas de fiscalización municipal y la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto; este trabajo de investigación presenta 7 capítulos:

En el Capítulo I Introducción, nos referimos a la realidad problemática donde analizamos el cumplimiento de normas de fiscalización municipal con relación la satisfacción de los propietarios. Seguidamente se presentó los trabajos previos que existen a nivel internacional, nacional y regional que nos dio soporte temático en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación, así como las teorías de autores relacionados al tema de investigación. La formulación del problema después de analizar la base teórica nos ayudó a preparar la justificación teórica y metodológica pasos para proponer nuestras hipótesis y objetivos de nuestro trabajo de investigación. En el Capítulo II Método se mencionó el tipo de diseño de investigación, tipo de estudio, las variables, la población muestra de estudio, así como el muestreo y las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad; el método de análisis de datos y el aspecto ético del autor. En el Capítulo III Resultados se aplica y explica la estadística y gráficos del caso para tener resultados de la encuesta realizada y de la ficha de observación las variables estudiadas. En el Capítulo IV Discusión se valida las teorías confrontadas con autores diversos para llegar a las conclusiones y recomendaciones en los capítulos V y VI respectivamente. En el Capítulo VII Referencias se enumera los autores que se utilizaron en la presente investigación.

Esperando cumplir con los requisitos del caso,

**Jhon Tafur Puerta**

## INDICE GENERAL

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teoremas relacionados al tema .....	22
1.4. Formulación del problema.....	45
1.5. Justificación.....	45
1.6. Hipótesis.....	47
1.7. Objetivos.....	48
II. METODO.....	49
2.1. Diseño de investigación.....	49
2.2. Variables, Operacionalización.....	50
2.3. Población y muestra.....	51
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	51
2.5. Método de análisis de datos.....	54
2.6. Aspectos éticos.....	55

III.	RESULTADOS.....	56
IV.	DISCUSIÓN.....	68
V.	CONCLUSIONES.....	71
VI.	RECOMENDACIONES.....	72
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73

## ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Anexo 3. Validación de instrumentos de recolección de datos

Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos (Coeficiente de Crombach)

Anexo 5. Solicitud para recojo de información en institución

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Cumplimiento de Requisitos Documentarios.....	56
<b>Tabla 2.</b> Cumplimiento de Normas Municipales .....	57
<b>Tabla 3.</b> Cumplimiento de Normas de Seguridad .....	58
<b>Tabla 4.</b> Cumplimiento Normas Higiénicas y Ambientales .....	59
<b>Tabla 5.</b> Cumplimiento de normas de fiscalización municipal.....	60
<b>Tabla 6.</b> Satisfacción en requisitos y normas .....	61
<b>Tabla 7.</b> Satisfacción en los trámites municipales .....	62
<b>Tabla 8.</b> Satisfacción del trabajo fiscalizador .....	63
<b>Tabla 9.</b> Satisfacción de los propietarios .....	64
<b>Tabla 10.</b> Tabla de contingencia entre las variables .....	65
<b>Tabla 11.</b> Resultados Chí Cuadrado .....	66

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cumplimiento de Requisitos Documentarios (%) .....	56
Figura 2. Cumplimiento de Normas Municipales (%).....	57
Figura 3. Cumplimiento de Normas de Seguridad (%) .....	58
Figura 4. Cumplimiento Normas Higiénicas y Ambientales (%).....	59
Figura 5. Cumplimiento de normas de fiscalización municipal (%) .....	60
Figura 6. Satisfacción en requisitos y normas (%) .....	61
Figura 7. Satisfacción en los trámites municipales (%) .....	62
Figura 8. Satisfacción del trabajo fiscalizador (%).....	63
Figura 9. Satisfacción de los propietarios (%).....	64
Figura 10. Cruce de respuestas entre las variables.....	66
Figura 11. Zona De Aceptación Probabilística – Chí Cuadrado .....	67

## RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación titulada "**Cumplimiento de normas de fiscalización municipal y su relación con la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto. 2017**", se realizó en el distrito de Tarapoto con el objetivo principal de determinar la relación entre el cumplimiento de normas de fiscalización municipal y la satisfacción de los propietarios, para ello se obtuvo una muestra representativa de 130 locales comerciales de expendio de bebidas alcohólicas, las cuales fueron seleccionados a través de un muestreo tipo probabilístico aleatorio para luego solicitarles a los propietarios el llenado del cuestionario, como también se utilizó la ficha de observación para la obtención de datos, que previamente fueron evaluados por expertos en la materia, el tipo de estudio fue no experimental con diseño descriptivo correlacional.

Procesada la encuesta y ficha de observación, se presentó el resumen de los datos por medio de tablas y gráficos estadísticos para su análisis correspondiente e interpretación, y para el estudio de relación se utilizó la prueba estadística de independencia Chi cuadrado, este proceso se llevó a cabo por medio de la hoja de cálculo Excel y el programa estadístico SPSS versión 21.

Se llegó a determinar que el cumplimiento de normas de fiscalización municipal de los propietarios en locales de expendio de bebidas alcohólicas se dio en un nivel "Medio" con un 50,77%, y la mayor concentración de respuesta por parte de los propietarios encuestados sobre la satisfacción, se encontró en la escala "Poco satisfecho" con un 42,31%. Se llegó a determinar que, si existe relación significativa entre el cumplimiento de normas de fiscalización municipal y la satisfacción de los propietarios, es decir las variables de estudio son dependientes: Chi Cuadrado de Pearson (75,919) fue notablemente mayor al Chi tabular con 8 grados de libertad (15,507).

**Palabras Claves:** Cumplimiento de normas de fiscalización municipal, Satisfacción de los propietarios.

## ABSTRACT

The following research work entitled "**Compliance with municipal control standards and its relationship with the satisfaction of the owners of premises for the sale of alcoholic beverages in the district of Tarapoto, 2017**", was carried out in the district of Tarapoto with the main objective of determine the relationship between compliance with municipal control standards and the satisfaction of the owners, for this a representative sample of 130 commercial premises for the sale of alcoholic beverages was obtained, which were selected through a random probabilistic type sampling and then requested to the owners filling out the questionnaire, as also the observation form was used to obtain data, which were previously evaluated by experts in the subject, the type of study was non-experimental with descriptive correlational design.

Once the survey and observation sheet were processed, the summary of the data was presented by means of tables and statistical graphs for its corresponding analysis and interpretation, and for the study of the relationship, the statistical test of square Chí independence was used, this process was carried out done through the Excel spreadsheet and the statistical program SPSS version 21.

It was determined that the compliance of municipal control standards of the owners in premises for the sale of alcoholic beverages occurred at an "average" level with 50.77%, and the greatest concentration of response by the owners surveyed on Satisfaction was found on the "Not very satisfied" scale with 42.31%. It was determined that, if there is a significant relationship between the compliance of municipal control standards and the satisfaction of the owners, that is, the study variables are dependent: Chí Cuadrado de Pearson (75,919) was notably greater than the Chí tabular with 8 degrees of freedom (15,507).

**Key words:** Compliance with municipal control standards, satisfaction of the owners.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Actualmente las municipalidades son consideradas como una persona jurídica de derecho público, ya que están constituidos por una comunidad humana asentada en un territorio determinado que administra sus propios intereses. Se conoce que la función principal de toda municipalidad es de promover una adecuada prestación de los servicios públicos locales, generando un desarrollo integral sostenible y armónico de su circunscripción. Es por esa razón, que el estado provee a las municipalidades de recursos financieros de forma anual, sin embargo, no hay un adecuado control en las diversas áreas que manejan, como también no brindan adecuados servicios a los ciudadanos, y esto es debido a que existe una débil capacidad de gestión en gobiernos los municipales y regionales (Esquivel, 2015).

Las Municipalidades son los órganos de los gobiernos locales que tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, conforme lo establece el artículo 194 de la constitución política del Perú, modificado por la Ley de Reforma Constitucional N.º 27680. Los gobiernos locales pueden establecer mediante ordenanzas, sanciones de multa, suspensión de autorizaciones o licencias, clausura, decomiso, retención de productos y mobiliario, retiro de elementos antirreglamentarios, paralización de obras, demolición, internamiento de vehículos, inmovilización de productos, sin perjuicio de promover las acciones judiciales sobre las responsabilidades civiles y penales a que hubiera lugar conforme a ley (Ley N° 2028, 1999).

La administración municipal tiene el propósito de elevar el nivel de los procesos y procedimientos que requiere las gerencias en el desempeño de sus funciones, logrando así la mejor atención a los pobladores contribuyentes y empresas que realizan actividades y prestan servicios en

la provincia de san Martín, y para ello es indispensable que toda municipalidad adopte un régimen de aplicación de sanciones administrativas dentro de su jurisdicción, las cuales son dirigidos a los vecinos, contribuyentes y conductores de establecimientos comerciales, industriales, pequeños y medianos comercios que realizan sus actividades dentro de la jurisdicción de la municipalidad (Escuela SAT, 2016).

La gerencia de seguridad ciudadana y fiscalización es la encargada de conducir, supervisar y evaluar las operaciones de fiscalización, realizar actuaciones previas de investigación, averiguación e inspección, así como llevar el control de las sanciones administrativas impuestas, e implementar la difusión de las normas sancionadoras municipales. Es por ello que el área de fiscalización municipal tiene un trabajo exhaustivo por parte de la municipalidad propiamente dicha, puesto que, al no existir una verificación por parte de estos sobre el funcionamiento de establecimientos comerciales, generaría un incremento en el sector informal que actualmente se ve reflejado en la realidad de cualquier ciudad, es así que, la labor que estos cumplen es de fiscalizar, para que de esta forma se pueda lograr una reducción de dicho sector y también posibles consecuencias que puedan derivarse de estas (Ley N° 2028, 1999).

Y actualmente hay algunos comerciantes que poseen licencia de funcionamiento, RUC y otros documentos que la Ley requiere para que logren formalizarse, a pesar que un sector de ellos cumple con ser formal, otro grupo no lo realizan por diversos motivos, debido a esto y hasta el día de hoy, no se encuentran dentro del sector formal. Por ejemplo, el no contar con un RUC respectivo, hace aducir que tampoco cuentan con licencia de funcionamiento, pues para dicho permiso es necesario contar con un RUC que solamente lo poseen las personas que pagan impuestos y, por consiguiente, cuentan con licencia. Debido a ello, las licencias de funcionamiento son trascendentales, porque es necesario contar con esta autorización por parte de la municipalidad para así también gozar de los beneficios respectivos que esta otorga (Calderón, 2016).

En los últimos años, se constató un alto índice de informalidad en muchos establecimientos comerciales, la cual es un problema que afecta directamente a la municipalidad, ya que se está generando una evasión de impuestos, al no declarar y contribuir el pago respectivamente. El sector informal está constituido por el conjunto de empresas, trabajadores y actividades que operan fuera de los marcos legales y normativos que rigen la actividad económica. Por lo tanto, pertenecer al sector informal supone estar al margen de las cargas tributarias y normas legales, pero también implica no contar con la protección y los servicios que el estado puede ofrecer (Calderón, 2016).

Por otro lado, los servicios que la municipalidad ofrece en sus diferentes áreas al ciudadano, constituyen uno de los ejes principales de toda gestión. Cada administración aplica modelos orientados a la satisfacción del ciudadano, con el fin de superar constantemente sus expectativas. Por lo que es necesario dar las facilidades al ciudadano en cuanto a lo que este necesita, de ese modo estará satisfecho en cuanto a los servicios que se brindan. En ese sentido, se debe proponer actividades y proyectos innovadores con la finalidad de brindar un servicio de excelencia. Cada área municipal debe contar con una política de calidad, la cual le permitirá lograr altos estándares de eficiencia y una cultura transformadora que impulse una mejora permanente en el servicio brindado a la comunidad (Escuela SAT, 2016).

Por lo tanto, el estudio de este trabajo de investigación nos ayudara a determinar si hay relación entre la gestión de fiscalización municipal con la satisfacción de los propietarios de locales de expendió de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto, por lo que se realizará un estudio de correlación y se determinara si existe asociación significativa entre ellas.

## 1.2. Trabajos previos

### A Nivel Internacional

Sandoval, C. & Vidal, D. (2010), en su investigación “Evaluación de las condiciones reales sanitarias de funcionamiento de restaurantes escolares ubicados en el municipio de Zipaquirá (Tesis de pregrado), cuyo objetivo de contribuir a verificar la inocuidad de los alimentos que hacen parte del programa de complementación nutricional, específicamente de alimentación escolar, para ello se utilizó un diseño descriptivo simple, teniendo como muestra de estudio a 25 restaurantes escolares las cuales fueron visitados dos veces durante los cuatro meses de evaluación, para inspeccionar y conocer las condiciones reales de funcionamiento en sus diferentes aspectos. Después de haber recolectado los datos necesarios, fueron procesados estadísticamente, donde se conocieron los resultados que más resaltaron: que, dentro de las condiciones sanitarias de funcionamiento, el 88% de los establecimientos cumplieron con las condiciones requeridas, mientras que el 12% tuvo un factor negativo de inocuidad; así mismo se conoció que el 73% cumplían con los requerimientos legales exigidos para el correcto funcionamiento del establecimiento; el 77.3% de los establecimientos presentaban cumplimiento de las condiciones sanitarias de elaboración, aunque 17 restaurantes escolares disponían de áreas mínimas de trabajo, donde utilizaron materiales de calidad sanitaria, lavables, en buen estado y distribuidos de forma secuencial a los procesos; solo el 54% le dio importancia al cumplimiento de la salud ocupacional; el 87.3% cumplían con los requisitos establecidos por la normatividad sanitaria y el 98.7% del personal manipulador de alimentos cumplió con los requisitos legales exigidos para el desempeño de dicho labor. Concluyendo, que los restaurantes escolares del municipio de Zipaquirá, su funcionamiento no cumple con las expectativas esperadas por los postulados de ejecución del programa de Seguridad alimentaria y nutricional.

Álvarez, G. (2012), en su investigación "Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de Supermercados Gubernamentales (Tesis de posgrado), cuyo objetivo que fue determinar el grado de satisfacción de los clientes, con respecto a la calidad del servicio ofrecido, en una red de supermercados del gobierno, para ello se utilizó un diseño de campo, no experimental, descriptivo-transversal, teniendo como muestra de estudio a 839 clientes que realizaban algún tipo de compra en la red directa productora y distribuidora venezolana de alimentos, además los clientes fueron encuestados para medir su grado de satisfacción con relación a la calidad del servicio ofrecido en dichos establecimientos. Después de haber obtenido los datos necesarios, fueron procesados, donde se conoció que dentro de los resultados que más destacaron fue: que en cuanto a calidad del servicio; se obtuvo un índice de -1.27% indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25.4% existiendo oportunidades de mejoras en las dimensiones evidencias físicas y fiabilidad, específicamente en la apariencia de los locales y el tiempo de espera en las cajas para lograr una satisfacción total.

Gonzales, A. & Brea, F. (2006), en su investigación "Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor, su evaluación en el ámbito del turismo termal (Tesis de posgrado), cuyo objetivo que fue analizar la influencia de la calidad de servicio percibida en establecimientos termales sobre el nivel de satisfacción, de esa forma se podrá conocer el nivel de calidad de servicio, para ello se aplicó un diseño descriptivo transversal de tipo no experimental, teniendo como muestra de estudio a 270 clientes de tarifa de establecimientos termales que fueron encuestados. Se concluyó, que los atributos propuestos para medir la calidad de servicio en establecimientos termales se han revelado como adecuados, impidiendo la escala de elevados niveles de fiabilidad y validez. Se encontró también que la calidad de servicio influye significativa (0.740) a la satisfacción del usuario, y de acuerdo a este resultado obtenido, los directos de establecimientos termales deberían dar una mayor importancia

a la calidad percibida porque mejorara la satisfacción del cliente y por ende los resultados de la empresa.

## **A Nivel Nacional**

Meléndez, Z. (2015), en su investigación “La administración turística municipal y su influencia en el desarrollo socio económico de la población del distrito de Lares, Provincia de Calca, Departamento de Cusco 2015 (Tesis de posgrado), cuyo objetivo que fue analizar y explicar de qué manera se puede mejorar la administración y gestión turística municipal para potenciar el desarrollo social y económico de la población del distrito de Lares, pues destaca la realidad en la que los pobladores de dicho lugar viven y dependen económicamente de sus cultivos agrícolas, los cuales son insuficientes para cubrir sus necesidades más básicas, sufriendo así carencias en su calidad de vida; para ello se utilizó un diseño descriptiva y explicativa de nivel inductiva deductiva, teniendo como muestra de estudio a 80 personas entre varones y mujeres en el centro poblado de Lares que fueron entrevistados. De acuerdo a los datos recolectados por parte de los pobladores de la zona en cuanto a la administración municipal del turismo, se conoció los siguientes resultados que más resaltaron: 45 pobladores (56%) calificaron la administración municipal del turismo como “Mala”, 24 pobladores (30%) lo calificaron como “Regular” y 11 pobladores (14%) lo calificaron como “Buena”, dando como resultado una percepción negativa por parte de los pobladores en cuanto a la administración municipal del turismo. Concluyendo, que la administración y gestión turística municipal en el distrito de Lares es deficiente; porque no han potenciado el desarrollo social y económico de la población. Se llegó a determinar que no existe una verdadera gestión turística municipal, debido a la falta de identificación de los factores críticos de éxito e interpretación de profesionales competentes de los objetivos reales.

Pérez, L. (2016), en su investigación “Los gobiernos municipales como agentes del desarrollo social: el caso del H. Ayuntamiento de Tijuana 2014-2016 (Tesis de posgrado), cuyo objetivo que fue de conocer y dimensionar

la capacidad institucional con la que cuenta la actual administración del Ayuntamiento de Tijuana, para implementar programas de desarrollo social en el marco de sus competencias y recursos disponibles durante el periodo 2014- 2016, las cuales fueron dispuestas para el desarrollo e implementación de programas vinculadas al desarrollo social en el municipio, donde traería como resultado la combinación de una serie de intervenciones institucionales y políticas, las cuales son dirigidas a crear condiciones y oportunidades para que los individuos realicen sus capacidades de vivir una vida saludable, larga y digna. El tipo de estudio utilizado fue descriptivo simple, teniendo como muestra de 51 programas e intervenciones de desarrollo social operando en el municipio en los años mencionados. Los resultados obtenidos muestran que de manera normativa no se observan impedimentos significativos para la implementación y ejercicio de los programas de desarrollo social, la cual fue reflejado en el número de programas que definen indicadores de (actividad-impacto), donde solo el 14 (27%) de los 51 programas cuentan con alguna acción metodológica que evidencie sus labores y resultados alcanzados. Se concluyó, que en relación a los programas sociales estos en su mayoría presentan un diseño técnico que no establece de manera clara la población objetivo que busca atender, y en un menor porcentaje no definen los recursos que les han sido asignados para su ejercicio.

García, T. (2013), en su investigación "Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos en el período Febrero-mayo 2013. (Tesis de pregrado), cuyo objetivo que fue conocer la percepción de los usuarios en cuanto a la calidad de atención de los diferentes servicios de salud que brin el centro hospitalario Delicias, para la realización de este trabajo se usó un diseño descriptivo-transversal, teniendo como muestra de estudio a 192 usuarios quienes fueron encuestados. La información obtenida fue procesada por el programa Microsoft Excel 2010 aplicativo, donde se obtuvo los siguientes resultados: los pacientes (55%) manifestaron estar insatisfechos con la calidad de atención que recibían en el centro

hospitalario, sin embargo 45% de ellos manifestaron sentirse satisfechos; y en cuanto a las dimensiones que se emplearon para esta investigación, para la dimensiones empatía y seguridad, el 52% y 51.8% de pacientes manifestaron estar satisfechos con los indicadores que ofrecían estas dimensión de calidad, en cambio en otras dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles) tuvieron un resultado con mayor grado de insatisfacción al 58.5%, 60.5% y 59.6% respectivamente. Concluyendo que, el buen trato de los trabajadores médicos (respeto a su privacidad y comunicación asertiva) es muy esencial e importante para los usuarios que acuden al centro hospitalario, de esa manera el usuario demuestra un grado de satisfacción.

### **A Nivel Regional/Local**

García, A. (2017), en su investigación “Manejo de procesos de reclamos y satisfacción de los clientes EMAPA San Martín S.A. Tarapoto año 2016 (Tesis de posgrado). La presente investigación es de carácter cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal, realizada con el objetivo de determinar la relación entre el manejo de procesos de reclamos y la satisfacción de los clientes EMAPA San Martín S.A. Tarapoto año 2016, para ello se tuvo como muestra de estudio a 366 clientes divididos entre reclamos operacionales y comerciales de EMAPA San Martín S.A, quienes además fueron encuestados con respecto a las variables de estudio (Manejo de Procesos de Reclamos y satisfacción de los clientes). Después de haber recolectado los datos, fueron procesados y analizados través del programa Excel y el programa estadístico SPSS v.21, asimismo se utilizó la prueba de Spearman para comprobar si hay relación significativa entre las variables de estudio; donde se conoció los siguientes resultados que más trascendieron: que la satisfacción de los clientes de EMAPA San Martín S.A. en su dimensión de elementos tangibles fue de nivel regular con 230 clientes que representan el 63%; el 80% de clientes manifestaron tener un nivel bajo de satisfacción con la dimensión de prestación del servicio; el 55% de clientes manifestaron tener un nivel regular de satisfacción con la dimensión de capacidad de respuesta; el

62% y 66% de clientes manifestaron tener un nivel regular de satisfacción en la dimensión seguridad y de empatía respectivamente, llegó a la conclusión, que existe relación significativa positiva entre el Manejo de Procesos de Reclamos y satisfacción de los clientes ( $Rho$  Spearman = 0,634), además el coeficiente determinante evidencia que el reclamo operacional solo influye en un 40.19% sobre la satisfacción de los clientes.

Altamirano, N. & Chávez, J. (2012), en su investigación “Calidad del cuidado de Enfermería y el Nivel de Satisfacción del Usuario Adulto Mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 Minsa Tarapoto. Agosto - Diciembre 2011 (Tesis de pregrado), que fue de carácter cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional, desarrollado con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor, teniendo como muestra de estudio a 7 profesionales de enfermería y 20 usuarios adultos mayores, donde para medir la calidad del cuidado de enfermería se utilizó como técnica la observación y para medir el nivel de satisfacción del usuario se utilizó como técnica la encuesta, la cual fue validada por Juicio de Expertos. Después de haber recolectado los datos necesarios, se utilizó la estadística descriptiva e inferencial para analizar e interpretar el comportamiento de las variables en estudio y también de las otras características, como las demográficas, donde los autores de la investigación concluyeron que la calidad del cuidado de enfermería obtuvo una media o promedio de puntaje (29,2857); mientras que el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor obtuvo una media o promedio de puntaje (55,55); por lo que se ubica en el nivel alto de la escala establecida. Asimismo, se determinó que la calidad de cuidado de enfermería influye altamente en el nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Hospitalización Medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto, por lo que existe una relación directa y significativa, debido a que la variabilidad en las medias y desviaciones estándar respectivas fueron bajas al momento de relacionar.

Alejandría, M., & Campos, E. (2017), en su investigación “Evaluación de la gestión del Marketing Interno y la Satisfacción de los clientes de “Rústica” de la ciudad de Tarapoto, durante el primer semestre del 2015 (Tesis de pregrado) que presenta es cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, no experimental, realizada con el objetivo de determinar la relación entre el marketing interno y la satisfacción de los clientes de “Rústica” de la ciudad de Tarapoto, durante el primer semestre del 2015; para ello se tuvo como muestra de estudio a 67 clientes que fueron atendidos y a 67 colaboradores que forman parte de la propia empresa; quienes además fueron encuestados. Después de haber recolectado los datos, fueron analizados e interpretados a través de los programas de Excel, SPSS y Word para el estudio estadístico de las variables en estudio; donde los autores de la investigación llegaron a las siguientes conclusiones: que el nivel de satisfacción de los cliente fue regular debido a que los elementos tangibles son considerados por la mayoría como aceptables, además lo que resalta de la empresa es la confiabilidad por la imagen ganada en el mercado, donde los clientes confían en la calidad de los platos que se sirven, además se reconoce que aún falta un poco de capacidad de respuesta y empatía de los empleados ante diversos inconvenientes.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Normas de fiscalización municipal**

Es un acto normativo a través del cual se expresa el Concejo Municipal para el gobierno de su respectiva sección de provincia en temas que revisten interés general y permanente para la población y cuya aplicación y cumplimiento es de carácter obligatorio desde su publicación (Ley N° 2028, 1999, Art. 20 - 22).

La Gerencia de Fiscalización y Control (GFC) es un órgano de línea responsable de cautelar el cumplimiento de normas y disposiciones municipales administrativas, que contienen obligaciones y prohibiciones

que son de cumplimiento estricto de los ciudadanos, empresas e instituciones en el ámbito de la jurisdicción de la Municipalidad (Municipalidad de Lima, 2017).

Para Pittaluga (1998), la fiscalización se define como “el conjunto de operaciones instrumentales destinadas a recolectar datos pertinentes al cumplimiento de los deberes y obligaciones tributarias” (p. 22).

Por otro lado, SUBDERE (2008, p. 44) indica que la fiscalización consiste en examinar una actividad para comprobar si cumple con las normativas vigentes; y en el sector privado, la fiscalización puede ser decretada por el Estado (para comprobar si una empresa cumple con la ley) o de manera interna por las propias compañías (para controlar los balances, el stock y destino de las mercaderías, etc.).

La fiscalización es un proceso importante en la administración tributaria, puesto que permite inspeccionar, comprobar, investigar y controlar los hechos, actos, situaciones, actividades y demás circunstancias que determinan la realización del hecho imponible (Escuela SAT, 2016).

De acuerdo a Pittaluga (1998, p. 23), se puede interpretar que la fiscalización es una actividad administrativa cuyo presupuesto en sentido técnico-jurídico es la atribución de una potestad de comprobación tributaria, de criterios que le permitan a la autoridad establecer la corrección o inexactitud de lo aportado u ocultado por los contribuyentes.

Por otro lado, Municipalidad Provincial de San Martín (2009), menciona que normas de fiscalización municipal son sujetos pasibles de fiscalización y control municipal para las empresas e instituciones dentro del ámbito de la jurisdicción de la municipalidad y en general todos aquellos que por mandato de las disposiciones municipales deban cumplir determinadas conductas o abstenerse de realizar éstas, dentro de la jurisdicción.

Es por ello, que las personas jurídicas o patrimonios autónomos, son responsables por el incumplimiento de las disposiciones municipales, aun cuando la infracción haya sido realizada por una persona natural con la cual mantenga algún tipo de vinculación laboral (SUBDERE, 2008, p. 53).

Por otro lado, Pittaluga (1998, p.23) sostiene que el objetivo de la fiscalización, es el de verificar el cumplimiento y aplicación de los procedimientos y normas tributarias, con el propósito de incrementar la recaudación como consecuencia del control de la evasión procurando la aplicación del principio de equidad y justicia tributaria.

Municipalidad de Lima (2017), indica que la gerencia de fiscalización y control (GFC), cumple con las siguientes funciones para el mejor desarrollo de sus labores:

- Generar conciencia ciudadana para facilitar el cumplimiento voluntario de las disposiciones municipales administrativas.
- Establecer sistemas de fiscalización y control oportuno y sistemático, a fin de garantizar el cumplimiento de las normas municipales mediante alianzas interinstitucionales que promuevan la sostenibilidad de los procesos administrativos.
- Generar mecanismos administrativos ágiles y eficientes de atención al ciudadano en sus reclamos y de ejecución de las sanciones pecuniarias.

Municipalidad Provincial de San Martín (2016), indica que fiscalización es el cumplimiento de las disposiciones municipales relacionadas con el control urbano, publicidad exterior, las obras de edificación, las actividades comerciales, control sanitario, tenencia de animales, manejo de residuos sólidos, parques y jardines, obras municipales, control de tránsito de vehículos menores, comercio en la vía pública y los espectáculos públicos no deportivos que se realizan en el distrito.

La Municipalidad cumple las siguientes funciones:

- Promover campañas educativas de difusión de las disposiciones municipales que establezcan prohibiciones u obligaciones de carácter no tributario, en coordinación con las unidades orgánicas competentes.
- Proponer y supervisar la capacitación de los equipos de inspectores Municipales y Policías Municipales.
- Supervisar las acciones de fiscalización del cumplimiento de las disposiciones municipales, a través de la Policía Municipal con la participación de la Subgerencia de Serenazgo de la Gerencia de Seguridad Ciudadana.
- Expedir las Resoluciones de Sanción que se deriven de las notificaciones efectuadas por las infracciones detectadas, así como aquellas que ordenen la ejecución de las medidas cautelares previas, y resolver los recursos de reconsideración impuestos contra las mismas.
- Disponer y ejecutar de manera inmediata las medidas provisionales una vez emitida la Resolución de Sanción que sean necesarias, para garantizar su cumplimiento.

Es por ello, que el sistema de control sobre los actos municipales comienza al interior de la propia municipalidad -por intermedio del alcalde, el concejo y las propias unidades municipales en el ámbito de sus respectivas competencias- y se extiende hasta la comunidad local, sin perjuicio de las atribuciones que la legislación confiere a la contraloría general de la república (SUBDERE, 2008, p. 47).

Municipal Distrital de Ventanilla (2014), dentro de su reglamento de organizaciones y funciones, menciona que la subgerencia de fiscalización tributaria es un órgano de apoyo encargado de las actividades de los procesos de fiscalización de la base de datos de contribuyentes y base de datos de obligaciones tributarias.

Para Esquivel (2015), en su trabajo de investigación menciona que el ámbito de actuación de la fiscalización pública abarca tanto las

fiscalizaciones de regularidad como las fiscalizaciones operativas; donde la fiscalización operativa consiste en la revisión independiente, objetiva y fiable, realizada por personal técnico cualificado, que tiene por objeto verificar si las acciones, sistemas, operaciones, programas, actividades, organizaciones y empleo de los recursos de la entidad fiscalizada cumplen con los principios de eficacia, eficiencia y economía, con la finalidad de, una vez concretadas las posibles deficiencias, recomendar las oportunas propuestas de mejora.

Escuela SAT (2016), menciona que la fiscalización de la gestión municipal es ejercida de tres maneras:

- a) A nivel político, a través de los regidores que tienen como una de sus principales funciones la de ser fiscalizadores
- b) A nivel técnico, mediante los órganos de control que forman parte del sistema nacional de control que dirige contraloría general de la república.
- c) A nivel del control social, que es la fiscalización que ejerce la ciudadanía a través de la demanda de rendición de cuentas. Este mecanismo de participación hace que los alcaldes y funcionarios estén obligados a rendir cuentas a la población de sus actos de gobierno, el presupuesto participativo, la prestación de los servicios públicos, los proyectos de inversión, etc.

### **Dimensiones de cumplimiento de normas de fiscalización municipal**

Y debido a la naturaleza de este trabajo, se tomará en cuenta estas dimensiones para el cumplimiento de normas de fiscalización municipal:

#### **✓ Cumplimiento de requisitos documentarios**

Las municipalidades son las responsables de otorgar las licencias de funcionamiento de establecimientos comerciales, industriales y profesionales. También deben fiscalizar que en los

establecimientos solo realicen las actividades para las que se conceden las licencias. Y que estas se desarrollen adecuadamente sin emisión de malos olores, ruidos molestos, filtraciones o infraestructura dañada que afecte o ponga en riesgo a usuarios y residentes de los predios colindantes (Hernández, 2003).

Para realizar esta tarea, los fiscalizadores municipales pueden visitar los comercios de manera inopinada. Donde solo solicitaran: Licencia de funcionamiento, certificado de seguridad en edificaciones (Defensa Civil), carnet sanitario, capacidad del aforo. Y otros documentos propios del funcionamiento del tipo de establecimiento, pueden pedirte ingresar a los espacios cerrados para hacer mediciones, tomar fotografías, vídeos o levantar planos y verificar el correcto funcionamiento del establecimiento (Municipal Distrital de Ventanilla, 2014).

Los titulares de los establecimientos fiscalizados tienen derecho a realizar grabaciones en audio o video de las diligencias en las que participen. Tras el acto de fiscalización, se debe llenar un acta que deje constancia del mismo, también hay que tener en cuenta que el personal fiscalizador debe identificarse, presentando la credencial otorgada por la municipalidad, su DNI y debe vestir un uniforme con el escudo municipal (Municipal Distrital de Ventanilla, 2014).

Alva (2017, p.12), indica que la Ley N°28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento señala que ésta tiene como finalidad establecer el marco jurídico de las disposiciones aplicables al procedimiento para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento expedida por las municipalidades.

Ello implica que las distintas Municipalidades del país tomarán como referencia esta norma para el otorgamiento de las licencias a los negocios que se establezcan dentro del ámbito de su

jurisdicción. La Ley Marco de Licencia de Funcionamiento considera una serie de definiciones aplicables:

- Compatibilidad de Uso: Evaluación que realiza la entidad competente con el fin de verificar si el tipo de actividad económica a ser desarrollada por el interesado resulta o no compatible con la categorización del espacio geográfico establecido en la zonificación vigente.
- Establecimiento: Inmueble, parte del mismo o instalación determinada con carácter de permanente, en la que se desarrollan las actividades económicas con o sin fines de lucro.
- Galería Comercial: Unidad inmobiliaria que cuenta con bienes y servicios comunes y agrupa establecimientos, módulos o stands en la que se desarrollan actividades económicas similares. No se encuentran incluidos los centros comerciales.
- Giro: Actividad económica específica de comercio, industria y/o de servicios.
- Informe de Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil: Documento que sustenta y consigna el resultado de la ejecución de una inspección técnica de seguridad en defensa civil, mediante la cual se verifica y evalúa el cumplimiento de las condiciones de seguridad en defensa civil establecidas en la normativa vigente sobre la materia.
- Mercado De Abasto: Local cerrado en cuyo interior se encuentran distribuidos puestos individuales de venta o de prestación de servicios en secciones o giros definidos, dedicados al acopio y expendio de productos alimenticios y otros tradicionales no alimenticios mayoristas y minoristas.
- Módulo o Stand: Espacio acondicionado dentro de las galerías comerciales en el que se realizan actividades económicas y cuya área no supera los ciento veinte metros cuadrados (120 m<sup>2</sup>).

La Municipalidad Provincial de San Martín (2016), menciona que dentro de la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento precisa una serie de requisitos que son necesarios para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento por lo que serán exigibles como máximo, los siguientes requisitos:

- Número de R.U.C. y D.N.I. o Carné de Extranjería del solicitante, tratándose de personas jurídicas o naturales, según corresponda.
- D.N.I. o Carné de Extranjería del representante legal en caso de personas jurídicas, u otros entes colectivos, o tratándose de personas naturales que actúen mediante representación.
- Vigencia de poder de representante legal, en el caso de personas jurídicas u otros entes colectivos. Tratándose de representación de personas naturales, se requerirá carta poder con firma legalizada.
- Declaración Jurada de observación de condiciones de seguridad o inspección técnica de seguridad en defensa civil de detalle o multidisciplinaria, según corresponda.
- Adicionalmente, de ser el caso, serán exigibles los siguientes requisitos:
  - Copia simple del título profesional en el caso de servicios relacionados con la salud.
  - Informar sobre el número de estacionamientos de acuerdo a la normativa vigente, en la declaración jurada.
  - Copia simple de la autorización sectorial respectiva en el caso de aquellas actividades que conforme a Ley la requieran de manera previa al otorgamiento de la licencia de funcionamiento.
  - Copia simple de la autorización expedida por el Instituto Nacional de Cultura, conforme a la Ley N° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación.

## ✓ Cumplimiento de normas municipales

Las normas municipales, que pueden ser ordenanzas, acuerdos de concejo, decretos o resoluciones de alcaldía, constituyen una manifestación derivada directamente de la condición que tienen las municipalidades de ser órganos de gobierno territorial con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia (Hernández, 2003).

Las normas municipales deben ceñirse al ámbito de las competencias municipales, al principio constitucional de la jerarquía y de sujeción a la legislación general y a las políticas y planes nacionales y regionales. Para una gestión municipal participativa, la normatividad tiene una importancia central, sobre todo en el caso de las ordenanzas referidas a los procesos participativos y de impulso al desarrollo local de forma tal que garantice la participación de la sociedad civil organizada y no organizada (Hernández, 2003).

Reglamento de la Ley N° 28681, dentro de las Modalidades de Venta o Expendio, menciona que los establecimientos abiertos al público que comercializan bebidas alcohólicas, independientemente a su giro comercial, pueden realizar dicha actividad a través de las siguientes modalidades:

- Por venta o expendio en la modalidad de envase cerrado.
- Por venta o expendio en la modalidad de envase abierto o al copeo.
- A través de ambas modalidades precedentes.
- Por venta o expendio en cualquier otra modalidad no prevista en los literales precedentes, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en la Ley.

De acuerdo al Reglamento de la Ley N° 28681, “Ley Que Regula La Comercialización, Consumo y Publicidad de Bebidas Alcohólicas”, las municipalidades de acuerdo a sus competencias y atribuciones, podrán aprobar ordenanzas que establezcan horarios de venta o expendio de bebidas alcohólicas, de acuerdo a las modalidades señaladas en el artículo precedente. En los casos que se establezcan limitaciones al horario, éstas se deberán sustentar en razones de seguridad o tranquilidad pública. Así mismo, dentro del Impedimento de otorgar autorización, las municipalidades, en ningún caso, podrán otorgar autorización temporal o definitiva a establecimientos y/o espacios públicos que se encuentren situados a menos de cien (100) metros de instituciones educativas y se dediquen exclusivamente a la venta y consumo de bebidas alcohólicas. Las municipalidades podrán autorizar el uso de bebidas alcohólicas para actividades académicas relacionadas con la enseñanza de bar, coctelería y gastronomía en institutos superiores y universidades.

De acuerdo al Reglamento de la Ley N° 28681, “Ley Que Regula La Comercialización, Consumo y Publicidad de Bebidas Alcohólicas”, se prohíbe la venta, distribución, expendio y suministro de bebidas alcohólicas, a título oneroso o gratuito, a menores de 18 años de edad, en cualquier modalidad de venta o expendio y en cualquier tipo de establecimiento o actividad, aun cuando el local donde se realice tenga autorización municipal para su giro o modalidad. El responsable o representante de la instalación de la máquina automática de bebidas alcohólicas, será responsable del control del expendio, no permitiendo el acceso a menores de edad.

Las sanciones aplicables a las infracciones cuya competencia corresponde al INDECOPI se aplicarán de conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo N°691-Normas de la

Publicidad en Defensa del Consumidor, en caso de infracciones a las disposiciones sobre publicidad y de conformidad con el Decreto Legislativo N° 716-Ley de Protección al Consumidor, en caso de infracciones a las disposiciones sobre rotulado, establecidas en la Ley N° 28405, el presente reglamento y demás normas aplicables. Las infracciones contenidas en el presente reglamento se clasifican en:

**a) Infracciones muy graves**

- Comercializar o facilitar el consumo de bebidas alcohólicas a menores de edad.
- Comercializar bebidas adulteradas, falsificadas o contaminadas que contravengan las disposiciones legales vigentes.
- Permitir y/o dar facilidades para el consumo de bebidas alcohólicas en la vía pública o en cualquier medio de transporte.
- Incurrir en el comercio ilícito de bebidas alcohólicas.
- Comercializar bebidas alcohólicas al interior de instituciones o centros educativos sin contar la debida autorización del órgano competente, de forma eventual y transitoria.
- Vender, distribuir, suministrar y/o consumir bebidas alcohólicas a título oneroso o gratuito en espectáculos o actividades destinadas a menores de edad.
- Utilizar en la publicidad elementos que induzcan al consumo de bebidas alcohólicas a los menores de edad.

**b) Infracciones graves**

- Comercializar bebidas alcohólicas de toda graduación sin registro sanitario vigente.
- Comercializar bebidas alcohólicas fuera del horario establecido por la autoridad competente.
- Permitir el ingreso a menores de edad en lugares exclusivos a mayores de edad que tengan como giro comercial principal la venta de bebidas alcohólicas.

- Funcionar o instalar locales en los que se comercialice exclusivamente bebidas alcohólicas a menos de cien metros de centros y/o instituciones educativas, locales.
- No colocar en los envases y empaques la frase "Tomar Bebidas Alcohólicas en exceso es Dañino".

### **c) Infracciones leves**

- No colocar en un lugar visible del local o establecimiento, carteles con las siguientes inscripciones: "Prohibida la Venta de Bebidas Alcohólicas a Menores de 18 Años"; "Si has Ingerido Bebidas Alcohólicas, No Manejes".

### **✓ Cumplimiento de normas de seguridad**

Para Chiavenato (1999, p.67), la seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas.

Asimismo, Chiavenato (1999, p.69) sostiene que los servicios de seguridad tienen la finalidad de establecer normas y procedimientos que aprovechen los recursos disponibles para prevenir accidentes y controlar los resultados obtenidos. Un plan de seguridad implica los siguientes requisitos:

- La seguridad en sí misma es una responsabilidad de línea y una función de staff frente a su especialización.
- Las condiciones de trabajo, el ramo de actividad, el tamaño, la localización de la empresa, etc., determinan los medios materiales preventivos.

- La seguridad no debe limitarse sólo al área de producción. Las oficinas, los depósitos, etc., también ofrecen riesgos, cuyas implicaciones afectan a toda la empresa.
- El plan de seguridad implica la adaptación del hombre al trabajo (selección de personal), adaptación del trabajo al hombre (racionalización del trabajo), además de los factores sociopsicológicos, razón por la cual ciertas organizaciones vinculan la seguridad al órgano de recursos humanos.
- La seguridad en el trabajo en ciertas organizaciones puede llegar a movilizar todos los elementos para el entrenamiento y preparación de técnicos y operarios.

Es importante la aplicación de los siguientes principios:

- Apoyo activo de la administración, que comprende: mantenimiento de un programa de seguridad completo e intensivo; discusión con la supervisión, en reuniones periódicas, de los resultados alcanzados por los supervisores.
- Mantenimiento del personal dedicado exclusivamente a la seguridad.
- Instrucciones de seguridad para cada trabajo.
- Instrucciones de seguridad a los empleados nuevos. Éstas deben darlas los supervisores, que pueden hacerlo en el sitio de trabajo con perfecto conocimiento de causa. Las instrucciones generales quedan a cargo de la sección de seguridad.
- Ejecución del programa de seguridad intermedio de la supervisión. Son las personas clave en la prevención de accidentes.
- Integración de todos los empleados en el espíritu de seguridad. Deben emplearse y desarrollarse todos los medios de divulgación para que los empleados lo acepten y asimilen.
- Ampliación del programa de seguridad fuera de la compañía. Busca la seguridad del empleado en cualquier lugar o en cualquier actividad, y la eliminación de las consecuencias de los

accidentes ocurridos fuera del trabajo, que son semejantes, en extensión y profundidad, a los ocurridos en la empresa.

### ✓ **Cumplimiento de normas higiénicas y ambientales**

Para Chiavenato (1999, p.70), la higiene en el trabajo se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan.

Asimismo, Chiavenato (1999, p.70) sostiene que la higiene en el trabajo está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y su ambiente de trabajo. Un plan de higiene en el trabajo cubre por lo general el siguiente contenido:

- a) Un plan organizado. Incluye la prestación no sólo de servicios médicos, sino también de enfermería y primeros auxilios, en tiempo total o parcial, según el tamaño de la empresa.
- b) Servicios médicos adecuados. Abarcan dispensarios de emergencia y primeros auxilios, si es necesario. Estas facilidades deben incluir:
  - Exámenes médicos de admisión.
  - Cuidados relativos a lesiones personales, provocadas por enfermedades profesionales.
  - Primeros auxilios.
  - Eliminación y control de áreas insalubres.
  - Registros médicos adecuados.
  - Supervisión en cuanto a higiene y salud.
  - Relaciones éticas y de cooperación con la familia del empleado enfermo.

- Utilización de hospitales de buena categoría.
- Exámenes médicos periódicos de revisión

Para Chiavenato (1999, p.51), las condiciones ambientales de trabajo que deben tener los locales:

- a) El trabajo de las personas está profundamente influido por tres grupos de condiciones:
  - Condiciones ambientales de trabajo. Iluminación, temperatura, ruido, etc.
  - Condiciones de tiempo. Duración de la jornada, horas extras, períodos de descanso, etc.
  - Condiciones sociales. Organización informal, estatus, etc.
- b) La higiene en el trabajo se ocupa del primer grupo: condiciones ambientales de trabajo, aunque no descuida en su totalidad los otros dos grupos. Las condiciones ambientales de trabajo son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña su cargo.
- c) Los tres elementos más importantes de las condiciones ambientales de trabajo son: iluminación, ruido y condiciones atmosféricas.

### **Satisfacción de los propietarios**

Phillip Kotler define la satisfacción como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (Kotler, 2008, p. 123).

Bozo, Reyes & San Martín (2005, p. 32) sostienen que la satisfacción del usuario es el resultado del proceso de atención y es definido como la

capacidad que el sistema tiene de satisfacer las expectativas de la población que accede a los servicios que el sistema o las organizaciones ofrecen.

La satisfacción refleja cuánto gusta/disgusta un servicio al usuario, después de su utilización y sobre la base de las consecuencias anticipadas. El concepto de satisfacción es asimilado a la medición de las actitudes, dado que el mismo puede ser valorado como la suma de satisfacciones específicas con los variados atributos del bien o servicio incorporados previamente por el individuo (Petracci, 1998, p. 34).

Es por ello, que la satisfacción del usuario es un fenómeno complejo que comienza a vislumbrarse a través de la perspectiva de servir como una eficaz herramienta para la gestión, donde a través de ella se obtienen datos que apuntan a la satisfacción de las expectativas de los usuarios y a la optimización de los recursos de la organización (Kotler, 2008, p. 123).

Por otro lado, Álvarez (2012) en su trabajo de investigación indica que la insatisfacción, se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente; Satisfacción, se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente. Complacencia, se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Y la primera prioridad, en cuanto a la satisfacción de las necesidades, está dada por las necesidades fisiológicas. Estas necesidades estarían asociadas con la supervivencia del organismo dentro de la cual estaría el concepto de homeostasis, el cual se refiere “a los esfuerzos automáticos del cuerpo por mantener un estado normal y constante, del riego sanguíneo” (Maslow, 1954, p.85).

Un servicio que apunte a la satisfacción del cliente debe apoyarse en un sistema de gestión de la calidad debido que a través de este se pueden

garantizar de forma sistemática y articulada el desarrollo de una serie de procesos que al final van a contribuir con el cumplimiento de las necesidades de los clientes, lo que a su vez debe ir acompañado de una estrategia flexible y cambiante acorde con las necesidades del entorno (Álvarez, 2012).

Por otro lado, Campiña & Fernández (2016, p. 55), mencionan que existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, estos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios:

- Primer beneficio: el cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por lo tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y, por tanto, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- Segundo beneficio: el cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio.
- Tercer beneficio: el cliente satisfecho abandona a la competencia.

Por otro lado, Gonzales & Brea (2006) en su trabajo de investigación sostienen que los modelos de satisfacción incluyen una variable crucial, la desconfirmación, que es un constructo cognitivo distinto y esta conceptualizado para tener un efecto independiente y aditivo sobre la satisfacción. Las percepciones de los consumidores sobre la calidad de servicio están directamente influidas por la desconfirmación e indirectamente por la desconfirmación, las expectativas y el actual nivel de desempeño (vía satisfacción/insatisfacción).

Asimismo, Inca (2015) en su trabajo de investigación manifiesta la importancia de aplicar los indicadores de calidad, para lograr conocer el nivel de satisfacción de los usuarios o de los clientes, con respecto a un producto o servicio a través de encuestas dirigidas. La medición de calidad para este caso es una relación de tipo externa que viene dada por el nivel

de satisfacción de los usuarios del servicio o de los consumidores de un bien público.

Es por ello, que a través de la encuesta se puede conocer aspectos vinculados a las instalaciones como la higiene, la iluminación, amplitud de espacios, sonoridad, equipamiento, así como elementos vinculados a las personas como es el trato que también tienen especial relevancia. la encuesta es una herramienta de mayor potencial para conocer las demandas de los usuarios, permitiendo alcanzar un gran conocimiento de la realidad (Imbroda, 2014).

Para Kotler (2008, p. 124), las fichas de clientes permiten el registro de los datos comerciales de los clientes, almacenando toda la información relativa a las operaciones realizadas, tales como volumen de venta, tipos de productos vendidos, etc., así como un ahorro de tiempo y coste en la introducción de la información a la hora de generar nuevos documentos comerciales, facturas, etc.

Por otro lado, Campiña & Fernández (2016), en su trabajo de investigación mencionan que la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

- El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.
- Las Expectativas: Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones.

- Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:
  - Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
  - Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
  - Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Asimismo, Inca (2015) en su trabajo de investigación manifiesta un usuario es el protagonista indiscutible del estudio de cualquier proceso informativo porque sus características individuales y su contexto de referencia laboral, social, económica o político, son aspectos que determinarán su comportamiento con relación a la información. Hay tres tipos de clientes:

- Cliente interno: El personal de la organización. Recibe insumos y le da un valor agregado.
- Cliente externo: Los intermediarios que directamente tienen relación con la organización.
- El cliente final: Los usuarios del producto o servicio, quienes validarán todo cuanto de éste se diga o se anuncie (promesa).

Hernández (2003), manifiesta en su trabajo de investigación que los servicios públicos están destinados a la satisfacción de necesidades de carácter general, las cuales vienen a ser actividades también muy importantes, las que, tratándose de servicios públicos propiamente dichos, están atribuidas a la administración pública, quien las puede realizar directamente, o de manera indirecta por medio de particulares, bajo un régimen jurídico especial exorbitante del derecho privado.

## **Dimensiones de la satisfacción de los propietarios**

Y debido a la naturaleza de este trabajo, se tomará en cuenta estas dimensiones para la Satisfacción de los propietarios:

### **✓ Satisfacción en requisitos y normas**

La Municipalidad y su Gobierno Municipal tienen como finalidad contribuir a la satisfacción de las necesidades colectivas y garantizar la integración y participación de los ciudadanos en la planificación y el desarrollo humano sostenible del Municipio (Ley N° 2028, 1999).

El Gobierno Municipal, como autoridad representativa de la voluntad ciudadana al servicio de la población, tiene los siguientes fines (Ley N° 2028, 1999):

- Promover y dinamizar el desarrollo humano sostenible, equitativo y participativo del Municipio, a través de la formulación y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos concordantes con la planificación del desarrollo departamental y nacional.
- Crear condiciones para asegurar el bienestar social y material de los habitantes del Municipio, mediante el establecimiento, autorización y regulación y, cuando corresponda, la administración y ejecución directa de obras, servicios públicos y explotaciones municipales.
- Promover el crecimiento económico local y regional mediante el desarrollo de ventajas competitivas.
- Preservar y conservar, en lo que le corresponda, el medio ambiente y los ecosistemas del Municipio, contribuyendo a la ocupación racional del territorio y al aprovechamiento sostenible de los recursos naturales.
- Preservar el patrimonio paisajístico, así como resguardar el Patrimonio de la Nación existente en el Municipio.

- Mantener, fomentar, defender y difundir los valores culturales, históricos, morales y cívicos de la población y de las etnias del Municipio.
- Favorecer la integración social de sus habitantes, bajo los principios de equidad e igualdad de oportunidades, respetando su diversidad.
- Promover la participación ciudadana defendiendo en el ámbito de su competencia, el ejercicio y práctica de los derechos fundamentales de las personas estantes y habitantes del Municipio.

✓ **Satisfacción en los trámites municipales**

El proceso de trámite documentario tiene como principal objetivo lograr atender los requerimientos de los usuarios, ya sean ingenieros, empresas, consejos departamentales o personas naturales, superando las expectativas en tiempo, costo y calidad de la información en los trámites que se solicita, además de brindar orientación y atención de calidad al usuario (SAT, 2010).

Un trámite es una aplicación que permite a las organizaciones tener el control de la ubicación física y estatus, actual y pasado de la documentación que llega, fluye y se genera dentro de ellas. El propósito de un trámite es mostrar un auténtico compromiso con la calidad del servicio a los usuarios mediante una atención rápida de sus requerimientos (SAT, 2010).

Además de esto se orienta a garantizar excelencia en la calidad del servicio al usuario, permitiendo respuestas oportunas gracias a la sistematización de todos los procesos de las oficinas, algunas funciones del proceso de trámite documentario son:

- Recepcionar, registrar y distribuir los documentos oficiales provenientes de las diferentes dependencias de la Institución, así

como de otras instituciones públicas o privadas, Consejos Departamentales y Personas naturales.

- Distribuir con reporte de cargos los documentos recepcionados por la Institución y llevar el control correspondiente.
- Consultar en qué estado y en que dependencia se encuentran los expedientes y en cuanto tiempo se atendieron los expedientes por oficina.

Municipalidad Provincial de San Martín (2009), dentro del ámbito municipal, los trámites municipales que habitualmente se realizan son para:

- Licencia de Edificaciones
- Licencia de Funcionamiento
- Tributos Municipales
- Matrimonio Civil
- Requisitos por declaración jurada de adquisición mediante remate judicial
- Requisitos declaración jurada (Inscripción y descargo)
- Requisitos declaración jurada por donación (Requisitos para inscripción y descargo)
- Requisitos para certificación de pago
- Requisitos de fraccionamiento
- Declaración jurada por fallecimiento (Cargo de sucesión y descargo del fallecido)
- Declaración jurada declaratoria de herederos (Requisitos para inscripción y descargo)
- Declaración jurada cambio de Régimen Patrimonial (Divorcio – separación)
- Declaración jurada actualización de datos Generales /Cambio de Domicilio
- Requisitos avance de obra
- Espectáculos públicos
- Requisitos para independización por Fiscalización Tributaria

- Requisitos Cambio de Uso (Licencia de Funcionamiento), etc.

### ✓ **Satisfacción del trabajo fiscalizador**

La función principal de la unidad de fiscalización es, lógicamente, desempeñar de manera eficaz y eficiente el proceso de fiscalización. Como hemos visto en el capítulo anterior, este proceso implica una serie de actividades (desde la notificación del requerimiento hasta la emisión y notificación del valor), que deben distribuirse por equipos. Una distribución del trabajo podría ser, por ejemplo, en dos áreas, teniendo una concentrada en las inspecciones y una segunda, dedicada a la determinación de la deuda (SAT, 2010).

Cualquiera sea la función específica que desarrolle un colaborador fiscalizador, debe tener conocimientos básicos de tributación municipal. De la misma manera los colaboradores deben estar en áreas de acuerdo al conocimiento que tienen, y más que hay una rotación del personal, es recomendable ofrecer capacitaciones para el desarrollo de las inspecciones (SAT, 2010).

## **1.4. Formulación del problema**

### **Problema General**

¿Existe relación entre el cumplimiento de normas de fiscalización municipal y la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto 2017?

### **Problemas Específicos**

¿Cuál es el nivel de cumplimiento de normas de fiscalización municipal de los propietarios en locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto 2017?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas sobre las normas de fiscalización municipal en el distrito de Tarapoto 2017?

## **1.5. Justificación**

### **Justificación Teórica**

Para realizar este estudio, se utilizará teorías básicas sobre el Cumplimiento de normas de fiscalización municipal y su relación con la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto. 2017 como variable que afecta la satisfacción de los propietarios de locales. Por este motivo la presente investigación buscará conocer la incidencia y relación de las dos variables siguiendo las teorías aplicadas a las correlaciones descriptivas.

### **Valor Teórico**

Permitirá ampliar conocimientos, se garantiza que los resultados servirán a la entidad municipal como una herramienta que pueda medir la incidencia del Cumplimiento de normas de fiscalización municipal y su relación con la

satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto. 2017 en relación con la satisfacción de los propietarios de locales, que sirva como fuente bibliográfica para futuras investigaciones en la región y el país.

### **Justificación Práctica**

La implicancia práctica de la presente investigación, es que los resultados que se encontrarán les servirán a los colaboradores que forman parte de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de San Martín, para mejorar su funcionamiento en relación con la satisfacción de los propietarios de locales.

### **Relevancia**

En un contexto de modernidad y cambios administrativos teniendo un personal calificado, capacitado y preparado en cuanto al cumplimiento de normas de fiscalización municipal y su relación con la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto. 2017 que mantenga a los propietarios de locales públicos satisfecho por el tipo de servicio brindado.

### **Conveniencia:**

La presente investigación permitirá que la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad, pueda evaluar su gestión y corregir las deficiencias para alcanzar un nivel adecuado en cuanto a la satisfacción de los propietarios de locales públicos.

### **Justificación Metodológica**

El trabajo de investigación se desarrollará de acuerdo a los lineamientos establecidos en la investigación científica, para lo cual se desarrollan técnicas y procedimientos de investigación como: Revisión bibliográfica, recopilación de datos, y el uso de la estadística, Además, en cuanto a utilidad metodológica; en la presente investigación se utilizará la encuesta para obtener los datos necesarios, ello a fin de establecer una metodología

de investigación en el análisis de la problemática, que conlleve a conclusiones críticas y recomendaciones que sirvan de modelo para su aplicación en el manejo de la Gestión de fiscalización municipal y la satisfacción de los propietarios de locales.

### **Justificación Social**

La importancia de este estudio reside en conocer la gestión de fiscalización municipal y su relación con la satisfacción de los propietarios de locales; por cuanto, servirá de referente en la implementación de políticas de gestión orientadas al desarrollo local y satisfacción del propietario de locales que abundan en la ciudad, generando así un mejor servicio a la población general. También alcanzará a beneficiar a futuros investigadores al tener esta investigación como referencia para otros estudios similares o con mayor agudeza investigativa.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis General**

**H<sub>i</sub>**: Existe relación significativa entre el cumplimiento de normas de fiscalización municipal y la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto. 2017.

### **Hipótesis Específicos**

**H<sub>1</sub>**: El nivel de cumplimiento de normas de fiscalización municipal de los propietarios en locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto 2017 es "Medio".

**H<sub>2</sub>**: El nivel de satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas sobre las normas de fiscalización municipal en el distrito de Tarapoto 2017 es "Poco satisfecho".

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar si existe relación entre el cumplimiento de normas de fiscalización municipal y la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto. 2017.

### **Objetivos Específicos**

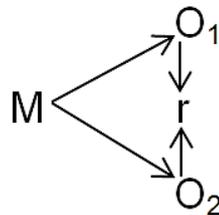
- Determinar el nivel de cumplimiento de normas de fiscalización municipal de los propietarios en locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto 2017.
- Identificar el nivel de satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas sobre las normas de fiscalización municipal en el distrito de Tarapoto 2017.

## II. METODO

### 2.1. Diseño de investigación

Se desarrolló en la investigación un diseño descriptivo Correlacional porque los datos se recolectaron en un solo espacio y tiempo, con el propósito de describir y analizar las variables en el momento determinado.

#### Esquema:



#### Dónde:

M = indica la muestra de estudio

O<sub>1</sub> = Normas de fiscalización municipal

O<sub>2</sub> = Satisfacción de los propietarios

r = Indica la relación entre ambas variables

#### Tipo de estudio

Es "No experimental", porque no hubo ningún tipo de manipulación en la variable durante el desarrollo del estudio. Para Kerlinger (1979), la investigación no experimental es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones.

## 2.2. Variables, Operacionalización

**Variable 1:** Normas de fiscalización municipal

**Variable 2:** Satisfacción de los propietarios

### Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala valorativa
Normas de fiscalización municipal	Es un acto normativo a través del cual se expresa el Concejo Municipal para el gobierno de su respectiva sección de provincia en temas que revisten interés general y permanente para la población y cuya aplicación y cumplimiento es de carácter obligatorio desde su publicación (Ley N° 2028, 1999, Art. 20 - 22).	Es un tipo de norma jurídica que se incluye dentro de los reglamentos, y que se caracteriza por estar subordinada a la ley, por lo que se refiere a un mandato que ha sido emitido para exigir su cumplimiento.	Cumplimiento de Requisitos Documentarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Licencia municipal de funcionamiento</li> <li>- Registro sanitario</li> <li>- Certificado de defensa civil</li> <li>- Contar con un registro único del contribuyente (RUC)</li> </ul>	- Nominal
			Cumplimiento de Normas Municipales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir con los horarios establecidos</li> <li>- Niveles de intensidad auditiva</li> <li>- Consumo de bebidas alcohólicas a menores de edad.</li> <li>- Ingreso permitido a menores de edad.</li> </ul>	
			Cumplimiento de Normas de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas de seguridad</li> <li>- Sistema eléctrico</li> <li>- Nivel estructural del local</li> <li>- Protección contra incendios</li> </ul>	
			Cumplimiento Normas Higiénicas y Ambientales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado de salubridad</li> <li>- Condiciones del trabajo y del lugar</li> <li>- Mantenimiento del personal</li> <li>- Botiquín de primeros auxilios</li> </ul>	
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala valorativa
Satisfacción de los propietarios	Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias (Álvarez, 2012).	Es un indicador importante en la calidad de servicios, refleja cuánto gusta/disgusta un servicio al usuario, después de su utilización y sobre la base de las consecuencias anticipadas.	Satisfacción en requisitos y normas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas</li> <li>- Requisitos</li> <li>- Resoluciones</li> <li>- Infracciones</li> <li>- Sanciones</li> </ul>	- Nominal
			Satisfacción en los trámites municipales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo</li> <li>- Costo</li> <li>- Lugar</li> <li>- Secuencia</li> <li>- TICs</li> </ul>	
			Satisfacción del trabajo fiscalizador	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Empatía</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Profesionalismo</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia del autor

## 2.3. Población y muestra

### Población

La población estuvo conformada por un total de 2340 locales comerciales de expendio de bebidas alcohólicas del distrito de Tarapoto en el año 2017.

### Muestra

La muestra fue 130 locales comerciales de expendio de bebidas alcohólicas del distrito de Tarapoto en el año 2017, según la fórmula de tamaño de muestra.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + N * Z^2 * p * q}$$

Dónde:

<b>n</b>	<b>129.63</b>	<b>130</b>
<b>N</b>	2340	2340
<b>Z</b>	1.96	3.8416
<b>p</b>	0.9	0.9
<b>q</b>	0.01	0.01
<b>d</b>	0.05	0.0025

### Muestreo

De tipo Probabilístico, debido a que solo fueron considerados los pobladores que representan un salto aleatorio hasta completar el tamaño de la muestra óptimo.

## **2.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2006, p.106), la recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevistas, la encuesta, el cuestionario, la guía de observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos. Todos estos instrumentos se aplicarán en un momento en particular, con la finalidad de buscar información que será útil a una investigación en común.

En esta investigación la técnica utilizada fue la guía de observación y la encuesta, donde los respectivos instrumentos fueron la ficha de observación y el cuestionario con una escala ordinal de tipo Likert; la escala ordinal para la variable Normas de Fiscalización Municipal fue: Bajo, Medio y Alto con cuatro dimensiones: Cumplimiento de Requisitos Documentarios, Cumplimiento de Normas Municipales, Cumplimiento de Normas de Seguridad y Cumplimiento Normas Higiénicas y Ambientales, cada dimensión propuesta con cuatro ítems. Para la variable Satisfacción de los propietarios, la escala ordinal fue: Nada Satisfecho, Poco Satisfecho, Regularmente Satisfecho, Satisfecho y Muy Satisfecho con tres dimensiones: Satisfacción en requisitos y normas, Satisfacción en los trámites municipales y Satisfacción del trabajo fiscalizador, cada dimensión propuesta tiene cinco ítems, según el cuadro:

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

La validación del instrumento se obtuvo a través del juicio de expertos, actividad que se revisó en todas las fases del proceso de la investigación, a fin de someter el modelo a la consideración y juicio de conocedores de la materia en cuanto al cuestionario y ficha de observación que se aplicó para medir las variables de estudio.

Asimismo, el resultado que emitirán los expertos en cuanto al cuestionario será procesado en Escala Alfa de Crombach, para dar mayor confiabilidad al instrumento con un 95% de confianza.

### **Coeficiente de confiabilidad Alfa de Crombach**

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Como criterio general, George & Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
- Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
- Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa > 0.5 es pobre
- Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable

## 2.4. Método de análisis de datos

Los datos cuantitativos fueron procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las unidades de análisis correspondientes, respecto a sus variables, a través de Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS. Asimismo, se emplearon los estadísticos como:

- **Plan de tabulación:** Facilito la ordenación y agrupación de datos o resultados que fueron obtenidos por medio de la encuesta, y luego procesada por los programas estadísticos.
- **Cuadros estadísticos y tablas:** Facilito la tarea de observar y comprender mejor los resultados.
- **Aplicación de porcentaje:** Nos ayudó a conocer mejor la cantidad de incidencia que representa la investigación realizada.
- **Medidas de tendencia central:** Proporciono un punto de referencia para interpretar los puntajes o porcentajes asignados en el desarrollo de una prueba.

El análisis de los datos se realizó mediante la utilización de tablas y gráficos estadísticos, a fin de observar de manera rápida las características de la muestra de estudio, al igual que se utilizó las medidas estadísticas de tendencia central y la prueba estadística de Chi-Cuadrado, las cuales nos facilitó la verificación de la plantación de nuestras hipótesis.

### Prueba Estadística de Independencia Chi Cuadrado

La prueba de independencia Chi-cuadrado, nos permite determinar si existe una relación entre dos variables categóricas. Es necesario resaltar que esta prueba nos indica si existe o no una relación entre las variables, pero no indica el grado o el tipo de relación; es decir, no indica el porcentaje de influencia de una variable sobre la otra o la variable que causa la influencia. En las pruebas de independencia se utiliza el formato

de la tabla de contingencia, y por esa razón a veces se le llama prueba de tabla de contingencia, o prueba con tabla de contingencia.

Dicha tabla muestra todas las posibles combinaciones de categorías, o contingencias, que explican su nombre. A la suma de todas las razones que se puedan construir al tomar la diferencia entre cada frecuencia observada y esperada, en una tabla de contingencia, elevándola al cuadrado, y luego dividiendo esta desviación cuadrada entre la frecuencia esperada, se le llama estadístico Chi cuadrada.

### Pasos

- Plantear las hipótesis.  
H<sub>0</sub>: independencia  
H<sub>1</sub>: dependencia
- Construir las áreas de aceptación y rechazo.
- Calcular ji-Cuadrada

$$\chi^{2*} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(n_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \quad \text{con } (k-1)(r-1) \text{ grados de libertad.}$$

Tomar una decisión y emitir una conclusión en términos del problema.

## **2.5. Aspectos éticos**

La presente investigación en propuesta y realizado por el propio investigador, el mismo que se responsabilizara por los contenidos y la base teórica de la cual se compone el mencionado trabajo.

### III. RESULTADOS

Para el primer objetivo específico se realizó un cambio de escala valorativa sin alterar el orden de la respuesta y así poder dar respuesta a nuestra primera hipótesis específica; quedando de la siguiente manera:

Normas de fiscalización municipal		
Escala en instrumentos	Escala en resultados	Valor - puntos
No cumple	Bajo	1
En proceso	Medio	2
Si cumple	Alto	3

#### 3.1.- Nivel de cumplimiento de normas de fiscalización municipal de los propietarios en locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto 2017.

Tabla 1. Cumplimiento de Requisitos Documentarios

ESCALA	INTERVALO	N°	%
Bajo	04 - 06	42	32,31%
Medio	07 - 09	56	43,08%
Alto	10 - 12	32	24,62%
<b>TOTAL</b>		<b>130</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos elaborado por el autor

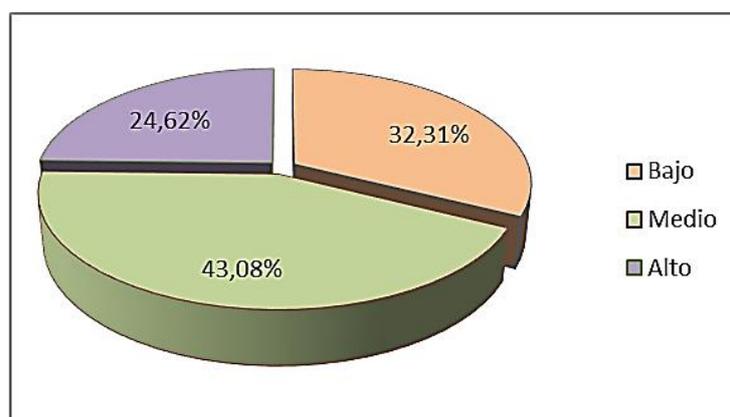


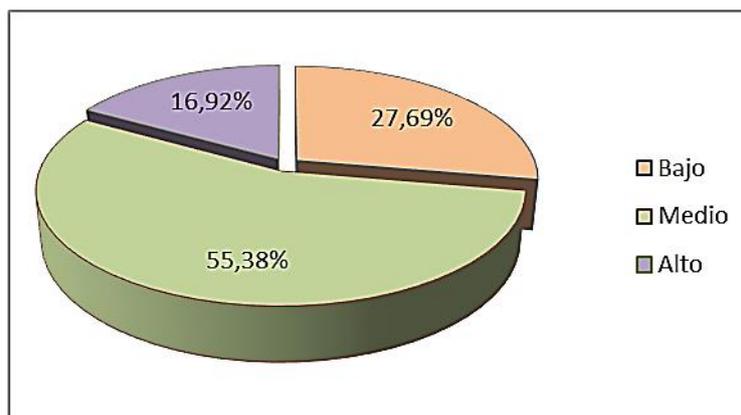
Figura 1. Cumplimiento de Requisitos Documentarios (%)

**Interpretación:** La tabla y figura 1 muestra el número y porcentaje de locales comerciales de expendio de bebidas alcohólicas del distrito de Tarapoto, según escala valorativa de la variable Cumplimiento de normas de fiscalización municipal en su dimensión cumplimiento de requisitos documentarios; donde se puede observar: 42 locales comerciales de expendio de bebidas alcohólicas que representan el 32,31% tienen un nivel “Bajo” en el cumplimiento de requisitos documentarios, mientras que 56 locales comerciales que representan el 43,08% y donde están la mayor frecuencia de respuesta tienen un nivel “Medio” en el cumplimiento, solo 32 locales comerciales (24,62%) tienen un nivel “Alto” en el cumplimiento de requisitos documentarios.

**Tabla 2.** *Cumplimiento de Normas Municipales*

ESCALA	INTERVALO	N°	%
Bajo	04 - 06	36	27,69%
Medio	07 - 09	72	55,38%
Alto	10 - 12	22	16,92%
<b>TOTAL</b>		<b>130</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos elaborado por el autor



*Figura 2. Cumplimiento de Normas Municipales (%)*

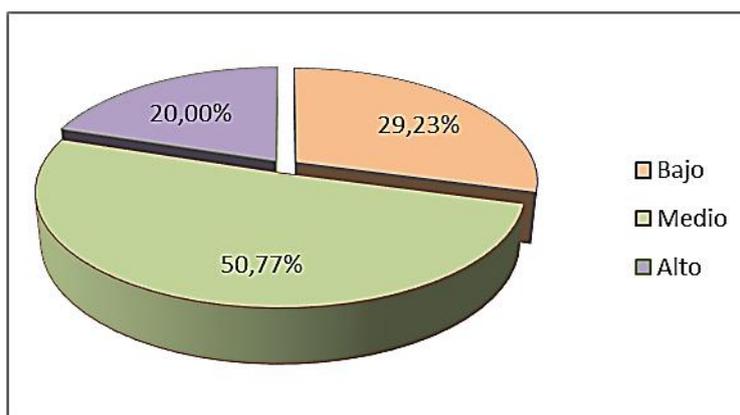
**Interpretación:** La tabla y figura 2 muestra el número y porcentaje de locales comerciales de expendio de bebidas alcohólicas del distrito de Tarapoto, según escala valorativa de la variable Cumplimiento de normas de fiscalización municipal en su dimensión cumplimiento de normas

municipales; donde se puede observar: 36 locales comerciales de expendio de bebidas alcohólicas que representan el 27,69% tienen un nivel “Bajo” en el cumplimiento de normas municipales, mientras que 72 locales comerciales que representan el 55,38% y donde están la mayor frecuencia de respuesta tienen un nivel “Medio” en el cumplimiento, solo 22 locales comerciales (16,92%) tienen un nivel “Alto” en el cumplimiento de normas municipales.

**Tabla 3.** *Cumplimiento de Normas de Seguridad*

ESCALA	INTERVALO	N°	%
Bajo	04 - 06	38	29,23%
Medio	07 - 09	66	50,77%
Alto	10 - 12	26	20,00%
<b>TOTAL</b>		<b>130</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos elaborado por el autor



**Figura 3.** *Cumplimiento de Normas de Seguridad (%)*

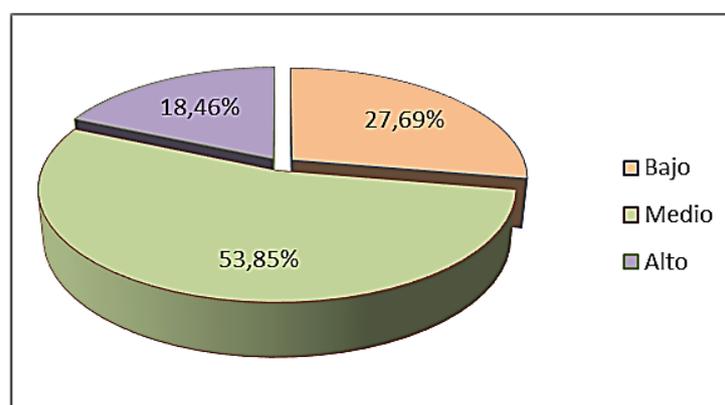
**Interpretación:** La tabla y figura 3 muestra el número y porcentaje de locales comerciales de expendio de bebidas alcohólicas del distrito de Tarapoto, según escala valorativa de la variable Cumplimiento de normas de fiscalización municipal en su dimensión cumplimiento de normas de seguridad; donde se puede observar: 38 locales comerciales de expendio de bebidas alcohólicas que representan el 29,23% tienen un nivel “Bajo” en el cumplimiento de normas de seguridad, mientras que 66 locales comerciales que representan el 50,77% y donde están la mayor frecuencia de respuesta

tienen un nivel “Medio” en el cumplimiento, solo 26 locales comerciales (20,00%) tienen un nivel “Alto” en el cumplimiento de normas de seguridad.

**Tabla 4.** *Cumplimiento Normas Higiénicas y Ambientales*

ESCALA	INTERVALO	N°	%
Bajo	04 - 06	36	27,69%
Medio	07 - 09	70	53,85%
Alto	10 - 12	24	18,46%
<b>TOTAL</b>		<b>130</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos elaborado por el autor



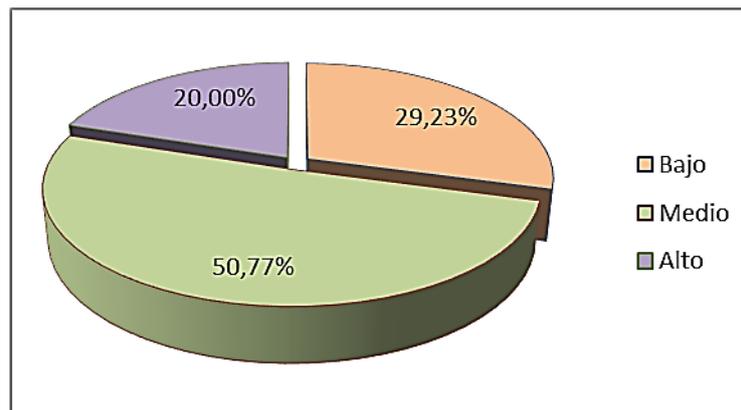
**Figura 4.** *Cumplimiento Normas Higiénicas y Ambientales (%)*

**Interpretación:** La tabla y figura 4 muestra el número y porcentaje de locales comerciales de expendio de bebidas alcohólicas del distrito de Tarapoto, según escala valorativa de la variable Cumplimiento de normas de fiscalización municipal en su dimensión cumplimiento normas higiénicas y ambientales; donde se puede observar: 36 locales comerciales de expendio de bebidas alcohólicas que representan el 27,69% tienen un nivel “Bajo” en el cumplimiento normas higiénicas y ambientales, mientras que 70 locales comerciales que representan el 53,85% y donde están la mayor frecuencia de respuesta tienen un nivel “Medio” en el cumplimiento, solo 24 locales comerciales (18,46%) tienen un nivel “Alto” en el cumplimiento normas higiénicas y ambientales.

**Tabla 5.** *Cumplimiento de normas de fiscalización municipal*

Cumplimiento de normas de fiscalización municipal	Escala valorativa			TOTAL
	Bajo	Medio	Alto	
Cumplimiento de Requisitos Documentarios	42	56	32	130
Cumplimiento de Normas Municipales	36	72	22	130
Cumplimiento de Normas de Seguridad	38	66	26	130
Cumplimiento Normas Higiénicas y Ambientales	36	70	24	130
<b>Promedio</b>	<b>38</b>	<b>66</b>	<b>26</b>	<b>130</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>29,23%</b>	<b>50,77%</b>	<b>20,00%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos elaborado por el autor



*Figura 5. Cumplimiento de normas de fiscalización municipal (%)*

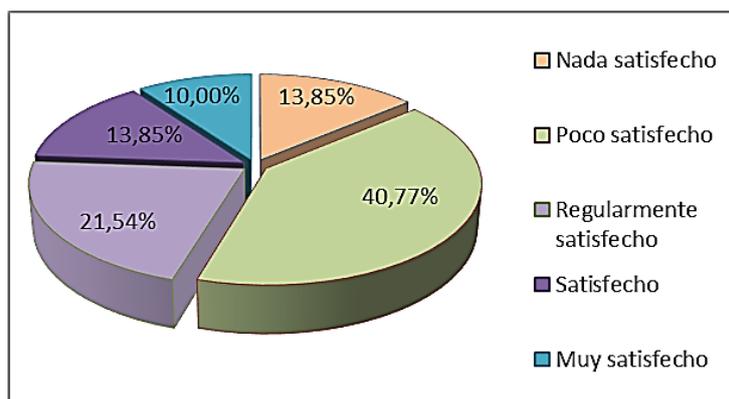
**Interpretación:** La tabla y figura 5 muestra el número y porcentaje de locales comerciales de expendio de bebidas alcohólicas del distrito de Tarapoto, según escala valorativa de la variable Cumplimiento de normas de fiscalización municipal; donde se puede observar: 38 locales comerciales de expendio de bebidas alcohólicas que representan el 29,23% tienen un nivel “Bajo” en el cumplimiento de normas de fiscalización municipal, mientras que 66 locales comerciales que representan el 50,77% y donde están la mayor frecuencia de respuesta tienen un nivel “Medio” en el cumplimiento, solo 26 locales comerciales (20,00%) tienen un nivel “Alto” en el cumplimiento de normas de fiscalización municipal.

### 3.2.- Nivel de satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas sobre las normas de fiscalización municipal en el distrito de Tarapoto 2017.

**Tabla 6.** Satisfacción en requisitos y normas

ESCALA	INTERVALO	N°	%
Nada satisfecho	05 - 09	18	13,85%
Poco satisfecho	09 - 13	53	40,77%
Regularmente satisfecho	13 - 17	28	21,54%
Satisfecho	17 - 21	18	13,85%
Muy satisfecho	21 - 25	13	10,00%
<b>TOTAL</b>		<b>130</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos elaborado por el autor



**Figura 6.** Satisfacción en requisitos y normas (%)

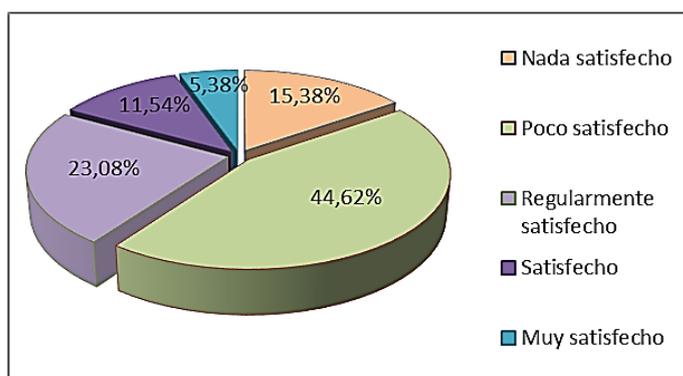
**Interpretación:** La tabla y figura 6 muestra el número y porcentaje de propietarios de locales comerciales de expendio de bebidas alcohólicas del distrito de Tarapoto, según escala valorativa de la variable Satisfacción de los propietarios en su dimensión Satisfacción en requisitos y normas; donde percibieron lo siguiente: 18 propietarios que representan el 13,85% indicaron estar “Nada satisfecho” con los requisitos y normas de fiscalización municipal, 53 propietarios que representan el 40,77% y donde están la mayor frecuencia de respuesta indicaron estar “Poco satisfecho” con los requisitos y normas de fiscalización municipal, mientras que 28 propietarios (21,54%) indicaron estar “Regularmente satisfecho”, sin embargo 18 propietarios (13,85%) indicaron estar “Satisfecho”, solo 13 propietarios de

locales comerciales que representan el 10,00% indicaron estar “Muy satisfecho” con los requisitos y normas de fiscalización municipal.

**Tabla 7.** Satisfacción en los trámites municipales

ESCALA	INTERVALO	N°	%
Nada satisfecho	05 - 09	20	15,38%
Poco satisfecho	09 - 13	58	44,62%
Regularmente satisfecho	13 - 17	30	23,08%
Satisfecho	17 - 21	15	11,54%
Muy satisfecho	21 - 25	7	5,38%
<b>TOTAL</b>		<b>130</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos elaborado por el autor



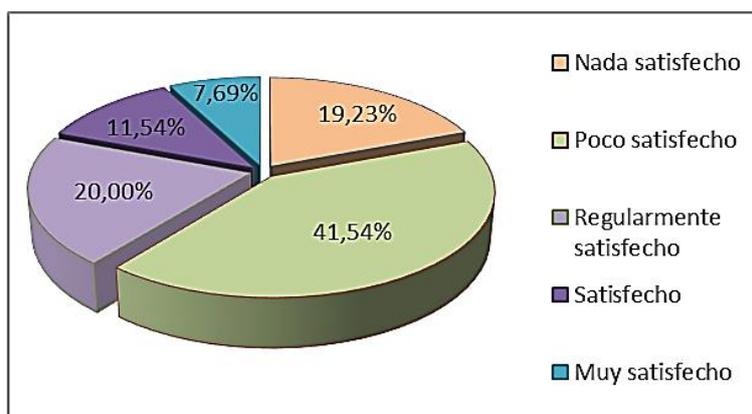
*Figura 7.* Satisfacción en los trámites municipales (%)

**Interpretación:** La tabla y figura 7 muestra el número y porcentaje de propietarios de locales comerciales de expendio de bebidas alcohólicas del distrito de Tarapoto, según escala valorativa de la variable Satisfacción de los propietarios en su dimensión satisfacción en los trámites municipales; donde percibieron lo siguiente: 20 propietarios que representan el 15,38% indicaron estar “Nada satisfecho” con los trámites municipales, 58 propietarios que representan el 44,62% y donde están la mayor frecuencia de respuesta indicaron estar “Poco satisfecho” con los trámites municipales, mientras que 30 propietarios (23,08%) indicaron estar “Regularmente satisfecho”, sin embargo 15 propietarios (11,54%) indicaron estar “Satisfecho”, solo 7 propietarios de locales comerciales que representan el 5,38% indicaron estar “Muy satisfecho” con los trámites municipales.

**Tabla 8.** Satisfacción del trabajo fiscalizador

ESCALA	INTERVALO	N°	%
Nada satisfecho	05 - 09	25	19,23%
Poco satisfecho	09 - 13	54	41,54%
Regularmente satisfecho	13 - 17	26	20,00%
Satisfecho	17 - 21	15	11,54%
Muy satisfecho	21 - 25	10	7,69%
<b>TOTAL</b>		<b>130</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos elaborado por el autor



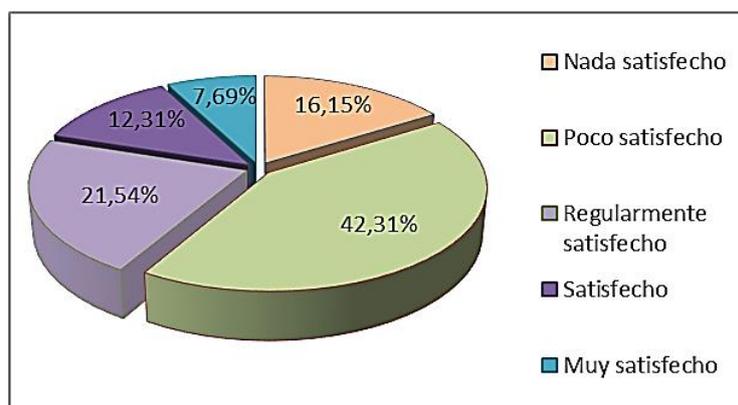
**Figura 8.** Satisfacción del trabajo fiscalizador (%)

**Interpretación:** La tabla y figura 8 muestra el número y porcentaje de propietarios de locales comerciales de expendio de bebidas alcohólicas del distrito de Tarapoto, según escala valorativa de la variable Satisfacción de los propietarios en su dimensión satisfacción del trabajo fiscalizador; donde percibieron lo siguiente: 25 propietarios que representan el 19,23% indicaron estar “Nada satisfecho” con el trabajo fiscalizador de la municipalidad, 54 propietarios que representan el 41,54% y donde están la mayor frecuencia de respuesta indicaron estar “Poco satisfecho”, mientras que 26 propietarios (20,00%) indicaron estar “Regularmente satisfecho”, sin embargo 15 propietarios (11,54%) indicaron estar “Satisfecho”, solo 10 propietarios de locales comerciales que representan el 7,69% indicaron estar “Muy satisfecho” con el trabajo fiscalizador de la municipalidad.

**Tabla 9.** Satisfacción de los propietarios

Satisfacción de los propietarios	Escala valorativa					TOTAL
	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Satisfacción en requisitos y normas	18	53	28	18	13	130
Satisfacción en los trámites municipales	20	58	30	15	7	130
Satisfacción del trabajo fiscalizador	25	54	26	15	10	130
<b>Promedio</b>	<b>21</b>	<b>55</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>130</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>16,15%</b>	<b>42,31%</b>	<b>21,54%</b>	<b>12,31%</b>	<b>7,69%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos elaborado por el autor



*Figura 9.* Satisfacción de los propietarios (%)

**Interpretación:** La tabla y figura 9 muestra el número y porcentaje de propietarios de locales comerciales de expendio de bebidas alcohólicas del distrito de Tarapoto, según escala valorativa de la variable Satisfacción de los propietarios; donde percibieron lo siguiente: 21 propietarios que representan el 16,15% indicaron estar “Nada satisfecho” con las normas de fiscalización municipal en el distrito de Tarapoto, 55 propietarios que representan el 42,31% y donde están la mayor frecuencia de respuesta indicaron estar “Poco satisfecho”, mientras que 28 propietarios (21,54%) indicaron estar “Regularmente satisfecho” con las normas de fiscalización

municipal, sin embargo 16 propietarios (12,31%) indicaron estar “Satisfecho”, solo 10 propietarios del distrito de Tarapoto que representan el 7,69% indicaron estar “Muy satisfecho” con las normas de fiscalización municipal en el distrito de Tarapoto.

### **3.3.- Relación entre el cumplimiento de normas de fiscalización municipal y la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto. 2017.**

Para el análisis de la relación entre las variables, se empleará la prueba de independencia Chi- cuadrado con el 95% de confianza; por lo que se desarrolla la siguiente hipótesis estadística.

#### **Hipótesis Estadística:**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre el cumplimiento de normas de fiscalización municipal y la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto. 2017.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre el cumplimiento de normas de fiscalización municipal y la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto. 2017.

**Tabla 10.** *Tabla de contingencia entre las variables*

Cumplimiento de normas de fiscalización municipal	Satisfacción de los propietarios					Total
	N.S	P.S	R.S	S	M.S	
<b>Bajo</b>	16	18	3	1	0	<b>38</b>
<b>Medio</b>	4	36	15	10	1	<b>66</b>
<b>Alto</b>	1	1	10	5	9	<b>26</b>
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>55</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>130</b>

Fuente: Elaboración propia

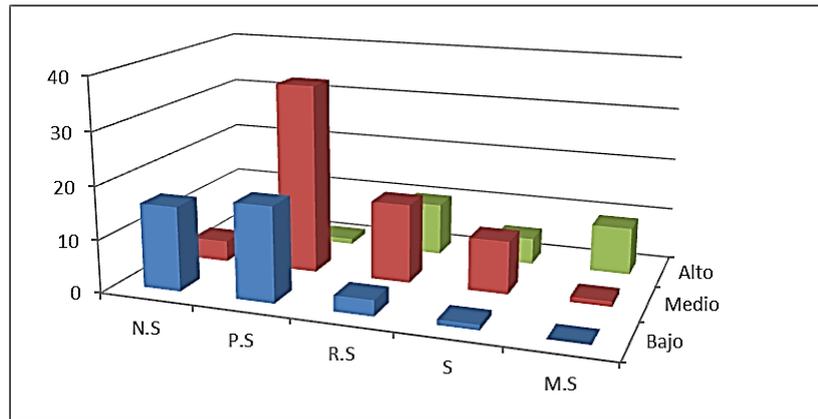


Figura 10. Cruce de respuestas entre las variables

**Interpretación:** En la tabla y figura 10, podemos observar el cruce de respuestas de las variables del estudio de investigación, esta tabla de contingencia tiene como objetivo establecer la prueba Chi cuadrado y ver si existe asociación significativa entre las variables de estudio, del cruce de respuestas podemos indicar que cuando existe un nivel de cumplimiento bajo en normas de fiscalización municipal también el nivel de satisfacción del propietario será baja en mayor frecuencia o viceversa.

Tabla 11. Resultados Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	75,919 <sup>a</sup>	8	.000
Razón de verosimilitudes	74.053	8	.000
Asociación lineal por lineal	49.506	1	.000
N de casos válidos	130		

a. 5 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.

Fuente: Base de Datos Elaborado por el Autor. SPSS VER. 21

**Interpretación:** A través de la prueba de independencia Chi Cuadrado a nuestros datos, se conoció que el resultado encontrado para Chi-cuadrado de Pearson es de: (75,919), la cual es mayor al Chi tabular con 8 grado de libertad (15,507), lo que demuestra que las variables son dependientes y de esta manera existe una relación significativa entre ellas.

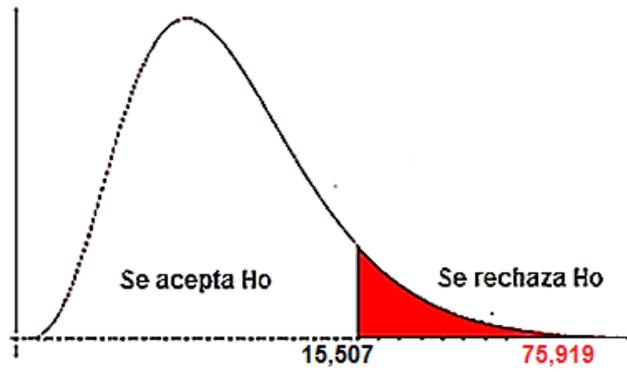


Figura 11. Zona De Aceptación Probabilística – Chí Cuadrado

**Interpretación:** Como el Chí Cuadrado de Pearson (75,919), es notablemente mayor que el Chi tabular con 8 grados de libertad (15,507) y se sitúa en el rango de probabilidad de rechazo, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula con un 95% de confianza y reconocemos que: Las variables son dependientes y de esta manera hay relación significativa entre ellas; posteriormente podemos dar la respuesta de la hipótesis planteada que: Existe relación significativa entre el cumplimiento de normas de fiscalización municipal y la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto. 2017.

#### IV. DISCUSIÓN

Al ser este trabajo de tipo descriptivo correlacional, se describió y relaciono las variables de estudio de acuerdo a los objetivos establecidos, donde se obtuvo los resultados que más trascendieron:

Con respecto al nivel de cumplimiento de normas de fiscalización municipal de los propietarios en locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto 2017; se conoció que 38 locales comerciales que representan el 29,23% tienen un nivel “Bajo” en el cumplimiento de normas de fiscalización municipal, mientras que 66 locales comerciales que representan el 50,77% y donde están la mayor frecuencia de respuesta tienen un nivel “Medio”, solo 26 locales comerciales (20,00%) tuvieron un nivel “Alto” en el cumplimiento de normas de fiscalización municipal. Del resultado obtenido del primer objetivo específico, podemos mencionar que se ha encontrado debilidades para el cumplimiento de normas de fiscalización municipal, debido a múltiples factores como la falta de orientación de los fiscalizadores a los propietarios de los locales y el desinterés de información de los propietarios, otro factor importante mencionar es que existe normas rigurosas y con un costo alto para su implementación como son tener un sistema eléctrico adecuado, nivel estructural del local adecuado y protección contra incendios; y el no cumplimiento de las normas en mayor proporción como son los horarios establecidos de atención, los niveles de intensidad auditiva permitidos, el expendio de bebidas alcohólicas solo a mayores de edad y el Ingreso permitido solo a mayores de edad. Estudios relacionados con los resultados se encuentran en Sandoval, C. & Vidal, D. (2010), quienes hacen referencia de una muestra de estudio de 25 restaurantes escolar, donde el 88% de los restaurantes escolares ubicados en el municipio de Zipaquira cumplieron con las condiciones sanitarias de funcionamiento, mientras que el 12% tuvo un factor negativo de inocuidad; el 73% cumplieron con los requerimientos legales exigidos para el correcto funcionamiento del establecimiento; el 77.3% de restaurantes escolares

cumplieron con las condiciones sanitarias de elaboración, aunque 17 restaurantes escolares disponían de áreas mínimas de trabajo.

Con respecto al nivel de satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas sobre las normas de fiscalización municipal en el distrito de Tarapoto 2017; se conoció que 21 propietarios que representan el 16,15% indicaron estar “Nada satisfecho” con las normas de fiscalización municipal, 55 propietarios que representan el 42,31% y donde están la mayor frecuencia de respuesta indicaron estar “Poco satisfecho”, mientras que 28 (21,54%) propietarios indicaron estar “Regularmente satisfecho”, sin embargo 16 propietarios (12,31%) indicaron estar “Satisfecho”, solo 10 propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas que representan el 7,69% indicaron estar “Muy satisfecho” con las normas de fiscalización municipal en el distrito de Tarapoto. Del resultado obtenido del segundo objetivo específico, podemos mencionar que hay porcentajes bajos de satisfacción debido a las respuestas obtenidas por parte de los propietarios, y mayormente es por las normas establecidas de la municipalidad no acordes con su percepción, así como los requisitos e infracciones establecidos por la propia municipalidad. En la investigación realizada por Álvarez, G. (2012), se hace referencia de una muestra de estudio de 839 clientes que realizaban algún tipo de compra en la red directa productora y distribuidora venezolana de alimentos, donde un índice de -1.27% indico que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25.4% existiendo oportunidades de mejoras en las dimensiones evidencias físicas y fiabilidad, específicamente en la apariencia de los locales y el tiempo de espera en las cajas para lograr una satisfacción total.

Con respecto a la relación entre el cumplimiento de normas de fiscalización municipal y la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto 2017; se llegó a determinar que las variables son dependientes y de esta manera hay relación significativa entre ellas; posteriormente podemos dar la respuesta

de la hipótesis planteada que: Existe relación significativa entre el cumplimiento de normas de fiscalización municipal y la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto 2017 con un 95% de confianza. Del resultado obtenido del objetivo general, podemos mencionar la investigación realizada por Gonzales, A. & Brea, F. (2006), quienes determinaron que la calidad de servicio influye significativa (0.740) a la satisfacción del usuario en el ámbito del turismo termal.

## V. CONCLUSIONES

Luego de presentar los resultados, interpretarlos y discutirlos, se concluye que:

- 5.1 Existe relación significativa entre el cumplimiento de normas de fiscalización municipal y la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto periodo 2017, el Chí Cuadrado de Pearson (75,919) es notablemente mayor al Chí tabular con 8 grados de libertad (15,507) y se sitúa en el rango de probabilidad de rechazo, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula con un 95% de confianza y aceptamos que: Las variables son dependientes.
- 5.2 El cumplimiento de normas de fiscalización municipal de los propietarios en locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto periodo 2017 es de un nivel “Medio” con un 50,77%; este valor se obtuvo como la mayor frecuencia de respuesta por parte de los 130 locales comerciales de expendio de bebidas alcohólicas, el 29,23% de locales comerciales mostraron tener un nivel “Bajo” de cumplimiento, y el 20,00% de locales comerciales mostraron tener un nivel “Alto” de cumplimiento en normas de fiscalización municipal.
- 5.3 La satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas sobre las normas de fiscalización municipal en el distrito de Tarapoto periodo 2017 es de un nivel “Poco satisfecho” con un 42,31%; este valor se obtuvo como la mayor frecuencia de respuesta por parte de los 130 propietarios locales comerciales de expendio de bebidas alcohólicas, el 16,15% de propietarios indicaron estar “Nada satisfecho”, el 21,54% de propietarios indicaron estar “Regularmente satisfecho”, el 12,31% de propietarios indicaron estar “Satisfecho” y el 7,69% de propietarios indicaron estar “Muy satisfecho” con las normas de fiscalización municipal.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1 Se recomienda al alcalde municipal del distrito de Tarapoto, tomar las medidas necesarias para contrarrestar los problemas que se generan en el cumplimiento de normas de fiscalización municipal en nuestra ciudad, debido al incremento del sector informal al no existir un control adecuado de fiscalización; aunque es cierto que no será fácil puesto que la mayor parte de propietarios locales trabajan de forma informal, incumpliendo con las normas establecidas y atentando sobre todo con la seguridad y salud del consumidor; por lo que las autoridades deben realizar la labor de fiscalización a los establecimientos comerciales de este lugar, verificando si cumplen o no con las exigencias de la Ley.
  
- 6.2 Se recomienda al jefe del área de Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización, optimizar la labor de supervisión y fiscalización, coordinando con las áreas vinculadas al trámite de la licencia de funcionamiento a través de la oficina responsable, como también facilitar el flujo de información entre las áreas aludidas en el proceso.
  
- 6.3 Se recomienda al jefe del área de Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización, realizar una campaña de fiscalización en cuanto al marco legal que se debe regir al propietario de un local comercial, esto con la finalidad de informar, concientizar y ayudarlos a formalizarse; de esta manera los propietarios locales estarán completamente satisfechos por las diferentes facilidades que se les ofrece con la explicación y tiempo correspondiente para cumplirlas.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alejandría, M., & Campos, E. (2017). Evaluación de la gestión del Marketing Interno y la Satisfacción de los clientes de Rústica de la ciudad de Tarapoto, durante el primer semestre del 2015 (Tesis de pregrado). Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de San Martín: Tarapoto, Perú.
- Altamirano, N. & Chávez, J. (2012). Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Agosto-Diciembre 2011. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín: Tarapoto, Perú.
- Álvarez, G. (2012). Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de Supermercados Gubernamentales (Tesis de posgrado). Programa de Sistemas de la Calidad, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Bozo, M., Reyes, H. & San Martín, M. (2005). Evaluación del grado de satisfacción del usuario interno del consultorio municipal Santa Cruz (Tesis de pregrado). Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago, Chile.
- Calderón, D. (2016). La Fiscalización de licencias de funcionamiento de locales comerciales en sábado Baratillo del distrito de Santiago - Cusco, como forma para reducir la informalidad (Tesis de pregrado). Facultad de Derecho y Ciencia Política, Universidad Andina del Cusco, Perú.
- Campiña, G., & Fernández, M. (2016). Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo. España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Chiavenato, I. (1999). Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición, Editorial Mc Graw Hill.
- Escuela SAT (2016). Aspectos prácticos de fiscalización de impuestos Municipales. Centro de Formación en Gestión Pública y Tributación Local. Perú.

- Esquivel, B. (2015). Recaudación de las principales tasas municipales y su incidencia en el presupuesto de ingresos de la Municipalidad distrital de José Crespo y Castillo: 2009 – 2013 (Tesis de pregrado). Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú.
- García, A. (2017). Manejo de procesos de reclamos y satisfacción de los clientes EMAPA San Martín S.A. Tarapoto año 2016 (Tesis de posgrado). Gestión Pública, Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo: Tarapoto, Perú.
- García, T. (2013). Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos en el período Febrero-mayo 2013. (Tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS para Windows paso a paso: una guía y referencia simples. 11.0 actualización (4ª ed.). Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Gonzales, A. & Brea, F. (2006). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor, su evaluación en el ámbito del turismo termal. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, Universidad de Vigo, España.
- Hernández, A (2003). Derecho Municipal, Editorial Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Nacional Autónoma de México, primera edición, México.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. (4ª Edición.). México: McGraw-Hill.
- Imbroda, J. (2014). Análisis de la fidelización y la satisfacción del usuario de centros deportivos (Tesis de doctorado). Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad de Málaga, España.
- Inca, M. (2015). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015 (Tesis de pregrado). Facultad de Ciencias de la Empresa, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

- Kerlinger, F. (1979). Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Kotler, P. (2008). Las Preguntas Más Frecuentes Sobre Verticales de bolsillo: Gerencia. Editorial Norma.
- Ley N° 2028. Ley de Municipalidades, Lima, Perú, 28 de octubre de 1999.
- Maslow, A. (1994). Motivación y personalidad. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Meléndez, Z. (2015). La administración turística municipal y su influencia en el desarrollo socio económico de la población del distrito de Lares, Provincia de Calca, Departamento de Cusco 2015 (Tesis de posgrado). Maestría en Administración Pública, Universidad Católica Sedes Sapientiae, Cusco, Perú.
- Municipalidad Provincial de San Martín (2016). Base Legal: Ley N° 28976 /Ordenanza Municipal N° 006-2016-MPSM. Perú
- Municipalidad de Lima. (25 de Julio de 2017). Gerencia de Fiscalización y Control. Obtenido de Munlima Web site: <http://www.munlima.gob.pe/gerencia-de-fiscalizacion-y-control#subgerencias>
- Municipalidad Provincial de San Martín. (28 de diciembre de 2009). ORDENANZA MUNICIPAL N° 020-2009-A/MPSM.
- Municipal Distrital de Ventanilla (2014). Reglamento de Organizaciones y Funciones – ROF. Gerencia de Planificación Local y Presupuesto. Perú.
- Osorio, T. (2015). Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería que recibe en el servicio de emergencia en el Hospital de Yungay Abril-junio del 2015 (Tesis de pregrado). Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Autónoma de Ica, Perú.
- Pérez, L. (2016). Los gobiernos municipales como agentes del desarrollo social: el caso del H. Ayuntamiento de Tijuana 2014-2016 (Tesis de posgrado). Maestría en Desarrollo Regional, El Colegio de la Frontera Norte, Tijuana, México.

- Petracci, M. (1998). La Medición de la Calidad y la Satisfacción del Ciudadano - Usuario de Servicios Públicos Privatizados. Instituto Nacional de la Administración Pública, Buenos Aires, Argentina.
- Pittaluga, F. (1998). La Defensa del Contribuyente Frente a la Administración Tributaria. Fundación Estudios de Derecho Administrativos. Caracas: Funeda.
- Reglamento de la Ley N° 28681, Ley Que Regula La Comercialización, Consumo y Publicidad de Bebidas Alcohólicas.
- Sandoval, C. & Vidal, D. (2010). Evaluación de las condiciones reales sanitarias de funcionamiento de restaurantes escolares ubicados en el municipio de Zipaquirá (Tesis de pregrado). Facultad de Ciencias, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.
- SAT (2010). Manual para la Mejora de la Fiscalización de los Tributos Municipales. Escuela SAT – Centro de Formación en Gestión Pública y Tributación Local, Perú.
- SUBDERE (2008). Manual de Gestión Municipal. Ministerio del Interior-Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo. Chile.
- Welch, S., & Comer, J. (1988). Métodos cuantitativos para la administración pública: Técnicas y aplicaciones. Chicago: Dorsey Press.

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

**Título: “Cumplimiento de normas de fiscalización municipal y su relación con la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto. 2017”**

**AUTOR: Br. Jhon Tafur Puerta**

<b>DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA:</b> Se desconoce si la Gestión de fiscalización municipal, está asociado con la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto. 2017.													
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO										
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	<b>VARIABLE 1: Normas de fiscalización municipal</b>										
¿Existe relación entre el cumplimiento de normas de fiscalización municipal y la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto 2017?	Determinar si existe relación entre el cumplimiento de normas de fiscalización municipal y la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto. 2017.	<p>H<sub>i</sub>: Existe relación significativa entre el cumplimiento de normas de fiscalización municipal y la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto. 2017.</p> <p>H<sub>o</sub>: No existe relación significativa entre el cumplimiento de normas de fiscalización municipal y la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto. 2017.</p>	<p><b>Definición conceptual:</b> Es un acto normativo a través del cual se expresa el Concejo Municipal para el gobierno de su respectiva sección de provincia en temas que revisten interés general y permanente para la población y cuya aplicación y cumplimiento es de carácter obligatorio desde su publicación (Ley N° 2028, 1999, Art 20 - 22).</p> <p><b>Definición operacional:</b> Es un tipo de norma jurídica que se incluye dentro de los reglamentos, y que se caracteriza por estar subordinada a la ley, por lo que se refiere a un mandato que ha sido emitido para exigir su cumplimiento.</p>										
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">Variable 1</th> <th style="width: 30%;">Dimensiones</th> <th style="width: 60%;">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;"><b>Normas de fiscalización municipal</b></td> <td>Cumplimiento de Requisitos Documentarios</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Licencia municipal de funcionamiento</li> <li>- Registro sanitario</li> <li>- Certificado de defensa civil</li> <li>- Contar con un registro único del contribuyente (RUC)</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento de Normas Municipales</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir con los horarios establecidos</li> <li>- Niveles de intensidad auditiva</li> <li>- Consumo de bebidas alcohólicas a menores de edad.</li> <li>- Ingreso permitido a menores de edad.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento de Normas de Seguridad</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas de seguridad</li> <li>- Sistema eléctrico</li> <li>- Nivel estructural del local</li> <li>- Protección contra incendios</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	Variable 1	Dimensiones	Indicadores	<b>Normas de fiscalización municipal</b>	Cumplimiento de Requisitos Documentarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Licencia municipal de funcionamiento</li> <li>- Registro sanitario</li> <li>- Certificado de defensa civil</li> <li>- Contar con un registro único del contribuyente (RUC)</li> </ul>	Cumplimiento de Normas Municipales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir con los horarios establecidos</li> <li>- Niveles de intensidad auditiva</li> <li>- Consumo de bebidas alcohólicas a menores de edad.</li> <li>- Ingreso permitido a menores de edad.</li> </ul>	Cumplimiento de Normas de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas de seguridad</li> <li>- Sistema eléctrico</li> <li>- Nivel estructural del local</li> <li>- Protección contra incendios</li> </ul>
Variable 1	Dimensiones	Indicadores											
<b>Normas de fiscalización municipal</b>	Cumplimiento de Requisitos Documentarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Licencia municipal de funcionamiento</li> <li>- Registro sanitario</li> <li>- Certificado de defensa civil</li> <li>- Contar con un registro único del contribuyente (RUC)</li> </ul>											
	Cumplimiento de Normas Municipales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir con los horarios establecidos</li> <li>- Niveles de intensidad auditiva</li> <li>- Consumo de bebidas alcohólicas a menores de edad.</li> <li>- Ingreso permitido a menores de edad.</li> </ul>											
	Cumplimiento de Normas de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas de seguridad</li> <li>- Sistema eléctrico</li> <li>- Nivel estructural del local</li> <li>- Protección contra incendios</li> </ul>											
- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de normas de	- Determinar el nivel de cumplimiento de normas de	H1: El nivel de cumplimiento de normas de fiscalización municipal de los propietarios en locales de											

<p>fiscalización municipal de los propietarios en locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto 2017?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas sobre las normas de fiscalización municipal en el distrito de Tarapoto 2017?</p>	<p>fiscalización municipal de los propietarios en locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto 2017.</p> <p>- Identificar el nivel de satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas sobre las normas de fiscalización municipal en el distrito de Tarapoto 2017.</p>	<p>expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto 2017 es "Medio".</p> <p>H2: El nivel de satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas sobre las normas de fiscalización municipal en el distrito de Tarapoto 2017 es "Poco satisfecho".</p>	<table border="1" data-bbox="1205 132 2049 263"> <tr> <td data-bbox="1205 132 1563 263">Cumplimiento Normas Higiénicas y Ambientales</td> <td data-bbox="1563 132 2049 263"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado de salubridad</li> <li>- Condiciones del trabajo y del lugar</li> <li>- Mantenimiento del personal</li> <li>- Botiquín de primeros auxilios</li> </ul> </td> </tr> </table> <p><b>Escala de medición:</b> Para medir la variable "Normas de fiscalización municipal" se empleará una escala Ordinal: bajo, medio y alto</p> <p style="text-align: center;"><b>VARIABLE 2: Satisfacción de los propietarios</b></p> <p><b>Definición conceptual:</b> Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias (Álvarez, 2012).</p> <p><b>Definición operacional:</b> Es un indicador importante en la calidad de servicios, refleja cuánto gusta/disgusta un servicio al usuario, después de su utilización y sobre la base de las consecuencias anticipadas.</p> <table border="1" data-bbox="1214 694 2049 1177"> <thead> <tr> <th data-bbox="1214 694 1323 751">Variable 2</th> <th data-bbox="1323 694 1684 751">Dimensiones</th> <th data-bbox="1684 694 2049 751">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1214 751 1323 1177" rowspan="3" style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Satisfacción de los propietarios</td> <td data-bbox="1323 751 1684 895">Satisfacción en requisitos y normas</td> <td data-bbox="1684 751 2049 895"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas</li> <li>- Requisitos</li> <li>- Resoluciones</li> <li>- Infracciones</li> <li>- Sanciones</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1323 895 1684 1038">Satisfacción en los trámites municipales</td> <td data-bbox="1684 895 2049 1038"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo</li> <li>- Costo</li> <li>- Lugar</li> <li>- Secuencia</li> <li>- TICs</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1323 1038 1684 1177">Satisfacción del trabajo fiscalizador</td> <td data-bbox="1684 1038 2049 1177"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Empatía</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Profesionalismo</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Escala de medición:</b> Para medir la variable "Satisfacción de los propietarios" se empleará una escala Ordinal: " Nada satisfecho, poco satisfecho, regularmente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho</p>	Cumplimiento Normas Higiénicas y Ambientales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado de salubridad</li> <li>- Condiciones del trabajo y del lugar</li> <li>- Mantenimiento del personal</li> <li>- Botiquín de primeros auxilios</li> </ul>	Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Satisfacción de los propietarios	Satisfacción en requisitos y normas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas</li> <li>- Requisitos</li> <li>- Resoluciones</li> <li>- Infracciones</li> <li>- Sanciones</li> </ul>	Satisfacción en los trámites municipales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo</li> <li>- Costo</li> <li>- Lugar</li> <li>- Secuencia</li> <li>- TICs</li> </ul>	Satisfacción del trabajo fiscalizador	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Empatía</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Profesionalismo</li> </ul>
Cumplimiento Normas Higiénicas y Ambientales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado de salubridad</li> <li>- Condiciones del trabajo y del lugar</li> <li>- Mantenimiento del personal</li> <li>- Botiquín de primeros auxilios</li> </ul>														
Variable 2	Dimensiones	Indicadores													
Satisfacción de los propietarios	Satisfacción en requisitos y normas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas</li> <li>- Requisitos</li> <li>- Resoluciones</li> <li>- Infracciones</li> <li>- Sanciones</li> </ul>													
	Satisfacción en los trámites municipales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo</li> <li>- Costo</li> <li>- Lugar</li> <li>- Secuencia</li> <li>- TICs</li> </ul>													
	Satisfacción del trabajo fiscalizador	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Empatía</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Profesionalismo</li> </ul>													

METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS
<p><b>Tipo de estudio:</b> El estudio que se realizará será de tipo “No experimental”, porque no hubo ningún tipo de manipulación.</p> <p><b>Diseño de investigación.</b> La presente investigación se desarrollará siguiendo un diseño descriptivo - correlacional:</p> <p><b>Esquema:</b></p> <div data-bbox="389 571 600 783" data-label="Diagram"> <pre> graph LR     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 &lt;--&gt;  r  O2 </pre> </div> <p><b>Dónde:</b></p> <p>M = indica la muestra de estudio</p> <p>V<sub>1</sub> = Cumplimiento de normas de fiscalización municipal</p> <p>V<sub>2</sub> = Satisfacción de los propietarios</p> <p>r = Indica la relación entre ambas variables</p>	<p><b>Población:</b> La población estará conformada por un total de 2340 locales comerciales de expendio de bebidas alcohólicas del distrito de Tarapoto -2017.</p> <p><b>Muestra:</b> Se tomará a 130 locales comerciales de expendio de bebidas alcohólicas del distrito de Tarapoto -2017</p> <p><b>Muestreo:</b> De tipo Probabilístico, debido a que solo se incluirán a los pobladores que representan un salto aleatorio hasta completar el tamaño de la muestra óptimo.</p>	<p>La técnica utilizada para este trabajo de investigación será la ficha de observación y la encuesta, y cuyo instrumento será la ficha de observación y el cuestionario con una escala ordinal de tipo Likert.</p> <p>La validación del instrumento se obtendrá a través del juicio de expertos, actividad que se revisará en todas las fases del proceso de la investigación, a fin de someter el modelo a la consideración y juicio de conocedores de la materia en cuanto a la encuesta que se aplicará para medir las variables de estudio. Asimismo, el resultado que emitirán los expertos será procesados en Escala Alfa de Crombach, para dar mayor confiabilidad al instrumento llegando a un índice de confiabilidad de 0.823 lo que nos permitirá acceder a la toma de la información con un 95% de confianza.</p> <p>Los datos cuantitativos serán procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las unidades de análisis correspondientes, respecto a sus variables, a través de Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS. Asimismo, se emplearán los estadísticos.</p> <p>El análisis de los datos se realizará mediante la utilización de tablas y gráficos estadísticos, a fin de observar de manera rápida las características de la muestra de estudio, al igual que se utilizará las medidas estadísticas de tendencia central y la prueba estadística de Chi-Cuadrado, las cuales nos facilitará la verificación de la plantación de nuestras hipótesis.</p>

## Anexo 2: Instrumentos de Recolección de Datos

### A. Ficha de observación sobre cumplimiento de normas de fiscalización municipal

Marcar con una "X" según corresponda:

<b>Cumplimiento de Requisitos Documentarios</b>	<b>Si cumple</b>	<b>En proceso</b>	<b>No cumple</b>
01. Cumple con una licencia municipal de funcionamiento			
02. Cumple con un registro sanitario			
03. Cumple con un certificado de defensa civil			
04. Cumple con un registro único del contribuyente (RUC)			
<b>Cumplimiento de Normas Municipales</b>	<b>Si cumple</b>	<b>En proceso</b>	<b>No cumple</b>
05. Cumple con los horarios establecidos			
06. Cumple con los niveles de intensidad auditiva permitidos			
07. Cumple con el expendio de bebidas alcohólicas solo a mayores de edad.			
08. Cumple con el no ingreso a menores de edad en el local			
<b>Cumplimiento de Normas de Seguridad</b>	<b>Si cumple</b>	<b>En proceso</b>	<b>No cumple</b>
09. Cumple con los programas de seguridad			
10. Cumple con tener sistema eléctrico			
11. Cumple con el nivel estructural del local			
12. Cumple con tener protección contra incendios			
<b>Cumplimiento Normas Higiénicas y Ambientales</b>	<b>Si cumple</b>	<b>En proceso</b>	<b>No cumple</b>
13. Cumple con tener certificado de salubridad			
14. Cumple con las condiciones del trabajo y del lugar			
15. Cumple con el mantenimiento (seguridad) del personal			
16. Cumple con botiquín de primeros auxilios			

Fuente: Elaborado por el autor

Leyenda:

Si cumple = 3 puntos      En proceso = 2 puntos      No cumple = 1 punto

Para elaboración de resultados tener en cuenta:

<b>Escala en instrumentos</b>	<b>Escala en resultados</b>	<b>Valor - puntos</b>
No cumple	Bajo	1
En proceso	Medio	2
Si cumple	Alto	3

## B. Cuestionario sobre la Satisfacción de los propietarios

Señor (a), la siguiente encuesta tiene como objetivo conocer su satisfacción sobre el trabajo fiscalizador de la municipalidad, este trabajo es netamente con fines educativos por lo que se tendrá total reserva en su anonimato, favor de marcar con una "X" la celda que según su percepción corresponda:

1= Nada satisfecho

2= Poco Satisfecho

3= Regularmente satisfecho

4= Satisfecho 5= Muy satisfecho

<b>Satisfacción en requisitos y normas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. ¿Te sientes satisfecho con las normas establecidas por la municipalidad?					
2. ¿Te sientes satisfecho con los requisitos establecidos por la municipalidad?					
3. ¿Te sientes satisfecho con las resoluciones establecidos por la municipalidad?					
4. ¿Te sientes satisfecho con las infracciones establecidos por la municipalidad?					
5. ¿Te sientes satisfecho con las sanciones establecidos por la municipalidad?					
<b>Satisfacción en los trámites municipales</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6. ¿Te sientes satisfecho con el tiempo de demora de los trámites municipales?					
7. ¿Te sientes satisfecho con los costos de los trámites municipales?					
8. ¿Te sientes satisfecho con el lugar estructural de la municipalidad para realizar mis trámites?					
9. ¿Te sientes satisfecho con el orden en que se llevan a cabo los trámites municipales?					
10. ¿Te sientes satisfecho de que la municipalidad use las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como herramienta para el procesamiento de los trámites?					
<b>Satisfacción del trabajo fiscalizador</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11. ¿Te sientes satisfecho con la eficiencia de los Fiscalizadores Municipales?					
12. ¿Te sientes satisfecho con la eficacia de los Fiscalizadores Municipales?					
13. ¿Te sientes satisfecho con la empatía de los Fiscalizadores Municipales?					
14. ¿Te sientes satisfecho con la forma en que se comunica el Fiscalizador Municipal con usted?					
15. ¿Te sientes satisfecho con el profesionalismo en que el Fiscalizador Municipal cumple su función?					

Fuente: Elaborado por el autor

### Anexo 3: Validación de instrumentos de investigación



#### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

##### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Torres Delgado Wilson  
 Institución donde labora: UNSH/ UCV - Pícal Tarapoto  
 Especialidad: Lo. Estadística / M.Sc. Economía  
 Instrumento de evaluación: Satisfacción del proyecto  
 Autor (s) del instrumento (s): Dr. Shou Tafar Fuente

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

##### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

"Excelente". Los indicadores de cooperación de datos fueron adecuados con la variable de estudio por lo tanto este instrumento es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 10 de Setiembre, de 2017

  
**Msc. Wilson Torres Delgado**  
 Licenciado en Estadística  
 COESPE 380

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Torres Delgado Wilson  
 Institución donde labora: UNSA, UCV - Talara Tarapoto  
 Especialidad: Dr. Estadístico / M.Sc. Economía  
 Instrumento de evaluación: Cumplimiento de Normas de fiscalización  
 Autor (s) del instrumento (s): Prof. Shou Tafar Fuentes

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

"Excelente" Los 5 indicadores de recolección de datos fueron coherentes con la variable de estudio, por lo tanto esto para su aplicación"

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 10 de Setiembre de 2017

  
**Msc. Wilson Torres Delgado**  
 Licenciado en Estadística  
 COESPE 380

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: DAHNE VIANA OLIVEIRA  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - UCU  
 Especialidad : GESTIÓN EDUCATIVA  
 Instrumento de evaluación : SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE.  
 Autor (s) del instrumento (s): Dr JHON TAFUR PUERTA

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

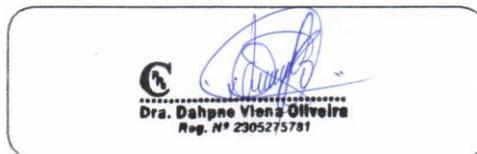
## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 05 de OCTUBRE de 2017



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: DAHPNE VIGNA OLIVEIRA  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - UCU  
 Especialidad : GESTIÓN EDUCATIVA.  
 Instrumento de evaluación : CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE FISCALIZACIÓN  
 Autor(s) del instrumento (s): Dr. JHON JAFUR PUERTA

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

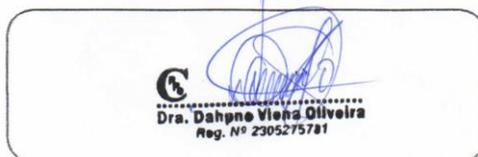
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Tarapoto, 05 de OCTUBRE de 2017



Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: GLORIA PAOLA YAP PEZO
Institución donde labora: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN
Especialidad: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y JURISDICCION
Instrumento de evaluación: CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE FISCALIZACIÓN
Autor (s) del instrumento (s): Br JHON YAFOR POERTA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Table with 6 columns: CRITERIOS, INDICADORES, 1, 2, 3, 4, 5. Rows include CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, PERTINENCIA, and PUNTAJE TOTAL.

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto, 15 de OCTUBRE de 2017

Mg. Gloria Paola Yap Pezo
Reg. CIT. N° 10-016

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: GLORIA PAOLA YAP PEZO
Institución donde labora: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN
Especialidad: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y TURISMO
Instrumento de evaluación: SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE
Autor (s) del instrumento (s): Br. JHON YAFOR PUERTA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Table with 6 columns: CRITERIOS, INDICADORES, 1, 2, 3, 4, 5. Rows include CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, PERTINENCIA, and PUNTAJE TOTAL.

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 15 de OCTUBRE de 2017

Mg. Gloria Paola Yap Pezo
Reg. CIT. N° 10-016

Sello personal y firma

#### Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos-Coeficiente de Crombach

***“Cumplimiento de normas de fiscalización municipal y su relación con la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto. 2017”***

##### **A través del Alfa de Crombach**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >0.5 es pobre
- Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

**Análisis de fiabilidad del instrumento: Cuestionario sobre satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto. 2017**

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Crombach</b>	<b>Número de observaciones</b>
<b>Satisfacción de los propietarios</b>	0.818	130

Como el índice del alfa de Crombach (0.818) es mayor a 0.80 entonces es bueno, por lo que podemos dar fiabilidad al instrumento de medición de la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto, 2017

# Anexo 5: Solicitud para recojo de información en institución

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

## INFORME N° 065 -2018-ORH-GAF-MPSM

AL : MY. PNP \* FERNANDO DAMASO ZAMORA CORRALES  
GERENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA Y FISCALIZACION

ASUNTO : BRINDAR FACILIDADES PARA TRABAJO INVESTIGACIÓN  
REF. : -SOLICITUD REG. 1088-2018

FECHA : 23 DE ENERO DEL 2018

Visto el documento de la referencia, sírvase brindar las facilidades al señor Jhon TAFUR PUERTA, para realizar trabajo de investigación denominado "cumplimiento de Normas de Fiscalización Municipal y su relación con la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas distrito Tarapoto", trabajo que le permitirá obtener el grado de maestro en gestión pública en la Universidad César Vallejo.

Anexo I.- copia solicitud reg. 1088-2018

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
SAN MARTIN

Gregorio Oswaldo Carvallo Díaz  
JEFE (E) OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTIN  
25-01-18  
12:46  
A

GOCD//ORH-MPSM  
Lia/sec.  
Archivo.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTIN  
OFICINA DE DEFENSA CIVIL  
T-25-01-18  
12:44

**PROVIDO**  
FECHA: 24-01-2018  
PASE / Oficina, sub-  
PARA: Paul Jr. Jacobo

Municipalidad Provincial de San Martín  
Gerencia de Seguridad, Asesoría y Fiscalización  
**RECIBIDO**  
24-01-18  
10:39

Municipalidad Provincial de San Martín  
Sub Gerencia de la Policía Municipal y Fiscalización  
**RECIBIDO**  
Fecha: 25/01/2018  
Hora: 12:37

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTIN  
**RECIBIDO**  
25.01.18  
11:18

**Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV**

Yo JHON TAFUR PUERTA....., identificado con DNI (  )  
OTRO ( ) Nº: 40303681....., egresado de la Escuela de POSGRADO de la Universidad

César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
Cumplimiento de normas de fiscalización municipal y su relación con la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto 2017

..... en el Repositorio  
Institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo  
822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Observaciones:

.....  
.....  
.....

  
FIRMA  
DNI: 40303681  
FECHA: 30/04/18.....

## Cumplimiento de normas de fiscalización municipal y su relación con la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto, 2017

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Internacional de la Rioja</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>www.cip.org.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Privada Boliviana</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>yuis0811.blogspot.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.sindicatur.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>pcc.faces.ula.ve</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

### Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

La Docente Metodóloga de Investigación, Dra. **Dahpne Viena Oliveira**, ha revisado la tesis del **Br. Jhon Tafur Puerta**, titulada: **“Cumplimiento de normas de fiscalización municipal y su relación con la satisfacción de los propietarios de locales de expendio de bebidas alcohólicas en el distrito de Tarapoto. 2017”**, constato que la misma tiene un índice de similitud de **24%**. Verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Tarapoto, 25 de abril de 2018.

  
  
**Dra. Dahpne Viena Oliveira**  
Reg. N° 2305275781

Docente Metodólogo  
DNI: 05275781