



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Plataforma virtual y su impacto en la gestión de licencias de
funcionamiento en la municipalidad de Víctor Larco, 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Herrera Ocampo, Dante (ORCID: 0000-0001-641-8465)

ASESOR:

Dr. Valiente Saldaña, Yoni Mateo (ORCID: 0000-0002-9083-3553)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Trujillo - Perú

2021

Dedicatoria

A mi madre: Elsa y mi esposa Melva, mis hijos Cristian y Matías por ser el motivo para seguir esforzándome a mejorar cada día en el camino correcto en valores y poder lograr las metas y objetivos trazados en el sendero del servicio público, siempre teniendo como guía principal a Dios; gracias a él nos mantenemos unidos como familia.

A mis grandes amigos Dicson, Zack, Luis, Jorge, Héctor, José, John y Pablo con quienes nos une una amistad verdadera, siempre unidos para solucionar cualquier problema que se presentaba y en estos tiempos difíciles de pandemia seguimos unidos por medio de la tecnología.

A mis hermanos Adler y Elsa del Carmen siempre prestos a ayudar aun en la distancia.

Dante

Agradecimiento

A la Institución Educativa Universidad César Vallejo por permitir que siga incrementando mis conocimientos a través de los estudios de posgrado

Al profesor Dr. Yoni Valiente Saldaña y los docentes que lo acompañaron, quienes me brindaron el asesoramiento en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A todos los compañeros de clases de Maestría, por compartir la amistad y la unión

A todos los docentes de la Universidad gracias, por compartir sus conocimientos, consejos acertados en las diferentes cátedras que se llevaron a cabo.

El autor

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I INTRODUCCIÓN.....	1
II MARCO TEÓRICO	3
III METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Operacionalización de variables.....	15
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos Éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
4.1. Descripción de resultados	18
4.2. Pruebas de Normalidad.....	22
4.3. Contrastación de hipótesis	23
V DISCUSIÓN	26
VI CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente Plataforma Virtual.

Tabla 2. Operacionalización de la variable Dependiente Gestión de licencias de funcionamiento.

Tabla 3. Nivel de conocimientos sobre la plataforma virtual en usuarios de la municipalidad de Víctor Larco, 2020.

Tabla 4. Nivel Orden en dimensiones de conocimientos sobre la plataforma virtual en usuarios de la municipalidad de Víctor Larco, 2020.

Tabla 5. Nivel de gestión de licencias de funcionamiento en usuarios de la municipalidad de Víctor Larco, 2020.

Tabla 6.- Nivel en dimensiones de gestión de licencias de funcionamiento en usuarios de la municipalidad de Víctor Larco, 2020.

Tabla 7.- Pruebas de normalidad de la Plataforma virtual y la gestión de licencias de funcionamiento en usuarios de la municipalidad de Víctor Larco, 2020.

Tabla 8.- Impacto de la Plataforma virtual en la gestión de licencias de funcionamiento en usuarios de la municipalidad de Víctor Larco, 2020

Tabla 9.- Relación entre la dimensión orden de la Plataforma virtual y la gestión de licencias de funcionamiento en usuarios de la municipalidad de Víctor Larco, 2020.

Tabla 10.- Relación éntrelos Usuarios de la Plataforma virtual y la gestión de licencias de funcionamiento en usuarios de la municipalidad de Víctor Larco, 2020.

Resumen

La presente tesis denominado Plataforma virtual y su impacto en la gestión de licencias de funcionamiento en la municipalidad de Víctor Larco-2020, constituye una investigación académica llevada a cabo en forma rigurosa conforme a los reglamentos, normas de grados y títulos de la Universidad César Vallejo. Se realizó el tipo de investigación aplicada, a nivel correlacional y se enmarcó al enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por los usuarios de la plataforma virtual de licencias de funcionamiento de la municipalidad de Víctor Larco, 2020; tomando como muestra 67 usuarios a los que se aplicaron dos cuestionarios virtuales, uno por cada variable de estudio los cuales fueron debidamente validados a través de juicio de expertos y con prueba de confiabilidad a través del estadístico Alfa de Crombach y para procesar los datos se utilizó el software SPSS V25.

Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman y se determinó que si existe impacto positivo de magnitud grande ($r_s=.57$; $R^2=.32 \geq .25$) de la Plataforma virtual sobre la Gestión de licencias de funcionamiento; así como un impacto positivo de magnitud pequeña sobre los resultados ($r_s=.22$; $R^2=.07 \geq .01$) en usuarios de la municipalidad de Víctor Larco, 2020 comprobando nuestra hipótesis de investigación.

Palabras claves: Plataforma virtual, Gestión de Licencias de Funcionamiento, gobierno electrónico.

Abstract

This thesis report called Virtual Platform and its impact on the management of operating licenses in the municipality of Victor Larco-2020, constitutes an academic research carried out rigorously in accordance with the regulations, standards of degrees and titles of the University Cesar Vallejo. The type of applied research was carried out, at the correlational level and it was framed to the quantitative approach. The population was made up of users of the virtual platform for operating licenses of the municipality of Victor Larco, 2020; Taking as a sample 67 users to whom two virtual questionnaires were applied, one for each study variable, which were duly validated through expert judgment and with a reliability test through the Crombach Alpha statistic, and the data was processed SPSS V25 software.

The Spearman correlation coefficient was applied and it was determined that if there is a large positive impact ($r_s = .57$; $R^2 = .32 \geq .25$) of the Virtual Platform on the Management of operating licenses; as well as a positive impact of small magnitude on the results ($r_s = .22$; $R^2 = .07 \geq .01$) in users of the municipality of Victor Larco, 2020, testing our research hypothesis.

Keywords: Virtual platform, Management of Operating Licences, e-government.

I INTRODUCCIÓN

Las plataformas virtuales son fundamentales en el desarrollo de las actividades de las entidades públicas y privadas y su aplicación acertada permite el funcionamiento con eficiencia y eficacia. En la actualidad vivimos en un estado de emergencia causado por la pandemia del COVID 19; debido al cual el gobierno mediante decretos de urgencia se dictaminó el aislamiento social y el cese de actividades económicas, sociales de varios rubros; solo permitiendo el desarrollo de actividades primordiales referentes a la salud y alimentación. Estas medidas han perjudicado a las entidades públicas y privadas.-En cuanto a las municipalidades se han perjudicado en sus ingresos y a cumplir con los objetivos previstos para este periodo especialmente en lo referente a la formalización de las unidades económicas.-Como la atención era presencial en la atención de licencias de funcionamiento con la pandemia del COVID 19 se dejó de atender. En esta época de pandemia la municipalidad de Víctor Larco se ha visto en la necesidad de implementar una plataforma virtual para poder atender la demanda de licencias de funcionamiento y cumplir con los objetivos trazados.

En el presente trabajo de investigación se plantea la interrogante ¿Cuál es el impacto de una plataforma virtual en la gestión de licencias de funcionamiento en la municipalidad de Víctor Larco,2020

La presente investigación es importante porque se investigó el impacto de la plataforma virtual en la gestión de licencias de funcionamiento en la municipalidad de Víctor Larco, 2020, las cuales están estrechamente ligadas y que se ve reflejada en la atención de calidad a los usuarios y también tener la información más actualizada en la municipalidad.

También esta investigación tiene una justificación por su relevancia social, porque al existir una plataforma virtual la atención de las licencias de funcionamiento sea más eficiente y eficaz en la municipalidad de Víctor Larco lo que permite una atención de calidad al usuario y tener la interrelación con las otras áreas de la municipalidad.

Las implicancias prácticas de una plataforma virtual en la gestión de licencias de funcionamiento en el presente trabajo de investigación se deben a la necesidad de

atender de manera óptima y respetando el distanciamiento social a los administrados.

También cuenta con el valor teórico teniendo en cuenta que se espera que con esta investigación se tenga una visión actualizada de la utilidad de una plataforma virtual en la gestión de licencias de funcionamiento de la municipalidad de Víctor Larco, 2020.

Por último, la utilidad metodológica del presente trabajo de investigación está en la aplicación de una plataforma virtual en la gestión de licencias de funcionamiento que permite medir el conocimiento de los usuarios en el uso de esta y tomar acciones que permitan mejorar los objetivos municipales como es crear valor público en forma transparente y oportuna.

El objetivo general de la investigación es: Determinar el impacto de una plataforma virtual en la gestión de licencias funcionamiento de la municipalidad de Víctor Larco, 2020

Respecto a los objetivos específicos del presente trabajo de investigación, se tiene: Determinar el nivel de conocimiento de la plataforma virtual de la municipalidad de Víctor Larco, 2020.

Determinar el nivel de conocimiento de la gestión de licencias de funcionamiento de la municipalidad de Víctor Larco, 2020

En este estudio, se planteó como hipótesis, la siguiente premisa:” Plataforma virtual impacta positivamente en la gestión de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Víctor Larco, 2020”

Ho “La plataforma virtual no impacta en la gestión de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Víctor Larco, 2020”

II. MARCO TEÓRICO

En el presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo respaldado por el paradigma del positivismo, en el cual se genera conocimientos a través de una relación de causalidad, con un estudio de la realidad de manera objetiva e independiente produciendo conocimientos aplicables a cualquier circunstancia mediante la investigación estadística y otros.-Se enmarca en criterios de calidad como la validez, fiabilidad de datos, con técnicas e instrumentos adecuados.

En este paradigma se enmarca en los supuestos básicos de: a) hay un mundo independiente en donde los individuos se les determina como seres despersonalizados. b) que los conocimientos existentes en la humanidad pueden ser conseguidos de una forma empírica a través de diferentes métodos y los procedimientos adecuados, donde se tiene que estar libre de juicios de valor para conseguir los conocimientos por la razón c) En el mundo el conocimiento se puede medir, llegando a cuantificar los fenómenos que se observan los cuales son capaces de un análisis matemático y de control experimental d) para conseguir los conocimientos las condiciones se fundamentan en la eliminación de los compromisos y sesgos de valor para no contaminar los resultados y para de esta manera reflejar la realidad; donde también el objetivo fundamental es la obtención del conocimiento mediante metodologías deductivas, cuantitativas orientadas sobre las semejanzas; en las últimas explicaciones se enmarca en la causalidad, causas reales temporalmente precedentes y simultáneas como señala Duran (2002)

En presente trabajo es correlacional donde se busca evaluar el grado de relación de dos variables y tiene un alcance transversal y es de tipo no experimental; se aplica la cuantificación a las variables y se ve el grado de asociación de estas, según Hernández et al (2014)

También se puede decir que es transversal debido a que se realizó en un solo momento la medición de las variables; según Maya (2014)

En estos tiempos difíciles de crisis sanitaria por el COVID-19 la aplicación de tecnologías de la información requieren gran relevancia debido al distanciamiento social y la necesidad de las municipalidades estar en continuo contacto con la población. Los problemas y lo inesperado de la pandemia como es el COVID-19 ha traído a la sociedad nuevos enfoques sobre su desenvolvimiento, en tal sentido se crearon nuevas formas de pensamiento ético y el gobierno ha tenido que tomar

medidas de emergencia y plantear la respuesta a los problemas más importantes como son el distanciamiento social, la participación del personal de salud, la interrupción de clases presenciales en los centros de enseñanza y las clases virtuales, la cuarentena y la interferencia del gobierno en la libertad individual. Las políticas públicas tienen que estar orientadas al bienestar del ciudadano, cuidando a través de las medidas anti Covid-19 no vulnerar sus derechos. Según Laís Silveira Santos (2020).

También la pandemia del Covid 19 tiene que ver con la parte de la salud mental que repercute en el rendimiento de la persona respecto a su trabajo y a su entorno familiar y es un problema que no ha sido abordado con seriedad por los países afectados y que tienen que estar enmarcados en potenciar la resiliencia y el crecimiento personal como lo señala Rev haban cienc. Med (2020)

Según Juan. F. Ripalda-Yáñez (2020) Señala en su trabajo sobre gobierno electrónico como se crea valor público; permitiendo a las entidades optimizar los recursos y lograr la participación de la ciudadanía. Estableciendo una política de interacción con la ciudadanía a través de la plataforma digital.

Toda la utilidad que da el manejo de la tecnología tiene que ser acompañado de una gestión de calidad; Las plataformas virtuales son el medio más cercano de interactuar con la ciudadanía por este motivo estas plataformas tienen que tener prestaciones de calidad, como lo mencionan en su investigación M.T. Becerra-Traver; F.M. Vegas, (2015)

Las plataformas virtuales tienen que ser medios pedagógicos, que sean de utilidad y de fácil de acceso a la población con un buen soporte técnico como lo menciona M. Vigo-Montero; M.G Gómez-Zermeño; R.F Abrego-Tijerina, (2014) También se tiene que ver el costo-beneficio que significa para las entidades públicas como los municipios debido a la resistencia de la población al uso de medios tecnológicos como son las plataformas virtuales y el uso de estrategias para acercarse a la población. : J. D. Ospina-Carreño; G. Tarazona-Bermúdez; L. A. Rodríguez-Rojas, (2018)

Entonces las plataformas virtuales deben ser sencillas, amigables y un medio de orientación metodológico para poder interactuar como instrumento didáctico como lo señalan J. R. Rodríguez Amado; A Lafourcade Prada; Hady Keita, Idelsy Chil Núñez, (2006).

Las dimensiones seleccionadas respecto a la variable plataforma virtual son:

Orden según Fayol señala que tanto el material y el personal deben estar en el lugar adecuado en el momento adecuado; lo que permite tener una buena planificación de resultados, un buen control de gestión y mejora continua.

La dimensión usuario, es un individuo que usa un objeto o dispositivo o usa un servicio específico. Los usuarios de sistemas informáticos y productos de software a menudo carecen de la experiencia técnica para comprender completamente cómo funcionan. Los usuarios buscan facilidad de uso, velocidad, confiabilidad y acceso conveniente a la plataforma, generalmente, el usuario suele tener una cuenta de usuario y se identifica en el sistema por un nombre de usuario en el sistema.

Según R. Alarcón-Barrero; Y. Salvador-Hernández (2020).-En la gestión pública los servidores deben estar preparados y capacitados para el trabajo, y contar con una serie de estándares, entre los cuales la innovación y el buen uso de los instrumentos de gestión pueden permitirles tener un buen desempeño y servir a la toma de decisiones en la atención de la ciudadanía en sus diferentes necesidades

Los resultados muestran que la gestión municipal está significativamente relacionada con la calidad de servicios públicos. Una buena gestión pública se enfoca en el manejo correcto y efectivo de los recursos nacionales para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y promover el desarrollo del país. Según Perales (2018)

Segovia (2016) En esta investigación el objetivo general era plantear las situaciones relacionadas al acceso a los documentos básicos para la valuación de la gestión pública en una administración de alcaldía. La operacionalización de las variables describió a su vez el proceso de conceptualizaciones efectuadas en base a planteamientos teóricos relativos a los conceptos tratados.-Toda esta investigación hizo referencia a la accesibilidad que debemos tener los ciudadanos para obtener información del manejo de una municipalidad y la obligación de estas entidades de tener un gobierno abierto.-Criado, Ignacio (2016) A lo largo del libro se puede leer que ya no existe un estado estático o ajeno a la sociedad red; refleja la intención de entender la gestión pública antigua y tradicional gestión pública, que no quiere utilizar la digitalización, y la transparencia gubernamental como principios rectores dentro de las entidades administrativas. En este trabajo el propósito es promover las ventajas de un sistema público colaborativo, que permita la co-creación de

políticas públicas entre los diferentes sectores sociales, y proyectarse a gobernanza lista acorde al avance de la tecnología. En la segunda Variable Gestión de Licencias de Funcionamiento se ha tenido en cuenta las siguientes dimensiones: Gestión administrativa., que tiene varias definiciones de diferentes autores:

Robbins y Coulter (2014), señalaron “que la gestión administrativa debe coordinar y supervisar las actividades laborales de los demás para permitir que otros realicen su trabajo eficientemente y eficaz” (p.7). Esto significa que la gestión administrativa de las dependencias municipales y otras instituciones debe ser coordinadas y la gestión administrativa debe ser desarrolladas por personal calificado para alcanzar eficazmente las metas.-Stoner y Wankel (1989), refirió que “la gestión administrativa es el proceso de Planificar , organizar, dirigir y controlar el trabajo de los miembros de la organización y utilizar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas marcadas ” (p.4).-En la dimensión Gestión Organizativa.-En una visión de organización y gestión postmoderna, busca que las personas vean: aprendizaje complejo, auto organización, adaptación y gestión estratégica, que son respuestas típicas a los cambios de paradigma, en los que dominan las nuevas perspectivas propiamente de las entidades.-Desde una perspectiva ambiental holística e integrada, explorar métodos para apoyar los problemas inherentes a los complejos administrativos políticos, económicos y legales de estas instituciones ; así como nuevas opciones para enfrentar decisiones claves.-Sobre la dimensión Gestión de Control incluye la comparación de los resultados obtenidos con las metas marcadas con el fin de encontrar posibles desviaciones y tomar las acciones correctivas adecuadas.-Monitorear y retroalimentar dentro del alcance de las actividades de control.-Según Yáñez, German (2016); señaló que la gestión de control permite que el sistema soporte metas estratégicas de acuerdo con la estructura organizacional de la empresa y reconoce que factores afectan el modelo de negocio gestión y resultados operativos de la empresa.

Según CEPAL (Naser,2020) y el ILPES sobre el Gobierno Electrónico y Gestión Pública muestran que este organismo tiene como objetivo tomar decisiones útiles y suficientes, frecuentemente actualizadas, de posicionamiento rápido, seguras y confiables, por lo que el municipio de Víctor Larco implemento una plataforma virtual para cumplir con los requisitos de los administrados en materia de licencias

para sus negocios ;considerando para tener información real, de fácil acceso y poder obtener toda la orientación, los usuarios pueden acceder desde su domicilio a esta plataforma, ahorrando tiempo las 24 horas del día.-EL Banco Mundial (abril-2020) Sobre el Desarrollo Digital: Este organismo proporciona conocimientos y financiación para ayudar a acortar la brecha digital mundial y garantizar a todas las personas del mundo aprovechar al máximo la revolución del avance tecnológico en curso. En un mundo cada vez más se hacen uso de las TIC para sacar pleno provecho de la revolución del desarrollo digital en marcha. En la actualidad en un universo cada vez más impulsado por las TIC, esta brecha digital continua exacerbará la desigualdad y creará nuevos tipos de pobres digitales .Para evitarlo los países están comprometidos y esperan redoblar sus esfuerzos para lograr tener el acceso universal a la banda ancha y brindar a las personas las habilidades y los recursos que necesitan para participar plenamente en la economía digital. La oecd.org (2020) Frente al COVID 19 en su página 12 precisa: que los estados integrantes deberían examinar las brechas existentes en sus TIC y su gestión de planes para impulsar estrategias para captar , capacitar y retener profesionales con las habilidades que se requieran Deben tomarse acciones concretas para crear un ambiente dinámico mediante consultas programadas con la población interesada, como son los que producen , los que proveen y los que vuelven a reutilizan los datos. Impulsar la mejor reutilización de datos abiertos y el análisis de datos es fundamental porque los datos estatales abiertos solo son provechosos en la medida en que pueden guiar políticas futuras.

Las municipalidades deben realizar una inversión decisiva para desarrollar las capacidades institucionales y puedan hacer uso del avance tecnológico para recopilar y procesar datos y entender mejor el comportamiento humano, encontrar nuevos modos de como transportar , planificar completamente la infraestructura y la gestión de desechos , crear y desarrollar pueblos energéticamente eficientes, proporcionar más y mejores servicios de adaptación y crear una sociedades más justa . Los gobiernos locales o municipalidades de la región deben avanzar hacia tipos de gobernanza más abierto y utilizar estratégicamente los avances tecnológicos para atraer a personas naturales y jurídicas ; participar y compartir ideas, datos y reportes para promover la innovación, el cambio a nivel de la ciudad, la mayoría de los cuales son proporcionados por el estado.

En el Perú mediante el D. Leg. N° 1412 del 2018, se aprueba la Ley del Gobierno Digital que tiene como finalidad el establecimiento de un marco de gobernanza para que el gobierno electrónico gestione adecuadamente las identidades digitales, los servicios digitales, la arquitectura digital, la interoperabilidad, la seguridad digital y los datos y el sistema legal aplicable al uso horizontal de la tecnología digital en la digitalización de procesos y la prestación de servicios digitales por parte de las entidades del aparato estatal de los tres niveles de gobierno.-El gobierno digital es el uso estratégico de las tecnologías y los datos digitales por parte de los sistemas de Administración Pública para crear de valor público. Se mantiene mediante un ecosistema de actores del sector público, ciudadanos y otros actores, que apoyan la implementación de iniciativas y acciones de diseño, la creación de servicios y contenidos digitales, y aseguran el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y las personas. En el entorno digital incluye un conjunto de principios, políticas, estándares, procedimientos, técnicas y métodos utilizados por las entidades de Gestión Pública en la gobernanza, gestión e implementación de la tecnología digital para digitalizar el valor de los ciudadanos, los datos, los contenidos y los servicios digitales.-La LOM; establece que los gobiernos locales son organismos, básicos del ordenamiento territorial nacional y son canales directos de participación de los vecinos en los asuntos públicos, institucionalizan y gestionan los intereses de las comunidades interesadas, son gobiernos locales, territorios y poblaciones; y los elementos básicos de organización. El gobierno municipal de Víctor Larco es un organismo gubernamental que promueve el desarrollo local, tiene personalidad jurídica que le confiere el derecho público y tiene la capacidad suficiente para lograr sus objetivos.-Dentro del alcance de sus objetivos, el municipio promueve, fomenta e impulsa el crecimiento económico local, que incide en las diferentes unidades económicas que tienen sus domicilios fiscales dentro de la circunscripción de la comuna pueden ser pequeñas, micro empresas; a través de proyectos de desarrollo económico local aprobados de acuerdo con las políticas y objetivos tanto nacionales y regionales de la circunscripción.

-Dentro de la estructura orgánica de la Municipalidad de Víctor Larco, teniendo a la Gerencia municipal como máxima autoridad operativa; se encuentra la GDEL, encargada de impulsar y fomentar el desarrollo en los distintos sectores

productivos del distrito; la División de Licencias y comercialización forma parte de esta gerencia y se encarga de otorgar las licencias de funcionamiento de acuerdo a la normatividad tanto nacional, regional y local vigentes.-Para lograr una gestión eficiente, eficaz y de transparencia el gobierno local de Víctor Larco y el TUPA, el D.S N°006-2013 PCM enlazan varias herramientas de gestión, las cuales han aprobado un listado de autorizaciones zonales para la autoridad de aplicación, según la Ley Marco de Licencias de Funcionamiento N°28976; este es un requisito previo a la concesión de una licencia para su unidad económica .La autorización sectorial es un acto de administración que está acorde a la ley ; la autoridad administrativa, autoriza, reconoce u concede los derechos de los usuarios , dentro de su ámbito de competencia , o acredita que son aptos para actividades comerciales ,industriales o de servicios. Se manifiestan bajo la forma de permisos autorizaciones, licencias, constancia , concesiones, acreditaciones, y las acciones administrativas que permitan realizar las actividades antes mencionadas.-Un copia simple de un escrito donde se especifica en forma clara la autorización o permiso del sector , es un requerimiento básico antes de dar la autorización para otorgar una licencia a un negocio . D. S N° 163-2020-PCM por el que aprueba la Ley N° 28976, y deroga el D.S. 046-2017-PCM, cuyo propósito es establecer la normativa aplicable a la emisión de licencias de funcionamiento por los municipios dentro del marco legal.-En esta ley el concepto de licencia de funcionamiento se conoce como el permiso que otorga el municipio para realizar actividades económicas en una organización específica, con su titular como beneficiario. Pueden otorgarse licencias que incluyan múltiples áreas de negocio, siempre que estén relacionadas o se complementen entre sí. De acuerdo con el alcance de su circunscripción, el municipio debe definir un límite entre ellos que sea relacionado o complementario; de acuerdo a los lineamientos establecidos por la legislación concerniente a PRODUCE para tal fin, Si un propietario de un permiso de un negocio calificado con un nivel de riesgo bajo o medio decide realizar un cambio de giro puede realizar arreglos y/o modificaciones para adecuar sus instalaciones al nuevo negocio sin afectar todo lo concerniente a la seguridad ni incrementar el riesgo da alto o muy alto.-Cuando se realiza un cambio de rubro la aprobación de esta es automática; solo requiere que el titular de la licencia comercial presente una declaración jurada al municipio con anticipación para informarle de las reparaciones y/o ajustes

realizados y para asegurarse de que no afecte el estado de seguridad y no aumente la clasificación de riesgo a un nivel alto o muy alto, según el Certificado de Inspección Técnica de seguridad de la edificación obtenido.-Si los administrados que están obligados a obtener una licencia comercial se dedican a varios rubros en más de un establecimiento, deben obtener una licencia para cada negocio. Informando los arreglos, reparaciones y/o acondicionamientos hechos y avalando que las condiciones de seguridad no han sido afectadas, ni aumenta la tipificación del nivel de riesgo a alto o muy alto, de acuerdo al Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones obtenido. De ser el caso que los administrados que estén obligados a solicitar LF y desarrollen sus actividades comerciales y/o de servicios en más de un establecimiento, deben tramitar un permiso para cada uno de los establecimientos.-La licencia o permiso de funcionamiento del cesionario permite a un tercero realizar simultáneamente otras actividades en la empresa que ya cuenta o tiene una licencia.-Cuando el propietario de una licencia o un tercero cesionario lleva a cabo actividades simultáneas y otras acciones bajo la responsabilidad del propietario no es necesario solicitar una modificación, extensión o nueva licencia para el cesionario.- Si el certificado no afecta las condiciones de seguridad del negocio en una unidad económica con los rubros señalados por el Ministerio de la Producción.-Por tal motivo es suficiente que el titular de la licencia comercial presente con anticipación una declaración jurada al municipio informándole que se llevarán a cabo las actividades anteriores y asegurándose que las condiciones de seguridad del negocio no se vean afectadas.

Las instituciones, organismos, entidades, o dependencias, exentas de obtener o tramitar licencias de funcionamiento bajo esta ley, incluidas las instituciones del sector público deben cumplir con la zonificación vigente y notificar a la gerencia respectiva del municipio el inicio de sus actividades y deben demostrar el cumplimiento del Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones. Los negocios con licencia de funcionamiento también pueden desarrollar el servicio puerta a puerta como actividad de distribución exclusiva de sus productos y servicios sin tener que realizar ningún trámite ante la División de licencias de funcionamiento y comercialización.

Las licencias comerciales o de funcionamiento se emiten en el marco de un único procedimiento de gestión ,y es de aprobación automática para comercios que estén en edificaciones clasificados como riesgo bajo o medio ;para edificios clasificados como de riesgo alto y riesgo muy alto es una inspección previa con la consecuencia del silencio administrativo positivo.-Los municipios o gobiernos locales están obligados a tomar medidas de control posterior a las unidades económicas calificadas con riesgo alto y muy alto de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N° 27444,Ley Gral. Del Procedimiento Administrativo o el reglamento que sustituya a esta ley. La siguiente información deberá ser entregada permanentemente a los administrados en el municipio y en su portal electrónico.

Plano de zonificación.- Los gobiernos locales o municipios deben exhibir el plano de zonificación vigente en su circunscripción para que las personas naturales o jurídicas puedan orientar correctamente sus requerimientos, del mismo modo se debe hacer llegar la información sobre los procedimientos cambio de zonificación en curso y su contenido ;índice del uso de suelo, que se puede utilizar para identificar el tipo de actividad comercial correspondiente a cada categoría de zonificación ; estructura de costos.-Debe mostrarse una estructura de costos que respalde el valor de la licencia o permiso de funcionamiento especificada en el artículo anterior. Formularios o permisos.-La forma requerida por la ley. Toda la información indicada en este artículo y la información relacionada con los trámites para el otorgamiento de licencias comerciales o de funcionamiento deben ser entregadas a los usuarios o interesadas en forma gratuita.- D. S. N° 011-2017-PRODUCE .-Que aprobó los criterios para determinar los giros o categorías afines o complementarios entre ellos para la entrega de los permisos o licencias de funcionamiento y relación de actividades simultaneas y adicionales que se puedan desenvolver con la presentación de una declaración jurada ante los municipios.- Siempre que se cumpla con los requisitos estipulados en los lineamientos para la determinación de la clase de negocio afines o complementarios, el titular de la licencia vigente podrá fusionar los giros similares o adicionales especificando que se cumplen con las directrices señaladas en este decreto.

Los rubros se incorporan automáticamente al permiso o licencia sin afectar el control posterior del municipio en seguir los lineamientos y evaluar las condiciones de seguridad que se requieran la normatividad respectiva.

Para la obtener una licencia de funcionamiento en el municipio de Víctor Larco, los aspectos de evaluación de todo trámite referentes a estos permisos son: al lugar donde va a funcionar el negocio es decir la zona y su afinidad con la clase de negocio a desarrollar y que cumpla con las condiciones de seguridad en el local según la O. M. N.º 001-2012-MPT que aprueba La Reglamentación sobre el Desarrollo Urbano de toda la Provincia de Trujillo y donde está actualizado el plano de zonificación y expansión urbana y el Plano de Zonificación General de Usos de Suelo del continuo urbano de la ciudad de Trujillo (actualizado al 26-12-2016) se toma en cuenta la zonificación modificada y aprobada en la O M N.º 013-2015-MPT; los requisitos son:

- 1.-Documento con carácter de declaración jurada solicitando la Licencia de funcionamiento.
- 2.-Información alcanzada por el solicitante para ver el nivel de riesgo del establecimiento o negocio que se va a inspeccionar.
- 3.-Carta poder simple en caso de representación del titular (para personas naturales)
- 4.- El representante legal o apoderado del negocio suscribirá un documento con carácter de DJ señalando que su poder se encuentra vigente consignando número de Partida electrónica y numero de asiento de inscripción en la SUNARP (personas jurídicas).
- 5.-El administrado alcanzará una DJ donde consigna que cumple las condiciones de seguridad en la edificación.
- 6.-En caso de servicios relacionados con la salud se deberá alcanzar una DJ de contar con título profesional vigente y deberá estar habilitado por el colegio profesional correspondiente.
- 7.-Declaración Jurada de contar con la autorización sectorial respectiva en el caso de aquellas actividades que conforme al DS 06-2013-PCM la requieran de manera previa al otorgamiento de la licencia de funcionamiento.
- 8.-Copia simple de la autorización expedida por el Ministerio de Cultura para los inmuebles declarados Monumentos integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación.

Si el usuario o administrado considerado con nivel de riesgo bajo o medio cumple con todos los requisitos, la jefatura de LF remite el informe correspondiente a la

GDEL donde se emite la Res. Gerencial para el otorgamiento de la licencia respectiva.-Luego el expediente es derivado a la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Defensa Civil para la inspección técnica posterior, si el usuario o administrado cumple con todos los requisitos se emite su Certificado de Defensa Civil con su respectiva resolución.-En caso el usuario no cumple con los requisitos de las condiciones de seguridad en las edificaciones y nivel de riesgo La GSCyDC emite una Resolución declarando infundada la inspección.-Para los usuarios que están considerados como riesgo alto y muy alto tienen que solicitar primero la inspección para determinar el nivel de riesgo del establecimiento y las condiciones de seguridad en la edificación; si cumple con todos los requisitos la GSCyDC emite una resolución y su respectiva Certificación de Defensa Civil, luego la GDEL le otorga la Licencia de Funcionamiento.

En caso para los ceses de actividades de licencias de funcionamiento, se requiere que el propietario del predio o el titular de la licencia presente una solicitud indicando el número de Licencia de Funcionamiento. Cuando los usuarios han presentado su solicitud de Licencia de Funcionamiento mediante el procedimiento electrónico y cumple con todos los requisitos del TUPA del municipio; esta es de aprobación automática desde el momento de su presentación quedando al área competente o realizar la inspección posterior para verificar la autenticidad de la información proporcionada por el administrado, si la información es falsa la entidad declara la nulidad del acto administrativo. Después de presentada la solicitud, la GDEL no responde dentro de los plazos establecidos, el usuario tiene el derecho a solicitar el silencio administrativo positivo, con la cual se configura la aprobación de la resolución ficta.

III. METODOLOGÍA

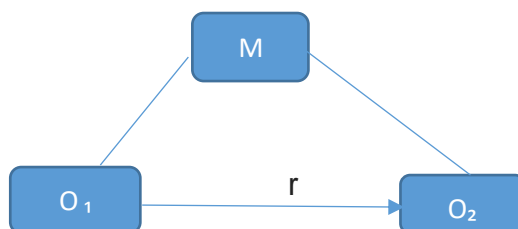
3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es Aplicada ya que se hará uso de conocimientos, metodologías y técnicas comprobadas y universalmente aceptadas que permitirán el desarrollo de una investigación; esto sumado a que se busca cubrir una necesidad reconocida y específica.

En cuanto al tipo de la investigación del presente trabajo de investigación es no experimental, ya que no se genera ninguna manipulación a las variables; es decir, solamente se describe lo que sucede con las variables de estudio, para ser analizados. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010).

La presente trabajo contará con un diseño correlacional causal transaccional o transversal, ya que no necesita determinar la correspondencia de variables tomadas de un segmento, durante un determinado momento.

La representación del diseño descrito es la siguiente:



Dónde:

M: Muestra (Usuarios de la plataforma virtual licencias de funcionamiento de la municipalidad de Víctor Larco, 2020)

O1: Observación de la variable independiente – Plataforma Virtual.

O2: Gestión de licencia de funcionamiento de la municipalidad de Víctor Larco, 2020.

r: Relación de causalidad de las variables

3.2. Operacionalización de variables

Variable independiente:

Plataforma virtual.-Es un programa (software) orientado a la Internet, se utiliza para el diseño y desarrollo de módulos en la red municipal para la comunicación usuario-municipalidad. Esta variable se midió utilizando la escala de Likert

Variable dependiente

Gestión de Licencias de Funcionamiento.- Conjunto de actividades que fluyen para alcanzar un fin. Correcta y eficiente administración de los recursos públicos, con el objeto de satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Esta variable se midió utilizando la escala de Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población, Los usuarios de la plataforma virtual de licencias de funcionamiento de la municipalidad de Víctor Larco ,2020

Muestra, probabilístico aleatorio simple. Se determinó tomar como muestra 67 usuarios de la plataforma virtual licencias de funcionamiento de la municipalidad de Víctor Larco, 2020 luego de realizar la fórmula de población finita considerando como población el promedio mensual de usuarios atendidos por la plataforma virtual.

$$n = \frac{N.z^2.p.q}{(N-1).e^2 + z^2.p.q}$$

Parámetro y valores utilizados en la fórmula

Parámetro Estadístico		Valor
Proporción de éxito	p	0.50
Proporción de fracaso	q	0.50
Nivel de significancia	α	0.05
Nivel de confianza (1-a)	NC	0.95
Valor Normal Estándar	z	1.96
Error de muestreo	e	0.050
Promedio mensual de usuarios atendidos por la plataforma	N	80
Numerador / Denominador		76.83 / 1.16

Muestra sin redondear	$n \geq$	66.35
Muestra redondeada	n	67
Razón muestra/población objetivo	n_f/N	0.838

Unidad de análisis-La unidad de análisis es el usuario de la plataforma virtual de licencias de funcionamiento del Municipio de Víctor Larco, 2020.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica usada y más conveniente es la encuesta virtual y anónima.

Instrumento:

Para conocer sobre la variable Plataforma virtual se diseñó y aplicó un “Cuestionario sobre el conocimiento de la Plataforma virtual” para este fin se elaboró 15 preguntas con cuatro alternativas: Totalmente en desacuerdo (TD), en Desacuerdo (ED), De acuerdo (DA), Totalmente de acuerdo (TA); la puntuación fue de 01, 02, 03 y 04 respectivamente.-El puntaje mínimo fue 15 y el máximo 75; y se establecieron los siguientes rangos: de 15 a 30 se consideró que es mala la utilidad de la plataforma virtual, entre 31 a 45 se consideró en regular la utilidad de la plataforma, de 46 a 60 se consideró que es buena la utilidad de la plataforma y de 61 a 75 que es muy buena la utilidad de la plataforma virtual.

Para conocer sobre la variable Gestión de licencias de funcionamiento se diseñó y aplicó un “Cuestionario para evaluar la gestión de licencias de funcionamiento” para lo cual se formuló 16 preguntas con cuatro alternativas: Totalmente en desacuerdo (TD), en desacuerdo (ED), de acuerdo (DA) Y Totalmente de acuerdo (TA). La puntuación fue de 01, 02, 03 y 04, respectivamente.-El puntaje mínimo fue de 16 y la máxima 80 y se establecieron los siguientes rangos: de 16 a 28 se consideró deficiente la gestión de licencias de funcionamiento, de 29 a 40, la gestión de licencias de funcionamiento es deficiente, de 41 a 52 es eficiente la gestión de licencias de funcionamiento y de 53 a 64 la gestión de licencias de funcionamiento es muy eficiente.

De conformidad a los aportes realizados por Hernández, Fernández y Baptista (2010 p. 254) se tomaron en cuenta las alternativas.

3.5 Procedimientos.

Se coordinó con La GDEL para la autorización del manejo de la plataforma virtual de licencias de funcionamiento de la Municipalidad de Víctor Larco para la aplicación de los instrumentos.

Se acordó las fechas para el levantamiento de información con los administrados de la plataforma.

Los cuestionarios fueron hechos en forma virtual.

3.6 Método de análisis de datos

Luego de recopilar los datos se procedió a organizar una base de datos electrónica mediante el programa estadístico SPSS (versión 25) del que se utilizaron sus herramientas de estadística descriptiva que permitieron presentar los resultados en tablas de distribución de frecuencias absolutas simples y relativas porcentuales para identificar el nivel predominante en cada variable y dimensión, posteriormente se aplica la estadística inferencial analizando la normalidad mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, señalando una distribución diferente a la normal en los puntajes de las variables, decidiéndose medir la relación con el coeficiente de correlación de Spearman y la magnitud del impacto con el coeficiente de determinación R^2 que se interpreta según el criterio de Cohen (1988) considerando un impacto nulo o trivial si $R^2 < .01$, pequeño si $R^2 \geq .01$, moderado si $R^2 \geq .09$ y grande si $R^2 \geq .25$.

3.7 Aspectos Éticos.

La realización de la siguiente investigación se hizo con la autorización de la GDEL y la División de Licencias y Comercialización del Municipio de Víctor Larco, donde se tuvo acceso a la plataforma virtual de licencias de funcionamiento para poder realizar los cuestionarios a los usuarios.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

Tabla N° 03

Nivel de conocimientos sobre la plataforma virtual en usuarios del municipio de Víctor Larco, 2020.

Nivel	n	%
Bueno	6	9.0
Regular	45	67.2
Deficiente	16	23.9
Total	67	100

Fuente: Aplicación del cuestionario de conocimientos sobre la plataforma virtual en usuarios de la municipalidad de Víctor Larco, 2020.

En la Tabla N°03, se muestra unos conocimientos sobre la plataforma virtual de nivel regular en un 67.2% con tendencia a ser deficiente en un 23.9% de los usuarios del Municipio de Víctor Larco, 2020.

Tabla N° 04

Nivel Orden en dimensiones de conocimientos sobre la plataforma virtual en usuarios del Municipio de Víctor Larco, 2020.

Nivel	Orden		Usuarios	
	n	%	n	%
Bueno	18	26.9	0	0.0
Regular	46	68.7	31	46.3
Deficiente	3	4.5	36	53.7
Total	67	100	67	100

Fuente: Aplicación del cuestionario de conocimientos sobre la plataforma virtual en usuarios de la municipalidad de Víctor Larco, 2020.

Además, en la Tabla 04, se observó un nivel regular en la dimensión orden en un 68.7% con tendencia a ser bueno en un 26.9%, además se observa un nivel deficiente en el conocimiento de los usuarios en un 53.7% de los usuarios del Municipio de Víctor Larco, 2020.

Tabla N°05

Nivel de gestión de licencias de funcionamiento en usuarios del Municipio de Víctor Larco, 2020.

Nivel	n	%
Bueno	0	0.0
Regular	3	4.5
Deficiente	64	95.5
Total	67	100.0

Fuente: Aplicación del cuestionario de conocimientos sobre la plataforma virtual en usuarios del Municipio de Víctor Larco, 2020.

En la Tabla 05, se aprecia una gestión de licencias de funcionamiento de nivel deficiente en un 95.5% y regular en un 4.5% de los usuarios del Municipio de Víctor Larco, 2020.

Tabla N°06

Nivel en dimensiones de gestión de licencias de funcionamiento en usuarios del Municipio de Víctor Larco, 2020.

Nivel	Administrativa		Organización		Control		Resultados	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bueno	0	0.0	0	0.0	1	1.5	0	0.0
Regular	0	0.0	29	43.3	35	52.2	44	65.7
Deficiente	67	100.0	38	56.7	31	46.3	23	34.3
Total	67	100.0	67	100.0	67	100.0	67	100.0

Fuente: Aplicación del cuestionario de Gestión de licencias de funcionamiento en usuarios del Municipio de Víctor Larco, 2020.

Asimismo, en la Tabla N° 06, se aprecia una deficiente gestión administrativa en un 100% y en la Organización en un 56.7%; así como una gestión de nivel regular en el control en un 52.2% y en los resultados en un 65.7% de los usuarios del Municipio de Víctor Larco, 2020.

4.2. Pruebas de Normalidad

Tabla N°07

Pruebas de normalidad de la Plataforma virtual y la gestión de licencias de funcionamiento en usuarios del Municipio de Víctor Larco, 2020.

Variables / Dimensiones	Estadístico	gl	Sig.
Plataforma Virtual	0.093	67	,200
Orden	0.115	67	.028
Usuarios	0.122	67	.015
Gestión de licencias de funcionamiento	0.082	67	,200
Administrativa	0.145	67	.001
Organización	0.111	67	.039
Control	0.141	67	.002
Resultados	0.189	67	.000

En la tabla N° 07, se evidencia una diferencia estadísticamente significativa ($p < .05$) entre la distribución de los puntajes y la distribución normal, decidiéndose medir la relación mediante el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman y la magnitud del impacto mediante el coeficiente de determinación clasificando la magnitud del impacto según el criterio de Cohen (1988).

4.3. Contrastación de hipótesis

Hipótesis General:

Hg: La Plataforma virtual impacta positivamente en la gestión de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Víctor Larco, 2020.

Ho: La Plataforma virtual no impacta en la gestión de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Víctor Larco, 2020.

Tabla N° 08

Impacto de la Plataforma virtual en la gestión de licencias de funcionamiento en usuarios del Municipio de Víctor Larco, 2020.

Variables	rs	p	R ²	Magnitud
Plataforma Virtual	.57	.000	.32	Grande
Gestión de licencias de funcionamiento				
Administrativa	.41	.001	.17	Moderada
Organización	.55	.000	.31	Grande
Control	.49	.000	.24	Moderada
Resultados	.22	.074	.05	Pequeña

Nota: rs=Coeficiente de correlación de Spearman; p: Significancia; R²: Coeficiente de determinación

En la Tabla N° 08, se evidencia un impacto positivo de magnitud grande ($rs=.57$; $R^2=.32 \geq .25$) de la Plataforma virtual sobre la Gestión de licencias de funcionamiento; así como sobre su dimensión organización ($rs=.55$; $R^2=.31 \geq .25$); además un impacto positivo de magnitud moderada sobre las dimensiones Administrativa ($rs=.41$; $R^2=.17 \geq .09$) y Control ($rs=.49$; $R^2=.24 \geq .09$), así como un impacto positivo de magnitud pequeña sobre los resultados ($rs=.22$; $R^2=.07 \geq .01$) en usuarios del Municipio de Víctor Larco, 2020.

Hipótesis Específica 1:

H1: La dimensión orden de la Plataforma virtual impacta positivamente en la gestión de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Víctor Larco, 2020.

Ho: La dimensión orden de la Plataforma virtual no impacta en la gestión de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Víctor Larco, 2020.

Tabla N° 09

Relación entre la dimensión orden de la Plataforma virtual y la gestión de licencias de funcionamiento en usuarios del Municipio de Víctor Larco, 2020.

Variables		rs	p	R ²	Magnitud
Orden	Gestión de licencias de funcionamiento	.51	.000	.26	Grande
	Administrativa	.39	.001	.15	Moderada
	Organización	.48	.000	.23	Moderada
	Control	.42	.000	.18	Moderada
	Resultados	.18	.142	.03	Pequeña

Nota: rs=Coeficiente de correlación de Spearman; p: Significancia; R²: Coeficiente de determinación

En la Tabla N° 09, evidencia un impacto positivo de magnitud grande ($rs=.51$; $R^2=.26 \geq .25$) de la Orden de la Plataforma virtual sobre la Gestión de licencias de funcionamiento; así como un impacto positivo de magnitud moderada sobre sus dimensiones Administrativa ($rs=.39$; $R^2=.15 \geq .09$), Organización ($rs=.48$; $R^2=.23 \geq .09$) y Control ($rs=.42$; $R^2=.18 \geq .09$); además un impacto positivo de magnitud pequeña sobre los resultados ($rs=.18$; $R^2=.03 \geq .01$) en usuarios del Municipio de Víctor Larco, 2020.

Hipótesis Específica 2:

H2: La dimensión Usuarios de la Plataforma virtual impacta positivamente en la gestión de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Víctor Larco, 2020.

Ho: La dimensión Usuarios de la Plataforma virtual no impacta en la gestión de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Víctor Larco, 2020.

Tabla N° 10

Relación entre los Usuarios de la Plataforma virtual y la gestión de licencias de funcionamiento en usuarios del Municipio de Víctor Larco, 2020.

Variables	rs	p	R ²	Magnitud
Usuarios				
Gestión de licencias de funcionamiento	.57	.000	.32	Grande
Administrativa	.41	.001	.17	Moderada
Organización	.56	.000	.31	Grande
Control	.49	.000	.24	Moderada
Resultados	.27	.030	.07	Pequeña

Nota: rs=Coeficiente de correlación de Spearman; p: Significancia; R²: Coeficiente de determinación

En la Tabla N° 10, se evidencia un impacto positivo de magnitud grande ($rs=.57$; $R^2=.32 \geq .25$) de la dimensión Usuarios de la Plataforma virtual sobre la Gestión de licencias de funcionamiento; así como sobre su dimensión organización ($rs=.56$; $R^2=.31 \geq .25$); además un impacto positivo de magnitud moderada sobre las dimensiones Administrativa ($rs=.41$; $R^2=.17 \geq .09$) y Control ($rs=.49$; $R^2=.24 \geq .09$), así como un impacto positivo de magnitud pequeña sobre los resultados ($rs=.27$; $R^2=.03 \geq .01$) en usuarios del Municipio de Víctor Larco, 2020.

V. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación se determinó que existe un impacto positivo de magnitud grande ($r_s=.57$; $R^2=.32 \geq .25$) de la Plataforma virtual sobre la Gestión de licencias de funcionamiento en usuarios de la municipalidad de Víctor Larco, 2020. Como se puede apreciar la plataforma está estrechamente ligada a la gestión de licencias de funcionamiento como lo señala Juan F Ripalda-Yañez (2020), en su trabajo sobre gobierno electrónico como se crea valor público; permitiendo a las entidades optimizar los recursos y lograr la participación de la ciudadanía; estableciendo una política de interacción con la ciudadanía a través de la plataforma digital.

En la Tabla N°03, se determinó que los conocimientos sobre la plataforma virtual de nivel regular en un 67.2% con tendencia a ser deficiente en un 23.9% de los usuarios de la municipalidad de Víctor Larco, 2020, tiene que ver el costo-beneficio que significa para las entidades públicas como los municipios, debido a la resistencia de la población al uso de medios tecnológicos como son las plataformas virtuales y el uso de estrategias para acercarse a la población. : J. D. Ospina-Carreño; G. Tarazona-Bermúdez; L. A. Rodríguez-Rojas, (2018)

En la tabla N° 06 se determinó una deficiente gestión administrativa en un 100% y en la Organización en un 56.7%; así como una gestión de nivel regular en el control en un 52.2% y en los resultados en un 65.7% de los usuarios del Municipio de Víctor Larco, 2020, no está de acuerdo con R. Alarcón-Barrero; Y. Salvador-Hernández (2020), quienes señalan que en la gestión pública los servidores deben estar preparados y capacitados para el trabajo, y contar con una serie de estándares, entre los cuales la innovación y el buen uso de los instrumentos de gestión pueden permitirles tener un buen desempeño y servir a la toma de decisiones en la atención de la ciudadanía en sus diferentes necesidades

En la tabla N° 05 se determinó que existe una gestión de licencias de funcionamiento de nivel deficiente en un 95.5% y regular en un 4.5% de los usuarios del Municipio de Víctor Larco, 2020. Los resultados muestran que la gestión municipal está significativamente relacionada con la calidad de servicios públicos. Una buena gestión pública se enfoca en el manejo correcto y efectivo de los

recursos nacionales para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y promover el desarrollo del país. Según Perales (2018)

VI. CONCLUSIONES

Se determinó que existe un impacto positivo de magnitud grande de ($r_s=.57$; $R^2=.32 \geq .25$) de la Plataforma virtual sobre la Gestión de licencias de funcionamiento en usuarios del Municipio de Víctor Larco, 2020.

Se determinó que los conocimientos sobre la plataforma virtual es de un nivel regular en un 67.2% con tendencia a ser deficiente en un 23.9% de los usuarios del Municipio de Víctor Larco, 2020.

Se determinó una deficiente gestión administrativa en un 100% y en la Organización en un 56.7%; así como una gestión de nivel regular en el control en un 52.2% y en los resultados en un 65.7% de los usuarios del Municipio de Víctor Larco, 2020.

Se determinó un impacto positivo de magnitud grande de ($r_s=.57$; $R^2=.32 \geq .25$) de la dimensión Usuarios de la Plataforma virtual sobre la Gestión de licencias de funcionamiento; así como sobre su dimensión organización ($r_s=.56$; $R^2=.31 \geq .25$); además un impacto positivo de magnitud moderada sobre las dimensiones Administrativa de ($r_s=.41$; $R^2=.17 \geq .09$) y Control de ($r_s=.49$; $R^2=.24 \geq .09$), así como un impacto positivo de magnitud pequeña sobre los resultados de ($r_s=.27$; $R^2=.03 \geq .01$) en usuarios del municipio de Víctor Larco, 2020.

Se determinó a un impacto positivo de magnitud grande de ($r_s=.51$; $R^2=.26 \geq .25$) de la Orden de la Plataforma virtual sobre la Gestión de licencias de funcionamiento; así como un impacto positivo de magnitud moderada sobre sus dimensiones Administrativa de ($r_s=.39$; $R^2=.15 \geq .09$), Organización de ($r_s=.48$; $R^2=.23 \geq .09$) y Control de ($r_s=.42$; $R^2=.18 \geq .09$); además un impacto positivo de magnitud pequeña sobre los resultados de ($r_s=.18$; $R^2=.03 \geq .01$) en usuarios del Municipio de Víctor Larco, 2020.

Se determinó que existe una gestión de licencias de funcionamiento de nivel deficiente en un 95.5% y regular en un 4.5% de los usuarios del Municipio de Víctor Larco, 2020.

VII. RECOMENDACIONES

Al alcalde de la Municipalidad de Víctor Larco deberá ordenar a las áreas respectivas mejorar el ancho de banda de la plataforma virtual para permitir un mejor acceso y accesibilidad a una plataforma amigable.

Al alcalde deberá modificar los instrumentos de gestión y deberá elaborar manuales de procedimientos en la Gerencia de Desarrollo Económico local para poder otorgar las licencias de funcionamiento en el tiempo estipulado.

Al alcalde deberá ordenar a las áreas respectivas elaborar tutoriales sencillos para que el usuario tenga un conocimiento claro y preciso de los diferentes procedimientos que se realizan para los trámites.

Al alcalde, a través de la Sub gerencia de Recursos Humanos deberá capacitar al personal del área de desarrollo económico para poder brindar un servicio eficiente y eficaz a la ciudadanía.

REFERENCIAS

- Alarcon, B,R, Salvador,H Y (2020) Revista Dilemas Contemporaneos.
La efectividad del desempeño de la gestión pública de Gobiernos Locales.Análisis de un caso de estudio.
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v32i1.2050>
- Amado, J. R. R., Prada, A. L., Keita, H., & Núñez, I. C. (2006). Plataforma Virtual Interactiva Para La Enseñanza De La Tecnología Farmacéutica I. *Revista Cubana de Química, XVIII(2)*, 186–198.
- Armando, J., Martínez, M., Yovanny, /, & Novoa, O. (2011). *09 Plataforma Virtual Asociativa De Comercio Electrónico Re-Creaciones. 15(29)*, 108–119.
- Coll-Serrano, V., Abeledo-Sanchis, R., & Rausell-Köster, P. (2018). Design of an interactive self-assessment platform regional development strategies : CreativeMed Toolkit. *El Profesional de La Información*, 395–402.
- De la Garza Montemayor, D. J., Yllán Ramírez, E. R., & Barredo Ibáñez, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia, 22(80)*, 31.
<https://doi.org/10.31876/revista.v23i81.23467>
- Eva Gallardo-Gallardo(2011).
Fundamentos de la Administración
- Juan David Ospina-Carreño, Giovanni Tarazona-Bermúdez, L. A. R.-R. (2018). Plataforma virtual como mecanismo de gobierno electrónico entre población joven y administración local de Mosquera, Colombia. *Ingeniería Solidaria, 14(24)*, 1–12.
<https://doi.org/10.16925/in.v14i24.2162>
- Juan Felix Ripalda Yañez (2020).
El Gobierno Electronico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública.
- Lais Silveira Santos (2020).
Moral dilenmas of the Brazilian public management inthe face of the covid 19 pandemic.

- María-Teresa Becerra Traver, D., & Martín Vegas, F. (2015). Visión de las plataformas virtuales de enseñanza y las redes sociales por los usuarios estudiantes universitarios. Un estudio descriptivo COLLEGE STUDENTS PERCEPTION OF VIRTUAL LEARNING PLATFORMS AND SOCIAL NETWORKS. DESCRIPTIVE STUDY. *Nº*, 47, 1133–8482. <https://doi.org/10.12795/pixelbit.2015.i47.15>
- MATEUS, J. M., & VEIGA, I. (2020). Portugal Builds: Uma Plataforma Digital Para a História Da Construção Em Portugal Nos Séculos Xix E Xx. *Estudos Históricos (Rio de Janeiro)*, 33(69), 88–110. <https://doi.org/10.1590/s2178-14942020000100006>
- Mercedes, M., Hernández, M., Susana, B., Vignau, S., & Rodríguez, M. L. (n.d.). *el entorno local Analyses and Projections of Public Service Management in.* 1–19.
- Moreno, S. (n.d.). *la transparencia basada en la accesibilidad a documentación básica sobre gestión pública local.* 137–170.
- Perales Hidalgo M,L (2018) Tesis “como se relaciona la gestión municipal con la calidad servicios públicos de la municipalidad de Ica.
- Peruano,E(2013) Normas legales 01-2013.-Ley 28976 LeyMarco de Licencias de Funcionamiento.
- Peruano,E (2017)Normas legales.Decreto Supremo N° 011-2017-PRODUCE.-*Decreto Supremo que aprueba loslineamientos para determinar los giros afines o complementarios entre si para el otorgamiento de licencias de funcionamiento y listado de actividades simultaneas y adicionales que puedan desarrollarse.*
- Peruano, E. (2020). *Normas legales 19 2020.*
- Presidente, E. L., & República, D. E. L. A. (2020). *decreto legislativo n° 1497 decreto legislativo QUe establece Medidas Para ProMover Y Facilitar condiciones regUlatorias QUe contriBUYan a redUcir el iMPacto en la economÍA PerUana Por la eMergencia sanitaria ProdUcida Por el covid- 19.* 34–37.
- Ruvalcaba Gómez, G. abierto. (2019). Criado, Ignacio. 2016. *Nuevas tendencias en la gestión pública. Innovación abierta, gobernanza inteligente y tecnologías sociales en unas administraciones públicas colaborativas. Madrid: Instituto Nacional de*

Administración Pública. *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 28(56), 48–51. <https://doi.org/10.20983/noesis.2019.2.5>

Robbins S; Coulter M (2014) Administración. Décima edición.

Santos, L. S. (2020). Moral dilemmas of the Brazilian public management in the face of the COVID-19 pandemic. *Revista de Administração Pública*, 54(4), 909–922. <https://doi.org/10.1590/0034-761220200219x>

Segovia, M,A (2016). *Propuesta de modelo para la evaluación de transparencia basada en la accesibilidad a documentación básica sobre gestión pública local. Saber UIA Repositorio Institucional de la Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela 2018.*

Stonner J, Wunkel C(1989)Administración.

Vigo Montero, M., Gómez Zermeño, M., & Abrego Tijerina, R. (2015). Evaluación de la plataforma virtual EPIC LMS como sistema de gestión de aprendizaje según estándares de calidad tecnológica y usabilidad. *REICE: Revista Electrónica Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 13(2), 51–65.

Yañez G,A (2016) Propuesta sistema de control de gestión empresa Chilexpress.

ANEXOS



Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera

"Año de la Universalización de la Salud"

Victor Larco, 12 de Setiembre del 2020

CARTA DE AUTORIZACION PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION DE LA INVESTIGACION

Señor: Dante Herrera Ocampo

Tesis para obtener el título profesional de Maestro en Gestión Pública
Presente.

Estimado señor.

Visto a la solicitud que presenta a la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco con fecha 12 de setiembre del presente año señalando que desea aplicar instrumento de medición para la recolección de información con el fin de complementar el capítulo establecido en su tesis de investigación titulada IMPACTO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL EN LA GESTION DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD DE VICTOR LARCO, 2020 y así optar el título profesional de maestro en Gestión Pública.

Otorgo el permiso para la realización de las actividades de recolección de información en el área de su competencia en coordinación con el responsable bajo la condición que nos haga llegar sus propuestas de mejora para la gestión.
Atentamente.




Mg. LUIS ALBERTO TAVARES QUISPE
GERENTE

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones o categorías	Indicadores	Escala de medición
Variable Independiente Plataforma virtual	Es un programa (software) orientado a la Internet, se utiliza para el diseño y desarrollo de módulos en la red municipal para la comunicación usuario-municipalidad.	Es determinar el nivel de cálculo de medición de la variable Plataforma virtual de Licencias de Funcionamiento en las categorías Orden , usuarios y Sistemas informáticos	Orden	<ul style="list-style-type: none"> -Planificación de resultados -Control de gestión. -Mejora continua. 	Ordinal Mala Regular Buena Muy buena
			Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> -Facilidad en el uso de la plataforma. -Rapidez de la plataforma. -Confiability en el sistema. -Transparencia en el uso de la plataforma. -Acceso al sistema - Servicios informáticos 	

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones o categorías	Indicadores	Escala de medición
<p style="text-align: center;">Variable dependiente</p> <p style="text-align: center;">Gestión de Licencias de Funcionamiento</p>	<p>Conjunto de actividades que fluyen para alcanzar un fin. Correcta y eficiente administración de los recursos públicos, con el objeto de satisfacer las necesidades de los ciudadanos,</p>	<p>Es determinar el grado de medición de la variable Gestión de Licencias de Funcionamiento en las dimensiones: Administración, Organización y Control.</p>	<p>Administrativa</p>	<p>-Información actualizada. -Gobierno abierto.(transparencia)</p>	<p>Ordinal</p> <p>Muy deficiente Deficiente Eficiente Muy eficiente</p>
			<p>Organizativa</p>	<p>-Gestión de licencias funcionamiento emitidas. -Gestión de Cese de licencias de funcionamiento.</p>	
			<p>Control</p>	<p>-Supervisión -Verificación - Retroalimentación</p>	
			<p>Resultados</p>	<p>-Tiempo. -Eficiencia</p>	


VALIDEZ DE CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS													OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES				
MATRIZ DE VALIDACION																	
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE REPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION									
				TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACION ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
PLATAFORMA VIRTUAL	ORDEN	PLANIFICACION DE RESULTADOS	La utilidad de la plataforma virtual es eficiente.					X		X		X		X			
			La plataforma virtual está bien implementada..					X		X		X		X			
			La plataforma virtual es transparente.					X		X		X		X			
		CONTROL DE GESTION	La plataforma virtual ayuda en la toma de decisiones.					X		X		X		X			
			La plataforma virtual permite emitir reportes al instante.					X		X		X		X			
		MEJORA CONTINUA	La plataforma virtual genera valor público..					X		X		X		X			
	La plataforma virtual facilita procesos						X		X		X		X				
	USUARIOS	FACILIDAD EN EL USO DE LA PLATAFORMA	Se encuentra satisfecho con la facilidad del uso de la plataforma						X		X		X		X		
		RAPIDEZ DE LA PLATAFORMA	Está satisfecho con la rapidez de la plataforma..						X		X		X		X		
		CONFIABILIDAD EN LA PLATAFORMA	La plataforma virtual es confiable.						X		X		X		X		
		TRANSPARENCIA EN EL USO DEL SISTEMA	La información de la plataforma virtual es fidedigna.						X		X		X		X		
		ACCESO AL SISTEMA	Los trámites de licencias de funcionamiento son sencillos.							X		X		X		X	
			Los trámites de cese de licencias de funcionamientos son sencillos.							X		X		X		X	
	SISTEMAS INFORMATICOS	Se encuentra satisfecho con los servicios de la plataforma virtual.							X		X		X		X		

			Considera la plataforma virtual segura y moderna.													
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO			
NOMBRE DEL INSTRUMENTO	CUESTIONARIO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL		
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	MEDIR LA UTILIDAD DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO DE LA MDVLH		
APLICADO LA MUESTRA A LOS PARTICIPANTES	USUARIOS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE LICENCIAS DE FUCNCIONAMIENTO DE LA MDVLH,2020		
NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO	YONI MATEO VALIENTE SALDAÑA	NUMERO DE DNI	17879209
TITULO PROFESIONAL	CONTADOR PÚBLICO	CELULAR	955666817
DIRECCION DOMICILIARIA	JUAN ZAPATA N°764 URB.EL BOQUE		
GRADO ACADEMICO	DOCTOR		
FIRMA		FECHA	12 noviembre de 2020

VALIDEZ DE CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS													OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES		
MATRIZ DE VALIDACION															
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE REPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION							
				TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACION ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
GESTION DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO	ADMINISTRATIVA	Información actualizada	La gestión de licencias de funcionamiento es competitiva en referencia al servicio prestado.					X		X		X		X	
			La gestión de licencias de funcionamiento tiene los reportes al día..					X		X		X		X	
			Sus datos son compatibles con el sistema.					X		X		X		X	
		Gobierno Abierto	El acceso a los instrumentos de gestión permite un mayor conocimiento de los procedimientos sobre licencias de funcionamiento.					X		X		X		X	
			Se puede conocer cualquier información en referencia al usuario.					X		X		X		X	
		ORGANIZACION	Gestión de Licencias de Funcionamiento	Se encuentra conforme con la información disponible sobre licencias de funcionamiento en línea.					X		X		X		X
	Son suficientes los requisitos para tramitar las licencias de funcionamiento.							X		X		X		X	
	Se encuentra conforma con los procedimientos para el otorgamiento de licencias de funcionamiento.							X		X		X		X	
	Los datos sobre licencias de funcionamiento se encuentran actualizadas en el mantenedor de licencias.							X		X		X		X	
	Gestión de cese de licencias de funcionamiento		Se encuentra conforme con la información sobre cese de licencias de funcionamiento.					X		X		X		X	

			Se encuentra conforma con el procedimiento para el cese de licencias de funcionamiento.					X		X		X		X		
CONTROL	Supervisión		Se cumple con la respectiva supervisión en cuanto a errores en las licencias de funcionamiento.					X		X		X		X		
	Verificación		La división de licencias de funcionamiento y comercialización verifica la veracidad de los datos con el cruce de información con otras entidades.					X		X		X		X		
	Retroalimentación		Se optimiza las medidas para tener un servicio de calidad con el usuario..					X		X		X		X		
RESULTADOS	Tiempo		Las licencias de funcionamiento se entregan en el tiempo estipulado..					X		X		X		X		
	Eficiencia		La orientación fue eficiente en relación a las licencias de funcionamiento.					X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO			
NOMBRE DEL INSTRUMENTO	CUESTIONARIO DE LA GESTION DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO		
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	MEDIR EL NIVEL DE LA GESTION DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO		
APLICADO LA MUESTRA A LOS PARTICIPANTES	USUARIOS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE LICENCIAS DE FUCNCIONAMIENTO DE LA MDVLH,2020		
NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO	YONI MATEO VALIENTE SALDAÑA	NUMERO DE DNI	17879209
TITULO PROFESIONAL	CONTADOR PÚBLICO	CELULAR	955666817
DIRECCION DOMICILIARIA	JUAN ZAPATA N°764 URB.EL BOQUE		
GRADO ACADEMICO	DOCTOR		
FIRMA		FECHA	12 noviembre de 2020

CUESTIONARIO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO

Señor(a) usuario de la Plataforma virtual de Licencias de funcionamiento de la municipalidad de Víctor Larco envió a su correo electrónico el presente cuestionario que tiene por finalidad medir la utilidad de la plataforma virtual, por lo que se sugiere responder de manera acertada todos los ítems en base a la siguiente tabla de valores:

Valor	1	2	3	4
Escala	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	DIMENSIÓN 1: ORDEN	OPCIONES			
		1	2	3	4
1	La utilidad de la plataforma virtual es eficiente.				
2	La plataforma virtual está bien implementada..				
3	La plataforma virtual es transparente.				
4	La plataforma virtual ayuda en la toma de decisiones.				
5	La plataforma virtual permite emitir reportes al instante.				
6	La plataforma virtual genera valor público				
7	La plataforma virtual facilita procesos				
N°	DIMENSIÓN 2: Usuarios	OPCIONES			
		1	2	3	4
8	Se encuentra satisfecho con la facilidad del uso de la plataforma.				
9	Está satisfecho con la rapidez de la plataforma				
10	La plataforma virtual es confiable.				
11	La información de la plataforma virtual es fidedigna.				
12	Los trámites de licencias de funcionamiento son sencillos.				

13	Los trámites de cese de licencias de funcionamientos son sencillos				
14	Se encuentra satisfecho con los servicios de la plataforma virtual				
15	Considera la plataforma virtual segura y moderna				

CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD DE VÍCTOR LARCO

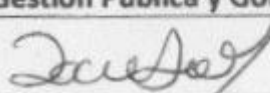
Señor(a) usuario de la plataforma virtual de licencias de funcionamiento de la municipalidad de Víctor Larco, enviamos este cuestionario a su correo electrónico con la finalidad de identificar el nivel de la gestión de licencias de funcionamiento de la municipalidad, se sugiere responder todos los ítems en forma acertada de acuerdo a la tabla de valores:

Valor	1	2	3	4
Escala	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Dimensión 1: Administrativa	OPCIONES			
		1	2	3	4
1	La gestión de licencias de funcionamiento es competitiva en referencia al servicio prestado.				
2	La gestión de licencias de funcionamiento tiene los reportes al día.				
3	Sus datos son compatibles con el sistema.				
4	El acceso a los instrumentos de gestión permite un mayor conocimiento de los procedimientos sobre licencias de funcionamiento.				
5	Se puede conocer cualquier información en referencia al usuario				
N°	Dimensión 2: Organización	OPCIONES			
		1	2	3	4
6	Se encuentra conforme con la información disponible sobre licencias de funcionamiento en línea.				
7	Son suficientes los requisitos para tramitar las licencias de funcionamiento.				
8	Se encuentra conforma con los procedimientos para el otorgamiento de licencias de funcionamiento.				
9	Los datos sobre licencias de funcionamiento se encuentran actualizadas en el mantenedor de licencias.				
10	Se encuentra conforme con la información sobre cese de licencias de funcionamiento.				
11	Se encuentra conforma con el procedimiento para el cese de licencias de funcionamiento				

N°	Dimensión 3: Control	OPCIONES			
		1	2	3	4
12	Se cumple con la respectiva supervisión en cuanto a errores en las licencias de funcionamiento				
13	La división de licencias de funcionamiento y comercialización verifica la veracidad de los datos con el cruce de información con otras entidades.				
14	Se optimiza las medidas para tener un servicio de calidad con el usuario.				
N°	Dimensión 4: Resultados	OPCIONES			
		1	2	3	4
15	Las licencias de funcionamiento se entregan en el tiempo estipulado				
16	La orientación fue eficiente en relación a las licencias de funcionamiento				


FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO	CUESTIONARIO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL		
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	MEDIR LA UTILIDAD DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO DE LA MDVLH		
APLICADO LA MUESTRA A LOS PARTICIPANTES	USUARIOS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE LICENCIAS DE FUCNCIONAMIENTO DE LA MDVLH,2020		
NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO	Janeth Marleny Zavaleta Agustín	NUMERO DE DNI	18067808
TITULO PROFESIONAL	Lic. en Administración.	CELULAR	999049173
DIRECCION DOMICILIARIA	Av. Manuel Seoane N° 1000 Vista Alegre- Víctor Larco		
GRADO ACADEMICO	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad		
FIRMA		FECHA	23 de Noviembre del 2020

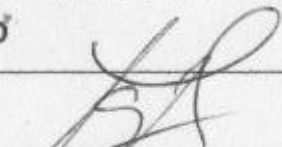
FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO	CUESTIONARIO DE LA GESTION DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO		
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	MEDIR EL NIVEL DE LA GESTION DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO		
APLICADO LA MUESTRA A LOS PARTICIPANTES	USUARIOS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO DEL MDVLH,2020		
NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO	Janeth Marleny Zavaleta Agustin	NUMERO DE DNI	18067808
TITULO PROFESIONAL	Lic. En Administración	CELULAR	999049173
DIRECCION DOMICILIARIA	Av. Manuel Seoane N° 1000 Vista Alegre - Víctor Larco		
GRADO ACADEMICO	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad.		
FIRMA		FECHA	23 de Noviembre del 2020

FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO	CUESTIONARIO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL		
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	MEDIR LA UTILIDAD DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO DE LA MDVLH		
APLICADO LA MUESTRA A LOS PARTICIPANTES	USUARIOS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE LICENCIAS DE FUCNCIONAMIENTO DE LA MDVLH,2020		
NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO	Agustín Juan Carlos Zafra Escobar	NUMERO DE DNI	18144156
TITULO PROFESIONAL	Lic. en Administración.	CELULAR	987796689
DIRECCION DOMICILIARIA	Mz. M Lote 5, Urb. El Valle		
GRADO ACADEMICO	Maestro en Gestión Pública		
FIRMA		FECHA	23 de Noviembre del 2020

FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO	CUESTIONARIO DE LA GESTION DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO		
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	MEDIR EL NIVEL DE LA GESTION DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO		
APLICADO LA MUESTRA A LOS PARTICIPANTES	USUARIOS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO DEL MDVLH,2020		
NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO	Agustín Juan Carlos Zafra Escobar	NUMERO DE DNI	18144156
TITULO PROFESIONAL	Lic. En Administración	CELULAR	987796689
DIRECCION DOMICILIARIA	Mz M lote 5, Urb. El Valle		
GRADO ACADEMICO	Maestro en Gestión Pública		
FIRMA		FECHA	23 de Noviembre del 2020

Cuestionario de la Plataforma Virtual de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Víctor Larco,2020

CUESTIONARIO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD DE VÍCTOR LARCO

Señor(a) usuario de la Plataforma virtual de Licencia de funcionamiento de la Municipalidad Víctor Larco envió a su whatsapp el presente cuestionario que tiene por finalidad medir la utilidad de la Plataforma virtual, por lo que se sugiere responder de manera acertada todos los ítems.

1. La utilidad de la plataforma virtual es eficiente

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. La plataforma virtual está bien implementada

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. La plataforma virtual es totalmente transparente

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. La plataforma virtual ayuda en la toma de decisiones

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. La plataforma virtual permite emitir reportes al instante

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6. La plataforma virtual genera valor público

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. La plataforma virtual facilita procesos

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. Se encuentra satisfecho con la facilidad del uso de la plataforma

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. Está satisfecho con la rapidez de la plataforma

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. La plataforma virtual es confiable

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11. La información de la plataforma virtual es fidedigna

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. Los trámites de licencia de funcionamiento son sencillos

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. Los trámites de cese de licencias de funcionamientos son sencillos

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. Se encuentra satisfecho con los servicios de la plataforma virtual

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. Considera la plataforma virtual segura y moderna

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

[Atrás](#)

[Enviar](#)

CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD DE VÍCTOR LARCO

Señor(a) usuario de la Plataforma virtual de Licencia de funcionamiento de la Municipalidad Víctor Larco envió a su whatsapp el presente cuestionario que tiene por finalidad de identificar el nivel de la gestión de licencias de funcionamiento de la municipalidad, por lo que se sugiere responder todos los ítems de manera acertada .

1. La gestión de licencias de funcionamiento es competitiva en referencia al servicio prestado

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. La gestión de licencias de funcionamiento tiene los reportes al día

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. Sus datos son compatibles con el sistema

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. El acceso a los instrumentos de gestión permite un mayor conocimiento de los procedimientos sobre licencias de funcionamiento.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. Se puede conocer cualquier información en referencia al usuario.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6. Se encuentra conforme con la información disponible sobre licencias de funcionamiento en línea.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. Son suficientes los requisitos para tramitar las licencias de funcionamiento.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. Se encuentra conforme con los procedimientos para el otorgamiento de licencias de funcionamiento.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. Los datos sobre licencias de funcionamiento se encuentran actualizadas en el mantenedor de licencias.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. Se encuentra conforme con la información sobre cese de licencias de funcionamiento.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11. Se encuentra conforme con el procedimiento para el cese de licencias de funcionamiento.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. Se cumple con la respectiva supervisión en cuanto a errores en las licencias de funcionamiento.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. La división de licencias de funcionamiento y comercialización verifica la veracidad de los datos con el cruce de información con otras entidades.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. Se optimiza las medidas para tener un servicio de calidad con el usuario.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. Las licencias de funcionamiento se entregan en el tiempo estipulado.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

16. La orientación fue eficiente en relación a las licencias de funcionamiento.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Atrás

Enviar

Base de Datos

PLATAFORMA VIRTUAL																
NRO	ORDEN							USUARIOS								TOTAL
	P-1	P-2	P-3	P-4	P-5	P-6	P-7	P-8	P-9	P-10	P-11	P-12	P-13	P-14	P-15	
1	3	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	25
2	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	47
3	3	1	1	4	1	2	3	4	2	2	2	2	2	1	32	
4	1	1	1	3	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	21	
5	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	2	43	
6	4	2	2	3	2	3	1	4	3	2	1	1	1	2	33	
7	3	1	1	3	2	2	1	3	1	2	2	1	1	1	25	
8	4	2	1	3	1	3	1	4	1	1	1	1	1	1	26	
9	4	1	1	3	1	3	1	4	1	1	1	1	1	1	25	
10	4	1	1	3	1	1	1	4	1	3	1	1	1	1	25	
11	3	2	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	43	
12	4	2	2	4	2	4	2	4	2	1	2	2	2	2	37	
13	4	3	2	3	1	3	3	2	2	4	3	3	2	1	39	
14	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	18	
15	4	1	1	4	1	1	2	3	1	2	1	2	2	1	28	
16	4	1	1	4	1	3	1	3	1	2	1	1	1	1	26	
17	2	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	20	
18	3	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	24	
19	4	2	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	27	
20	3	3	1	3	1	2	3	3	1	3	1	3	3	3	35	
21	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	
22	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	44	
23	3	2	1	4	3	4	1	3	1	2	2	1	1	2	32	
24	4	1	1	4	1	4	1	4	1	3	2	3	3	3	37	
25	4	3	3	3	1	1	2	4	2	2	1	2	2	2	34	
26	1	1	1	3	1	3	3	3	1	1	1	3	3	2	28	
27	4	2	3	4	4	4	3	3	2	2	1	2	2	2	40	
28	4	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	2	24	
29	2	3	4	2	1	2	3	1	4	3	2	1	2	3	35	
30	3	1	1	3	3	3	1	3	1	2	1	1	1	1	26	
31	4	2	1	4	1	4	1	4	1	1	3	1	1	1	30	
32	4	2	1	3	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	31	
33	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	24	
34	4	2	1	4	1	4	1	4	1	2	1	2	2	2	32	
35	4	2	1	3	1	1	2	4	1	3	1	3	3	3	33	
36	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	39	
37	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	23	
38	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	19	
39	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	2	48	
40	4	2	2	3	4	4	3	2	1	2	1	2	2	2	35	
41	3	2	1	3	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1	26	
42	4	1	2	4	4	4	2	3	3	3	2	1	2	2	38	
43	1	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	2	24	
44	3	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	22	
45	1	1	1	3	1	3	2	3	1	2	1	2	2	2	27	
46	4	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	2	25	
47	2	1	1	3	3	3	1	3	1	2	1	1	1	1	25	
48	4	1	1	3	4	4	2	4	3	3	2	3	2	2	40	
49	4	3	1	4	1	1	1	4	4	1	1	1	1	3	31	
50	4	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	2	2	2	28	
51	4	2	1	3	1	2	2	3	1	3	1	3	3	2	33	
52	2	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	20	
53	4	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	24	
54	4	3	1	3	1	2	3	4	1	3	1	3	2	3	35	
55	4	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	24	
56	3	1	1	3	3	1	2	3	1	1	1	3	1	3	28	
57	2	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	22	
58	3	2	1	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	24	
59	3	3	1	3	1	1	3	4	1	2	1	2	2	2	30	
60	3	2	1	4	2	3	1	4	1	2	2	3	4	2	35	
61	3	2	4	1	2	3	4	1	3	4	1	2	1	3	36	
62	3	1	1	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	2	32	
63	3	3	1	3	1	1	3	4	1	3	1	3	3	3	35	
64	3	2	1	4	1	1	1	2	1	2	1	3	3	3	29	
65	4	3	3	3	1	3	1	3	3	1	1	1	1	3	34	
66	4	3	1	3	1	2	2	3	1	3	1	2	2	1	30	
67	4	3	1	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	38	
	208	118	91	195	109	155	115	202	97	134	89	114	112	117	97	

GESTION DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO

N°	ADMINISTRATIVA					ORGANIZACIÓN						CONTROL			RESULTADOS		TOTAL
	P-16	P-17	P-18	P-19	P-20	P-21	P-22	P-23	P-24	P-25	P-26	P-27	P-28	P-29	P-30	P-31	
1	4	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	23
2	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	2	3	44
3	4	2	2	2	2	1	3	1	3	1	2	1	2	2	1	3	32
4	4	2	2	3	1	1	2	3	3	1	1	1	2	2	2	2	32
5	4	3	2	2	1	1	3	3	2	1	2	1	2	3	1	3	34
6	4	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	26
7	3	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	3	3	1	2	3	30
8	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	19
9	4	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	3	28
10	4	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	28
11	4	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3	37
12	4	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	28
13	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	39
14	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	20
15	3	2	2	3	2	1	3	3	3	1	2	2	2	2	1	3	35
16	4	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	2	1	3	32
17	3	2	2	2	2	1	3	2	3	1	1	2	2	2	2	3	33
18	3	2	3	3	2	3	1	3	1	1	1	2	2	3	1	1	32
19	3	1	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	26
20	4	3	2	2	3	1	1	1	2	1	3	2	3	3	1	3	35
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
22	4	2	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	42
23	4	2	1	3	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	35
24	4	2	1	3	3	2	2	2	2	3	4	2	2	3	2	2	39
25	4	3	3	2	1	1	2	2	1	3	2	2	2	3	2	1	34
26	4	2	2	1	2	1	2	2	3	1	1	1	3	1	1	2	29
27	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	37
28	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	23
29	4	2	3	1	3	2	1	2	3	1	2	1	1	3	1	1	31
30	4	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	34
31	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
32	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	35
33	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	27
34	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	31
35	4	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3	2	2	3	35
36	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	44
37	4	2	2	3	1	1	3	3	3	1	1	1	3	2	2	3	35
38	3	2	2	2	1	1	3	2	3	1	1	2	2	2	2	3	32
39	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35
40	3	1	1	3	2	1	1	1	3	1	2	1	2	2	2	2	28
41	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	1	3	2	3	3	2	37
42	3	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	40
43	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	2	3	3	1	1	3	29
44	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	22
45	4	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	2	3	1	2	1	31
46	4	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	23
47	4	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	2	3	41
48	4	3	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	37
49	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	21
50	4	1	2	3	1	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	1	28
51	4	2	2	3	2	1	2	2	1	4	3	3	2	1	2	2	36
52	4	2	2	3	1	2	3	2	3	1	1	1	2	1	2	3	33
53	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	20
54	4	1	2	2	2	1	1	3	3	2	2	1	1	1	2	2	30
55	4	3	3	1	1	1	2	2	1	2	2	3	3	1	1	2	32
56	1	2	2	3	3	2	3	2	3	1	3	1	3	3	3	1	36
57	4	2	2	2	2	1	3	1	2	1	1	2	2	1	2	3	31
58	3	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	24
59	4	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	27
60	2	2	1	2	2	1	1	3	4	4	1	3	3	1	4	2	36
61	1	4	3	3	4	2	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	33
62	4	2	2	3	2	2	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	37
63	4	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	1	2	3	2	2	35
64	4	3	2	1	2	1	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	32
65	4	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	28
66	4	2	2	2	2	1	3	3	2	1	1	1	2	2	3	2	33
67	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	50
	236	131	128	136	128	101	130	135	143	99	117	114	137	127	120	136	