



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión municipal y su relación con los procedimientos
administrativos de licencias de funcionamiento de la
Municipalidad Provincial de Piura, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Alvarado Aylas, Alejandro (ORCID: 0000-0001-7501-1108)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión por Organizaciones

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres Juan Alejandro y Teresa Genoveva por brindarme su apoyo incondicional en mis estudios. A mi abuela Juana Reneé y a mi tío Pablo Andrés que hoy en día me bendicen desde el cielo. A mis hijos queridos pues todo el cariño que me brindan.

Agradecimiento

A mi familia por todo el apoyo moral y económico que siempre tuvieron conmigo durante toda la carrera universitaria.

A mis profesores que me apoyaron a lo largo de mi carrera, especialmente al Doctor Freddy William Castillo Palacios mi asesor que me brindo sus enseñanzas, para afrontar esta investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo, por ser la matriz que me formó como profesional, darme la oportunidad de mejorar mis conocimientos y desarrollarme en cualquier campo laboral.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de abreviaturas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de Investigación	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimiento	14
3.6. Métodos de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES	38
VIII. PROPUESTA	40
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS	65

Índice de tablas

Tabla 1 Resultados Descriptivos de la Dimensión Ejecución Presupuestal y los Procedimientos Administrativos de Licencias de Funcionamiento.....	16
Tabla 2 Correlación entre la Dimensión Ejecución Presupuestal y los Procedimientos Administrativos de Licencias de Funcionamiento	17
Tabla 3 Resultados Descriptivo de la Dimensión Tecnología y los Procedimientos Administrativos de Licencias de Funcionamiento	18
Tabla 4 Relación entre la Dimensión Tecnología y los Procedimiento Administrativos de Licencias de Funcionamiento.....	19
Tabla 5 Resultados Descriptivos de la Dimensión Recursos Humanos y los Procedimientos Administrativos de Licencias de Funcionamiento	20
Tabla 6 Relación entre la Dimensión Recursos Humanos y los Procedimientos Administrativos de Licencias de Funcionamiento	21
Tabla 7 Resultados Descriptivos de la Dimensión Apoyo Social y los Procedimientos Administrativos de Licencias de Funcionamiento	22
Tabla 8 Relación entre la Dimensión Apoyo Social y el Procedimiento Administrativo de Licencias de Funcionamiento.....	23
Tabla 9 Resultados Descriptivos de la Variable Independiente Gestión Municipal y la Variable Dependiente Procedimientos Administrativos de Licencias de Funcionamiento	24
Tabla 10 Relación entre la Variable Independiente Gestión Municipal y la Variable Dependiente Procedimientos Administrativos de Licencias de Funcionamiento.....	25
Tabla 11 Matriz Foda Estratégico.....	42
Tabla 12 Cronograma para Implementar Campañas agresivas de verificación de comerciantes y emprendedores informales a través de notificación preventiva.....	45
Tabla 13 Honorarios de contratación de fiscalizadores.....	46
Tabla 14 Material de oficina	46

Tabla 15 Impresión de papeletas	46
Tabla 16 Servicios adicionales	47
Tabla 17 Implementar una Ventanilla Única de Atención Exclusiva para los Procedimientos.....	49
Tabla 18 Equipamiento de la ventanilla única en el área de atención al ciudadano.....	49
Tabla 19 Cronograma para implementar Oficina Centro Comercial de Alta conurrencia.....	52
Tabla 20 Honorarios de terminalistas contratados	52
Tabla 21 Contrato de arrendamiento de oficina	53
Tabla 22 Servicios Básicos	53
Tabla 23 Equipamiento de oficina	53
Tabla 24 Cronograma para Implementar un Plan de Segmentación de Inspectores.....	56
Tabla 25 Honorarios de inspectores.....	56
Tabla 26 Implementos de seguridad y material de trabajo	56
Tabla 27 Resumen de estrategias.....	57
Anexos:	
Tabla 28 <i>Operacionalización de Variables</i>	
Tabla 29 <i>Matriz de Consistencia</i>	
Tabla 30 <i>Matriz de Instrumentos: Cuestionario</i>	
Tabla 31 <i>Matriz de Instrumentos: Guía de Entrevista</i>	
Tabla 32 <i>Niveles de Coeficiente de Correlación de Pearson</i>	
Tabla 33 <i>La Gestión Municipal aplica Estrategias con el propósito de Incrementar el Número de Ingreso de Solicitudes de Modalidad A</i>	
Tabla 34 <i>La Demanda de Ingresos de Solicitudes en la Modalidad A genera cuellos de botella debido a la Fiscalización Posterior de los Inspectores</i>	

Tabla 35 *El Número de Inspecciones Técnicas Seguridad con Riesgo Bajo y Aprobaciones de Licencia de Funcionamiento se realiza cumpliendo los Plazos establecidos en la Normatividad Vigente de la Modalidad A.*

Tabla 36 *Las Inspecciones Técnicas Básicas Riesgo Bajo y Aprobaciones de Licencias de Funcionamiento son realizadas por Profesionales en la Materia según la Modalidad A*

Tabla 37 *La Gestión Municipal aplica Estrategias con el propósito de Incrementar el Número de Ingreso de solicitudes de Modalidad B*

Tabla 38 *La Demanda de Ingresos de Solicitudes en la Modalidad B genera cuellos de botella debido al Insuficiente Número de Inspectores Capacitados.*

Tabla 39 *El Número de Inspecciones Técnicas Riesgo Medio y Aprobaciones de Licencia de Funcionamiento se realizan cumpliendo los Plazos Establecidos en la Normatividad Vigente de la Modalidad B.*

Tabla 40 *Las Inspecciones Técnicas Básicas Riesgo Medio y Aprobaciones de Licencias de Funcionamiento son realizadas por Profesionales en la Materia según la Modalidad B*

Tabla 41 *La gestión Municipal aplica Estrategias con el propósito de Incrementar el Número de Ingreso de Solicitudes de Modalidad C*

Tabla 42 *La Demanda de Ingresos de solicitudes en la Modalidad C genera cuellos de botella debido al Insuficiente número de Inspectores Capacitados de la Municipalidad e Inspectores Externos*

Tabla 43 *El Número de Inspecciones Técnicas Riesgo Alto y Aprobaciones de Licencia de Funcionamiento se realizan cumpliendo los plazos Establecidos en la Normatividad Vigente de la Modalidad C*

Tabla 44 *Las Inspecciones Técnicas Básicas Riesgo Alto y Aprobaciones de Licencias de Funcionamiento son realizadas por Profesionales en la Materia según la Modalidad C*

Tablas 45 *Variables Sociodemográficas*

Índice de abreviaturas

APA	<i>Asociación Americana de Psicología</i>
CAP	<i>Cuadro de Asignación de Personal</i>
CEPAL	<i>Comisión Económica para América Latina y el Caribe</i>
DC	<i>Defensa Civil</i>
DL	<i>División de Licencias</i>
GAD	<i>Gobierno Autónomo Descentralizado</i>
ICAC	<i>Instituto Centroamericano de Administración Estatal Costarricense</i>
ITSE	<i>Inspección Técnica en Seguridad y Edificaciones</i>
INDECOPI	<i>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Protección de la Propiedad Intelectual</i>
MOF	<i>Manual de Organizaciones y Funciones</i>
MPP	<i>Municipalidad Provincial de Piura</i>
MYPE	<i>Micro y Pequeña Empresa</i>
ROF	<i>Reglamento de Organización y Funciones</i>
RUC	<i>Registro Único de Contribuyentes</i>
SATP	<i>Servicio Administración Tributaria Piura</i>
SPSS	<i>Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales</i>
SUNAT	<i>Superintendencia Nacional de Administración Tributaria</i>
TIC	<i>Tecnologías de las Información y Comunicación</i>
TUPA	<i>Texto Único de Procedimientos Administrativos</i>
UAC	<i>Unidad de Atención al Ciudadano.</i>

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión municipal y los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Piura, 2019. Se trabajó con una muestra censal de 102 colaboradores. La metodología incluyó, la investigación cuantitativa porque incorpora cálculos elaborados por la utilización y recolección de datos; asimismo por su complejidad fue descriptiva pues comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición de procesos o fenómenos, con una interpretación; asimismo fue transversal porque se pudo recolectar datos en un solo momento, y en un tiempo único. Los resultados señalaron que existe una percepción muy alta por parte de los colaboradores respecto a la gestión municipal y procedimiento administrativo de licencia de funcionamiento de la Municipalidad provincial de Piura. Las principales conclusiones dan cuenta que la gestión municipal se relaciona directamente con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la municipalidad de Piura. A través de la elaboración de un análisis FODA se pudo proponer estrategias con la finalidad de maximizar las fortalezas y oportunidades y minimizar las debilidades y amenazas.

Palabras clave: Gestión municipal, procedimientos administrativos, licencia de funcionamiento.

Abstract

The purpose of this investigation was to determine the relationship between municipal management and the administrative procedures for operating licenses of the Provincial Municipality of Piura, 2019. We worked with a census sample of 102 collaborators. The methodology included quantitative research because it incorporates calculations made by the use and collection of data; likewise, due to its complexity, it was descriptive since it includes the description, registration, analysis and interpretation of the current nature and the composition of processes or phenomena, with an interpretation; it was also transversal because data could be collected in a single moment, and in a single time. The results indicated that there is a very high perception on the part of the collaborators regarding the municipal management and administrative procedure of operating license of the provincial Municipality of Piura. The main conclusions show that municipal management is directly related to the administrative procedures for operating licenses for the municipality of Piura. Through the preparation of a SWOT analysis, strategies could be proposed in order to maximize strengths and opportunities and minimize weaknesses and threats.

Keywords: Municipal management, administrative procedures, operating license.

I. INTRODUCCIÓN

Desde el enfoque internacional, la gestión municipal en los diferentes países se ha desarrollado a pasos agigantados, donde se busca una política de gobierno abierto que va adecuándose en un camino engorroso de mejoras e intervienen directamente en el manejo burocrático del aparato estatal. Con esto se pudo conseguir sus objetivos de crecimiento, en donde el régimen conduzca hacia una mejora sustentable e incluyente, logrando un avance muy importante en dichas entidades. (CEPAL, 2018).

En el Perú, la gestión municipal está asociada al esfuerzo del Estado por desarrollar mayores proyectos de envergadura como son de infraestructura y servicios públicos según lo expuesto por Aguiar (2019). Las licencias de funcionamiento están enmarcadas en la Ley N°28976 y está considerado uno de los procedimientos más requeridos en las municipalidades. (Dianderas, 2019).

Es de conocimiento que los gobiernos locales no propician espacio para la formalización, teniendo en cuenta lo expuesto por Alcázar (2018). Los gobiernos locales son los organismos que tienen la mayor cantidad de trabas engorrosas en el país, esto debido a las barreras encontradas al pretender formalizar un negocio, siendo una de ellas la burocracia de los trabajadores, el mismo que trae como consecuencia la informalidad y a su vez retraso en el crecimiento de su jurisdicción, esto a pesar de las acciones empleadas por el gobierno nacional. (INDECOPI, 2018).

Gobernante (2018) sostiene que en la provincia, la gestión municipal no es ajena a las dificultades a nivel de procedimientos administrativos a pesar de los esfuerzos por demostrar competencia frente a las necesidades de los ciudadanos. Si bien es cierto que la institución cuenta con una premisa de transparencia en la ejecución de sus procedimientos cabe resaltar que está sujeta a la *buena voluntad* de sus funcionarios (en su gestión) más que a la directriz legal según Pliscoff (2017).

De continuar con esta situación, la gestión municipal crea un tema recurrente de inoperancia y genera en la población una imagen poco empática a sus necesidades. Es necesario resaltar, que la gestión municipal no solo pasa por

la actuación del alcalde y sus regidores, sino que es un esfuerzo conjunto donde solo algunos elementos crean una demora sustancial el flujo de los procesos administrativos. No solo estamos hablando que dicha situación establece un mal precedente, sino que involucra un retraso en la apertura empresarial. Las licencias de funcionamiento son la premisa del empresariado para la formalidad de su actividad económica y el estancamiento solo promueve la operatividad ilegal.

Por tal motivo, la investigación busco establecer la relación de la gestión municipal con los procedimientos administrativos de la Municipalidad de Piura, con el fin de confirmar la presunción del problema y establecer recomendaciones según el análisis de la situación, tal como la lógica nos indica que se debería hacer uso del TUPA para el esclarecimiento de la ley y las múltiples malas interpretaciones de los apartados, donde existe un cruce de información cayendo en el indicio de que el plazo para la licencia es 15 días, mas ésta varía de acuerdo al rubro y otras especificaciones .

El estudio permitió plantear la pregunta general ¿Cómo la gestión municipal se relaciona con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Piura? En cuanto a las preguntas específicas, se plantearon: ¿Cómo se relaciona la ejecución presupuestal con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Piura?, ¿Cómo se relaciona la tecnología con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Piura?, ¿Cómo se relacionan los recursos humanos con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Piura? ¿Cómo se relaciona el apoyo social con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Piura?

Respecto a la justificación de la investigación, esta es de carácter práctico y social; desde el punto práctico, el resultado de este estudio permitirá encontrar soluciones reales y adaptables a los problemas relacionados con los métodos administrativos en el marco de dicho procedimiento; además, se podrá confeccionar y visualizar indicadores que permitan el seguimiento y posterior aplicación de recomendaciones sugeridas del análisis documental. También se

analizará desde el punto social pues permitirá que la población obtenga mejores procedimientos de obtención de licencias, así como la toma de decisiones por parte la gestión actual de hacer mejoras significativas en los procesos operativos y administrativos. Se colabora también con la formalidad de los empresarios quienes necesitan desarrollar sus actividades económicas bajo los términos legales a fin de establecer factores de competencia.

El objetivo general del estudio fue: Determinar la relación de la Gestión municipal con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Piura. Asimismo, los objetivos específicos planteados fueron: Determinar la relación de la ejecución presupuestal con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Piura. Determinar la relación de la tecnología con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Piura. Determinar la relación de los recursos humanos con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Piura. Determinar la relación del apoyo social con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Piura.

De acuerdo a lo justificado, se pudo establecer la siguiente hipótesis: La Gestión Municipal se relaciona directamente con los procedimientos administrativos de licencia de funcionamiento de la municipalidad Provincial de Piura, 2019. En cuanto las hipótesis específicas, se han planteado las siguientes: La ejecución presupuestal se relaciona directamente con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Piura, 2019. La tecnología se relaciona directamente con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Piura, 2019. Los recursos humanos se relacionan directamente con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Piura, 2019. El apoyo social se relaciona directamente con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Piura, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los estudios previos se realizó una revisión en el ámbito internacional, nacional y local, permitiendo brindar un respaldo al presente estudio. En ese sentido se ha considerado como antecedentes internacionales a Zúñiga (2018) con la investigación *Profesionalización y su Calidad en la Gestión local, Oportunidades ley 20922* de Universidad de Concepción de Chile, tuvo como propósito analizar sus variables y establecer el grado de los índices asociados así como la relación entre ambas; utilizando una metodología descriptiva básica transversal no experimental documental; el análisis de la información concluyó que efectivamente la concentración de recursos presupuestales orientados a fortalecer los procesos internos permitirá acceder a servicios públicos de calidad

Rojas (2018) con la investigación *El permiso Municipal de Ocupación de los Recursos Públicos de Uso Estatal* de Universidad de Chile, tuvo el propósito identificar las características principales de las licencias municipales respecto a bienes públicos; utilizando una metodología descriptiva documental exploratoria. Para la recolección de información se utilizaron registros y documentación histórica sobre los procedimientos de licencias, ordenanzas municipales. Concluyendo que la gestión municipal delega a sus funcionarios poder para entregar permisos municipales de acuerdo a los requisitos establecidos por la ley a los ciudadanos que la requieran.

Briseño (2017) con el estudio *Implicaciones de la innovación en Gestión Municipal: Investigación de Tres Experiencias Importantes de Gestión Comunal en la Ciudad de Guadalajara, México (2000-2012)* de la Universidad de Salamanca- España, tuvo como propósito evaluar el efecto de la innovación en la gestión aplicando una metodología descriptiva mixta exploratoria. La investigación dio como conclusión que dentro de cada gestión municipal los procesos de institucionalización de la autonomía que tiene cada gestión y la innovación social permiten realizan actividades para que la población se integre y participe. Por ello se identificaron factores que favorecen y obstaculizan la innovación del apoyo social y se hizo patente la necesidad de transformar los procedimientos

administrativos tradicionales del sector público para mejorar la relación con la población.

Arroyo (2016) con la investigación *Gestión Local en la Posición de las Instituciones Inteligentes y Campo Legal*, del ICAC - Instituto Centroamericano de Administración Estatal Costarricense, tuvo como propósito el diseño de propuesta de mejora para dicha gestión municipal mediante la inclusión del concepto de organizaciones inteligentes desde el ámbito jurídico la cual se desarrolló siguiendo la metodología descriptiva documental comparativa. Dicha información dio como conclusión que la gestión municipal tiene la necesidad de transformar y romper los paradigmas para fortalecer las capacidades de sus recursos humanos dándoles la debida importancia a sus trabajadores para así reducir y avanzar del modelo burocrático al diseño de las organizaciones inteligentes modernas.

Estrella (2016), con la investigación *Aplicación de un Sistema Web de Permisos de Funcionamiento para el GAD Municipal del Cantón Playas, 2016* de Universidad Península de Santa Elena- Ecuador, tuvo como propósito aplicar un sistema web para el GAD municipal a fin de mejorar los procesos de recaudación de las licencias de funcionamiento, utilizando una metodología pre experimental exploratoria cuantitativa. Para el trabajo de recogimiento de datos se empleó el procedimiento basado en encuesta y revisión documentaria, dando como conclusión que los escasos registros informativos generó un bajo control en el otorgamiento de licencias comerciales.

En el ámbito nacional, Estela (2018) con la investigación *Eficacia de Procesos Administrativos para Gestión de Licencias de Funcionamiento en el Municipio José Leonardo Ortiz* de Universidad Señor de Sipán- Filial Chiclayo, tuvo como propósito precisar su rango de satisfacción de los ciudadanos sobre el procedimiento de otorgamiento de licencias comerciales desde la perspectiva del cliente externo; utilizando una metodología descriptiva correlacional explicativa. Dicha información dio como conclusión que la relación de la eficacia de los procedimientos administrativos con la gestión del municipio se asocia a las características de los procedimientos administrativos, las características del Texto Único del Procedimiento Administrativo que muestra los requisitos que deben presentar los ciudadanos, el uso de simplificación administrativa que debe aplicar la gestión municipal para mejorar dichos procedimientos, el papel del equipo de

mejora continua que permite corregir las trabas burocráticas y el papel del funcionario.

Rivas (2018) manifiesto en su estudio *Gestión Municipal y Crecimiento Empresarial de las Mypes Manufactureras en Andahuaylas, Apurímac- 2018* de la Universidad Nacional José María Arguedas, Apurímac - Perú, tuvo como finalidad esencial establecer la vinculación existente entre dicho ente y su crecimiento empresarial; utilizando una metodología descriptiva correlacional cuantitativa transaccional mediante la utilización de una encuesta; dando como conclusión que existe relación positiva significativa de las variables, por lo tanto si la gestión municipal invierte en innovación tecnológica, los procesos de formalización se verán reforzado.

Carrasco (2017), manifestó en su estudio *Gestión Local y su Relación con los Procedimientos Administrativos de la Licencia de Construcción en la Municipio de Morales, 2017* de la Universidad Cesar Vallejo- Filial Tarapoto, tuvo como finalidad saber el grado de relación de dicha gestión y sus procesos de licencias de construcción; utilizando una metodología descriptiva correlacional transversal cuantitativa mediante una encuesta a colaboradores relacionados con las licencias. El análisis dio como conclusión que cuando la gestión municipal es deficiente los procesos administrativos presentan errores burocráticos que involucran a sus recursos humanos generando una posible falta de compromiso.

Romero (2017), con la investigación *Gestión Pública y Crecimiento Local del Distrito de Irazola, Padre Abad 2017* de la Universidad Nacional de Ucayali, tuvo como propósito conocer la vinculación de dicha entidad local y su progreso en dicha zona; usando una metodología descriptiva correlacional transversal mediante la aplicación de una encuesta a una población muestral. La investigación dio como conclusión que existe relación significativa entre la gestión pública y el progreso del distrito en estudio, indicando que la toma de decisiones oportunas en los procesos municipales es clave para el éxito o fracaso de la gestión.

Briceño (2016), demostró en su investigación *Gestión Local y su Calidad de Servicio Público en Municipio de Chugay, año 2016* de la Universidad Nacional de Trujillo, su propósito fue conocer el grado de influencia de dicha gestión respecto a la clase de dicho servicio; utilizando una metodología descriptiva

correlacional transversal bajo una perspectiva inductiva y deductiva, recopilando información mediante la utilización de una encuesta. La investigación concluyó que la dimensión con mayor debilidad al medir la gestión municipal es el apoyo social y en menor grado los recursos humanos, debido a que influyen de manera restrictiva en las debilidades de la variable dependiente por trámites administrativos lentos o engorrosos, falta de campañas de difusión y concientización hacia los ciudadanos y deficiente suministro de los programas sociales, por tal razón recomienda que se desarrolle programas de formalización para reducir el sector informal dentro de la jurisdicción.

A nivel local, Castillo (2018) con la investigación *La Gestión Administrativa y en Distribución de Recursos Tributarios Recaudados en el Distrito de Veintiséis de Octubre- año 2017* de la Universidad Cesar Vallejo - Filial Piura, tuvo como propósito especificar que dicha gestión mantiene intromisión en la asignación en sus bienes percibidos por dicha entidad; utilizando la técnica descriptiva correlacional no experimental y transaccional mediante técnica de la encuesta. La investigación dio como conclusión que la Gestión administrativa frente a la Distribución de los Recursos Tributarios Recaudados en el Distrito reflejó una baja percepción de las familias, dando como resultado una baja significancia; por lo tanto, la eficiencia en la distribución de los recursos permite mantener servicios municipales de calidad viéndose reflejado en la percepción aceptable de la población.

Cruz (2017), con la investigación *Desarrollo de un Sistema Informático para la Formulación, Distribución, Ejecución y Evaluación del Plan Estratégico Institucional del Municipio de Sullana* de la Universidad Nacional de Piura, tuvo como propósito formular un sistema informático para evaluar el plan estratégico municipal; utilizando una metodología descriptiva no experimental aplicada mediante la técnica de observación se pudo recopilar la información para el diseño de la propuesta de evaluación del plan estratégico. La investigación concluyó la implementación de una propuesta de mejora integral incluyendo los aspectos tecnológicos ayudaría a la gestión pública municipal.

Lalupú (2017), en su estudio *Percepción en la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Contribuyente en el Municipio de Catacaos, Piura, año 2016* de la Universidad Nacional de Piura, tuvo como propósito establecer el grado de

excelencia del servicio con el nivel de complacencia del ciudadano en dicho ente; utilizando una metodología descriptiva correlacional explicativa mediante la técnica de encuesta a usuarios de la municipalidad. La investigación dio como conclusión que cuando existe una percepción muy alta en la calidad del servicio que se brinda, la gestión municipal maneja una eficiente política presupuestal, capacita a su personal, adquiere equipos tecnológicos óptimos y le brinda servicios de calidad a la población.

Chiroque (2016), en su estudio *Caracterización del Control Interno Administrativo del Área de Rentas de los Municipios del Perú* de la Universidad Los Ángeles de Chimbote - Filial Piura, tuvo como propósito identificar sus fundamentales características de control interno en dicho municipio; utilizando una metodología descriptiva explicativa bibliográfica documental. La recopilación de datos se realizó mediante el proceso de la observación bibliográfica y entrevista. Dando como conclusión que para ejercer una mejor recaudación de impuestos en un marco de transparencia se debe ejecutar campañas de simplificación administrativa con el propósito de que los empresarios informales puedan acceder a beneficios tomando en consideración la normativa vigente.

Palacios (2016), en su investigación *Grado de Gestión del Dominio Planificación e Organización de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la Municipalidad de Piura, 2015* de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Filial Piura, tuvo como propósito definir su nivel de dominio de dichas tecnologías en dicho gobierno; empleando la metodología descriptiva no experimental transversal mediante la técnica de encuesta. La investigación concluye indicando que una Municipalidad puede adoptar una posición de riesgo estratégico respecto al dominio de las tecnologías de información y comunicaciones en sus procedimientos administrativos cuando el recurso humano que los maneja carece de conocimiento y capacitación constante.

Con el fin de sustentar las variables de estudio se presentaron las teorías relacionadas; respecto a la primera variable del estudio, gestión municipal, está usualmente relacionada con el conjunto de acciones realizadas por el municipio; según lo expuesto por Bahillo y Pérez (2017), la definen a los procedimientos administrativos como la agrupación y actividades realizadas por las

municipalidades en función de los objetivos sociales; es decir que está directamente relacionada con el concepto de actividades realizadas por el municipio en favor del bien común. Adicionalmente, establece que la gestión municipal es el manejo de recursos organizacionales, financieros, técnicos y humanos por parte de la entidad para alcanzar a las diversas zonas de una determinada población satisfacer sus necesidades colectivas e individuales y mejorar su entorno local. (Contreras, 2017)

Bajo esta perspectiva la gestión municipal está asociada a funciones específicas, los municipios poseen tres tipos específicos de funciones según la atribución: impropias (delegadas por el Estado) y la propias (las generadas en el marco legal de municipalidades) y las indistintas (las cuales pueden ser delegadas impartidas por el estado y la municipalidad). (Briceño, 2016)

Por otro lado, es importante destacar que las funciones de gestión municipal también están expuestas a una evaluación partiendo del factor que afecte; determina los siguientes factores: interno (herramientas de gestión, tales como: MOF (Manual de organización y funciones), ROF (reglamento de funciones, CAP (cuadro de asignación de personal), organigrama y otros aspectos relacionados), externo (plan de desarrollo y reglamento del personal). Los factores de evaluación a los que están sujetos los municipios, van desde valores cualitativos y de gestión, hasta valores económicos jurídicos. (Girardo, 2018)

La variable gestión municipal contiene cuatro dimensiones, que están determinadas por indicadores que permiten su estudio y medición: La dimensión ejecución presupuestal mide a través de su indicador autonomía financiera los recursos recaudados, el nivel de ejecución de ingresos mide todos los ingresos percibidos, la eficiencia del gasto mide el grado de ejecución de los recursos asignados respecto a lo proyectado, el gasto social mide su nivel respecto al gasto total. La dimensión tecnología que mide el nivel de equipamiento tecnológico a fin de brindar un servicio de calidad, el conocimiento del uso de las TIC de los trabajadores que facilita la modernización de la gestión. La dimensión recursos humanos mide el nivel de gasto en personal para saber qué tan relevante es dicha carga, el grado de capacitación de los trabajadores mide las capacitaciones para mejorar la calidad de los recursos humanos, el grado académico de los trabajadores que mide el nivel de preparación y conocimiento

del personal. La dimensión apoyo social mide el nivel de solicitudes atendidas respecto al total presentadas. (Contreras, 2017)

Asimismo, es necesario indicar que la Ley Orgánica de Municipalidades, que regula la municipalidad y procedimientos administrativos contemplados en sus estatutos como se puede apreciar en los artículos 1, 2, 8 y 81, manifiesta el primer artículo que el propósito es implementar las normas relacionadas con toda actividad dada en un municipio. En segundo artículo informa que las municipalidades pueden ser provinciales o distritales. En tanto el artículo 8 manifiesta que los entes municipales están integrados por todo trabajador que ejerza funciones en dicho lugar. En cuanto la potestad de funciones el artículo 81 en su inciso 1.8 que manifiesta que la municipalidad podrá entregar licencias de funcionamiento, así como otros documentos relacionados con otros procedimientos.

La segunda variable del estudio se encuentra regulada por la ley 28976, que enmarca el procedimiento para la obtención de licencias se detalla los artículos 1, 3 al 11 manifiesta la normatividad de dicho trámite. Esta ley tiene como fin determinar su contexto jurídico de las disposiciones de dicho procedimiento. Para emitir una licencia se evalúan los siguientes criterios: la zonificación, los niveles de riesgos de defensa civil y los requisitos para solicitar una licencia, son: documento de identidad (en caso de ser representante jurídico o persona natural, el requisito indispensable que presenten un poder legal o carta poder simple respectivamente). Estas se otorgarán de acuerdo a la modalidad (las cuales podrán ser: bajo, medio, alto), tarifas en TUPA y además se estima que el máximo plazo para recibir la licencia es de 15 días y la validez es indeterminada.

Según el artículo 8 de la Ley 28976, las licencias se extienden en un marco único de procedimiento administrativo y para obtenerlas se requieren de las siguientes condiciones de seguridad que están determinadas por tres dimensiones. La dimensión es la modalidad A, establecimientos que requieren inspección técnica de seguridad en defensa civil básica con riesgo bajo. La dimensión es modalidad B, negocios que requieren inspección técnica de seguridad en defensa civil básica con riesgo medio. La dimensión es modalidad C, negocios que requieran inspección técnica de seguridad en defensa civil con riesgo alto. (Congreso del Perú, 2017)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

La investigación fue de tipo aplicada debido a que se pretende dar solución a una problemática encontrada en la institución. Asimismo, este tipo de investigación tiene como finalidad dar solución a situaciones o problemas concretos e identificables. (Valderrama, 2016)

El diseño utilizado fue no experimental, debido a que no se manipularon las variables, concepto que es afirmado por (Hernández *et al.* 2014). La investigación dependió de los objetivos planteados y de las preguntas formuladas al momento de iniciar el estudio, el mismo que de acuerdo a su complejidad o profundidad tiene una estructura descriptiva, pues únicamente describe los hechos tal cual se encuentran en la realidad. Asimismo, el diseño del estudio tuvo un corte transversal, en razón de que se trabajó con una población muestra en un único y determinado momento. Adicionalmente el estudio pretendió determinar la relación entre la variable dependiente e independiente a través de un diseño correlacional, el mismo que establece relación entre las variables. (Sánchez *et al.* 2018).

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable Independiente: Gestión Municipal

Según Contreras (2017) estableció que la gestión municipal es el manejo de recursos organizacionales, financieros, técnicos y humanos por parte de la entidad para alcanzar a las diversas zonas de una determinada población satisfacer sus necesidades colectivas e individuales y mejorar su entorno local.

3.2.3. Variable Dependiente: Licencias de Funcionamiento

La normatividad de este trámite, estableció que las licencias es el permiso que otorga las municipalidades a las empresas para que puedan desarrollar con normalidad sus actividades comerciales; pudiendo dar más de una licencia a diferentes giros de una empresa, siempre y cuando sus actividades sean complementarias. (Congreso del Perú, 2017).

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

La población estuvo conformada por 102 trabajadores, siendo 42 colaboradores del área de UAC (Unidad de atención al ciudadano), 44 colaboradores del área de DL (División de licencia de funcionamiento) y 20 colaboradores de la oficina DC (Defensa Civil), dichas áreas se encargan del procedimiento, evaluación, inspección y entrega de las solicitudes de licencia de funcionamiento de acuerdo a la normatividad vigente. (Arias *et al.* 2016)

3.3.2. Criterio de Selección

3.3.2.1 Criterios de Inclusión

Como es una muestra censal se incluyó a todos los individuos de la población que laboran en el procedimiento de licencias bajo la modalidad contratado o nombrado. (Echaiz, 2019)

3.3.2.2 Criterios de Exclusión

No se consideraron debido a que se está tomando a toda la población que conforma el área de licencias de la Municipalidad Provincial de Piura.

3.3.3. Muestra

Debido a que estadísticamente se trata de una población pequeña de 102 trabajadores del área investigada no fue necesario tomar una muestra, por tal motivo se realizó un censo, el mismo que permitió trabajar con el cien por ciento de la población. (López y Fachelli, 2015)

3.3.4. Muestreo

Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple puesto que, este tipo de muestras todos los personajes de la población pueden ser escogidos para ser incluido en la muestra mediante la misma probabilidad. (Carrasco, 2017)

3.3.5. Unidad de Análisis

En esta investigación realizada la unidad de análisis fueron los trabajadores inmersos en el procedimiento administrativo de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Piura.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Encuesta

La encuesta fue dirigida a la población muestral elegida en la Municipalidad de Piura. La técnica estuvo enfocada en recopilar datos reales sobre el proceso para la obtención de licencias de funcionamiento en cualquiera de sus modalidades a fin de determinar la relación que existe entre las variables.

Entrevista

La entrevista se realizó únicamente a nivel jerárquico; al jefe de la división de licencias debido a que este funcionario da su conformidad del procedimiento administrativo, emite su firma y sello en el documento siempre y cuando sea considerado procedente y al jefe de la oficina defensa civil debido a que da su conformidad del procedimiento administrativo, emite su firma y sello en documento de ser procedente el trámite. Ambos jefes trabajan de manera conjunta y articulada a fin de facilitar el proceso, por tal razón se entrevistaron a los jefes de las mencionadas jefaturas con el propósito de determinar un panorama de información amplio que permita obtener datos relevantes respecto a los procedimientos emitidos y ciertas incidencias no registrables a fin de identificar en qué parte del proceso administrativo se encuentran los cuellos de botella que rompen la cadena de valor del proceso.

3.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Cuestionario

El cuestionario se estructuró bajo la escala de Likert manteniendo un orden jerárquico iniciando en cinco totalmente de acuerdo, cuatro de acuerdo, tres ni en acuerdo ni en desacuerdo, dos en desacuerdo y uno en total desacuerdo. Los

Ítems del cuestionario estuvieron formulados en base a las dimensiones e indicadores en estudio, los mismos que fueron aplicados a los 102 colaboradores de la Municipalidad de Piura en las áreas de unidad de atención al ciudadano, la división de licencia de funcionamiento y la oficina defensa civil.

Guía de Entrevista

La guía de entrevista se encuentra estrechamente relacionada con los indicadores que permitieron medir las variables en estudio. Cada pregunta tiene una estructura abierta con la finalidad de que el entrevistado pueda facilitarnos información amplia que contribuya al logro del objetivo planteado.

Respecto a la validez en los instrumentos a aplicar se establece el nivel de relación de los apartados con el contenido de las variables de estudio. Por tal motivo se utilizó el juicio de 3 expertos que cumplen con los requisitos solicitados por la universidad a fin de estimar el grado de relación del instrumento respecto al contenido, variable, dimensión e indicador.

Finalmente, la confiabilidad permitió dar solidez interna y precisión al estudio y se determinó aplicando el coeficiente Alpha de Cronbach, donde se requirió el apoyo de un experto en estadística. Para hallar los valores fue necesario una muestra piloto de 10 trabajadores extraída de la muestra censal, respecto a la variable independiente gestión municipal se obtuvo un coeficiente de 0,828 y la variable dependiente licencias de funcionamiento arrojó un coeficiente de 0,815, ambos valores se encuentran en un rango de confiabilidad alto lo que garantizó que el instrumento sea confiable.

3.5. Procedimiento

Para la realización de los instrumentos de la investigación que se realizó en la Municipalidad provincial de Piura, se sustentaron las bases teóricas, asimismo se utilizaron técnicas metodológicas de acuerdo a los fines de la investigación, se coordinó previamente con las áreas correspondientes solicitando un permiso. Se trabajó con una muestra censal de 102 colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado bajo la escala de Likert aplicándose la encuesta de manera virtual a través de Google Drive, se envió un link vía whatsapp y correo electrónico para el debido llenado, debido a la situación de la pandemia covid19

que atravesó el país, la cual tuvo una duración de 4 días dicho llenado. En el caso de la guía de entrevista, se aplicó a los 2 funcionarios de las áreas involucradas; como es el jefe de la división de licencias que mediante una llamada telefónica que duró 30 minutos aproximadamente y el jefe de la oficina de defensa civil se procedió por medio de un correo electrónico donde se adjuntó un archivo Microsoft Word 2016 para su debido llenado.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos cuantitativos se empleó el programa SPSS versión 24.0 y Microsoft Excel, tablas estadísticas; a fin de ordenar los datos cuantitativos y transformarlos en valores equivalentes los valores cualitativos recopilados obteniendo tablas de frecuencia que permitieron medir la percepción de los trabajadores respecto a la problemática de investigación y tablas de correlación mediante la escala de Likert que percibe (5) alternativas, 5= Totalmente de acuerdo, 4= De acuerdo, 3= Indeciso, 2=En desacuerdo y 1= Totalmente en desacuerdo, a través de las cuales se logró determinar el nivel de correlación que existe entre las variables de acuerdo a los niveles de correlación establecidos por Pearson permitiendo así aceptar o rechazar las hipótesis planteadas. El análisis de los datos cualitativos obtenidos en la guía de entrevista fue realizado por el investigador a dos funcionarias inmersas en el procedimiento administrativo, por medio de un minucioso análisis que permitió relacionar cada pregunta con el indicador respectivo a fin de que la información permita determinar la relación entre las variables en estudio.

3.7. Aspectos éticos

En esta investigación no se alteran los resultados es por ello que se confirma su autenticidad, así mismo se respeta la propiedad intelectual. En este estudio se consideró el formato APA séptima edición. También se trabajó bajo los valores éticos de la beneficencia donde la investigación tuvo como objetivo el bienestar de los participantes, no maleficencia porque esta investigación no está haciendo ningún daño a las personas que participaron, la veracidad donde toda la información trabajada es verídica, autonomía porque las personas que apoyaron esta investigación actuaron libremente y conscientemente, justicia pues se trató a todos los participantes por igual en esta investigación.

IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se determinaron los resultados estadísticos obtenidos de la encuesta aplicada a los 102 trabajadores de la municipalidad, en relación a la variable del estudio se elaboró una interpretación descriptiva a través de la aplicación de tablas de frecuencia en el sistema estadístico SPSS para determinar la percepción de los trabajadores frente a la problemática planteada. Adicionalmente se realizó la contrastación de las hipótesis, lo que permitió aceptar o rechazar la misma. Para ello fue necesario utilizar la tabla de correlación de Pearson.

4.1. Informe de Aplicación de Cuestionario

4.1.1 Relación de la ejecución presupuestal con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Piura 2019.

Tabla 1

Resultados Descriptivos de la Dimensión Ejecución Presupuestal y los Procedimientos Administrativos de Licencias de Funcionamiento

D ₁ Ejecución Presupuestal	Escala de alternativas								(Σ) Total			
	(5) TD		(4) DA		(3) NAND		(2) ED				(1) TED	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	T	%
La gestión municipal genera recursos propios a través de la implementación de políticas eficientes en su recaudación.	2	2%	97	95%	2	2%	1	1%	0	0%	102	100,00
La gestión municipal tiene una eficiente política de gasto.	1	1%	95	95%	2	2%	2	2%	0	0%	102	100,00
La gestión municipal invierte en sistemas informáticos y/o mejoramientos de las oficinas de defensa civil y licencias de funcionamiento.	6	6%	65	65%	21	21%	8	8%	2	2%	102	100,00
La gestión municipal incorpora en su presupuesto de gasto social la creación de programas dirigidos a zonas periféricas de la ciudad.	7	6.8%	43	42.1%	25	24.5%	25	24.5%	2	2%	102	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad provincial de Piura.

En la tabla 1, se observó que, en el primer ítem correspondiente a la autonomía financiera de la actual gestión municipal, el 95% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo, así mismo tan solo el 1% de los mismos

mostraron su desacuerdo. En relación al segundo ítem de nivel de ejecución de ingresos el 95% de los encuestados estuvo de acuerdo y un reducido 1% en total desacuerdo. Respecto al tercer ítem relacionado a la eficiencia del gasto el 65% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo y un 2% de los encuestados totalmente en desacuerdo. En el cuarto ítem correspondiente al gasto social el 42.1% de los encuestados indicando estar de acuerdo, mientras que un 2% de los encuestados se encontró en total desacuerdo.

Interpretando los porcentajes se pudo evidenciar que los colaboradores se encuentran de acuerdo con la política de recaudación de la actual gestión, aunque se debería mejorar en la eficiencia del gasto para implementar herramientas que faciliten los procesos administrativos y así reducir los tiempos de espera, el gasto social dirigido a fomentar la formalización de negocios debe tomar mayor impulso a través de campañas agresivas de concientización; todo ellos con el propósito de lograr una gestión por resultados en beneficio del ciudadano.

Contrastación de Hipótesis Específica 1

HE1: La ejecución presupuestal se relaciona directamente con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Piura, 2019

Tabla 2

Correlación entre la Dimensión Ejecución Presupuestal y los Procedimientos Administrativos de Licencias de Funcionamiento

		Ejecución Presupuestal	Proceso de Licencias de Funcionamiento
Ejecución Presupuestal	Correlación de Pearson	1	0,847**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	102	102
Proceso de Licencias de Funcionamiento	Correlación de Pearson	0,847**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	102	102

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura 2019

La tabla 2 determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión ejecución presupuestal frente a los procedimientos el mismo que arrojó un

coeficiente correlacional de 0.847, que de acuerdo a los índices de correlación de Pearson se encuentra en una correlación positiva considerable, es decir que mientras exista una adecuada ejecución del presupuesto los procesos administrativos de licencias serán óptimos. *En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 1 debido a que la ejecución presupuestal si se relaciona directamente con los procedimientos administrativos de licencias de la actual gestión municipal.*

4.1.2 Relación de la tecnología con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Piura 2019.

Tabla 3

Resultados Descriptivo de la Dimensión Tecnología y los Procedimientos Administrativos de Licencias de Funcionamiento

D ₂ Tecnología	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) TD		(4) DA		(3) NAND		(2) ED		(1) TED			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
La Municipalidad cuenta con los equipos de cómputo suficiente para ejecutar de manera eficiente los procesos administrativos	21	20.6%	53	51.9%	17	16.6%	7	6.8%	4	3.9%	102	100,00
La gestión municipal cuenta con un sistema informático eficiente que le permite reducir los plazos de tiempo en los procesos administrativos.	15	15%	68	66.7%	10	9.8%	7	7%	2	2%	102	100,00
La actual gestión municipal ha adquirido equipos tecnológicos que le permitan simplificar los procesos.	0	0%	10	9.8%	77	75.5%	15	14.7%	0	0%	102	100,00
Considera que sus compañeros de trabajo cuentan con los conocimientos en el uso de tecnologías para el proceso de licencias	2	2%	36	35.3%	52	51%	10	9.8%	2	2%	102	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad provincial de Piura.

En la tabla 3, se observó que la percepción del primer ítem respecto al nivel de equipamiento tecnológico que realiza la actual gestión municipal, el 51.9% de los encuestados estuvieron de acuerdo y tan solo el 3.9% de los encuestados totalmente en desacuerdo. En relación al segundo ítem que hace referencia al uso de un sistema informático que simplifique procesos administrativos, el 66.7% de los encuestados estuvo de acuerdo y un 2% de los encuestados en total desacuerdo. Respecto al tercer ítem que hace alusión

adquisición de equipos tecnológicos por parte de la actual gestión municipal, un 5.5% de los encuestados indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 9.8% de los encuestados estuvieron de acuerdo. El cuarto ítem se relaciona al conocimiento que poseen los trabajadores respecto al uso de las TIC, donde la percepción de un 51% de los encuestados indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras un 2% de los encuestados se encontró en total desacuerdo.

De acuerdo a los resultados de la dimensión tecnología se aprecia el equipamiento tecnológico, la aplicación de un sistema informático y la importancia de adquirir equipamiento moderno son aspectos que representa un reto para la institución debido a que los colaboradores se mostraron indiferentes frente a las premisas. Asimismo, se debe reforzar y desarrollar las capacidades de los colaboradores respecto al uso de las TIC en los procesos administrativos debido a que representan un eslabón importante en el proceso de la cadena de valor de la institución.

Contrastación de Hipótesis específica 2

HE2: La tecnología se relaciona directamente con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Piura, 2019.

Tabla 4

Relación entre la Dimensión Tecnología y los Procedimiento Administrativos de Licencias de Funcionamiento

		Tecnología	Proceso de Licencias de Funcionamiento
Tecnología	Correlación de Pearson	1	0,850**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	102	102
Proceso de Licencias de Funcionamiento	Correlación de Pearson	0,850**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	102	102

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura 2019

La tabla 4 arrojó un coeficiente de correlación de 0,85 permitiendo establecer un nivel de correlación positiva considerable entre la dimensión tecnología y los procesos administrativos de licencias de funcionamiento, es decir

que existe una relación directa, en tanto la gestión municipal implemente procesos tecnológicos con la respectiva capacitación de sus trabajadores los procesos administrativos de licencias de funcionamiento permitirán optimizar tiempo y brindar un servicio de calidad; por lo tanto *se acepta la hipótesis específica 2 en razón de que se comprobó la relación que existe la tecnología y los procedimientos administrativos.*

4.1.3 Relación de los recursos humanos con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Piura 2019.

Tabla 5

Resultados Descriptivos de la Dimensión Recursos Humanos y los Procedimientos Administrativos de Licencias de Funcionamiento

D ₃ Recursos humanos	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) TD		(4) DA		(3) NAND		(2) ED		(1) TED		T	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
La gestión municipal cumple de manera eficiente con el pago de su personal	0	0%	85	83.3%	13	12.7%	4	3.9%	0	0%	102	100,00
El personal opera los sistemas informáticos de manera efectiva	8	7.8%	72	70.6%	13	12.7%	7	6.8%	2	2%	102	100,00
La gestión municipal cuenta con una política de incentivo por cumplimiento de metas para los colaboradores que trabajan en el área procedimiento administrativo de licencias de funcionamiento.	0	0%	25	24.5%	65	63.7%	10	9.8%	2	2%	102	100,00
Considera que la preparación académica de sus compañeros de trabajo influye en el desempeño eficiente de sus funciones.	33	32.4%	52	51%	8	7.8%	7	7%	2	2%	102	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad provincial de Piura.

En la tabla 5, el primer ítem vinculado al gasto en personal que realiza la actual gestión municipal, el 83.3% de los encuestados se encontró de acuerdo, así mismo el 3.9% manifestó estar en desacuerdo. En relación al segundo ítem referido al conocimiento con el que opera los sistemas necesarios para un correcto proceso administrativo, el 70.6% de los encuestados estuvo de acuerdo y un 2% de los encuestados indicó estar en total desacuerdo. Respecto al tercer ítem asociado a los incentivos que recibe el personal en relación al cumplimiento

de metas el 63.7% de los encuestados mencionó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 2% en total desacuerdo. El cuarto ítem que hace referencia al nivel de preparación académica que tienen los colaboradores de las áreas en investigación, el 51% de los encuestados indicaron estar de acuerdo, mientras que un 2% de los encuestados estuvieron en total desacuerdo.

De acuerdo a los resultados se midió la percepción que tienen los colaboradores respecto a la dimensión recursos humanos de la actual gestión municipal y se pudo observar que si bien es cierto la Municipalidad Provincial de Piura cumple con los pagos al personal, aún existe una brecha en la contratación y capacitación suficiente del recurso humano el mismo que debería ir de acorde con la demanda administrativa, así mismo se debe implementar una política de incentivos que vayan de la mano con el cumplimiento de meta de acuerdo a la normativa vigente a fin de mantener motivados a los colaboradores y por consecuencia lograr resultados eficientes en su desempeño laboral

Contrastación de Hipótesis específica 3

HE3: Los recursos humanos se relacionan directamente con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Piura, 2019.

Tabla 6

Relación entre la Dimensión Recursos Humanos y los Procedimientos Administrativos de Licencias de Funcionamiento

		Recursos Humanos	Proceso de Licencias de Funcionamiento
Recursos Humanos	Correlación de Pearson	1	0,862**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	102	102
Proceso de Licencias de Funcionamiento	Correlación de Pearson	0,862**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	102	102

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura 2019

Se pudo apreciar que en la tabla 6 existe un nivel de correlación positiva considerable de 0,862 entre la dimensión recursos humanos y los procesos

administrativos de licencias de funcionamiento, es decir que mientras la gestión municipal administre adecuadamente el recurso humano los procesos administrativos serán eficientes. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 3 debido a que los recursos humanos se relacionan directamente con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento, es decir que mientras una de ellas mejore la otra lo hará en la misma medida y viceversa.

4.1.4 Relación del apoyo social con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Piura 2019.

Tabla 7

Resultados Descriptivos de la Dimensión Apoyo Social y los Procedimientos Administrativos de Licencias de Funcionamiento

D ₄ Apoyo social	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) TD		(4) DA		(3) NAND		(2) ED		(1) TED		T	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
La gestión municipal cuenta con una política eficiente de apoyo social en beneficio de la población	0	0%	38	37.3%	35	34.3%	12	11.7%	17	16.6%	102	100,00
La gestión municipal aplica alguna estrategia específica a fin de reducir la burocracia dentro de sus procesos administrativo de licencias de funcionamiento	0	0%	32	31.4%	47	46%	21	20.6%	2	2%	102	100,00
La Municipalidad aplica de manera eficiente el cobro de tasas por licencias de funcionamiento de acuerdo a la zona de residencia de los ciudadanos.	26	25.5%	53	52%	12	11.8%	11	10.7%	0	0%	102	100,00
La Municipalidad realiza campañas de concientización dirigidos a la población sobre los beneficios de contar con una licencia de funcionamiento en sus negocios	0	0%	24	23.5%	64	62.7%	11	10.8%	3	3%	102	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura 2019

En la tabla 7, se observó que el primer ítem relacionado a las políticas de apoyo social el 37.3% de los encuestados estuvieron de acuerdo, así mismo un 11.7% consideró estar en desacuerdo con la gestión. En relación al segundo ítem que hace referencia a las estrategias que aplica la gestión para disminuir la burocracia en los procesos el 46% de los encuestados indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y 2% manifestaron estar en total desacuerdo. Respecto

al tercer ítem vinculado al correcto cobro de las tasas municipales de acuerdo al lugar de residencia del ciudadano el 52% de los encuestados estuvo de acuerdo y un 10.7% de los encuestados en desacuerdo. El cuarto ítem que se refiere a las estrategias de concientización que desarrolla la municipalidad para impulsar la formalización de los negocios el 62.7% dijeron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la gestión, mientras que un 3% se encontró en total desacuerdo.

Los resultados permitieron determinar la percepción que tienen los colaboradores frente al apoyo social que realiza la actual gestión municipal con la finalidad de incrementar la formalización de los negocios y disminuir la burocracia en los mismos; dicha percepción fue indiferente lo cual advierte que la gestión municipal debe considerar implementar estrategias de apoyo que contribuyan a disminuir el índice de informalidad y por ende incrementar los recursos del municipio el mismo que deberá ir de la mano con procesos eficientes dejando de lado la burocracia que entorpece la eficiencia en los procesos.

Contrastación de Hipótesis específica 4

HE4: El apoyo social se relaciona directamente con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Piura, 2019.

Tabla 8

Relación entre la Dimensión Apoyo Social y el Procedimiento Administrativo de Licencias de Funcionamiento

		Apoyo Social	Proceso de Licencias de Funcionamiento
Apoyo Social	Correlación de Pearson	1	0,735**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	102	102
Proceso de Licencias de Funcionamiento	Correlación de Pearson	0,735**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	102	102

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura 2019

La tabla 8 reveló que existe una correlación positiva media entre el apoyo social y los procesos administrativos de licencias de funcionamiento, arrojando un índice de correlación de 0,735, es decir que en la medida que se gestione un correcto apoyo social los procesos de licencias de funcionamiento se verán

beneficiados con un incremento en los niveles de formalización de los negocios; *por lo tanto se acepta la hipótesis específica 4 en vista que el apoyo social si se relaciona directamente con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento.*

4.1.5 Relación de la gestión municipal con los procedimientos administrativos de licencias de la Municipalidad Provincial de Piura, 2019.

Tabla 9

Resultados Descriptivos de la Variable Independiente Gestión Municipal y la Variable Dependiente Procedimientos Administrativos de Licencias de Funcionamiento

Dimensiones de las variables	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) TD		(4) DA		(3) NAND		(2) ED		(1) TED			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	T	%
-Ejecución presupuestal	4	3.9%	75	73.5%	13	12.3%	9	8.9%	1	1%	102	100,00
-Tecnología	10	9.3%	42	41%	38	38.2%	10	9.6%	2	2%	102	100,00
-Recursos Humanos	10	10%	59	57.4%	24	24.3%	7	6.9%	2	1.5%	102	100,00
-Apoyo social	7	6.4%	37	36%	39	38.7%	14	13.4%	5	5.4%	102	100,00
-Modalidad de licencias tipo A	10	10%	45	44%	19	18%	22	22%	6	6.1%	102	100,00
-Modalidad de licencias tipo B	15	14.2%	46	45.8%	28	27.5%	9	8.6%	4	4%	102	100,00
-Modalidad de licencias tipo C	18	17.2%	27	26%	31	30.6%	20	20%	6	6.1%	102	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura 2019

En la tabla 9, el primer ítem del objetivo general se relaciona con la dimensión ejecución presupuestal, donde el 73.5% de los trabajadores se encontró de acuerdo y un 1% totalmente en desacuerdo. El segundo ítem relacionado a la dimensión tecnología el 41% estuvo de acuerdo y 2% que representa 2 trabajadores indicaron estar en desacuerdo. El tercer ítem de la dimensión recursos humanos un 57.4% estuvo de acuerdo y 1.5% estuvieron en total desacuerdo. El cuarto ítem relacionado a la dimensión apoyo social de la gestión pública el 38.7% indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y 5.4% en total desacuerdo. El quinto ítem relacionado a la dimensión modalidad de licencias de funcionamiento tipo A, el 44% de los trabajadores indicaron estar de acuerdo y 6.1% estuvieron en total desacuerdo. El sexto ítem vinculado a la modalidad de licencias de funcionamiento tipo B el 45.8% estuvo de acuerdo y el

4% manifestaron estar en total desacuerdo. El sétimo ítem relacionado a la modalidad tipo C de licencias de funcionamiento, el 30.6% indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y 6.1% estuvieron en total desacuerdo.

La percepción de los colaboradores respecto a la actual gestión municipal es favorable en cierta medida, pues existen deficiencias por cubrir como son una insuficiente contratación de personal, la misma que no cubre la demanda administrativa, equipamiento tecnológico desactualizado y escasa capacitación del personal, así mismo impulsar los niveles de formalización a través del apoyo social que realiza la gestión municipal. Respecto a las modalidades de licencias de funcionamiento la percepción de los colaboradores fue en su mayoría indiferente debido a que existen brechas por cubrir en la gestión como es disminuir la burocracia en los procesos, contar con inspectores capacitados y cumplir con los plazos establecidos en la normativa vigente de licencias de funcionamiento.

Contrastación de Hipótesis General

HG: La Gestión Municipal se relaciona directamente con los procedimientos administrativos de licencia de funcionamiento de la municipalidad Provincial de Piura, 2019.

Tabla 10

Relación entre la Variable Independiente Gestión Municipal y la Variable Dependiente Procedimientos Administrativos de Licencias de Funcionamiento.

		Gestión Municipal	Proceso de Licencias de Funcionamiento
Gestión Municipal	Correlación de Pearson	1	0,712**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	102	102
Proceso de Licencias de Funcionamiento	Correlación de Pearson	0,712**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	102	102

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura 2019

En la tabla 10 se precisó que existe una correlación positiva media entre la gestión municipal y los procesos administrativos de licencias de funcionamiento con un índice de 0,712 es decir que mientras la gestión municipal se mantenga en niveles óptimos los procesos administrativos de las licencias de funcionamiento también lo serán, *en consecuencia aceptamos la hipótesis general en razón de que la gestión municipal si se relaciona directamente con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento.* Por lo tanto, la gestión municipal tiene que ser muy cuidadosa al momento de ejecutar sus funciones debido a que de ello depende el eficiente funcionamiento de los procesos administrativos municipales.

4.2. Informe de aplicación de la Guía de Entrevista

Los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas han sido de gran ayuda para esta investigación, fueron realizadas a las funcionarias inmersas en los procedimientos administrativos investigados: *jefa de la Oficina de Defensa Civil, Ing. Ana Zavaleta Vargas y jefa de la División de Licencias, Abog. Verónica De Vinatea Zegarra*, estuvieron estructuradas con 16 preguntas las mismas que tuvieron como finalidad contribuir en el logro del objetivo general del estudio.

En cuanto al primer objetivo específico relacionado a determinar la relación de la ejecución presupuestal con los procedimientos administrativos de licencia de funcionamiento, respecto a la dimensión ejecución presupuestal de la gestión municipal, se abordó respecto a la autonomía financiera, que se da mediante la recaudación del cobro de licencias ambos funcionarios coincidieron al manifestar que es una gran fuente de financiamiento de recursos propios con los que cuenta la Municipalidad. Sobre el nivel de ejecución de ingresos, manifestaron que si es bueno, pero pidieron que esos ingresos sean utilizados en la ejecución de proyectos de simplificación administrativa en base a una gestión por resultados. También los funcionarios recomendaron minimizar los niveles de burocracia a fin de lograr la eficiencia en el gasto. Con respecto al gasto social ambos funcionarios concuerdan que antes si se han dado estos proyectos pero que la actual gestión municipal no está realizando programas de sensibilización y

concientización respecto a los procesos de formalización de negocios el mismo que se ve reflejado en los altos índices de informalidad.

Respecto al segundo objetivo específico relacionado a determinar la relación de la tecnología con los procedimientos administrativos de licencia de funcionamiento, en cuanto a la dimensión tecnología de la gestión municipal, se abordó respecto al nivel de equipamiento tecnológico para el proceso de licencias de funcionamiento, manifestaron que si ayuda en el proceso pero no es aprovechado eficientemente por los colaboradores debido a la escasa capacitación que reciben generando demora en los procedimientos. Adicionalmente indicaron que por su función saben que capacidades tiene cada trabajador, pero no saben qué nivel de conocimiento en el uso de las tecnologías tiene cada colaborador, pero si consideran que la edad en la mayoría de los colaboradores podría representar un obstáculo debido a que superan los sesenta años, en consecuencia no se estaría aprovechando correctamente las TIC.

Respecto al tercer objetivo específico relacionado a determinar la relación de los recursos humanos con los procedimientos administrativos de licencia de funcionamiento, en cuanto a los entrevistados sobre la dimensión de recursos humanos de la gestión municipal, informaron que el nivel del gasto no hay atrasos en los pagos a los trabajadores, pero en la contratación de personal no va acorde con la demanda de solicitudes ingresadas por los ciudadanos. También aseguraron que el escaso personal contratado no es el idóneo, debido a la falta de cobertura presupuestal. Sostuvieron que la actual gestión municipal no aplica una política de capacitación optima a sus colaboradores, asimismo consideraron que no todos los trabajadores son profesionales en dichas áreas, solo un 30% lo es.

Respecto al cuarto objetivo específico relacionado a determinar la relación del apoyo social con los procedimientos administrativos de licencia de funcionamiento, en cuanto a la información proporcionada respecto a la dimensión apoyo social de la gestión municipal, a nivel del área de atención al ciudadano, el mismo que atiende solicitudes, reclamos y atenciones, ellos reconocen que realizan una labor eficiente y que la demora depende de las áreas que resuelven los casos.

Las implicancias de estos resultados según los objetivos específicos de la investigación es que si la gestión municipal no le da la debida importancia a los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento, como mejorar los equipo de cómputo o capacitar más al personal inmerso en esos trámites se *volverán más burocráticos dichos procedimientos no cumpliéndose los plazos establecidos, se generara un clima de incomodidad y mala imagen de la gestión por parte de los ciudadanos que requieren obtener su licencia de funcionamiento para su establecimiento.* Con estas respuestas planteadas se puede determinar la relación de la gestión municipal con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento en la municipalidad de acuerdo al objetivo general.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación fue *determinar la relación que existe entre la gestión municipal y los procesos administrativos de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019*, lo que motivó la elaboración y aplicación de instrumentos cualitativos (guía de entrevista) y cuantitativos (cuestionario en escala ordinal) con la finalidad de obtener información relevante que permita abordar de manera integral la problemática en estudio y así alcanzar el objetivo principal. Los hallazgos encontrados fueron contrastados con los fundamentos teóricos y antecedentes previos los mismos que se discuten a continuación.

El primer objetivo específico tuvo como finalidad *determinar cómo se relaciona la ejecución presupuestal con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la actual gestión municipal*, considerando que la manera como se distribuyen los recursos propios debe obedecer a las necesidades públicas, tal como lo afirma Bahillo y Pérez (2017), quien lo define a los procedimientos administrativos como la agrupación y actividades realizadas por las municipalidades en función de los objetivos sociales; es decir que está directamente relacionada con el concepto de actividades realizadas por el municipio en favor del bien común, por tal razón el área de licencias de funcionamiento como parte integradora de la Municipalidad de Piura y responsable del desarrollo económico de la ciudad planifica, organiza, dirige y controla las actividades inherentes de su área.

En tal sentido la investigación de Zúñiga (2018) concluyó que efectivamente la concentración de recursos presupuestales orientados a fortalecer los procesos internos permitirá acceder a servicios públicos de calidad. Así mismo el estudio de Romero (2017) sostuvo que existe relación significativa entre la gestión pública y el progreso del distrito en estudio, indicando que la toma de decisiones oportunas en los procesos municipales es clave para el éxito o fracaso de la gestión. Del mismo modo Castillo (2018) determinó que la Gestión administrativa frente a la Distribución de los Recursos Tributarios Recaudados en el Distrito reflejó una baja percepción de las familias, dando como resultado una baja significancia; por lo tanto, la eficiencia en la distribución de los recursos

permite mantener servicios municipales de calidad viéndose reflejado en la percepción aceptable de la población.

En relación a la percepción de los colaboradores respecto a las ejecución presupuestal orientada a los procesos administrativos de licencias de funcionamiento es favorable, demostrando un 73.5% de aceptación por parte de los colaboradores, aun así existe grietas por cubrir tal como lo afirmaron en la entrevista aplicada a la jefa de licencias de funcionamiento y la jefa de defensa civil, quienes enfatizando que la Municipalidad cuenta con recursos recaudados a través de los procesos de licencias, los mismos que deberían estar orientados a corregir, implementar e innovar los elementos participativos de las áreas en estudio con el propósito de lograr un proceso basado en una gestión por resultados que permita cubrir la demanda ciudadana y por consecuencia reducir los tiempos de espera.

En tal sentido; de acuerdo a la investigación *se acepta la primera hipótesis específica: La ejecución presupuestal se relaciona directamente con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Piura, 2019*, en razón de que los hallazgos demostraron que *existe correlación positiva considerable arrojando un coeficiente de 0.847*, por lo tanto se determinó que existe relación significativa directa entre la ejecución presupuestal y los procesos de licencias de funcionamiento , por lo tanto; la gestión municipal debe aplicar extremo cuidado en la toma de decisiones en relación a la ejecución de sus propios recursos, pues de no hacerlo los procesos administrativos de licencias se verían afectados debido a la relación directa que existe entre ambas.

El *segundo objetivo específico* fue *determinar cómo se relaciona la tecnología con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento*, teniendo en cuenta que Contreras (2017) considera que la tecnología mide el nivel de equipamiento tecnológico a fin de brindar un servicio de calidad el mismo que debe estar articulado con el conocimiento de los trabajadores en el uso de las TIC y así facilitar la modernización de la gestión. Teniendo en cuenta que la modernización e innovación de las áreas municipales representan un pilar de soporte indispensable para el logro del objetivo institucional, la ley de modernización de la gestión pública considera que: contar con un gobierno electrónico permite facilitar y acelerar los procesos administrativos. De acuerdo a

ello se analizó la actual gestión municipal a través de la percepción de los colaboradores, la misma que fue favorable en un 41.7%, así mismo en la entrevista dirigida a los jefes de defensa civil y licencias de funcionamiento consideraron que el nivel tecnológico podría mejorar si se contará con sistemas informáticos modernos que agilicen los procesos, además de tener colaboradores capacitados en el uso de las TIC considerando que en su mayoría los trabajadores municipales superan los 50 años de edad, aspecto que podría representar un reto, pues se corre el riesgo de que los servicios informáticos no sean aprovechados al máximo

Contrastando los hallazgos con el estudio de Estrella (2016) se determinó que existe semejanza en los resultados debido a que el investigador concluyó que los escasos registros informativos generaron un bajo control en el otorgamiento de licencias comerciales. Así mismo el estudio de Rivas (2018) determinó que existe relación positiva significativa de ambas variables, por lo tanto si la gestión municipal invierte en innovación tecnológica, los procesos de formalización se verán reforzados, es por ello que la investigación de Cruz (2017) determinó que la implementación de una propuesta de mejora integral incluyendo los aspectos tecnológicos ayudaría a la gestión pública municipal. En tal sentido cuando una institución cuenta con una plataforma tecnológica sólida y esta se complementa con trabajadores capacitados para su uso, la expectativa de éxito de los procesos involucrados es alta, es por tal razón que implementar, innovar y capacitar son elementos indispensables en la toma de decisiones municipales.

Por lo tanto de acuerdo a la investigación *se acepta la segunda hipótesis específica: La tecnología se relaciona directamente con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Piura, 2019*, debido a que los resultados revelaron que existe correlación positiva considerable arrojando un índice de 0.850; por lo tanto existe relación significativa directa entre la tecnología y los procesos de licencias, es decir que la eficacia y mejoramiento de la tecnología repercutirá de manera positiva en los procesos y viceversa.

Se abordó el *tercer objetivo específico*, el mismo que tuvo como finalidad *determinar la relación de los recursos humanos con los procedimientos*

administrativos de Licencias de funcionamiento. Teniendo en cuenta que el elemento con mayor valor dentro de una institución es el recurso humano, la percepción de los colaboradores demostraron una aceptación favorable de un 57.4% respecto a la relación laboral que demuestra la actual gestión respecto al personal, aun así manifestaron que la Municipalidad no realiza las contrataciones oportunas de personal, las mismas que deben ir de la mano con la demanda ciudadana, del mismo modo muchos de ellos desconocen la política de incentivos por resultados que rige en la norma vigente. Así mismo los jefes del área de defensa civil y el área de Licencias quienes fueron entrevistadas, expresaron que no se capacita de manera recurrente al personal, lo que representa un riesgo en la gestión debido a que los procesos no se estarían desarrollando con la eficiencia esperada.

Respecto a ello Arroyo (2016) indica que la gestión municipal tiene la necesidad de transformar y romper los paradigmas para fortalecer las capacidades de sus recursos humanos dándole la debida importancia a sus trabajadores para así reducir y avanzar del modelo burocrático al diseño de las organizaciones inteligentes modernas. Del mismo modo Carrasco (2017) sostiene que cuando la gestión municipal es deficiente los procesos administrativos presentan errores burocráticos que involucran a sus recursos humanos generando una posible falta de compromiso.

Por su parte Palacios (2016) concluye su investigación indicando que una Municipalidad puede adoptar una posición de riesgo estratégico respecto al dominio de las tecnologías de información y comunicaciones en sus procedimientos administrativos cuando el recurso humano que los maneja carece de conocimiento y capacitación constante. En tal sentido y respaldado por los estudios previos a la investigación los recursos humanos dentro de una institución representan el bien más valioso, debido a que son las personas quienes le agregan valor a sus funciones y es la institución quien fomenta el compromiso es ellos a través de buenas prácticas laborales y ambientes de trabajo.

En tal sentido de acuerdo a las investigación *se acepta la tercera hipótesis específica: Los recursos humanos se relacionan directamente con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Piura, 2019,* debido a que los resultados arrojaron un nivel de

correlación positiva considerable de 0.862 donde existe una relación significativa directa entre los recursos humanos y los procesos de licencias de funcionamiento, por lo tanto si la institución cuenta con personal, capacitado, motivado y en buenas condiciones laborales todos los procesos administrativos se desarrollaran con eficiencia, cumpliendo las expectativas de la demanda ciudadana.

Respecto al *cuarto objetivo específico*, se buscó *determinar la relación del apoyo social con los procedimientos administrativos de licencias*. Teniendo en cuenta que la gestión dentro de su plan de trabajo considera estrategias destinadas a captar comerciantes y emprendedores informales a fin de incorporarlos a la formalidad del entorno empresarial, la percepción de los colaboradores solo fue favorable en un 36% debido a que manifestaron que la actual gestión *no realiza campañas de sensibilización de alto impacto*, del mismo modo los jefes entrevistados, sostuvieron que si bien es cierto que las tasas que se aplican de acuerdo a la zona son las correctas y van de acuerdo con la normativa, coinciden en que se deben implementar estrategias de acción inmediata con el propósito de realizar visitas a los establecimientos informales y aplicar notificaciones preventivas informando los beneficios del comercio formal, evitando multas que perjudican al comerciante

En tal sentido Contreras (2017) considera al apoyo social como una dimensión de la gestión municipal que permite medir la variable a fin de determinar su relación con los procesos administrativos de licencias de funcionamiento, es por ello que Briseño (2017) en su estudio considera que dentro de cada gestión municipal los procesos de institucionalización de la autonomía que tiene cada gestión y la innovación social permiten realizar actividades para que la población se integre y participe. De igual modo Briceño (2016) sostiene que la dimensión con mayor debilidad al medir la gestión municipal es el apoyo social y en menor grado los recursos humanos, debido a que influyen de manera restrictiva en las debilidades de la variable dependiente por trámites administrativos lentos.

Lo mismo sostiene Chiroque (2016) al indicar que la incorporación de nuevos comerciantes al sector formal se ve impulsada por las estrategias que implemente la gestión municipal, la mismas que deben estar orientadas a facilitar los procedimientos. Partiendo de ello, las municipalidades cuentan con áreas

responsables de fomentar e impulsar la formalización, las cuales son las oficinas de defensa civil y licencias de funcionamiento, las mismas que trabajan de manera articulada. Las áreas cuentan con la normativa que les permite implementar planes de acción en bien de la población. Por lo tanto, si la gestión municipal realiza acciones estratégicas de apoyo social impulsando la formalidad del sector, se incrementarán los índices de formalidad, aumentando los tributos municipales y por consecuencia la gestión municipal se verá beneficiada con el plan de incentivos por cumplimiento de metas que brinda el ministerio de economía y finanzas, formándose un círculo virtuoso entre la municipalidad, los colaboradores y la ciudadanía.

En tal sentido y de acuerdo a la investigación *se acepta la cuarta hipótesis específica: El apoyo social se relaciona directamente con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Piura, 2019*. Debido a los resultados permitieron determinar que existe un nivel de correlación positiva media de 0.735 *por lo tanto* mientras el apoyo social se gestione de manera eficiente los procesos administrativos de licencias de funcionamiento fluirán en la misma dirección.

El *objetivo general* de la investigación fue *determinar cómo se relaciona la gestión municipal con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento*. Considerando que bajo la gestión municipal se encuentran todos los procesos encargados de brindar servicios públicos, tal como lo afirma Bahillo y Pérez (2017), quienes la definen a los procedimientos administrativos como la agrupación y actividades realizadas por las municipalidades en función de los objetivos sociales; es decir que está directamente relacionada con el concepto de actividades realizadas por el municipio en favor del bien común, fundamento respaldado por la investigación de Rojas (2018) quien concluye que la gestión municipal delega a sus funcionarios poder para entregar permisos municipales de acuerdo a los requisitos establecidos por la ley a los ciudadanos que la requieran.

Así mismo Estela (2018) considera que la relación de la eficacia de los procedimientos administrativos con la gestión del municipio se asocia a las características de los procedimientos administrativos, las características del Texto Único del Procedimiento Administrativo que muestra los requisitos que deben presentar los ciudadanos, el uso de simplificación administrativa que debe aplicar

las gestión municipal para mejorar dichos procedimientos, el papel del equipo de mejora continua que permite corregir las trabas burocráticas y el papel del funcionario que atiende al usuario. Del mismo modo la investigación de Lalupú (2017) afirmó que cuando existe una percepción muy alta en la calidad del servicio que se brinda, la gestión municipal maneja una eficiente política presupuestal, capacita a su personal, adquiere equipos tecnológicos óptimos y le brinda servicios de calidad a la población.

Teniendo en cuenta que los estudios previos coinciden en que una correcta gestión municipal da como resultado procesos administrativos eficientes y de calidad, la municipalidad de Piura aún presenta deficiencias en su gestión, pues la apreciación de los colaboradores de las áreas en estudio fue regular, por lo tanto aún existen desafíos por superar, tal como lo manifestaron en las entrevistas realizadas a las jefaturas de licencias y defensa civil, manifestando que se debe conferir mayor atención a las áreas que son responsables de velar por el desarrollo empresarial de la población, a fin de contribuir con el objetivo local, regional y nacional.

En tal sentido de acuerdo a la investigación *se acepta la hipótesis general: La Gestión Municipal se relaciona directamente con los procedimientos administrativos de licencia de funcionamiento de la municipalidad Provincial de Piura, 2019, donde* la evaluación de resultados determinó que existe un nivel de correlación positiva media de 0.732 afirmando que existe relación significativa directa entre la gestión municipal y los procesos administrativos de licencias de funcionamiento, es decir que en la medida que el gobierno local ejerza una gestión municipal eficiente e integral todos los procesos administrativos que dependen de ella se conducirán enfocados en cubrir las necesidad de la población.

VI. CONCLUSIONES

1. El nivel de correlación entre la dimensión ejecución presupuestal y los procedimientos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad provincial de Piura fue de 0,847 que corresponde a una correlación positiva considerable, en consecuencia sí la ejecución presupuestal es eficiente, los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento también lo serán.
2. El nivel de correlación entre la dimensión tecnología y los procedimientos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad provincial de Piura fue de 0,85 que corresponde a una correlación positiva considerable, por lo tanto si la tecnología es eficiente los procedimientos administrativos también lo serán.
3. El nivel de correlación entre la dimensión recursos humanos y los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad provincial de Piura fue de 0,862 que corresponde a una correlación positiva considerable, en consecuencia si la entidad cuenta con personal capacitado y motivado los procedimientos administrativos se desarrollarán con eficiencia.
4. El nivel de correlación entre la dimensión apoyo social y los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Piura fue de 0,735 que corresponde a una correlación positiva media, por lo consiguiente, si la gestión municipal realiza estrategias destinadas a incorporar a nuevos empresarios informales entonces las tasas de recaudación por concepto de licencia de funcionamiento se incrementarán.
5. El nivel de correlación entre la variable Gestión Municipal y los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Piura fue de un índice de 0,712 que corresponde a una correlación positiva media, es decir qué; si la gestión municipal es más eficiente los procedimientos administrativos también lo serán.

6. Se identificó que la dimensión con mayor aceptación por parte de los colaboradores del área de defensa civil y licencias de funcionamiento fue la ejecución presupuestal, arrojando un porcentaje de 73.5%, en consecuencia si la gestión municipal aplica estrategias saludables en su ejecución presupuestal la distribución de sus recursos obedecerá a necesidades reales.
7. Se determinó de que la dimensión con menor aceptación por parte de los colaboradores fue el apoyo social que ejerce la actual gestión municipal con un 26%, debido a la gestión municipal dentro de sus decisiones no considera implementar estrategias dirigidas a impulsar el sector.
8. Se determinó que las modalidades de riesgo A, B y C de los procedimientos de licencias de funcionamiento dependen de la complejidad o riesgo del establecimiento que se desea formalizar, en consecuencia existe la necesidad inmediata de capacitar a sus trabajadores con el fin de reducir la burocracia en los procedimientos administrativos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Promover una correcta ejecución presupuestal en la Municipalidad provincial de Piura, permitirá innovar y potenciar diferentes estrategias planteadas en la gestión, tomando como prioridad que se implementen en las áreas responsables de impulsar el desarrollo empresarial de la localidad.
2. Implementar sistemas tecnológicos, equipos de cómputo y capacitar a los colaboradores respecto al uso de las TIC, permitirá que los procesos se realicen con eficiencia, iniciando con las áreas de mayor saturación administrativa a fin de evitar que se rompa la cadena de valor en los procesos.
3. Priorizar el recurso humano dentro de la institución pública como elemento indispensable para lograr una gestión por resultados, fomentará en los colaboradores compromiso institucional, el mismo que se verá reflejado en el desarrollo de sus funciones permitiendo así brindar un servicio de calidad al ciudadano.
4. Promover campañas de sensibilización y concientización sobre los beneficios de obtener una licencia de funcionamiento, impulsando el desarrollo local y la gestión municipal deberá aplicar dichas campañas a través del aprovechamiento de los recursos propios con los que cuenta la Municipalidad.
5. Realizar una correcta gestión municipal a través del trabajo articulado de todas las áreas municipales, con el propósito de contar con procedimientos administrativos eficientes y eficaces que fomenten el trabajo en equipo y la participación activa de sus miembros a fin de lograr una gestión por resultados que contribuya de manera positiva en el sector empresarial.
6. Disponer adecuada y oportunamente de los recursos propios que genera la Municipalidad provincial de Piura, con el propósito de cubrir necesidades que

vayan de la mano con la realidad local, identificando poblaciones vulnerables, priorizando las que requieran de pronta atención.

7. Impulsar proyectos de carácter social a través del área de licencias de funcionamiento, que permitan acercar a la pequeña y mediana empresa hacia el sector formal generando condiciones para el desarrollo local.
8. Proponer estrategias de gestión municipal de mejora dirigidas a la simplificación administrativa con el propósito de destrabar los tramites de licencias, implementando campañas a emprendedores informales, descentralizando el área de licencias, implementando una ventanilla única y proponiendo un plan de segmentación de inspectores en cada modalidad de riesgo.

VIII. PROPUESTA

Estrategias de Gestión Municipal para Impulsar la Efectividad en los Procedimientos Administrativos de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Piura 2019

8.1. Introducción

Las municipalidades son instituciones descentralizadas del gobierno local que surgen de la voluntad popular. Pese a contar con autonomía en su gestión municipal para decidir y ordenar a fin de velar por el desarrollo local, existen deficiencias que repercuten en la calidad de servicio que se brinda al ciudadano. A través de la nueva ley orgánica de Municipalidades que promueve el desarrollo integral por medio de reformas, cambios y reorganizaciones con el propósito de implementar medidas rápidas de solución para afrontar diversas problemáticas municipales. La mala gestión municipal ocupa el quinto lugar dentro de los principales problemas sin resolver en las municipalidades, debido a diversas falencias que representan un reto para el estado quien debe garantizar el acceso a servicios públicos de calidad.

Dentro de las áreas encargadas de fomentar el desarrollo empresarial a través de la aprobación de licencias está el área de defensa civil quien trabaja de manera conjunta con el área de licencias. Ambas encargadas de innovar, promover y mantener niveles óptimos de formalización empresarial. Actualmente en teoría los municipios facilitan la obtención de licencias a través de una solicitud con carácter de declaración jurada con la intención de simplificar el trámite. Pese a ello existen inconsistencias en el proceso como la excesiva demanda de solicitudes frente al deficiente personal en atención al ciudadano, el escaso número de inspectores en los diferentes niveles de riesgo que dilatan en exceso los tiempos de espera, la falta de implementación de un plan de incentivos a los colaboradores de acuerdo a la norma vigente, la deficiente sensibilización y concientización de los beneficios de la formalización orientado a comerciantes y emprendedores informales. Por las razones expuestas surge la necesidad de implementar una propuesta de gestión municipal orientada a impulsar la eficiencia en los procesos y en los colaboradores de las áreas de defensa civil y licencias.

8.2. Objetivos

8.2.1 Objetivo General

Proponer estrategias de gestión municipal para impulsar la efectividad en los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Piura 2019.

8.2.2 Objetivos Específicos

- a) Asegurar una mayor recaudación en el cobro de las tasas que se verá reflejado en el incremento de los procedimientos administrativos de licencias.
- b) Mejorar el servicio de los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento para incentivar la formalización empresarial.
- c) Incrementar la accesibilidad y la simplificación de los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento a todos los niveles socioeconómicos de la jurisdicción.
- d) Fortalecer el procedimiento de inspección en los establecimientos según la modalidad de sus riesgos evaluados.

8.3. Justificación

La razón para determinar las estrategias, están sustentadas en los hallazgos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos en la Gestión Municipal de la Municipalidad Provincial de Piura, los mismos que dejaron al descubierto una situación deficiente en la efectividad de los procedimientos administrativos. Así mismo permitió identificar aquellos aspectos o factores prioritarios en la tomar acciones municipales. La propuesta presenta una justificación de carácter práctica pues busca proponer una solución al problema planteado y de carácter social pues repercutirá en beneficio de la población, en el planteamiento de la propuesta se basa en el desarrollo de estrategias que permita mejorar deficiencias que requiere la entidad en función a las estrategias de gestión municipal para impulsar la efectividad en los procedimientos administrativos respecto a los tramites de licencia de funcionamiento donde la gestión municipal debe impulsar la formalización en beneficio de la comunidad.

8.4. Análisis de la Matriz FODA

Para el desarrollo de esta propuesta se ha utilizado el FODA del área donde se realiza el procedimiento de licencias de funcionamiento, mostrando sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenaza, como a continuación se detalla:

Tabla 11

Matriz Foda Estratégico

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Factores Internos	F1. Autonomía municipal F2. Recursos presupuestales propios. F3. Alto uso de Redes sociales y pagina web. F4. Accesibilidad geográfica. F5. Cumplimiento en el pago de planillas.	D1. Falta Exclusividad de terminalistas en el área de atención al ciudadano. D2. Escasa capacitación y actualización de personal. D3. Escaso personal de inspectoría capacitado y certificado. D4. Deficiencias en equipamiento tecnológico D5 Procesos Burocráticos
Factores Externos		
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA F-O	ESTRATEGIA D-O
O1. Alianzas estratégicas con empresas capacitadoras. O2. Demanda empresarial no atendida. O3. Apoyo internacional O4. Plan de incentivos por cumplimiento de metas municipales. O5. Implementación progresiva de ley de modernización de la gestión pública.	F2-O5 Implementar campañas agresivas de verificación a comerciantes informales a través de notificaciones preventivas.	D1-O2 Implementar una ventanilla única de atención exclusiva para los procedimientos de licencias de funcionamiento
AMENAZAS	ESTRATEGIA F-A	ESTRATEGIA D-A
A1. Emergencia sanitaria. A2. Amenaza de fenómenos naturales. A3. Burocracia estatal A4. Entorno político A5. Deficiencia presupuestal del gobierno central.	F1-A3 Descentralizar el área de licencias implementando oficinas de atención al ciudadano para los procedimientos de licencias en centros comerciales de alta de concurrencia.	D3-A5 Implementar un plan de segmentación para cubrir la demanda de inspectores en cada modalidad de riesgo.

Fuente: Análisis en base a información de resultados

8.5. Descripción de las estrategias

Las estrategias propuestas estuvieron motivadas por un exhaustivo análisis de los factores internos y externos (FODA) de la institución, los mismos que permitieron identificar las (04) principales que permitirá a la gestión municipal mejorar la efectividad de los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento, las cuales tienen factores favorables con el propósito de potenciarlos, y factores desfavorables con el propósito de corregirlos. Estas se detallan a continuación:

8.5.1 Estrategia FO: Implementar Campañas Agresivas de Verificación a Comerciantes Informales a través de Notificaciones Preventivas

a) Descripción de la Estrategia

La estrategia **F-O** tiene el propósito de incrementar los niveles de formalización de comerciantes informales, a través de notificaciones preventivas con la finalidad de evitar multas y malas prácticas institucionales.

b) Tácticas

- Al implementar la estrategia F-O se pretende promover la formalización empresarial del pequeño y mediano comerciante en la ciudad de Piura, permitiendo impulsar el desarrollo económico y por consecuencia el incremento de la recaudación de tributos por dicho concepto.
- Para tal propósito se concientizará a la población a través de las notificaciones preventivas, informando los beneficios y alertando sobre las consecuencias de la informalidad.
- Aplicar tales medidas se reducirán las malas prácticas o posibles actos de corrupción mejorando la percepción del ciudadano frente a las instituciones públicas.

c) Programa estratégico

Para llevar a cabo la estrategia, se iniciará identificando las zonas geográficas que tenga actividad comercial en la jurisdicción de la municipalidad, posteriormente se determinaran los establecimientos informales y se procederá a realizar un análisis de la idiosincrasia de la población identificada con el propósito de conocer sus estilos de vida. Para este trabajo se elaborará un cronograma de visitas a los establecimientos identificados aplicando la notificación preventiva, informando y otorgando tiempo razonable para realizar el proceso administrativo. Para lograr mayor efectividad en el proceso se realizará un control de las notificaciones preventivas realizadas y nuevamente se visitará el establecimiento para su verificación.

d) Responsable

- El responsable de dirigir la estrategia será el jefe del área de fiscalización y control.

e) Cronograma de Actividades

Tabla 12

Cronograma para Implementar Campañas agresivas de verificación de comerciantes y emprendedores informales a través de notificación preventiva

Período	Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
-Se Identificarán las zonas geográficas	█																							
-Se Identificarán los establecimientos informales.		█	█																					
-Se realizará un análisis de la idiosincrasia de la población identificada			█	█																				
-Se elaborará un cronograma de visitas a los establecimientos identificados				█																				
-Se Realizarán las visitas a los establecimientos aplicando la notificación preventiva, informando y otorgando tiempo razonable para realizar el proceso administrativo.					█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
-Se realizará un control de las notificaciones preventivas a través de una base de datos.																								
-Se reprogramarán inspecciones para verificar el cumplimiento del trámite.																						█	█	█

Elaboración propia

f) Presupuesto de Gasto

Tabla 13

Honorarios de contratación de fiscalizadores

Partida	Cantidad	P. Unitario	Importe total por semestre
Modalidad de trabajo CAS por 6 meses.	5 fiscalizadores	S/ 1500.00	S/ 45.000.00
Total			S/ 45.000.00

Elaboración propia

Tabla 14

Material de oficina

Partida	Cantidad	Precio Unitario	Importe total por semestre
Hojas Din A4	6 millares	S/ 11.00	S/ 66.00
Bolígrafos	Medio millar color azul	S/ 1.00	S/ 500.00
Tóner	3	S/ 200.00	S/600.00
Tablero portátil A4	5	S/ 4.8	S/ 24.00
Cuaderno de control	15	S/ 2.00	S/ 30.00
Fotocheck	5	S/ 18.00	S/ 90.00
Chalecos	5	S/ 35.00	S/ 175.00
TOTAL			S/ 1485.00

Elaboración propia

Tabla 15

Impresión de papeletas

Partida	Cantidad	Precio Unitario	Importe total por semestre
Impresión de papeletas	2 millares	S/ 25.00	S/ 50.00
TOTAL			S/ 50.00

Elaboración propia

Tabla 16*Servicios adicionales movilidad*

Partida	Cantidad	Precio Unitario	Importe total por semestre
	Un		
Mantenimiento	mantenimiento por mes	S/ 90.00	S/ 540.00
TOTAL			S/540.00

Elaboración propia

Total de presupuesto a utilizar en estrategia FO: s/ 47,075.00

g) Viabilidad:

La implementación de la estrategia FO es viable debido a que la Municipalidad de Piura cuenta con autonomía en su gestión y decisión sobre sus recursos que provienen de recursos ordinarios directamente recaudados y canon.

h) Mecanismo de control

- Número de solicitudes ingresadas en oficina de atención al ciudadano.
- Nivel de recaudación por conceptos de tasas de licencias de funcionamiento.
- Número de notificaciones preventivas entregadas a cada empresario informal
- Número de empadronados actualizado de los establecimientos según los rubros comerciales en los sectores visitados.

8.5.2 Estrategia DO: Implementar una Ventanilla Única de Atención Exclusiva para Agilizar los Procedimientos de Licencias de Funcionamiento dentro de la Municipalidad Provincial de Piura

a) Descripción de la Estrategia

Tuvo como prioridad impulsar el desarrollo económico y ser una herramienta que contribuya en disminuir los índices de informalidad. La oficina exclusiva de atención solo atenderá los procesos administrativos de licencias de funcionamiento con el propósito de agilizar para hacer más accesible y eficientes los procedimientos de licencias.

b) Tácticas

- La implementación de la estrategia DO consiste en poner en funcionamiento una ventanilla en el área de atención al ciudadano de Municipalidad Provincial de Piura exclusiva para los procesos de licencias de funcionamiento a fin de reducir los tiempos de espera en el proceso.
- Estimular la formalización de los comerciantes de la localidad.
- Para ello la implementación de una ventilla única sería parte de un cambio sostenible o reforma estructural en la política local de la Municipalidad que asegure incrementar de manera progresiva los niveles de formalización de la localidad.

c) Programa estratégico

La implementación de la estrategia partirá identificando una zona estratégica en el área de atención al ciudadano para la implementación de la ventanilla exclusiva de procesos de licenciamiento. Para ello se contará con personal propio y capacitado del área de defensa civil y licencias de funcionamiento, que cuenten con la experiencia necesaria en los procedimientos de licencias y defensa civil. Para ello se realizará el equipamiento óptimo de la ventanilla única de atención.

d) Responsable

- El responsable de llevar a cabo la estrategia será el jefe del área de Licencias de funcionamiento.

f) Cronograma de actividades

Tabla 17

Implementar una Ventanilla Única de Atención Exclusiva para los Procedimientos

ACTIVIDADES	PERÍODO	Diciembre			
		1	2	3	4
Identificar una zona estratégica en el área de atención al ciudadano para la implementación de la ventanilla exclusiva de procesos de licenciamiento.					
Selección y capacitación del personal propio del área de defensa civil, que cuenten con la experiencia necesaria en los procesos de licencias.					
Equipamiento de la ventanilla única de atención de los procesos de licencias de funcionamiento.					

Elaboración propia

f) Presupuesto de Gasto

Tabla 18

Equipamiento de la ventanilla única en el área de atención al ciudadano

Partida	Cantidad	Precio Unitario	Importe total
Módulo de atención	Un módulo	S/ 500.00	S/ 500.00
Equipo de computo	computadora	S/ 1500.00	S/ 1500.00
Impresora multifuncional	impresora	S/ 800.00	S/ 800.00
Sillas	Dos sillas	S/ 120.00	S/ 240.00
Material de oficina	Hojas, tóner, lapiceros, tampón, grapadora,	S/ 300.00	S/ 300.00
Impresión de formatos por cada modalidad	millar	S/ 25.00	S/ 400.00
Sillas para la sala de espera	Tres sillas	S/ 80.00	S/ 240.00
Total			S/ 3980.00

Elaboración propia

El presupuesto total para realizar la estrategia DO es S/ 3,980.00

g) Viabilidad

Se considera que la estrategia es viable debido a que se cuenta con el personal disponible y con experiencia del área de defensa civil y con los recursos ordinarios directamente recaudados, canon y sobre canon.

h) Mecanismos de control

- Número de solicitudes en el ingreso de expedientes externos.
- Número de comprobante de pago SAT por el cobro de tasa de licencias y certificado defensa civil.
- Número de Control de la Ticketera.
- Número de solicitudes de creación de RUC en la SUNAT

8.5.3 Estrategia FA: Descentralizar el Área de Licencias de Funcionamiento Implementando Oficina de Atención al Ciudadano para los Procedimientos de Licencias en Centros Comerciales de Alta de Concurrencia.

a) Descripción de la estrategia

La descentralización institucional como parte de la modernización en la nueva gestión pública, tiene como objetivo articular, orientar e impulsar todas las entidades públicas hacia una gestión por resultados que impacte positivamente en el ciudadano y en el desarrollo económico del país, es por ello que la estrategia FA busca adaptar las políticas del gobierno local, específicamente los servicios de licencias de funcionamiento con el fin de satisfacer las necesidades de la población informal implementando una oficina en el centro comercial real plaza u otro que le permita al ciudadano tener mayor accesibilidad a los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento.

b) Tácticas

- La implementación de la estrategia FA le permitirá al ciudadano y al gobierno local obtener beneficios de manera conjunta. El ciudadano tendrá la posibilidad de acceder a una oficina descentralizada y realizar procesos administrativos de licencias de funcionamiento con el propósito de formalizar su negocio.
- El gobierno local aprovechará el pago de tributos por conceptos de licencias de funcionamiento aumentando la recaudación de sus ingresos. Asimismo, habrá mayor acercamiento entre la población y la Municipalidad.
- La implementación de una oficina de procesos administrativos en un centro comercial de alta concurrencia agilizará los procesos, reducirá los tiempos de atención y trámite administrativo y mejorará la percepción de la población respecto a los servicios públicos.

c) Programa estratégico

Se iniciará realizando el análisis y elección del centro comercial donde se implementará la oficina de atención, posteriormente se procederá a la contratación de dos personas para atención en oficina que tenga experiencia en el

tema de licencias y atención al cliente. Luego se realizará el equipamiento de oficina: Equipo de cómputo, módulo de atención, sala de espera para el público, servicio de internet, material de oficina. Antes de iniciar sus actividades se dará capacitación del personal contratado

d) Responsable

- El responsable de la estrategia será el jefe de la división de licencias de funcionamiento.

e) Cronograma de actividades

Tabla 19

Cronograma para implementar Oficina Centro Comercial de Alta concurrencia

ACTIVIDADES	PERÍODO	Diciembre			
		1	2	3	4
Análisis y elección del centro comercial donde se implementará la oficina de atención.		■			
Contratación de dos personas para atención en oficina.			■	■	
Equipamiento de oficina: Equipo de cómputo, módulo de atención, sala de espera para el público, servicio de internet, material de oficina				■	
Capacitación del personal contratado					■

Elaboración propia

f) Presupuesto de Gasto

Tabla 20

Honorarios de terminalistas contratados

Partida	Cantidad	Precio Unitario	Importe total
Modalidad de trabajo CAS por 6 meses.	2 terminalistas	S/ 1500.00	S/ 3.000.00
TOTAL			S/ 3.000.00

Elaboración propia

Tabla 21*Contrato de arrendamiento de oficina*

Partida	Cantidad	Precio Unitario	Importe total
Alquiler de oficina en Centro comercial Real Plaza.	Una oficina	S/ 2500.00	S/ 2500.00
TOTAL			S/ 2500.00

*Elaboración propia***Tabla 22***Servicios Básicos*

Partida	Cantidad	Precio Unitario	Importe total
Servicio de electricidad	Consumo mensual	S/ 200.00	S/ 200.00
Servicio de internet	Consumo mensual	S/ 100.00	S/ 100.00
TOTAL			S/ 300.00

*Elaboración propia***Tabla 23***Equipamiento de oficina*

Partida	Cantidad	Precio Unitario	Importe total
Material de oficina	Hojas A4, grapadora, tampón, lapiceros, clic, perforador, tóner, tijera	S/ 300.00	S/ 300.00
Dos computadores	Computadora	S/ 1500.00	S/ 3000.00
una impresora	Una impresora	S/ 700.00	S/ 700.00
Impresión de formatos	5 millares	S/ 18.00	S/ 90.00
Módulo de atención	Un módulo	S/ 1200.00	S/ 1200.00
Dos muebles de oficina	Sillas	S/70.00	S/ 140.00
Ticketera	Ticketera	S/ 100.00	S/ 100.00
Televisor para turno de atención	Televisor	S/ 800.00	S/ 800.00
TOTAL			S/6,330 .00

Elaboración propia

El presupuesto total para ejecutar la estrategia FA es S/ 12,130.00

g) Viabilidad

Se considera que la estrategia es viable debido a que se cuentan con los recursos que provienen de recursos ordinarios directamente recaudados, canon y sobre canon, y considerando que la accesibilidad a los servicios públicos que fomentan el desarrollo económico en centros comerciales de alta concurrencia permitirá el retorno de la inversión.

h) Mecanismos de control

- Número de solicitudes ingresadas
- Número de registro de comprobante de pago emitido por el SAT por conceptos de tasas de licencias de funcionamiento.
- Número de control de ticket de atención.
- Número de solicitudes de creación de RUC en la SUNAT

8.5.4 Estrategia DA: Implementar un Plan de Segmentación para Cubrir la Demanda de Inspectores en cada Modalidad de Riesgo.

a) Descripción de la Estrategia

Considerando que cada modalidad de licencias tiene un proceso de inspección específico surge la necesidad de contar con inspectores capacitados para cada modalidad de riesgo con el propósito de agilizar las inspecciones en especial las de modalidad b y c que requieren inspecciones previas.

b) Tácticas

- La estrategia DA se implementará a través de la contratación de inspectores para la modalidad “B” y “C” debido a que las inspecciones son previas por el riesgo de la modalidad,
- Asimismo, se disminuirá los supuestos actos de corrupción y burocracia que entorpecen el proceso.

c) Programa estratégico

Para esta estrategia se contratar cinco nuevos inspectores (ingenieros o arquitectos) mediante la modalidad de trabajo CAS. También se dará capacitación del personal contratado en la normatividad vigente. Se entregará implementos de seguridad al personal contratado para la realización de sus labores.

d) Responsable

- El responsable de ejecutar la estrategia es el jefe del área de defensa civil.

e) Cronograma de actividades

Tabla 24

Cronograma para Implementar un Plan de Segmentación de Inspectores

ACTIVIDADES	PERÍODO	Agosto				Setiembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4
Contratar cinco nuevos inspectores (ingenieros o arquitectos) mediante la modalidad de trabajo CAS.									
Capacitación del personal contratado.									
Entrega de implementos de seguridad al personal contratado para la realización de sus labores.									

Elaboración propia

f) Presupuesto de Gasto

Tabla 25

Honorarios de inspectores

Partida	Cantidad	Precio Unitario	Importe total
Contratación de inspectores, modalidad CAS	5 inspectores	S/ 3500.00	S/ 17,500.00
TOTAL			S/ 17,500.00

Elaboración propia

Tabla 26

Implementos de seguridad y material de trabajo

Partida	Cantidad	Precio Unitario	Importe total
Casco	5	S/ 15.00	S/75.00
Chaleco	5	S/18.00	S/90.00
Botas	5 pares	S/ 90.00	S/ 450.00
Lapiceros	50	S/1.00	S/ 50.00
Cuadernos	10	S/ 2.00	S/ 20.00
Grapadora	5	S/ 10.00	S/ 50.00
Grapas	3 cajas	S/4.00	S/ 12.00
Total			S/ 747.00

Elaboración propia

El presupuesto total para la ejecución de la estrategia DA es s/ 18,247.00

g) Viabilidad:

La estrategia DA es viable porque la Municipalidad cuenta con recursos ordinarios directamente recaudados, canon y sobre canon.

h) Mecanismos de control

- Número de expedientes ingresados a la entidad
- Número de expedientes externos recepcionado por el inspector
- Número de expedientes externos inspeccionados.
- Resoluciones de procedencia o improcedencia de los locales inspeccionados.

8.5.5 Resumen de estrategias

Tabla 27

Resumen de estrategias

Estrategias a Implementar	Costo
1) Estrategia FO: Implementar Campañas Agresivas de Verificación a Comerciantes Informales a través de Notificaciones Preventivas	S/ 47,075.00
2) Estrategia DO: Implementar una Ventanilla Única de Atención Exclusiva para los Procedimientos de Licencias de Funcionamiento dentro de la Municipalidad provincial de Piura.	S/ 3,980.00
3) Estrategia FA: Descentralizar el área de Licencias de Funcionamiento Implementando una oficina de Atención al Ciudadano para los procedimientos en licencias en Centros Comerciales de Alta de Concurrencia.	S/ 12,130.00
4) Estrategia DA: Implementar un Plan de Segmentación para Cubrir la Demanda de Inspectores en cada Modalidad de Riesgo.	S/ 18,247.00
Total	S/ 81,432.00

Elaboración propia

La implementación de la propuesta requiere un presupuesto de S/ 81,432.00 el mismo que será desembolsado el segundo semestre del 2020.

8.6 Relación Costo – Efectividad

La efectividad de una propuesta se mide determinando el costo de su realización, en este caso, el costo para la implementación de las estrategias se requiere un presupuesto de S/ 81,432.00 nuevos soles, el mismo que será habilitado por la gestión municipal a través de la recaudación de recursos propios o recursos asignados como son el Canon y el sobre Canon que permiten contar con la solvencia necesaria. Los jefes de las áreas de defensa civil y de licencias de funcionamiento serán responsables de planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de la propuesta de mejora, considerando que son dos áreas que trabajan de manera articulada en la emisión de licencias de funcionamiento y todo el proceso que lo involucra; como funcionarios del sector público y responsables de áreas destinadas a velar por el desarrollo económico local y la formalización empresarial, deben considerar la estrategia de mejora como una herramienta de reestructuración de la nueva gestión municipal.

Considerando que la formalidad empresarial abre mayores posibilidades de acceder a fuentes de financiamiento formales, aumentar la competitividad, acceso a licitaciones públicas y ser proveedores de empresas más grandes, aun así el 88% de las pequeñas y medianas empresas son informales debido a los altos costos en tiempo y dinero que representa para ellos el acceder a una licencia de funcionamiento; sabiendo que la informalidad obedece a tres aspectos específicos como son: el trámite al gestionar la licencia y los permisos, el pago de impuestos y el gasto en planillas (Ghezzi, 2019).

Por tal razón el reducir los costos tributarios municipales, simplificar los trámites y fomentar programas de apoyo a este segmento redundaría específicamente en incrementar los índices de formalidad empresarial y disminuir los índices de pobreza creando mejores empleos en la localidad, de igual modo permite incrementar los ingresos municipales a la gestión municipal que a su vez son necesarios para proporcionar bienes y servicios a la población.

REFERENCIAS

- Alcázar, P. (2018). *Licencias: Cómo agilizar los trámites para abrir un negocio*.
<https://www.emprendedores.es/crear-una-empresa/a78714/tramites-y-licencias-para-abrir-un-negocio/>
- Aguiar, M. (2019). *¿Cómo profesionalizar la gestión pública en el Perú?* Revista electrónica conexión escuela superior de administración y negocios.
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2019/02/26/como-profesionalizar-la-gestion-publica-en-el-peru/>
- Arias, J., Villasís, M., Miranda, M. (2016). *Libro El protocolo de Investigación III: la población de estudio en la metodología de investigación*.
https://www.researchgate.net/publication/322345752_El_protocolo_de_investigacion_III_la_poblacion_de_estudio
- Arroyo, J. (2016). *Gestión municipal desde la perspectiva de las organizaciones inteligentes y ámbito jurídico*. [Tesis para optar el título de Doctor en Gestión Pública, Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP)- Costa Rica]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5766721>
- Bahillo, M., Pérez, M. (2017). *La gestión de la documentación jurídica y empresarial (3ª Ed.), Vol. 1. (2017)*. Madrid, España: Editorial Paraninfo.
- Briceño, Y. (2016). *Gestión Municipal y calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Yungay, año 2016*. [Tesis de Licenciatura en Administración, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8527/brice%c3%b1ov%20ega_yalene.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Briseño, C. (2017). *Implicaciones de la innovación en el ámbito local: Análisis de tres experiencias relevantes de gestión municipal en la ciudad de Guadalajara, Jalisco, México, 2000-2012*. [Tesis para optar el grado de Doctor en estado de derecho y gobernanza global, Universidad de

Salamanca- España]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=175950>

Carrasco, J. (2017). *Gestión Municipal y su relación con los Procesos Administrativos de la Licencia de Construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017*. [Título para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo- Filial Lambayeque, Perú]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12835>

Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (2^a Ed.). Lima: Editorial San Marcos.

Castillo, E. (2018). *La Gestión Administrativa y la Distribución de los Recursos Tributarios Recaudados en el Distrito de Veintiséis de Octubre- 2017*. Título para obtener el Grado de Maestro en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Filial Piura, Perú. Repositorio Institucional. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28575/Castillo_NEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiroque, T. (2016). *Caracterización del control interno administrativo en el área de rentas de las municipalidades provinciales del Perú*. Título para obtener el grado de Maestro en Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote- Filial Piura, Perú. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/875>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe- Cepal (2018). *Panorama de la gestión pública en América Latina y el Caribe: un gobierno abierto centrado en el ciudadano*. Chile: CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/42396-panorama-la-gestion-publica-america-latina-caribe-un-gobierno-abierto-centrado>

Congreso de la República del Perú. (2016). *Decreto Legislativo 1271, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-28976-ley-marco-decreto-legislativo-n-1271-1465277-3/>

- Contreras, C. (2017). *El Papel del gobierno en la era digital: Un enfoque de economía pública*. Madrid, España: Ramón Areces. https://www.cerasa.es/libro/el-papel-del-gobierno-en-la-era-digital_53253/
- Cruz, E. (2017). *Elaboración de un sistema informático para la formulación, distribución, ejecución y evaluación del Plan Estratégico institucional de la municipalidad de Sullana*. Título para obtener el grado de Ingeniero Informático. Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1036?show=full>
- Dianderas, E. (2019). *Licencias de funcionamiento: Con el decreto supremo 045-2019 será más fácil tramitar una licencia de funcionamiento*. <http://prometheo.pe/comentarios-al-decreto-supremo-no-45-2019-pcm-sera-mas-facil-tramitar-una-licencia-de-funcionamiento/>
- Echaiz, C. (2019). *Seminario de Tesis II: El proceso de la Investigación cuantitativa*. Coordinación Académica de Post Grado Universidad San Martín de Porras, Lima – Perú. <https://www.usmp.edu.pe/iced/carpeta-2019-1/pdfs/materiales/de/2/seminario-tesis-2.pdf>
- Estela, R. (2018). *Eficacia de Procedimientos administrativos para otorgamiento de licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad José Leonardo Ortiz*. Tesis para obtener el grado de Abogado. Universidad Señor de Sipán- Perú. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5063>
- Estrella, V. (2016). *Implementación de un sistema web de permisos de funcionamiento para el GAD Municipal del Cantón Playas, 2016*. Tesis para obtener el grado de Ingeniero de Sistemas. Universidad Estatal Península de Santa Elena- Ecuador. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/3498>
- Ghezzi, P. (2019). *Informalidad: una visión alternativa*. Diario Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/blog/politicas-publicas-para-el-desarrollo/2019/10/informalidad-una-vision-alternativa.html/?ref=gesr>

- Girardo, C. (2018). *La gestión municipal: teoría y práctica ante los nuevos contextos* (pp. 15-44). México: El Colegio Mexiquense. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/6267>
- Gobernarte (2018), *Burocracia y ciudadanos: Cuando los trámites son lentos, difíciles y caros*. Noticias Administración Pública. <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/ciudadanos-burocracia-y-tramite/>
- Gobierno del Perú. (2017). *Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento y los Formatos de Declaración Jurada*. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0016/ds-tuo-de-la-ley-n-28976-ley-marco-de-licencia-de-funcionamiento-y-formatos-de-ddjj.pdf>
- Gobierno del Perú. (2013). *Decreto Supremo N° 006-2013-PCM que contiene la relación de autorizaciones sectoriales requeridas para el otorgamiento de Licencia de Funcionamiento*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueba-la-relacion-de-autorizaciones-sectoriales-de-las-ent-decreto-supremo-n-006-2013-pcm-887109-2/>
- Gobierno del Perú. (2017). *Decreto Supremo N° 011-2017-PRODUCE que aprueba los lineamientos para determinar los giros afines o complementarios entre sí para el otorgamiento de Licencias*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-los-lineamientos-para-determinar-decreto-supremo-n-011-2017-produce-1556523-3/>
- Gobierno del Perú. (2019). *Decreto Supremo N°045-2019-PCM que aprueba Procedimientos Administrativos Estandarizados de Licencia de Funcionamiento, en cumplimiento de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General*. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/03/DS-N%C2%B0-045-2019-PCM1.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Libro Metodología de la Investigación (6ª Ed.)*. México: Editorial McGraw-Hill.

- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual- INDECOPI (2018). *Eliminación de Barreras Burocráticas de las Ley Marco de Licencia de Funcionamiento*. <https://www.indecopi.gob.pe/noticias/la-comision-de-eliminacion-de-barreras-burocraticas-del-indecopi-declaro-barreras-burocraticas-con-efectos-generales-a-requisitos-exigidos-por-cuatro>
- Lalupú, L. (2017). *Percepción sobre la calidad de servicio y satisfacción del contribuyente en la municipalidad distrital de Catacaos, Piura, año 2016*. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Piura- Piura. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1205>
- López, P., Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa (1ª Ed.)*. Barcelona, España: Editorial Universidad Autónoma de Barcelona.
- Municipalidad Provincial de Piura. (2016). *Decreto de Alcaldía 024-2016 - Aprueba Declaración Jurada de Observancia de Condiciones de Seguridad – Ley N° 28976*. <http://www2.munipiura.gob.pe/uac/djdefensacivil.pdf>
- Municipalidad Provincial de Piura. (2016). *Decreto de Alcaldía 025-2016 - Aprueba Formulario de solicitud para la obtención de Licencia*. <http://www2.munipiura.gob.pe/transparencia/decretos/da025-2016.pdf>
- Ordenanza Municipal 135-05-CMPP - *Aprobar la incorporación de los procedimientos administrativos en el Texto Único de procedimientos administrativos (TUPA) de la Municipalidad Provincial de Piura, Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones*. <http://www2.munipiura.gob.pe/transparencia/ordenanzas/om135-05.pdf>
- Palacios, Y. (2016). *Nivel de gestión del dominio planificación y organización de las tecnologías de información y comunicaciones en la Municipalidad Provincial de Piura en el año 2015*. Título para obtener el grado de Ingeniero de Sistemas. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Filial Piura- Perú. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/793>

- Pliscoff, C. (2017). *Implementando la nueva gestión pública: problemas y desafíos a la ética pública*. El caso chileno. *Convergencia*, vol.24, n.73, pp.141-164. ISSN 2448-5799. <http://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v24n73/1405-1435-conver-24-73-00141.pdf>
- Rivas, B. (2018). *Gestión municipal y desarrollo empresarial de las mypes manufactureras del distrito de Andahuaylas, Apurímac- 2018*. Título para obtener el grado de Licenciado en Administración. Universidad Nacional José María Arguedas- Perú. Repositorio Institucional Obtenido de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/388/Brisset_Roshari_Tesis_Bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, I. (2018). *Permiso Municipal de Ocupación de bienes nacionales de uso público*. Título para obtener el grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de Chile. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/159406>
- Romero, J. (2017). *Gestión Municipal y desarrollo local del distrito de Irazola, Padre Abad 2017*. Título para obtener el grado de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Ucayali- Perú. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3495>
- Sánchez, H., Reyes, C., Mejía, K. (2018). *Libro Manual de Términos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística*. Repositorio Institucional Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta (6ª Ed.)*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Zúñiga, V. (2018). *Profesionalización y Calidad en la Gestión municipal. Oportunidades ley 20.922*. Seminario para obtener el grado Administrador Público con mención en gestión pública. Universidad de Concepción- Chile. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://administracionpublica.udec.cl/wp-content/uploads/2018/04/Tesis-Valent%C3%ADn-Zu%C3%B1iga.pdf>

ANEXOS

ANEXO 3

Tabla 28 Operacionalización De Variables

Variable	Concepto	Dimensiones	Definición Operacional	Indicador	Escala
VARIABLE 1: GESTION MUNICIPAL	Según Contreras (2017), establece que la gestión municipal es el manejo de recursos organizacionales, financieros, técnicos y humanos por parte de la entidad para alcanzar a las diversas zonas de una determinada población para satisfacer sus necesidades colectivas e individuales y mejorar su entorno local	Ejecución Presupuestal	Se medirá el nivel de ejecución presupuestal a través de la autonomía financiera, el nivel de ejecución de ingresos, eficiencia del gasto y gasto social de la Municipalidad de Piura, mediante la guía de entrevista al jefe de licencias y jefe defensa civil	Autonomía Financiera Nivel de ejecución de ingresos Eficiencia del gasto Gasto social	Ordinal
		Tecnología	Se medirá el nivel tecnológico aplicado a través del nivel de equipamiento tecnológico, conocimiento en el uso de los TIC de los trabajadores de la Municipalidad de Piura, mediante la guía de entrevista al jefe de licencias y jefe defensa civil	Nivel de Equipamiento Tecnológico Conocimiento en el uso de las TIC de los trabajadores	Ordinal
		Recursos Humanos	Se medirá el recurso humano a través del nivel de gastos en personal, el grado de capacitación de los trabajadores, el grado académico de los trabajadores de la Municipalidad de Piura, mediante guía de entrevista al jefe de licencias y jefe defensa civil	Nivel del Gasto en Personal Grado de Capacitación de Trabajadores Grado Académico de los Trabajadores	Ordinal
		Apoyo Social	Se medirá el nivel apoyo social a través del nivel de atención de solicitudes del ciudadano en la Municipalidad de Piura, mediante guía de entrevista al jefe de licencias y jefe defensa civil	Nivel de atención de solicitudes.	Ordinal
VARIABLE 2: LICENCIA DE FUNCIONAMIE NTO	Licencia es el permiso de la municipalidad a las empresas para que puedan desarrollar actividades comerciales; pudiendo dar más de una licencia a diferentes giros de una empresa, siempre y cuando sus actividades sean complementarias. (Congreso de la República del Perú, 2017)	Modalidad A (Riesgo Bajo)	Se medirá la modalidad A de riesgo bajo, mediante el número de ingresos de solicitudes- Modalidad A, número de inspecciones técnicas con riesgo bajo y aprobación de licencias de funcionamiento – Modalidad A de la Municipalidad de Piura, mediante la aplicación de un cuestionario a los trabajadores.	Número de Ingresos de solicitud – Modalidad A Número de Inspecciones Técnicas Básicas riesgo bajo y aprobación de licencias de funcionamiento – Modalidad A. Número de Ingresos de solicitudes - Modalidad B	Ordinal
		Modalidad B (Riesgo Medio)	Se medirá la modalidad B de riesgo medio mediante el número de ingresos de solicitudes- Modalidad B y número de inspecciones técnicas de seguridad en defensa con riesgo medio y Aprobación de licencia de funcionamiento- Modalidad B de la Municipalidad de Piura, mediante la aplicación de un cuestionario a los trabajadores.	Número de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Defensa riesgo medio y aprobación de licencia de funcionamiento- Modalidad B Número de Ingresos de solicitud – Modalidad C	Ordinal
		Modalidad C (Riesgo Alto)	Se medirá la modalidad C de riesgo alto mediante el número de ingresos de solicitudes- Modalidad C y número de inspecciones técnicas de seguridad en defensa Civil con riesgo alto y aprobación de licencia de funcionamiento- Modalidad C de la Municipalidad de Piura, mediante la aplicación de un cuestionario a los trabajadores	Número de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Defensa Civil riesgo alto y aprobación de licencia de funcionamiento - Modalidad C.	Ordinal

Elaboración Propia

ANEXO 4

Tabla 29 Matriz de Consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
	Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	
	¿Cómo la gestión municipal se relaciona con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de Piura 2019?	Determinar la relación de la Gestión Municipal con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Piura 2019.	La Gestión Municipal se relaciona directamente con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de Piura.	Diseño de la Investigación: No experimental Tipo de Investigación: Descriptivo correlacional Corte: Transversal Enfoque: Mixto (Cualitativo/ cuantitativo) Población: 102 trabajadores Muestra censal: 102 Trabajadores municipales Técnica: Encuesta y entrevista Instrumentos: Cuestionario y guía de entrevista Método de análisis: SPSS V.24, Excel.
	Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específica:	
Gestión Municipal y su Relación con los procedimientos administrativos de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Piura 2019	¿Cómo se relaciona la ejecución presupuestal con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad de Piura 2019?	Determinar la relación de la ejecución presupuestal con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad de Piura 2019	La ejecución presupuestal se relaciona directamente con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de Piura 2019.	
	¿Cómo se relaciona la tecnología con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad de Piura 2019?,	Determinar la relación de la tecnología con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad de Piura 2019,	La tecnología se relaciona directamente con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de Piura 2019.	
	¿Cómo se relacionan los recursos humanos con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad de Piura 2019?,	Determinar la relación de los recursos humanos con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad de Piura 2019,	Los recursos humanos se relacionan directamente con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de Piura 2019.	
	¿Cómo se relaciona el apoyo social con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad de Piura 2019?,	Determinar la relación del apoyo social con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad de Piura 2019.	El apoyo social se relaciona directamente con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de Piura 2019.	

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 5 A

Tabla 30 *Matriz de Instrumentos: Guía de Entrevista*

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnicas e Instrumento	N° Ítems	Ítems
Gestión Municipal	Ejecución Presupuestal	X1.1 Autonomía Financiera	Entrevista	1	1. ¿En qué medida la recaudación en el cobro de licencias de funcionamiento le permite a la institución tener autonomía financiera?
		X1.2 Nivel de Ejecución de ingresos		1	2. ¿Considera usted que el nivel de ejecución de los ingresos que aplica la actual gestión permite ejecutar algún proyecto de simplificación administrativa en el área de licencia de funcionamiento?
		X1.3 Eficiencia del Gasto		1	3. ¿Considera que la eficiencia del gasto permite desarrollar proyectos de mejoras tecnológicas u otros para reducir la burocracia que se da en los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento?
		X1.4 Gasto Social		1	4. ¿La gestión municipal dentro de su gasto social ha ejecutado algún proyecto que le permita a la población emprendedora facilitar el proceso de formalización de sus negocios?
	Tecnología	X2.1 Nivel de equipamiento tecnológico		1	5. ¿En qué medida el nivel de equipamiento tecnológico que posee la municipalidad facilita u obstaculiza los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento para realizar los procedimientos de licencias de funcionamiento?
		X2.2 Conocimiento en el uso de las TIC en los trabajadores		1	6. ¿Cuál es el nivel de conocimiento en el uso de las TIC de los colaboradores encargados de dar trámite a las licencias de funcionamiento?
	Recursos Humanos	X3.1 Nivel del gasto en personal		1	7. ¿En qué medida el gasto en la contratación de personal para el área de licencias va de acorde con la demanda de los ciudadanos?
		X3.2 Grado de Capacitación de Trabajadores		1	8. ¿En qué medida los colaboradores son capacitado respecto a la simplificación administrativa en el procedimiento de licencias de funcionamiento según la normatividad vigente?
		X3.3 Grado Académico de Trabajadores		1	9. ¿En qué medida los colaboradores del área de licencias de funcionamiento cuentan con la preparación académica necesaria para un eficiente cumplimiento de sus funciones?
	Gasto social	X4.1 Nivel de Atención de solicitudes		1	10. ¿De qué manera el monto de las tasas establecidas contribuye en la formalización del sector informal?

Licencia de Funcionamiento	Modalidad A (riesgo bajo)	Y1.1	Número de ingreso de solicitudes modalidad A	1	11. ¿De qué manera se podría aumentar el número de ingresos de solicitudes en el área de atención al ciudadano respecto al procedimiento administrativo de licencias en la modalidad A?
		Y1.2	Número de Inspección técnica de seguridad riesgo bajo y aprobación de licencias modalidad C	1	12. ¿De qué manera se podría aumentar el número de inspecciones técnicas en seguridad de defensa civil con nivel de riesgo bajo y la aprobación de licencias de funcionamiento en la modalidad A?
	Modalidad B (riesgo medio)	Y2.1	Número de ingreso de solicitudes modalidad B	1	13. ¿En qué medida en nuevo procedimiento de licencias de funcionamiento de la modalidad B ha permitido incrementar el número de ingresos de solicitudes en el área de atención al ciudadano?
		Y2.2	Número de Inspección técnica de seguridad riesgo medio y aprobación de licencias modalidad B	1	14. ¿En qué medida los operativos de fiscalización que realizan las áreas competentes a los distintos negocios de la ciudad permiten el aumento del número de inspecciones técnicas de seguridad con riesgo medio y la aprobación de licencias de funcionamiento en la modalidad B?
	Modalidad C (riesgo alto)	Y3.1	Número de ingreso de solicitudes modalidad C	1	15. ¿Los procedimientos de licencia de funcionamiento en la modalidad C son más rigurosos pues las edificaciones son calificadas con nivel de riesgo alto, con esta medida considera que se ha incrementado el número de ingreso de solicitudes en el área de atención al ciudadano respecto a esta modalidad C?
		Y3.2	Número de Inspección técnica de seguridad riesgo alto y aprobación de licencias modalidad C	1	16.- ¿En qué medida los colaboradores que realizan las inspecciones técnicas en seguridad con riesgo alto están capacitados para dar continuidad de trámite a un mayor número de inspecciones, teniendo en cuenta los operativos realizados por la municipalidad y esto por consiguiente permitiría la aprobación de las licencias de funcionamiento en modalidad C?

ANEXO 5 B

Tabla 31 Matriz de Instrumento: Cuestionario

Variable	Dimensión	Indicadores	Téc. e Inst.	N° Íte ms	Ítems
Gestión Municipal	Ejecución Presupuest al	X1.1	Autonomía Financiera	1	1. La gestión municipal genera recursos propios a través de la implementación de políticas eficientes en su recaudación
		X1.2	Nivel de Ejecución de Ingresos	1	2. La gestión municipal tiene una eficiente política de gasto.
		X1.3	Eficiencia del Gasto	1	3. La gestión municipal invierte en sistemas informáticos y/o mejoramiento de las oficinas del área de licencias de funcionamiento a través de la ejecución de sus recursos.
		X1.4	Gasto Social	1	4. La gestión municipal incorpora en su presupuesto de gasto social la creación de programas y/o actividades dirigidos a negocios en zonas periféricas o alejadas de la ciudad.
	Tecnología	X2.1	Nivel de Equipamiento Tecnológico	3	5. La Municipalidad de Piura cuenta con equipos de cómputo suficiente para ejecutar de manera eficiente los procedimientos administrativos
		X2.2	Conocimiento en el uso de la TIC de los trabajadores	1	6. La gestión municipal cuenta con un sistema informático eficiente que le permite reducir los plazos de tiempo en el proceso de emisión y seguimiento de licencias de funcionamiento.
		X3.1	Nivel de Gasto en personal	1	7. La actual gestión municipal ha adquirido equipos tecnológicos para mejorar la simplificación administrativa.
	Recursos Humanos	X3.2	Grado de Capacitación de Trabajadores	1	8. Considera que sus compañeros de trabajo cuentan con el conocimiento necesario en el uso de tecnologías para manejo de los procedimientos de licencias
		X3.3	Grado Académico de Trabajadores	2	9. La gestión municipal cumple de manera eficiente con el pago de su personal.
		X4.1	Nivel de atención de solicitudes	4	10. El personal opera los sistemas informáticos de manera efectiva.
	Apoyo Social	X4.1	Nivel de atención de solicitudes	2	11. La gestión municipal cuenta una política de incentivo por cumplimiento de metas para los colaboradores que trabajan en el área procedimiento administrativo de licencias de funcionamiento
		X4.1	Nivel de atención de solicitudes	1	12. Considera que la preparación académica de sus compañeros de trabajo influye en el desempeño eficiente de sus funciones.
		X4.1	Nivel de atención de solicitudes	1	13. La gestión municipal cuenta con una política eficiente de apoyo social en beneficio de la población.
		X4.1	Nivel de atención de solicitudes	1	14. La gestión municipal aplica alguna estrategia específica a fin de reducir la burocracia dentro de sus procesos.
	X4.1	Nivel de atención de solicitudes	1	15. La Municipalidad aplica de manera eficiente el cobro de tasas por licencias de funcionamiento de acuerdo a la zona de residencia de los ciudadanos.	
	X4.1	Nivel de atención de solicitudes	1	16. La Municipalidad realiza campañas de concientización dirigidos a la población sobre los beneficios de contar con una licencia de funcionamiento en sus negocios.	

Licencias de Funcionamiento	Modalidad A (riesgo bajo)	Y1,1	Número de ingresos de solicitudes – Modalidad A	2	17. La gestión municipal aplica estrategias con el propósito de incrementar el número de ingreso de solicitudes de modalidad A.
		Y1,2	Número de inspecciones técnicas básica de riesgo bajo y Aprobación de licencia de funcionamiento de licencias de funcionamiento– Modalidad A.	2	18. La demanda de ingresos de solicitudes en la modalidad A genera cuellos de botella debido a la fiscalización posterior de los inspectores. 19. El número de inspecciones técnicas seguridad con riesgo bajo y aprobaciones de licencia de funcionamiento se realiza cumpliendo los plazos establecidos en la normatividad vigente de la Modalidad A.
	Modalidad B (riesgo medio)	Y2,1	Número de ingresos de solicitudes - Modalidad B	2	21. La gestión municipal aplica estrategias con el propósito de incrementar el número de ingreso de solicitudes de modalidad B 22. La demanda de ingresos de solicitudes en la modalidad B genera cuellos de botella debido al insuficiente número de inspectores capacitados
		Y2,2	Número de inspecciones técnicas de seguridad en defensa riesgo medio y Aprobación de licencia de funcionamiento- Modalidad B	2	23. El número de inspecciones técnicas riesgo medio y aprobaciones de licencia de funcionamiento se realizan cumpliendo los plazos establecidos en la normatividad vigente de la Modalidad B. 24. Las inspecciones técnicas seguridad con riesgo medio y aprobaciones de licencias de funcionamiento son realizadas por profesionales en la materia según la Modalidad B
	Modalidad C (riesgo alto)	Y3,1	Número de ingresos de solicitud – Modalidad C	2	25. La gestión municipal aplica estrategias con el propósito de incrementar el número de ingreso de solicitudes de modalidad C 26. La demanda de ingresos de solicitudes en la modalidad C genera cuellos de botella debido al insuficiente número de inspectores capacitados de la Municipalidad e inspectores externos.
		Y3,2	Número de inspecciones técnicas de seguridad con riesgo alto y Aprobación de licencia de funcionamiento- Modalidad C	2	27. El número de inspecciones técnicas riesgo alto y aprobaciones de licencia de funcionamiento se realizan cumpliendo los plazos establecidos en la normatividad vigente de la Modalidad C. 28. Las inspecciones técnicas seguridad con riesgo alto y aprobaciones de licencias de funcionamiento son realizadas por profesionales en la materia según la Modalidad C

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 6 A

Instrumento de Recolección de Datos: Cuestionario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

N° _____

Cuestionario aplicado a Trabajadores

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización del presente cuestionario, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "**GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACION CON LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA, 2019**". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

DATOS ESPECÍFICOS

ITEMS		Totalmente De Acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
		5	4	3	2	1
VARIABLE 1: GESTION MUNICIPAL						
DIMENSIÓN: EJECUCION PRESUPUESTAL						
1	La gestión municipal genera recursos propios a través de la implementación de políticas eficientes en su recaudación					
2	La gestión municipal tiene una eficiente política de gasto					
3	La gestión municipal invierte en sistemas informáticos y/o mejoramiento de las oficinas del área de licencias de funcionamiento a través de la ejecución de sus recursos					
4	La gestión municipal incorpora en su presupuesto de gasto social la creación de programas y/o actividades dirigidos a negocios en zonas periféricas o alejadas de la ciudad.					
DIMENSIÓN: TECNOLOGIA						
5	La Municipalidad de Piura cuenta con equipos de cómputo suficiente para ejecutar de manera eficiente los procedimientos administrativos					

6	La gestión municipal cuenta con un sistema informático eficiente que le permite reducir los plazos de tiempo en el proceso de emisión y seguimiento de licencias de funcionamiento.					
7	La actual gestión municipal ha adquirido equipos tecnológicos para mejorar la simplificación administrativa.					
8	Considera que sus compañeros de trabajo cuentan con el conocimiento necesario en el uso de tecnologías para manejo de los procedimientos de licencias.					
DIMENSIÓN: RECURSOS HUMANOS						
9	La gestión municipal cumple de manera eficiente con el pago de su personal					
10	El personal opera los sistemas informáticos de manera efectiva					
11	La gestión municipal cuenta una política de incentivo por cumplimiento de metas para los colaboradores que trabajan en el área procedimiento administrativo de licencias de funcionamiento					
12	Considera que la preparación académica de sus compañeros de trabajo influye en el desempeño eficiente de sus funciones.					
DIMENSION: APOYO SOCIAL						
13	La gestión municipal cuenta con una política eficiente de apoyo social en beneficio de la población					
14	La gestión municipal aplica alguna estrategia específica a fin de reducir la burocracia dentro de sus procesos					
15	La Municipalidad aplica de manera eficiente el cobro de tasas por licencias de funcionamiento de acuerdo a la zona de residencia de los ciudadanos					
16	La Municipalidad realiza campañas de concientización dirigidos a la población sobre los beneficios de contar con una licencia de funcionamiento en sus negocios.					
ITEMS		Totalmente De Acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
		5	4	3	2	1
VARIABLE 2: LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO						
DIMENSIÓN: MODALIDAD A (Riesgo Bajo)						
17	La gestión municipal aplica estrategias con el propósito de incrementar el número de ingreso de solicitudes de modalidad A					
18	La demanda de ingresos de solicitudes en la modalidad A genera cuellos de botella debido a la fiscalización posterior de los inspectores.					
19	El número de inspecciones técnicas seguridad con riesgo bajo y aprobaciones licencia de funcionamiento se realiza cumpliendo los plazos establecidos en la normatividad vigente de la Modalidad A.					
20	Las inspecciones técnicas básicas riesgo bajo y aprobaciones de licencias de funcionamiento son realizadas por profesionales en la materia según la Modalidad A					
DIMENSIÓN: MODALIDAD B (Riesgo Medio)						
21	La gestión municipal aplica estrategias con el propósito de incrementar el número de ingreso de solicitudes de modalidad B					
22	La demanda de ingresos de solicitudes en la modalidad B genera cuellos de botella debido al insuficiente número de inspectores capacitados.					

23	El número de inspecciones técnicas riesgo medio y aprobaciones de licencia de funcionamiento se realizan cumpliendo los plazos establecidos en la normatividad vigente de la Modalidad B.					
24	Las inspecciones técnicas básicas riesgo medio y aprobaciones de licencias de funcionamiento son realizadas por profesionales en la materia según la Modalidad B					
DIMENSIÓN: MODALIDAD C (Riesgo Alto)						
25	La gestión municipal aplica estrategias con el propósito de incrementar el número de ingreso de solicitudes de modalidad C					
26	La demanda de ingresos de solicitudes en la modalidad C genera cuellos de botella debido al insuficiente número de inspectores capacitados de la Municipalidad e inspectores externos.					
27	El número de inspecciones técnicas riesgo alto y aprobaciones de licencia de funcionamiento se realizan cumpliendo los plazos establecidos en la normatividad vigente de la Modalidad C					
28	Las inspecciones técnicas básicas riesgo alto y aprobaciones de licencias de funcionamiento son realizadas por profesionales en la materia según la Modalidad C					

Datos Generales:

1. Género: Femenino Masculino
2. Edad: _____
3. Estado civil: _____
4. Ocupación: _____
5. Tiempo que viene trabajando en la Municipalidad Provincial de Piura
- De 1 a 10 años
- De 11 a 20 años
- De 21 a más años

Fecha: _____

¡Muchas Gracias!

ANEXO 6 B.

Informe de Resultados Complementarios del Cuestionario Aplicados a los Trabajadores de la Municipalidad de Piura

Tabla 32

Niveles de Coeficiente de Correlación de Pearson

Coeficiente	Correlación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Valderrama (2016)

Tabla 33

La Gestión Municipal aplica Estrategias con el propósito de Incrementar el Número de Ingreso de Solicitudes de Modalidad A

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	0	0	0	
De acuerdo	13	12.7	12.7	12.7
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	52	51	51	63.7
En desacuerdo	32	31.4	31.4	95
Totalmente en desacuerdo	5	5	5	100.0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura 2019

En la tabla 33, se observó que en el ítem correspondiente a la estrategia para incrementar el número de solicitudes de la modalidad A de la actual gestión municipal, el 12.7% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo, así mismo

tan solo el 51% de los mismos mostraron esta ni en acuerdo ni en desacuerdo. El 31.4% de los encuestados estuvo en desacuerdo y un reducido 5% en total desacuerdo.

Interpretando los porcentajes se pudo evidenciar que los colaboradores se encuentran de ni en acuerdo ni en desacuerdo con la aplicación de estrategias con el propósito de incrementar el número de ingresos de la modalidad A de la actual gestión municipal y otro grupo manifestó que está en desacuerdo pues la gestión debe fomentar la formalización de los pequeños y medianos negocios, realizar campañas agresivas de concientización; con el propósito de lograr una mejor aplicación de estrategias.

Tabla 34

La Demanda de Ingresos solicitudes en la Modalidad a Genera Cuellos de Botella debido a la Fiscalización Posterior de los Inspectores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	21	20.5	20.5	20.5
De acuerdo	68	66.6	66.6	87.16
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	6	5.8	5.8	93
En desacuerdo	7	6.8	6.8	100.0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura 2019

En la tabla 34, se observó que en el ítem correspondiente a la demanda de ingresos de solicitudes en la modalidad A genera cuellos de botella debido a la fiscalización posterior, el 20.5% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo, así mismo tan solo el 66.6% de los mismos mostraron estar de acuerdo. El 5.8% de los encuestados estuvo ni en acuerdo ni en desacuerdo y un 6.8% en total desacuerdo.

Interpretando los porcentajes se pudo evidenciar que los colaboradores se encuentran totalmente de acuerdo y de acuerdo con que la demanda de ingresos de solicitudes en modalidad A genera cuellos de botella debido a la fiscalización posterior de la actual gestión municipal pues como no se les pide muchos requisitos en esta modalidad a los ciudadanos hay más ingresos de solicitudes eso genera burocracia pues en el acto no son inspeccionados por los

profesionales y otro grupo manifestó que está en desacuerdo pues la gestión debe mejorar su fiscalización posterior.

Tabla 35

El Número de Inspecciones Técnicas Seguridad con Riesgo Bajo y Aprobaciones de Licencia de Funcionamiento se realiza Cumpliendo los Plazos Establecidos en la Normatividad Vigente de la Modalidad A.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	0	0	0	
De acuerdo	25	24.5	24.5	24.5
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	16	15.7	15.7	40.2
En desacuerdo	41	40	40	84.4
Totalmente en desacuerdo	20	19.6	19.6	100.0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura 2019

En la tabla 35, se observó que, en el ítem correspondiente al número de inspecciones técnicas de seguridad con riesgo bajo de la actual gestión municipal, el 24.5% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo, así mismo tan solo el 15.7% de los mismos mostraron esta ni en acuerdo ni en desacuerdo. El 40% de los encuestados estuvo en desacuerdo y 19.5% en total desacuerdo.

Interpretando los porcentajes se pudo evidenciar que los colaboradores se encuentran en desacuerdo con el número de inspecciones técnicas seguridad con riesgo bajo y aprobaciones de licencia de funcionamiento no se cumple con los plazos por la demora que existe dentro de cada oficina en realizar dicho trámite y otro grupo en menor proporción manifestó que está de acuerdo pero la gestión debe mejorar la burocracia que se presenta dentro de las oficinas, la gestión municipal podría incentivar al trabajador para cumplir con los plazos.

Tabla 36

Las Inspecciones Técnicas Básicas Riesgo Bajo y Aprobaciones de Licencias de Funcionamiento son realizadas por Profesionales en la Materia según la Modalidad A

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	19	18.6	18.6	18.6
De acuerdo	72	70.6	70.6	89.2
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0	89.2
En desacuerdo	11	10.7	10.7	100.0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura 2019

En la tabla 36, se observó que en el ítem correspondiente las inspecciones técnicas básicas riesgo bajo y aprobaciones de licencias de funcionamiento son realizadas por profesionales en la materia según la modalidad A de la actual gestión municipal, el 18.6% de los encuestados manifestaron totalmente de acuerdo, así mismo tan solo el 70.6% de los mismos mostraron estar de acuerdo. El 10.7% de los encuestados estuvo en desacuerdo.

Interpretando los porcentajes se pudo evidenciar que los colaboradores se encuentran en total de acuerdo y de acuerdo con que las inspecciones técnicas riesgo básico y aprobaciones de licencias de funcionamiento son realizadas por profesionales en la materia según la modalidad A de la actual gestión municipal pues las inspecciones de seguridad son realizadas por personal certificado en seguridad y otro grupo manifestó que está en desacuerdo pues la gestión debe capacitar a los otros inspectores del área de licencias que no están capacitados por las gestión municipal; con el propósito de mejorar dicho procedimiento.

Tabla 37

La Gestión Municipal aplica Estrategias con el propósito de Incrementar el Número de Ingreso de solicitudes de Modalidad B

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	5	4.9	4.9	4.9
De acuerdo	29	28.4	28.4	33.3
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	48	47	47	80.3
En desacuerdo	13	12.7	12.7	93
Totalmente en desacuerdo	7	6.9	6.9	100.0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura 2019

En la tabla 37, se observó que en el ítem correspondiente a que, si la gestión municipal aplica estrategias con el propósito de incrementar el número de ingreso de solicitudes de modalidad B, el 4.9% de los encuestados manifestaron estar en total de acuerdo, así mismo tan solo el 28.4% de los mismos mostraron estar de acuerdo. El 47% de los encuestados estuvo ni acuerdo ni en desacuerdo y un 12.7% estuvo en desacuerdo. Un reducido 6.9% manifestó su total desacuerdo.

Interpretando los porcentajes se pudo evidenciar que los colaboradores se encuentran de ni en acuerdo ni en desacuerdo con la aplicación de estrategias con el propósito de incrementar el número de ingresos de la modalidad B de la actual gestión municipal y otro grupo manifestó que está en desacuerdo pues la gestión debe fomentar la formalización de los pequeños y medianos negocios, realizar campañas agresivas de concientización; con el propósito de lograr una mejor aplicación de estrategias.

Tabla 38

La Demanda de Ingresos de solicitudes en la Modalidad B genera cuellos de botella debido al Insuficiente Número de Inspectores Capacitados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	24	23.5	23.5	23.5
De acuerdo	61	59.8	59.8	83.3
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	17	16.6	16.6	100.0
En desacuerdo	0	0	0	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura 2019

En la tabla 38, se observó que en el ítem correspondiente la demanda de ingresos de solicitudes en la modalidad B genera cuellos de botella debido al insuficiente número de inspectores capacitados, el 23.5% de los encuestados manifestaron estar en total de acuerdo, así mismo tan solo el 59.8% de los mismos mostraron estar de acuerdo. El 16.6% de los encuestados estuvo en ni acuerdo ni en desacuerdo.

Interpretando los porcentajes se pudo evidenciar que los colaboradores se encuentran en total de acuerdo y de acuerdo con la demanda de ingresos de solicitudes en la modalidad B genera cuellos de botella debido al insuficiente número de inspectores capacitados de la actual gestión municipal y otro grupo manifestó que está ni en acuerdo ni en desacuerdo pues la gestión debe fomentar capacitaciones sobre estos procedimientos para lograr tener a más inspectores capacitados y poder afrontar esos cuellos de botella que se pueden generar.

Tabla 39

El Número de Inspecciones Técnicas Riesgo Medio y Aprobaciones de Licencia de Funcionamiento se realizan cumpliendo los plazos establecidos en la Normatividad vigente de la Modalidad B.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
De acuerdo	56	54.9	54.9	54.9
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	31	30.4	30.4	85.3
En desacuerdo	12	11.8	11.8	97.2
Totalmente en desacuerdo	3	2.9	2.9	100.0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura 2019

En la tabla 39, se observó que en el ítem correspondiente a que, si el número de inspecciones técnicas riesgo medio y aprobaciones de licencias de funcionamiento se realizan cumpliendo los plazos establecidos en la normatividad vigente de la modalidad B, el 54.9% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo, así mismo el 30.4% de los mismos mostraron estar ni en acuerdo ni en desacuerdo. El 11.8% de los encuestados estuvo en desacuerdo y un 2.9% manifestó su total desacuerdo.

Interpretando los porcentajes se pudo evidenciar que los colaboradores se encuentran de acuerdo con el número de inspecciones técnicas riesgo medio y aprobaciones de licencias de funcionamiento se realizan cumpliendo los plazos establecidos en la normatividad vigente de la modalidad B de la actual gestión municipal y otro grupo manifestó que estar ni en acuerdo ni en desacuerdo pues la gestión debe reducir la burocracia que existe dentro de las oficinas incentivando a sus trabajadores para cumplir con los plazos establecidos; con el propósito de lograr un mejor servicio al ciudadano.

Tabla 40

Las Inspecciones Técnicas Básicas Riesgo Medio y Aprobaciones de Licencias de Funcionamiento son realizadas por Profesionales en la Materia según la Modalidad B

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	29	28.4	28.4	28.4
De acuerdo	41	40.2	40.2	68.6
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	16	15.7	15.7	84.3
En desacuerdo	10	9.8	9.8	94.1
Totalmente en desacuerdo	6	5.8	5.8	100.0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura 2019

En la tabla 40, se observó que en el ítem correspondiente a las inspecciones técnicas básicas riesgo medio y aprobaciones de licencias de funcionamiento son realizadas por profesionales en la materia según la modalidad B, el 28.4% de los encuestados manifestaron estar en total de acuerdo, así mismo tan solo el 40.2% de los mismos mostraron estar de acuerdo. El 15.7% de los encuestados estuvo en ni acuerdo ni en desacuerdo y un 9.8% estuvo en desacuerdo. Un reducido 5.8% manifestó su total desacuerdo.

Interpretando los porcentajes se pudo evidenciar que los colaboradores se encuentran de acuerdo con las inspecciones técnicas básicas riesgo medio y aprobaciones de licencias de funcionamiento son realizadas por profesionales en la materia según la modalidad B de la actual gestión municipal y otro grupo manifestó que está ni en acuerdo ni en desacuerdo pues la gestión debe fomentar una capacitación para más trabajadores.

Tabla 41

La Gestión Municipal aplica Estrategias con el propósito de Incrementar el Número de Ingreso de solicitudes de Modalidad C

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
De acuerdo	11	10.8	10.8	10.8
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	32	31.4	31.4	41.2
En desacuerdo	46	45.1	45.1	87.3
Totalmente en desacuerdo	13	12.7	12.7	100.0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura 2019

En la tabla 41, se observó que en el ítem correspondiente la gestión municipal aplica estrategias con el propósito de incrementar el número de ingreso de solicitudes de modalidad C, el 10.8% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo, así mismo el 31.4% de los mismos mostraron estar ni acuerdo ni en desacuerdo. El 45.1% de los encuestados estuvo en desacuerdo y un 12.7% estuvo en total desacuerdo.

Interpretando los porcentajes se pudo evidenciar que los colaboradores se encuentran de ni en acuerdo ni en desacuerdo con la aplicación de estrategias con el propósito de incrementar el número de ingresos de solicitudes de modalidad C de la actual gestión municipal y otro grupo manifestó que está en desacuerdo pues la gestión debe fomentar la formalización de los pequeños y medianos negocios, realizar campañas agresivas de concientización; con el propósito de lograr una mejor aplicación de estrategias.

Tabla 42

La Demanda de Ingresos de solicitudes en la Modalidad C genera cuellos de botella debido al Insuficiente número de Inspectores Capacitados de la Municipalidad e Inspectores Externos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	29	28.4	28.4	28.4
De acuerdo	46	45.1	45.1	73.5
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	21	20.6	20.6	94.1
En desacuerdo	6	5.9	5.9	100.0
Totalmente en desacuerdo	0	0		
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura 2019

En la tabla 42, se observó que en el ítem correspondiente a la demanda de ingresos de solicitudes en la modalidad C genera cuellos de botella debido al insuficiente número de inspectores capacitados e inspectores externos, el 28.4% de los encuestados manifestaron estar en total de acuerdo, así mismo el 45.1% mostraron estar de acuerdo. El 20.6% de los encuestados estuvo en ni acuerdo ni en desacuerdo y un 5.9% estuvo en desacuerdo.

Interpretando los porcentajes se pudo evidenciar que los colaboradores se encuentran de acuerdo con la demanda de ingresos de solicitudes en la modalidad C genera cuellos de botella debido al insuficiente número de inspectores capacitados e inspectores externo y otro grupo manifestó ni en de acuerdo ni en desacuerdo pues la gestión debe fomentar la capacitación de más trabajadores que sean inspectores; con el propósito de lograr un mejor servicio a la población.

Tabla 43

El Número de Inspecciones Técnicas Riesgo Alto y aprobaciones de Licencia de Funcionamiento se realizan cumpliendo los plazos establecidos en la Normatividad Vigente de la Modalidad C

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Totalmente de acuerdo	0	0	0	0
De acuerdo	17	16.7	16.7	16.7
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	51	50	50	66.7
En desacuerdo	22	21.6	21.6	88.3
Totalmente en desacuerdo	12	11.8	11.8	100.0
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura 2019

En la tabla 43, se observó que en el ítem correspondiente al número de inspecciones técnicas riesgo alto y aprobaciones de licencia de funcionamiento se realizan cumpliendo los plazos establecidos en la normatividad vigente de la modalidad C, el 16.7% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo, así mismo el 50% de los mismos mostraron estar ni en acuerdo ni en desacuerdo. El 21.6% de los encuestados estuvo en desacuerdo y un 11.8% estuvo en total desacuerdo.

Interpretando los porcentajes se pudo evidenciar que los colaboradores se encuentran de ni en acuerdo ni en desacuerdo con el número de inspecciones técnicas riesgo alto y aprobaciones de licencia de funcionamiento se realizan cumpliendo los plazos establecidos en la normatividad vigente de la modalidad C y otro grupo manifestó que está en desacuerdo pues la gestión debe fomentar reducir la burocracia dentro de las áreas con programas de incentivar a los trabajadores; con el propósito de lograr una mejor servicio a la ciudadanos.

Tabla 44

Las Inspecciones Técnicas Básicas Riesgo Alto y Aprobaciones de Licencias de Funcionamiento son realizadas por Profesionales en la Materia según la Modalidad C

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	41	40.2	40.2	40.2
De acuerdo	32	31.4	31.4	71.6
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	21	20.6	20.6	92.2
En desacuerdo	8	7.8	7.8	100.0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	
Total	102	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Piura 2019

En la tabla 44, se observó que en el ítem correspondiente a las inspecciones técnicas básicas riesgo alto y aprobaciones de licencias de funcionamiento son realizadas por profesionales en la materia según la modalidad C, el 40.2% de los encuestados manifestaron estar en total de acuerdo, así mismo el 31.4% de los mismos mostraron estar de acuerdo. El 20.6% de los encuestados estuvo ni en acuerdo ni en desacuerdo y un 7.8% estuvo en desacuerdo.

Interpretando los porcentajes se pudo evidenciar que los colaboradores se encuentran en total de acuerdo con las inspecciones técnicas básicas riesgo alto y aprobaciones de licencias de funcionamiento son realizadas por profesionales en la materia según la modalidad C y otro grupo manifestó que está en desacuerdo pues la gestión debe capacitar a los inspectores de licencia de funcionamiento; con el propósito de brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Tabla 45


Variables Sociodemográfica

Variables Sociodemográficas	Años laborando			Edades			Estado Civil				Ocupación					
	1 - 10 años	11 a 20 mas	21 a mas	20 - 30	31 - 40	41 a más	sol	cas	div.	vi u.	Téc. Ad	Asist. Ad	Ap. Ad	Ter .	Sec ret	Con sje.
Rango	25	35	42	20	45	40	22	40	20	20	30	35	20	8	3	6

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 6 C

Guía de Instrumento: Entrevista 1


 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN GUÍA DE ENTREVISTA APLICADO A FUNCIONARIOS	
Aplicado a: Zavaleta Vargas, Ana.	
Área Defensa Civil	
Variable Independiente: Gestión Municipal.	
Ejecución Presupuestal	
1	¿En qué medida la recaudación en el cobro de licencias de funcionamiento le permite a la institución tener autonomía financiera?
La municipalidad tiene como una de sus fuentes de financiamiento los recursos propios y entre ellos se encuentran el cobro por licencias de funcionamiento, por lo tanto mayores ingresos mejor autonomía financiera	
2	¿Considera usted que el nivel de ejecución de los ingresos que aplica la actual gestión permite ejecutar algún proyecto de simplificación administrativa en el área de licencias de funcionamiento?
Por su puesto, es bueno su nivel de ejecución de ingresos, pero la gestión municipal aun no implementa algún proyecto de simplificación administrativa pues no lo ha priorizado.	
3	¿Considera que la eficiencia del gasto permite desarrollar proyectos de mejoras tecnológicas u otros para reducir la burocracia que se da en los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento?
Bueno sobre esta pregunta hay que tener en cuenta que la Municipalidad provincial de Piura, su gestión es burocrática y para lograr eficiencia del gasto, primero tenemos que lograr que la gestión se base en resultados, en base a ello lograremos eficiencia en el gasto	
4	¿La gestión municipal dentro de su gasto social ha ejecutado algún proyecto que le permita a la población emprendedora facilitar el proceso de formalización de sus negocios?
Durante el tiempo que llevo laborando en la Municipalidad antes si ha tenido eso, pero ahora no se está ejecutando este tipo de proyectos. Pues ahora no hay mucha información las áreas competentes	
Tecnología	
5	¿En qué medida el nivel de equipamiento tecnológico que posee la municipalidad facilita u obstaculiza los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento para realizar los procedimientos de licencias de funcionamiento?
Considero que el equipamiento tecnológico con el que cuenta la municipalidad de Piura, ha ayudado mucho a mejorar los procedimientos administrativos de las licencias de funcionamiento que antes se usaban, pero lo que pasa es que no es aprovechado de manera óptima esto pues los trabajadores no están capacitados para utilizar dichos equipos que valga verdad no son tan modernos, en la municipalidad no se cuenta con equipamiento de última generación o modernos que permitan simplificar dichos tramites, tampoco se sabe si realizarán alguna compra de nuevos equipos.	

6	¿Cuál es el nivel de conocimiento en el uso de las TIC de los colaboradores encargados de dar trámite a las licencias de funcionamiento?
Se de las capacidades de los trabajadores, pero no sé el nivel de todos, pero es cierto que algunos trabajadores sobrepasan los 60 años en dichas áreas y no se les puede exigir la utilización de dichas herramientas, solo el personal más joven tiene algún conocimiento de esto.	
Recursos Humanos	
7	¿En qué medida el gasto en la contratación de personal para el área de licencias va de acorde con la demanda de los ciudadanos?
No hay atraso en los pagos, pero en la contratación del personal no va de acorde con la demanda de los ciudadanos, existe mucho retraso en la atención de expedientes.	
8	¿En qué medida los colaboradores son capacitados respecto a la simplificación administrativa en el procedimiento de licencias de funcionamiento según la normatividad vigente?
La capacitación es mínima, se requiere reforzar mucho ese tema pues no lo prioriza la gestión	
9	¿En qué medida los colaboradores del área de licencias de funcionamiento cuentan con la preparación académica necesaria para un eficiente cumplimiento de sus funciones?
Podrían decir que su capacitación se encuentra en un nivel medio, no tienen una visión integral. No todos los trabajadores son profesionales solo el 40% aproximadamente de ellos lo son.	
Apoyo Social	
10	¿De qué manera el monto de las tasas establecidas contribuye en la formalización del sector informal?
Si son atractivas para el sector informal pues las tasas están categorizadas de acuerdo a su complejidad, el inconveniente se encuentra en el procedimiento interno de la burocracia.	
Variable Dependiente: Licencia de Funcionamiento	
Modalidad A (Riesgo Bajo)	
11	¿De qué manera se podría aumentar el número de ingresos de solicitudes en el área de atención al ciudadano respecto al procedimiento administrativo de licencias en la modalidad A?
A través de un programa de sensibilización agresivo a la población para que adquieran su licencia de funcionamiento	
12	¿De qué manera se podría aumentar el número de inspecciones técnicas en seguridad de defensa civil con nivel de riesgo bajo y la aprobación de licencias de funcionamiento en la modalidad A?
A través de operativos a los establecimientos de la ciudad para verificar que cuenten con licencia de funcionamiento y a través de un programa de sensibilización a la población	
Modalidad B (Riesgo Medio)	
13	¿En qué medida en nuevo procedimiento de licencias de funcionamiento de la modalidad B ha permitido incrementar el número de ingresos de solicitudes en el área de atención al ciudadano?
Si ha permitido un mayor número de ingreso de solicitudes de licencias en la modalidad B, pues ha reducido procedimientos, generando un clima de simplificación administrativa pero ese mayor incremento no ha permitido a la entidad trabajar de manera eficiente pues se genera más expedientes, pero el personal no se da a bastos para avanzar con el procedimiento de dicho trámite, generando una demora en la entrega de las licencias de funcionamiento	

14	¿En qué medida los operativos de fiscalización que realizan las áreas competentes a los distintos negocios de la ciudad permiten el aumento del número de inspecciones técnicas de seguridad con riesgo medio y la aprobación de licencias de funcionamiento en la modalidad B?
El incremento es progresivo, pues al no tener los documentos correspondientes se les aplica una multa lo que permite que el administrado recién optan por tramitar su licencia de funcionamiento y su inspección técnica de riesgo medio, en consecuencia el aumento genera un mayor ingreso de dinero a las arcas de municipalidad trayendo consigo mayor burocracia en las área respectiva de licencias pues no cuentan con las herramientas óptimas para brindar un mejor servicio debido a las limitaciones que existen (personal no calificado, maquinarias antiguas, personal profesional no permanente, etc.)	
Modalidad C (Riesgo Alto)	
15	¿Los procedimientos de licencia de funcionamiento en la modalidad C son más rigurosos pues las edificaciones son calificadas con nivel de riesgo alto, con esta medida considera que se ha incrementado el número de ingreso de solicitudes en el área de atención al ciudadano respecto a esta modalidad C?
Si se han incrementado a pesar que en este tipo de licencias se exige más requisitos al administrado por su nivel de riesgo alto del negocio, los administrados se formalizan pues tienen una fuerte inversión por ello sacan su licencia de funcionamiento y presentan sus requisitos para que les realicen las inspecciones técnicas de seguridad en la modalidad C. Se demora a veces el procedimiento pues no contamos con trabajadores profesionales acreditados para realizar las inspecciones debido a que por cada inspección en esta modalidad se utilizan tres inspectores, y cuando se acumulan las inspecciones se tiene que priorizar de acuerdo al tiempo de ingreso y evitar que se aplique el silencio administrativo positivo que es una sanción hacia el trabajador (cuando un funcionario o trabajador no entrega un procedimiento administrativo en el plazo indicado en la ley el mismo que indica que se debe acceder a la petición por acceder el tiempo del trámite y pide sanción para el funcionario o trabajador responsable)	
16	¿En qué medida los colaboradores que realizan las inspecciones técnicas en seguridad con riesgo alto están capacitados para dar continuidad de trámite a un mayor número de inspecciones, teniendo en cuenta los operativos realizados por la municipalidad y esto por consiguiente permitiría la aprobación de las licencias de funcionamiento en modalidad C?
Los trabajadores que hacen inspecciones están capacitados para hacerlas pues son profesionales en la materia, pero si se acumula dichos tramites, el personal no lograra avanzar pues también hay personal técnico que no ha recibido capacitación sobre dichos procedimientos y por ende no habrá menos aprobación de licencias en la modalidad C.	

ANEXO 6 D

Guía de Instrumento: Entrevista 2

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN GUÍA DE ENTREVISTA APLICADO A FUNCIONARIOS	
Aplicado a: Verónica De Vinatea Zegarra.	
Área de licencias	
Variable independiente: Gestión Municipal.	
Ejecución Presupuestal	
1	¿En qué medida la recaudación en el cobro de licencias de funcionamiento le permite a la institución tener autonomía financiera?
A mayor ingreso por recaudación la municipalidad podrá disponer de más recursos propios y podrá realizar diferentes actividades en favor de la población, permitiendo que esa autonomía financiera pueda hacer obras y programas sociales sin depender del gobierno central.	
2	¿Considera usted que el nivel de ejecución de los ingresos que aplica la actual gestión permite ejecutar algún proyecto de simplificación administrativa en el área de licencias de funcionamiento?
Es bueno su nivel de ejecución de ingresos y si podría ejecutar, pero la gestión municipal no realiza mejoras o proyectos de esa índole, pues le das más importancia al tema social	
3	¿Considera que la eficiencia del gasto permite desarrollar proyectos de mejoras tecnológicas u otros para reducir la burocracia que se da en los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento?
Claro que sí, la actual gestión municipal tiene una buena política de eficiencia del gasto, pero podría desarrollar proyectos de mejoras tecnológicas que hasta ahora no se ejecuta. Pues se utilizan los mismos equipos de hace 10 años.	
4	¿La gestión municipal dentro de su gasto social ha ejecutado algún proyecto que le permita a la población emprendedora facilitar el proceso de formalización de sus negocios?
Antes se ha realizado esto, pero la actual de gestión municipal no le da prioridad a esto sino a otras cosas como vasos de leche o de ayuda social, pero deja de lado estos proyectos de formalización	
Tecnología	
5	¿En qué medida el nivel de equipamiento tecnológico que posee la municipalidad facilita u obstaculiza los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento para realizar los procedimientos de licencias de funcionamiento?
Creo que obstaculiza, pues solo ayuda en parte pues no son equipos tecnológicos modernos pues tienen algunos una vida útil de 10 años de uso, generando una demora en los procedimientos de licencias de funcionamiento.	
6	¿Cuál es el nivel de conocimiento en el uso de las TIC de los colaboradores encargados de dar trámite a las licencias de funcionamiento?
Considero que no todo el personal tiene el conocimiento en el uso de esas herramientas pues existen personas que no tienen conocimiento del uso de las computadoras.	

Recursos Humanos	
7	¿En qué medida el gasto en la contratación de personal para el área de licencias va de acorde con la demanda de los ciudadanos?
Es importante pues no hay atrasos en los pagos, pero la gestión actual no contrata personal pues dice que no cuenta con disponibilidad presupuestal para esa área, por ello existe personal estable que no está capacitada para realizar ese trabajo pues no conocen la normatividad vigente de licencias, pero trabajan en esas áreas.	
8	¿En qué medida los colaboradores son capacitados respecto a la simplificación administrativa en el procedimiento de licencias de funcionamiento según la normatividad vigente?
La actual gestión municipal no tiene una política optima de capacitación para los trabajadores de esa área, por ello no se le ha capacitado a ninguno de ellos en esos temas.	
9	¿En qué medida los colaboradores del área de licencias de funcionamiento cuentan con la preparación académica necesaria para un eficiente cumplimiento de sus funciones?
No todos son profesionales en esas áreas, yo diría que solo el 30% de los trabajadores cuentan con un grado universitario, el 50 son técnicos y el 20% no ha estudiado nada	
Apoyo Social	
10	¿De qué manera el monto de las tasas establecidas contribuye en la formalización del sector informal?
Las tasas sin son accesibles a los contribuyentes y genera ese clima de poder pagar con facilidad pues están categorizadas según si nivel de riesgo, se tiene que mejorar las trabas administrativas que se presentan en los procedimientos.	
Variable dependiente: Licencia de Funcionamiento	
Modalidad A (Riesgo Bajo)	
11	¿De qué manera se podría aumentar el número de ingresos de solicitudes en el área de atención al ciudadano respecto al procedimiento administrativo de licencias en la modalidad A?
Campaña agresiva de medios (radial, escrita y televisión y redes) eso hará que los informales se pongan a derecho con los procedimientos de licencias	
12	¿De qué manera se podría aumentar el número de inspecciones técnicas en seguridad de defensa civil con nivel de riesgo bajo y la aprobación de licencias de funcionamiento en la modalidad A?
Si capacitamos a nuestros trabajadores podrán ser más eficientes en sus labores entonces ellos podrán realizar con mayor rapidez y eficiencia un mayor número de inspecciones técnicas	
Modalidad B (Riesgo Medio)	
13	¿En qué medida en nuevo procedimiento de licencias de funcionamiento de la modalidad B ha permitido incrementar el número de ingresos de solicitudes en el área de atención al ciudadano?
Si aumentado el número de ingresos de solicitudes de este tipo de modalidad pues los ciudadanos han buscado la manera de sacar su licencia de funcionamiento aprovechando que solo presentan una declaración jurada por el nivel de riesgo de su negocio, pero el personal municipal tiene problemas pues no todos están capacitados en dichos procedimientos	
14	¿En qué medida los operativos de fiscalización que realizan las áreas competentes a los distintos negocios de la ciudad permiten el aumento del número de inspecciones técnicas de seguridad con riesgo medio y la aprobación de licencias de funcionamiento en la modalidad B?

Es cierto pues esos operativos hacen que muchos informales regularicen sus papeletas y por ellos se genera el aumento del número de inspecciones técnicas de seguridad en defensa civil con riesgo medio generando una mayor recaudación de dinero para la gestión, pero no se renuevan o mejoran las instalaciones de las oficinas que realizan dicho trámite pues estos procedimientos son los que tiene más utilizados por los ciudadanos.

Modalidad C (Riesgo Alto)

15 ¿Los procedimientos de licencia de funcionamiento en la modalidad C son más rigurosos pues las edificaciones son calificadas con nivel de riesgo alto, con esta medida considera que se ha incrementado el número de ingreso de solicitudes en el área de atención al ciudadano respecto a esta modalidad C?

Considero que si pues estos negocios son más serios o formales pues invierten más dinero para el inicio de sus actividades, por ello sacar todos sus papeles en regla pues cuenta con más capital para cumplirlo. Acá también la municipalidad recibe ingresos por el pago de estos procedimientos de la modalidad C.

16 ¿En qué medida los colaboradores que realizan las inspecciones técnicas en seguridad con riesgo alto están capacitados para dar continuidad de trámite a un mayor número de inspecciones, teniendo en cuenta los operativos realizados por la municipalidad y esto por consiguiente permitiría la aprobación de las licencias de funcionamiento en modalidad C?

Considero que no todos están preparados ni capacitados para dicho procedimiento pues acá debe manejarlo personal capacitado, si fuera el caso fuera menos engorroso el trámite y fueran más eficientes los trabajadores en esta modalidad C

ANEXO 7 A

Constancia de Validación



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mercedes Renée Palacios de Briceño con DNI N° 02845588, Dra. En Ciencias Administrativas N° ANR: A1629092, de profesión Licenciada en Administración. Desempeñándome actualmente como docente en la UCV.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Questionario aplicado a trabajadores del área de licencias de funcionamiento y defensa civil de la Municipalidad de Piura.	DERCIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 08 días del mes de Mayo del Dos mil veinte.

Lic. : Mercedes Renée Palacios de Briceño
DNI : 02845588
Especialidad : Licenciada en Administración
E-mail : mechedeb@yahoo.es

ANEXO 7 B

Constancia de Validación



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo José Martín Lazo Sánchez con DNI N° 02778943 Lic.
en Ciencias Administrativas
N° ANR: 23792 de profesión Administrador
Desempeñándome actualmente como Docente
en la Escuela de Administración UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a trabajadores del área de licencias de funcionamiento y defensa civil de la Municipalidad de Piura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 07 días del mes de mayo del Dos mil veinte.


Lic. José Martín Lazo Sánchez
MAG. EDUC. DE COLAB. N° 22720

Lic. : José Martín Lazo Sánchez
DNI : 02778943
Especialidad : Administración
E-mail : martinlazo.sanchez@gmail.com

ANEXO 7 C

Constancia de Validación



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **FREDDY WILLIAM CASTILLO PALACIOS** con DNI N°02842237, Dr. en Ciencias Administrativas con mención en Dirección de Empresas N° ANR: 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas, Desempeñándome actualmente como Docente en la Universidad Cesar Vallejo filial Piura, Especialidad en Administración / Investigación.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Guía de Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Questionario aplicado a trabajadores del área de licencias de funcionamiento y defensa civil de la Municipalidad de Piura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 09 días del mes de Mayo del Dos mil veinte.




Dr. Freddy W. Castillo Palacios
R. U. OMC DE CULCO. N° 843

Dr. : Freddy William Castillo Palacios
DNI : 02842237
Especialidad : Licenciado de Administración
E-mail : fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe

ANEXO 8 A

Formato de Registro de Confiabilidad: Gestión Municipal

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Alejandro Alvarado Aylas
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	"Gestión Municipal y su relación con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Piura, 2019"
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Escuela Profesional de Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario para evaluar la Gestión Municipal
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 Kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	12-05-2020
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD


ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.828
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

<p>Ítems evaluados: 16</p> <p>Ítems eliminados: 0</p> <p>Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.828, cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza que el instrumento es confiable para evaluar la Gestión Municipal.</p>

Estudiante: Alejandro Alvarado Aylas
DNI : 41134036

Docente :


LEMAY ABANTO CERNA
MAG. INVESTADORA
C.O.C.E.P.E. 536

DNI: 17930402

ANEXO 8 B

Formato de Registro de Confiabilidad: Licencia de Funcionamiento

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	------------------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Alejandro Alvarado Aylas
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	"Gestión Municipal y su relación con los procedimientos administrativos de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Piura, 2019"
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Escuela Profesional de Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario para evaluar los procesos administrativos de licencias de funcionamiento
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 <i>kuder Richardson</i> (/)
		Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	12-05-2020
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD


ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.815
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

<p>Ítems evaluados: 12</p> <p>Ítems eliminados: 0</p> <p>Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.815, cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza que el instrumento es confiable para evaluar los procesos administrativos de licencias de funcionamiento</p>

Estudiante: Alejandro Alvarado Aylas
CNE : 4334036

Docente :


 LEMÍN ABANTO CERNA
 M.C. EN ESTADÍSTICA
 / QUESPE COB

DNI: 17930402

ANEXO 9 A

Carta de Solicitud de Universidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Piura, 09 de octubre del 2019.

CARTA N° 181-2019/UCV-DEA

**SR.
ABOG. OSWALDO SEMINARIO ESPINOZA
JEFE DE PERSONAL
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA
PIURA**

De mi consideración

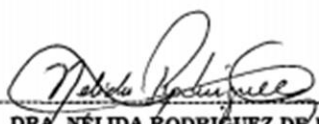
Reciba mi cordial saludo, así mismo en nombre de nuestra Universidad César Vallejo, se le solicita el permiso para que el estudiante **SR. ALVARADO AYLAS ALEJANDRO**, identificado con **D.N.I. N° 41134036**, que se encuentra cursando el **IX** ciclo en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la carrera profesional de Administración pueda acceder a la información necesaria para su trabajo de investigación titulado: **"Gestión municipal y su relación con los procesos administrativos de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Piura, 2019"**.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomaran los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la empresa.

En ese sentido llegamos a Ud. conocedores de su alto espíritu solidario para que sirva aceptar que su institución sea objeto de este estudio y a la vez sirva de ayuda como sugerencia para su empresa.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia.




**DRA. NÉLIDA RODRÍGUEZ DE PEÑA
COORDINADORA ESCUELA ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
PIURA**

› CAMPUS PIURA
Av. Prolongación Chulucanas S/N Z.I.III
Tel.: (073) 285900 anx.: 5501

fb/ucv.piura
somosucv.edu.pe
#AsíEsLaUCV
ucv.edu.pe

ANEXO 9 B

Respuesta de la Entidad



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA
OFICINA DE PERSONAL

AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD

San Miguel de Piura, Octubre 18 de 2019

OFICIO N°0625-2019-OPER/MPP

Dra. NELIDA RODRIGUEZ DE PEÑA
COORDINADORA ESCUELA DE ADMINISTRACION
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
CAMPUS - PIURA
Ciudad.-

REF.: Expediente N°00042821 – 2019 ALEJANDRO
ALVARADO AYLAS

Tengo a bien dirigirme a usted para comunicarle que con el documento de la referencia donde nos informan que el Sr. **ALEJANDRO ALVARADO AYLAS**, identificado con DNI N°41134036 alumno de la Facultad de Administración de su prestigiosa Universidad realizará el trabajo de investigación Títulado : " Gestión Municipal y su Relación con los Procesos Administrativos de Licencias de Funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Piura".

Asimismo se ha tomado conocimiento del trabajo de investigación que realizará dicho alumno por lo tanto se le otorga el permiso solicitado donde se le brindarán las facilidades correspondientes en esta entidad municipal.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA
OFICINA DE PERSONAL
Dirección: Piura Espinosa

c.c.:
Archivo



19/10/2019
03:02 pm

ANEXO 9 C

Otros: Panel Fotográfico





Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores

Yo (Nosotros), ALEJANDRO ALVARADO AYLAS estudiante(s) de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: ""GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA, 2019"", es de mi (nuestra) autoría, por lo tanto, declaro (declaramos) que el Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
ALEJANDRO ALVARADO AYLAS DNI: 41134036 ORCID 0000-0001-7501-1108	Firmado digitalmente por: ALVARADOAY1781 el 27 Jul 2020 21:42:01

Código documento Trilce: 34421