



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Factores socioculturales y la gestión de licencia de funcionamiento
comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, Loreto – Perú.
2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Guerrero Mozombite, Dionisio Cuarto (ORCID: 0000-0001-5642-8047)

ASESOR:

Dr. Merino Núñez, Mirko (ORCID: 0000-0002-8820-6382)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria.

A toda mi familia, pero muy en especial a mi madre Rosita, que Dios la mantenga siempre sana y con vida, a mi padre Dionisio; que nos guía desde el cielo.

A todos mis hermanos apoyarme y alentarme a que siga adelante.

A los emprendedores del distrito de Lagunas.

Agradecimientos:

Al Alcalde de la municipalidad distrital de Lagunas, por brindarme las facilidades en la aplicación y desarrollo de la investigación.

Al Dr. Mirko Merino, por sus conocimientos y excelente asesoría en la en el desarrollo de la presente tesis.

A las Autoridades Académicas de la Universidad César Vallejo, por demostrar que siempre debemos de hacer la cosas con pasión y eficiencia.

A todos los propietarios de los locales comerciales quienes me brindaron su tiempo en responder el cuestionario de la encuesta.

Índice de Contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	9
III. MÉTODOLÓGÍA	35
3.1. Tipo y diseño de investigación	35
3.2. Variables y operacionalización	39
3.3. Población, muestra y muestreo	42
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.5. Procedimientos	50
3.6. Método de análisis de datos	51
3.7. Aspectos éticos	54
IV. RESULTADOS	56
V. DISCUSIÓN	85
VI. CONCLUSIONES	92
VII. RECOMENDACIONES	94
REFERENCIAS	96
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1: Distribución de locales comerciales en el distrito	43
Tabla 2: Resumen de la muestra	45
Tabla 3: Ficha técnica del instrumento de factores socioculturales	47
Tabla 4: Ficha técnica del instrumento de gestión de licencias	47
Tabla 5: Validación de juicio de expertos	48
Tabla 6: Rango correlación para análisis estadístico con Rho Spearman	53
Tabla 7: Prueba de normalidad	56
Tabla 8: Distribución género y edad de los encuestados	57
Tabla 9: Distribución por rubro de negocios de los locales	57
Tabla 10: Barrio donde se ubican los negocios	58
Tabla 11: Validez y confiabilidad de un instrumento de recolección de datos	59
Tabla 12: Prueba de correlación de hipótesis general	60
Tabla 13: Resultados de la prueba de hipótesis específica 1	61
Tabla 14: Resultados de la prueba de hipótesis específica 2	62
Tabla 15: Resultados de la prueba de hipótesis específica 3	63
Tabla 16: Resultados de la prueba de hipótesis específica 4	64
Tabla 17: Frecuencia de respuestas de la variable 1: “factores socioculturales”	65
Tabla 18: Frecuencia de respuestas de la dimensión “factores culturales”	67
Tabla 19: Frecuencia de respuestas de la dimensión “factores sociopolíticos”	69
Tabla 20: Frecuencia de respuestas de la dimensión “factores económicos”	71
Tabla 21: Frecuencia de respuestas de la dimensión “factores personales”	73

Tabla 22: Frecuencia de respuestas de la variable 2 “gestión de licencia de funcionamiento”	75
Tabla 23: Frecuencia de respuestas de la dimensión “aplicación de la normativa legal”	77
Tabla 24: Frecuencia de respuestas de la dimensión “proceso de gestión”	79
Tabla 25: Frecuencia de respuestas de la dimensión “condiciones estructurales	81
Tabla 26: Frecuencia de respuestas de la dimensión “recursos humanos”	83

Índice de Gráficos y Figuras

Figura 1: Tipo de diseño de investigación: correlacional	38
Figura 2: Fórmula de determinación de la muestra	45
Figura 3: Elementos del proceso cuantitativo	51
Figura 4: Fórmula del coeficiente de correlación Rho de Spearman	52
Figura 5: Propietarios del negocio según género y edad	59
Figura 6: Niveles de respuestas de la variable 1 “factores socioculturales”	66
Figura 7: Niveles de respuestas de la dimensión “factores culturales”	68
Figura 8: Niveles de respuestas de la dimensión “factores sociopolíticos”	70
Figura 9: Niveles de respuestas de la dimensión “factores económicos”	72
Figura 10: Niveles de respuestas de la dimensión “factores personales”	74
Figura 11: Niveles de respuestas de la variable 2 “gestión de licencia de funcionamiento”	76
Figura 12: Niveles de respuestas de la dimensión “aplicación de la normativa legal”	78
Figura 13: Niveles de respuestas de la dimensión “proceso de gestión”	80
Figura 14: Niveles de respuestas de la dimensión “condiciones estructurales”	82
Figura 15: Niveles de respuestas de la dimensión “recursos humanos”	84

Resumen

El objetivo principal del presente trabajo de investigación es determinar la relación directa entre los factores socioculturales y la gestión de las licencias de funcionamiento comercial en la municipalidad distrital de Lagunas, 2021. El tipo de investigación es aplicada, diseño no experimental, enfoque cuantitativo y corte transversal. El instrumento y técnica utilizados en la recolección de datos fue el cuestionario y la encuesta respectivamente. Para procesar la información se utilizó el SPSS 26 y el análisis mediante tablas de frecuencia y gráficos. La prueba de normalidad - Kolmogorov-Smirnov, el coeficiente de correlación fue Rho Spearman ideal para datos no normales. Para la validez y confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach y el Juicio de expertos. Población de 282 propietarios de locales comerciales sin licencia de funcionamiento, nivel de confianza 95%, margen de error 3%, la muestra fue de 224 propietarios. El resultado de la hipótesis general fue $r = 0.594$, significancia $p = 0,000$ menor a 0.05 con los cuales se concluye que existe una relación directa y significativa entre los factores socioculturales y la gestión de la licencia de funcionamiento comercial en la municipalidad distrital de Lagunas durante el 2021, dicha relación fue positiva de nivel bajo.

Palabras clave: Influencia, factores socioculturales, gestión, licencia de funcionamiento, factores culturales, factores sociopolíticos, factores económicos.

Abstract

The main objective of this research work is to determine the direct relationship between sociocultural factors and the management of commercial operating licenses in the district municipality of Lagunas, 2021. The type of research is applicative, non-experimental design, quantitative approach and cut cross. The instrument and technique used in data collection was the questionnaire and the survey, respectively. To process the information, the SPSS 26 and the analysis using frequency tables and graphs were used. The normality test - Kolmogorov-Smirnov, the correlation coefficient was Rho Spearman ideal for non-normal data. For validity and reliability, Cronbach's Alpha and Expert judgment were used. Population of 282 owners of commercial premises without an operating license, 95% confidence level, 3% margin of error, the sample was 224 owners. The result of the general hypothesis was $r = 0.594$, significance $p = 0.000$ less than 0.05 with which it is concluded that there is a direct and significant relationship between sociocultural factors and the management of the commercial operating license in the district municipality of Lagunas during in 2021, this relationship was positive at a low level.

Keywords: Influence, socio-cultural factors, management, operating license, cultural factors, socio-political factors, economic factors.

I. INTRODUCCIÓN

Todo negocio que decide iniciar sus actividades debe contar con la autorización o licencia de funcionamiento otorgada por el gobierno local o provincial donde se encuentre, ya que esto constituye un indicador económico, importante, dentro de la cultura tributaria de los usuarios, para esto, las municipalidades deben de generar las condiciones necesaria para que los establecimientos comerciales puedan acceder a ella. Sin embargo, existen situaciones en la que la gestión de las licencias de funcionamiento se ven condicionadas por factores sociales, culturales, administrativos y políticos dentro de una determinada zona geográfica, en consecuencia con un gran número de establecimientos comerciales que deciden realizar sus actividades de manera informal. Según la Cámara de Comercio de Bogotá (1989), hasta noviembre de 1986, el 60% de los establecimientos realizaban sus actividades sin licencia de funcionamiento, puesto que la institución encargada de emitirla dificultaba el trámite y el cumplimiento de los requisitos ya que existían hasta 59 diligencias o verificaciones según la actividad comercial y hasta 12 meses para obtener la licencia. Lo cual permitió la existencia de tramitadores o intermediarios. Toda esta situación provocada por la gestión interna de la institución hizo que los establecimientos comerciales funcionen al margen de las normas del distrito de Bogotá (p. 1). Esta situación trató de remediarse con el programa Colombia Eficiente, lanzado en diciembre de 1986, con el cual se buscaba la simplificación administrativa en el trámite de la licencia para los establecimientos comerciales, esto consistía en: terminar con la burocracia en la gestión de la licencia de funcionamiento, credibilidad en la palabra del ciudadano respecto a sus actividades comerciales y ejercer control in situ y no de papeleos. Esta

nueva concepción generó un impacto positivo desde el punto de vista económico ya que los establecimientos comerciales obtenían sus licencias en un menor tiempo (20 días) y a menor costo, el cual demandó también un cambio en las actitudes de los funcionarios (p. 3). Sin embargo, en mayo de 1989, el factor político produjo un retroceso en la gestión de las licencias, nuevamente se instaura el abundante trámite y papeleos, la burocracia, la desconfianza hacia el ciudadano, atendiendo contra la inversión, generando informalidad y desempleo (p. 4 – 5)

En nuestro país, el Informe Defensorial N° 133 ha podido identificar algunas malas prácticas de los gobiernos locales, en resumen se puede mencionar a los procesos administrativos, tasas y costos incorporados al TUPA que no cumplen con la exigencia a la norma legal de aprobación mediante ordenanzas municipales, así mismo el cobro de tasas ilegales en diversas etapas del procedimiento administrativo, debido a que no están incorporadas en el TUPA, exigencia de requisitos difíciles de cumplir, Incumplimiento de plazos legales (Defensoría del Pueblo, 2008, pág. 229). Así mismo, un estudio de USAID PERU (2012), han dado cuenta que las municipalidades cometen algunos excesos al momento de tramitar y otorgar las licencias para el funcionamiento, esto repercute en la percepción de los usuarios, teniendo como consecuencia la resistencia en la obtención o inicio del trámite de la licencia de funcionamiento. Del mismo modo existen factores generados por la propia entidad, en este caso: existen diversos casos de inequidad en proceso de trámite, los tiempos, los costos y los requisitos al momento de iniciar la gestión de la licencia de funcionamiento. Constituyendo un uso y abuso de la autonomía municipal al momento de establecer sus reglas (USAID PERU, 2012, pág. 14).

Es importante reconocer que las personas se ven influenciadas por diversos factores al momento de tomar la decisión de obtener un bien o un servicio, estos se manifiestan en forma habitual durante el desarrollo e interacción social: “son cuatro los factores que intervienen en nuestra decisión de adquirir o no un producto o servicio, esto son: los culturales, los sociales, los psicológicos y los factores personales, los efectos de la influencia de cada uno de estos factores se manifiesta de forma interna y externa” (Kotler, P & Armstrong, G, 2012, pág. 135). En el distrito de Lagunas existen un aproximado de 357 establecimientos comerciales, muchos de ellos comercializan con su licencia municipal emitida hace más de 8 años de antigüedad, e incluso hay algunos que no cuentan con dicha autorización. Del total de establecimientos localizados, solo 75 cuentan con su licencia de funcionamiento, es decir, el 21%, habiendo 282 establecimientos comerciales que no cuentan con su respectiva licencia para operar en el mercado. En los últimos 10 años se ha visto mermado el interés de los establecimientos comerciales en cumplir con la obtención y pago de su licencia de funcionamiento. Del mismo modo, se observó que por parte de la gestión municipal no existe una política clara para el tratamiento eficaz de dicha situación. Así mismo, la población percibe que el pago por el trámite de licencia de funcionamiento no es transparente en su uso, ya que no se informa a la población acerca del destino de los fondos, incluso el área que se encarga de otorgar las licencias de funcionamiento cuenta con el equipamiento limitado para hacer un trabajo más eficiente, careciendo incluso del personal que se encargue de la fiscalización a los locales comerciales, la falta de oportunidades laborales, entre otros factores han influido en que los dueños de los negocios en el distrito no obtengan sus licencia para su funcionamiento,

teniendo como consecuencia informalidad, baja recaudación municipal, mala imagen institucional, entre otros. Cabe indicar que en los último 20 el distrito de Lagunas ha vivido en medio del enfrentamiento social de la población hacia sus autoridades y altos índices de corrupción, los cuales han generado desconfianza de la población hacia los gobernantes de turno.

En este sentido, gestionar una licencia para el funcionamiento del negocio se convierte en una de las fuentes de ingreso de las municipalidades, por las que son tomadas en cuenta para el desarrollo de planes de gestión local. Sin embargo, en la municipalidad distrital de Lagunas los ingresos por el trámite de licencias de apertura de negocios no se realizan de acuerdo con lo proyectado y se presume que han existido diversos factores que han influido para que los establecimientos comerciales no obtengan dichas licencias e incluso ya no las vuelven a renovar, entre los factores más resaltantes que se pudieron identificar tiene que ver con la crisis política y social que vivió el distrito, la situación económica, la calidad en la atención, el equipo técnico y tecnológico de la municipalidad, entre otros.

En la investigación se estableció como finalidad el mostrar cómo los factores socioculturales han influido en la gestión de la licencia para el funcionamiento de los negocios. Dentro de sus posibilidades la municipalidad distrital de Lagunas ha formado un equipo de personas encargadas de realizar la gestión de las licencias, este equipo cuenta con importante información que enriquecieron el presente trabajo de investigación.

Bajo esta afirmación, los planes de gestión del área de licencias de funcionamiento deben de tomar en cuenta dichos factores puesto que son determinantes al momento de la realización del trámite, ya que pueden generar confianza y desconfianza entre los agentes o personas que intervienen en la gestión de las licencias de funcionamiento. En este sentido y de acuerdo con la realidad expuesta, es importante recalcar que la investigación se centró en estudiar el problema vinculado con la determinación de la relación que pueda existir entre diversos los factores socioculturales y la gestión de las licencias de funcionamiento, así mismo, se hará un análisis entre las respectivas dimensiones de las variables elegidas.

Por estos motivos, nuestra pregunta general de investigación recae en lo siguiente:

¿Existe una relación directa entre los factores socioculturales y la gestión de licencias de funcionamiento comercial en la municipalidad distrital de Lagunas, 2021?

Planteamiento de objetivos específicos para su comprobación:

- ✓ ¿Existe una relación directa entre los factores culturales y la aplicación de la normativa legal en el área de licencias de funcionamiento comercial en la municipalidad distrital de Lagunas, 2021?
- ✓ ¿Existe una relación directa entre los factores sociopolíticos y el proceso de gestión en el área de licencias de funcionamiento comercial en la municipalidad distrital de Lagunas, 2021?
- ✓ ¿Existe una relación directa entre los factores económicos y las condiciones estructurales en el área de licencias de funcionamiento comercial en la municipalidad distrital de Lagunas, 2021?

- ✓ ¿Existe una relación directa entre los factores personales y los recursos humanos del área de licencias de funcionamiento comercial en la municipalidad distrital de Lagunas, 2021?

Según (Ñaupas et al, 2018) nos dice que justificar una investigación implica dar razones, motivos, haciendo un realce sobre la importancia de la realización de tema que se está investigando. Lo antes indicado puede agruparse en teóricas, metodológicas, y sociales (p. 220). A nivel teórico, la investigación se realizó porque se pretendió ampliar el conocimiento de la realidad de un problema que viene ocurriendo en el distrito, puntualmente en el área de licencias de funcionamiento del municipio distrital de Lagunas, del mismo modo lo investigado se integró al conocimiento científico el cual servirá como referencia para futuros trabajos de investigación con variables de estudio similares. La justificación práctica según Hernández et al, (2014) se relaciona con la capacidad de que el estudio pueda ayudar a resolver el problema real (p. 40). En este sentido, sirve como referencia de información para que los responsables del área y los funcionarios de la municipalidad puedan adoptar medidas, planteando estrategias para mejorar la recaudación de tasas por concepto de licencias de funcionamiento en beneficio de la población, todo será posibles cuando los responsables puedan conocer y utilizar los resultados de la investigación dentro de la planificación del área. Metodológicamente se justifica, según (Ñaupas et al, 2018) ya que consiste en utilizar técnicas y los instrumentos de la investigación y así pueda obtener la confirmación de la

validez de uso en investigación posteriores (p. 41). En este sentido, los resultados que se obtuvieron en la investigación han sido producto de la aplicación de los procesos y métodos científicos donde la rigurosidad y veracidad hicieron que el estudio sea confiable y así se pondrá en evidencia cuantitativamente el diagnóstico de la problemática del área, así mismo se utilizaron herramientas, técnicas y el cuestionario como instrumentos que permitieron la recolección de datos, los cuales también recibieron la validación de juicio de expertos.

El objetivo general de la investigación es:

Determinar la relación directa entre los factores socioculturales y la gestión de las licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021

Así mismo, se planteó los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Determinar la relación de los factores culturales y la aplicación de la normativa legal en el área de licencias de funcionamiento comercial en la municipalidad distrital de Lagunas, 2021
- ✓ Determinar la relación de los factores sociopolíticos con el proceso de gestión en el área de licencias de funcionamiento comercial en la municipalidad distrital de Lagunas, 2021.
- ✓ Determinar la relación de los factores económicos y las condiciones estructurales en el área de licencias de funcionamiento comercial en la municipalidad distrital de Lagunas, 2021.

- ✓ Determinar la relación de los factores personales con los recursos humanos del área de licencias de funcionamiento comercial en la municipalidad distrital de Lagunas, 2021

La investigación se planteó como hipótesis general, el siguiente enunciado:

Existe relación directa de los factores socioculturales con la gestión de las licencias de funcionamiento comercial en la municipalidad distrital de Lagunas, 2021

Siguiendo las siguientes las hipótesis específicas:

- ✓ Existe una relación directa de los factores culturales con la aplicación de la normativa legal en el área de licencias de funcionamiento comercial en la municipalidad distrital de Lagunas, 2021.
- ✓ Existe una relación directa de los factores sociopolíticos con el proceso de gestión en el área de licencias de funcionamiento comercial en la municipalidad distrital de Lagunas, 2021.
- ✓ Existe una relación directa de los factores económicos con las condiciones estructurales en el área de licencias de funcionamiento comercial en la municipalidad distrital de Lagunas, 2021.
- ✓ Existe una relación directa de los factores personales con los recursos humanos del área de licencias de funcionamiento comercial en la municipalidad distrital de Lagunas, 2021

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se pudieron encontrar diversos trabajos de investigación, los cuales enriquecen y sustentan la importancia del presente estudio. Entre ellos se pueden mencionar a:

(Luzuriaga, 2019) de la Universidad Técnica De Machala – Ecuador. Quien se propuso averiguar y analizar los diversos factores que se relacionan con la recaudación de tasas en cantón Chaguarpamba, durante el periodo 2019 (p. 18). Del mismo modo, la investigación fue de tipo hipotético-deductivo, de nivel descriptivo y estudio de documentos de la institución (p. 49 - 50). En su estudio obtuvo las siguientes conclusiones: que la recaudación tributaria es producto de eficiente procedo administrativo, el cual repercute en la buena percepción de los usuarios, así mismo; producto de su herramienta de diagnóstico se evidencia que la recaudación es determinada por la buena publicidad (80%), en un 67% la atención; y, en 59% información que brindan a los contribuyentes; desde la perspectiva social, el 65% está representado por el factor cultural, mientras que el 88% consideran que es el factor económico, promotores de la recaudación (p. 65). En este sentido, lo que aporta esta investigación a nuestro trabajo, es que ambos factores, los internos y los externos deben de ser considerados como parte de una planificación, y así atender las demandas de la población para que luego no repercutan o repercutan en menor grado el nivel de recaudación que la institución tiene proyectado. La buena imagen interna es percibida por los usuarios, por ello se debe de tomar en cuenta todas las opiniones y los puntos de vistas que los

usuarios den acerca del servicio municipal que se brinde, así mismo, debe de realizar un diagnóstico sobre las condiciones en la que los usuarios se encuentran para que podamos establecer tasas económicas acordes a la realidad.

Del mismo modo, se contó con el artículo de investigación realizado por (Delgadillo-Aguirre, A. León-Santiesteban, M. Huesca-Gastelún, M.I., 2020), lo cual fue titulado como: factores que influyen en la percepción ciudadana con respecto a la seguridad de los ciudadanos en Culiacán - México”. Publicado en la revista Ciencia y Universidad y Revista De Economía N° 40 – México. En este artículo se utilizó metodología cuantitativa con alcance de tipo descriptivo, del mismo modo, utilizaron las encuestas como herramienta de recolección de datos (p. 145-146). El propósito de la investigación fue determinar qué tipo de factores tienen injerencia en el sentir de la población y así calificar a la seguridad pública dentro de Culiacán (p. 145), evaluando su percepción y su nivel de satisfacción respecto al servicio de seguridad prestado por el Municipio de Culiacán. Una de las conclusiones a las que llegaron fue la desconfianza que expresan hacia las autoridades municipales, percepción de corrupción que hay en las instituciones, que sus peticiones no son atendidas ante la inseguridad, haciendo que la percepción de la seguridad sea negativa por parte de las personas (p. 156).

Este artículo es un soporte para nuestra investigación debido a los que los servicios brinda una municipalidad sea donde hay o no transacción, es sometida

al juicio de los pobladores. En este caso, la percepción de la seguridad en la población es debido a que las autoridades municipales no cumplen a cabalidad su función existiendo desconfianza y percibiéndoles como foco de corrupción.

Así mismo, Onofre - Zapata, R.F, Aguirre - Rodríguez, C.G, Murillo-Torres, K.G., (2017) publicaron un artículo de investigación en la revista científica Dominio de las Ciencias, con el propósito de determinar cómo la cultura tributaria de los contribuyentes incide en la recaudación de los tributos en el Cantón Babahoyo, Ecuador”. En dicho artículo utilizaron como metodología el tipo descriptivo, explicativo, trabajo de campo y recolección de datos mediante encuestas y la observación, así mismo es de carácter cuantitativo retrospectivo (p. 51). Tuvieron como objetivo el de contribuir con el mejoramiento de una cultura tributaria para lograr una adecuada recaudación de rentas para el beneficio de la provincia (p. 50). Se concluyó lo siguiente: la información a la población debe ser parte de la gestión municipal, sobre todo de los tributos que pagan las personas; las instituciones no son transparentes y en términos generales la población tiene diversas percepciones, esta responde a la condición social en que viven, tales como: nivel de ingresos económico, posición en el ámbito social y escolaridad, principalmente. La investigación es importante debido que da cuenta el papel que desempeña la información hacia los ciudadanos por parte de las autoridades municipales, para que estos puedan contribuir con la recaudación, pero sobre todo a que cambien sus percepciones, lo cual se logrará cuando las instituciones sean más transparentes.

Siguiendo la línea de estudio, se puede contar con el trabajo de investigación de maestría presentada por (Cherres, 2021). Cuyo objetivo fue el de determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios que reciben en los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado – GAD Ambato en todas sus áreas, así mismo; diagnosticar el estado situacional de los servicios, examinar el proceso de atención al usuario y medir la calidad del servicio de las áreas. Para esto, utilizó una metodología de estudio con un enfoque cualitativo, así mismo con trabajo de campo en aplicado a los usuarios de los servicios que brinda el GAD de Ambato, la investigación es de alcance descriptivo, no experimental y corte transversal (p. 28). La confiabilidad del instrumento de recolección de información fue un alfa Cronbach de 0,982. Dentro de sus conclusiones tenemos que, la institución pública debe mejorar las percepciones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, puesto que tiene resultados negativos a nivel de percepción. Del mismo modo se debe mejorar los procesos en diversas áreas evitando la burocracia innecesaria (p. 62). Se pudo observar que las percepciones de los usuarios, es decir, su forma de ver y pensar sobre las cosas que ocurren al interno y externo de la institución son los que determinan la calidad de los servicios una organización estatal, en sus diversas áreas; concluyendo que estas repercuten en su demanda o uso de este. Pero, sobre todo repercute en la forma cómo son vistas por las personas.

Finalmente, dentro del contexto internacional, se cuenta con el artículo de investigación de Quiroz - García, J. Sánchez - Fernández, M.D. Ríos - Manríquez. Del Carpio Ovando, P., (2020) quienes presentaron una investigación sobre los factores que influyen en la imagen de los organismos públicos. Analizado desde la percepción de los ciudadanos. Estableciéndose como objetivo general el de determinar cómo influye la reputación institucional, plan cultural, transparencia y apoyo a los beneficiarios en la imagen pública del municipio del Valle de Santiago, México (p. 92). Este artículo se desarrolló bajo la metodología de tipo descriptivo, correlacional, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal (p. 96 – 97). Dentro de sus conclusiones podemos resaltar que la imagen institucional del municipio está relacionada con el tipo y la calidad de apoyo que brinda a los usuarios, además de la falta de transparencia, la diversa propuesta sobre los proyectos culturales, la reputación conjunta de la institución, la percepción de corrupción, esto implica que los organismos del mencionado municipio deben trabajar y prestar gran atención a estos términos debido a que estas variables no fueron bien calificadas por los usuarios. Las variables de estudio se relacionaron en forma positiva y significativa con un valor de Pearson = 0.815 entre la Imagen y la reputación corporativa, mientras que la relación imagen y propuesta cultural obtuvo un valor de 0.724, así mismo un 0.813 en relación con el apoyo a los usuarios y en general a la comunidad y finalmente una relación de 0.837 de la imagen y la transparencia institucional.

El presente artículo brinda gran soporte a nuestra investigación ya que en sus resultados se observan un nivel alto de correlación que tienen los factores externos producto de cómo los usuarios tienen la percepción de los diversos servicios o funciones que brindan las instituciones del Estado.

Siguiendo con el estudio de los trabajos previos, se pudo recopilar las diversas investigaciones dentro del contexto nacional que se relacionan con nuestras variables de investigación, estos son:

Según (Bruno, 2020) en su estudio de investigación buscó determinar en qué forma influyen los diversos factores socioeconómicos en el nivel de recaudación del impuesto predial en la zona de Chulucanas durante el 2020 (p. 3). La investigación fue de tipo no experimental, nivel descriptivo correlacional, naturaleza cuantitativa y transversal (p. 14). Concluyendo que los diversos factores económicos en la sociedad tienen una relación con el nivel de recaudación del impuesto predial, así mismo, los factores políticos, sociales, culturales y económicos tienen una relación con el bajo recaudo del impuesto predial debido que se obtuvo una significancia menor a 1 (p. 34 – 35).

En este sentido, se puede afirmar que dicha investigación da soporte a nuestra variable independiente de estudio el cual se relaciona con los diversos factores externos los cuales ejercen una influencia en la decisión de los usuarios en una determinada localidad y su repercusión en la recaudación por la gestión de las licencias de funcionamiento en el distrito de Lagunas.

Del mismo modo, se contó con el estudio de (Neyra, 2020), con su estudio sobre la influencia de los factores internos y externos en la calidad de los servicios que brinda la municipalidad de la provincia de Tacna en el año 2017, siendo este su objetivo de investigación (p. 9). Fue una investigación tipo básica, con diseño de tipo no experimental, el corte de recolección de datos fue transversal (p. 44). Como conclusión, pudo comprobar que los factores internos y externos ejercen una influencia en la calidad del servicio, con los que se explica el comportamiento de la variable calidad del servicio, que la empatía el factor con un gran nivel de importancia por parte de los usuarios, del mismo modo, es importante mencionar a la fiabilidad, la prontitud de las respuestas por parte de la institución y sus funcionarios en sus diversos procedimientos de los servicios y trámites que brindan, así mismo el aspecto de la seguridad, denotan la urgencia de ser atendidas y resueltas (p. 109 – 110).

En este sentido, se puede afirmar que dicha investigación dio soporte al trabajo de investigación debido a que los factores externos, entre ellos los sociales, culturales, económicos; y los internos, como la calidad del servicio, el equipamiento, el proceso administrativo, entre otros influyen en los usuarios para optar por un determinado servicio y calificarlo en diferentes niveles, dentro de una Municipalidad.

Así mismo, (Rosales, 2018) con su investigación acerca de la influencia de la calidad del servicio en el nivel satisfacción de los usuarios que acuden a la subgerencia de licencias de la municipalidad distrital de Chaclacayo, durante el 2016. Su finalidad su determinar la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario de la mencionada subgerencia (p. 41). Investigación de tipo descriptiva correlacional y diseño no experimental, transversal (p. 41). Como conclusión obtuvo que los factores internos y propios de la gestión del área repercuten en la satisfacción del usuario, en este sentido para que haya una mayor recaudación y emisión de licencias de funcionamiento se deben de considerar dichos factores: “a mayor calidad de servicio, a mejor elemento tangible, a mayor fiabilidad, a mejor capacidad de respuesta, a mayor seguridad, a mejor empatía, mayor satisfacción del usuario”. (p. 88-89).

Es así como se pudo afirmar que dicha investigación da soporte a nuestra variable independiente y dependiente de estudio el cual se relaciona con los diversos factores que pueden influir en la decisión de obtener una licencia de funcionamiento por parte de los usuarios en una determinada municipalidad, puesto que, a mejor gestión de tiempos, implementación aplicación de normativa, mayor será el nivel de respuesta por parte de los diversos usuarios de la municipalidad distrital de Lagunas.

Seguidamente, se contó con el trabajo de investigación de (Matos, 2019) con su tesis el cual tuvo como finalidad analizar cuáles son los factores o

aspectos que tienen incidencia en el bajo nivel de recaudación del impuesto predial y de los arbitrios en la municipalidad de Chilca durante el 2017. Para esta investigación centró su estudio en los sectores del centro y la periferia de Chilca (p. 29). De acuerdo con la metodología, la investigación fue aplicada, no experimental y corte de tipo transversal (p. 89). Su estudio concluyó que la baja recaudación del impuesto predial se relaciona con los factores económicos, los factores institucionales, los aspectos sociales y culturales, donde el factor cultural obtuvo un Coef = -1.3970, sig. Al 5%), el factor social obtuvo un Coef = -0.0034, sig. al 1%, mientras que el factor económico es el que tiene una mayor determinación en los niveles de baja recaudación del impuesto predial con un Coef = 0.0045, sig. al 1%, así mismo el aspecto institucional es otro de los factores que tienen gran repercusión de la baja recaudación predial, en este sentido, la poca información o desinformación que reciben los ciudadanos tienen una influencia negativa, en el distrito con un Coef -2,1697, sig al 5%. (p. 150 – 152).

En este sentido, se puede afirmar que dicha investigación dio soporte al trabajo de investigación debido a que los factores externos, entre ellos los sociales, culturales, económicos; y los internos, como la calidad del servicio, el equipamiento, el proceso administrativo e institucional, entre otros influyen en los usuarios para optar por los servicios que brindan la municipalidad y que en las Lagunas no es una excepción.

Finalmente, (Cruz, 2017) quien, presentó sus tesis de doctorado en políticas públicas y gobernabilidad donde trató acerca del ambiente físico y calidad de atención en la satisfacción de los usuarios solicitantes de licencias de funcionamiento en la municipalidad de Lima en el año 2016. Su objetivo fue determinar cómo las condiciones físicas del área y el nivel de calidad de la atención por parte de los servidores tienen influencia en la satisfacción de los usuarios. (p. 40). Su estudio fue de tipo cuantitativo básico, nivel explicativo, metodología de tipo hipotético, deductivo; el diseño del estudio fue no experimental (p. 46-47). El autor concluye que las condiciones físicas, el ambiente, el tipo de atención que brindan los servidores del área tienen influencia en la satisfacción de los usuarios que solicitan una licencia, así mismo, las condiciones materiales como la tecnología que se usa, recursos de oficina, la seguridad básica de las instalaciones, la estructura de la organización y el funcionamiento del servicio. Siendo estos resultados los determinantes en la satisfacción de los usuarios o clientes, el nivel de significancia fue del 5%. (p.73).

En este sentido, se puede afirmar que dicha investigación dio soporte a nuestro objetivo general del trabajo de investigación debido para que un usuario decida obtener o gestionar su licencia de funcionamiento en la municipalidad, toman en cuenta el nivel de organización y la calidad del servicio que brinda el área dentro de la Municipalidad. Concluyendo que tanto los factores internos como

los externos influyen significativamente en el proceso de obtención de las respectivas licencias de funcionamiento.

Siguiendo con el enfoque teórico, el entorno de las organizaciones tanto públicas como privadas se ven afectadas por diferentes factores, algunos internos y otros externos, los cuales tienen efectos diversos dentro de los mismos y en la percepción de los clientes o usuarios, repercutiendo principalmente en la recaudación, la imagen institucional y la planificación estratégica, puntualmente para el caso de esta investigación: en la obtención de las licencias de funcionamiento comercial, en este sentido se procedió a desarrollar y analizar la diversas teorías de los factores socioculturales que influyen en los usuarios para la obtención de un bien o servicio:

La decisión de los consumidores o usuarios realizan diversas transacciones comerciales dentro del mercado, en este sentido es importante precisar que el “comportamiento de los consumidores se basa en el estudio acerca de cómo las personas, grupos u organizaciones deciden, compran, usan o se deshacen de los bienes o de los servicios, como también de formas de pensar o ideas, todo esto con la finalidad de satisfacer sus necesidades o anhelos” (Kotler y Keller, 2012, pág. 151). Si bien, en el presente estudio no se habla de una compra propiamente dicha, existe un proceso donde interviene el dinero, mediante el pago de las diversas tasas, para poder obtener de un servicio municipal, en este sentido es importante el estudio de los factores de decisión por optar o no.

Así mismo, las personas se ven influenciados por diversos factores al momento de optar por un bien o servicio: “Los consumidores se ven influidos por los aspectos sociales, los aspectos culturales y los personales. Siendo los factores culturales, los que tienen una influencia más amplia y profunda” (Kotler y Keller, 2012, pág. 151)

Frente a estos factores las organizaciones deben de diseñar estrategias donde utilicen los mejor de sus recursos, talentos y habilidades internas: “Los directivos desempeñan un importante rol en el posicionamiento de las ventajas competitivas de la organización, distinguiéndose por la habilidad para la toma de decisiones correctas y oportunas; como también por la creación de estructuras, procedimientos que sean capaces de poder adaptarse al entorno donde operan” (Horovitz, 1991, pág. 41).

Respecto al término Sociocultural propiamente dicho (Bess y Gallardo) nos dicen que:

Son rasgos que caracterizan a toda sociedad, los cuales son heredado de generaciones anteriores, y que fueron producidos debido al contacto con sus pares, sobre los cimientos de la herencia, la ideología, el nivel económico, los estilos o formas de vivir y el desarrollo intelectual de los individuos (2016, p. 130)

Continuando con el desarrollo de la investigación, las organizaciones deben de tomar en cuenta los diversos factores que se encuentran en el entorno, en este sentido se puede mencionar al factor cultural:

Es el conjunto de valores, normas, creencias, tipos de lengua, costumbres que se practican, ritos, hábitos de los individuos, capacidades, nivel de educación, moral de la sociedad, el arte, entre otros aspectos como la vestimenta, la vivienda, capacidad de inventar son aprendidos y compartidos del mismo modo transmitidos de un grupo humano a otro, de generación a generación, siendo estos; los factores que regulan y moldean la conducta de los miembros (Sánchez, 2002).

Es en este sentido, las conductas de las personas son productos del aprendizaje colectivo a nivel familiar y social, siendo estos los que determinan la forma que las personas actúan y piensan respecto de los servicios en las instituciones.

Así mismo, los contribuyentes modifican sus conductas cuando observan que sus gobernantes implementan en forma eficiente sus políticas públicas:

En América Latina, los gobiernos democráticos, los niveles y logros educativos de los estudiantes y el grado de confianza del ciudadano hacia su gobierno, son factores que tienen influencia en la moral tributaria, es decir en una mejor recaudación (OCDE et al, 2020, pág. 81).

Al respecto, la calidad de contribuyentes que un pueblo tiene no solo es producto de un acción propia e individual, sino que es el reflejo del accionar y el nivel de confianza que brindan sus autoridades e instituciones públicas.

Siguiendo esta línea teórica, se exploró el concepto de la cultura tributaria, de acuerdo con Golia, citado por Mendoza, F. A., Palomino, R., Robles, J. E., & Ramírez, S. R. (2015), quienes nos dicen que la cultura tributaria es una combinación de aspectos donde destacan los valores de los ciudadanos, sus conocimientos y actitudes sobre las leyes o normas de la tributación, es decir si ellos consideran que esas normas son justas, estarán más dispuestos a contribuir con el pago de sus tributos. Esto implica que una persona con cultura tributaria es un ciudadano informado, no solo de los servicios, sino del procedimiento legal y administrativo que se incurre; pero que también va acompañado de confianza y transparencia institucional.

Otro de los factores que influyen en las organizaciones es el factor social, que según (Ibañez, 2011) hace referencia a cómo el un individuo se desenvuelve dentro de una comunidad, tomando en cuenta su conocimiento, sus modos culturales, sus tradiciones, los valores que practica, entre otros, pueden influir y moldear las percepciones de los integrantes de una sociedad y sus actitudes frente a un servicio”

Este factor influye directamente en la forma en cómo los ciudadanos actúan o participan en la vida social de la comunidad, ya sea actuando en forma ética o

no, sabiendo que sus acciones tienen un impacto dentro de la vida de ellos mismos, en este sentido; si los ciudadanos son conscientes que obtener una licencia de funcionamiento genera ingresos para la municipalidad, y esto ayuda a que podamos atender a las necesidades de la población, no lo hacen; quiere decir que esta es una forma de actuar cotidiano. Así mismo, se reconoce en la sociedad la participación de grupos de influencia, lo que implica que existe un grado de resistencia a adoptar formalmente el servicio de licencia de funcionamiento de la municipalidad.

En este sentido, al existir esta resistencia entre los ciudadanos, nos encontramos en un escenario donde predomina la informalidad como un estilo de actuar dentro de la comunidad, al respecto Según Schneider, F, citado por (Amésquita, 2019) nos dice que nuestro país encabeza los primeros lugares en el mundo, donde el 54.74% de nuestro producto bruto interno no se puede afirmar ni demostrar, denominando a nuestra economía como oculta o informal. Así mismo, La informalidad es, de acuerdo con Aníbal Pinto, “la masa laboral que está excluida de un puesto de trabajo”. Por su parte, (Santander, 2016) nos dice que: “la informalidad no es solo marginalidad laboral y económica. Es una forma de vivir dentro de la sociedad peruana puesto que es una forma de pensar enraizada en nuestra nación y el accionar de la mayoría de los peruanos. Al respecto, coincidimos con los autores citados, debido que estamos planteando que la informalidad es parte de un estilo de vida de los ciudadanos con locales comerciales en el distrito de Lagunas, puesto que ellos lo tienen asumido como

parte de su actuar cotidiano. Así mismo, coincide con (Kotler y Keller, 2012) cuando dice que los factores personales, se relacionan con la (...) la personalidad y cómo se autodefinen cada individuo, los estilos de vida, como también los valores de las personas (p. 155)

Así mismo, otro de los factores que pueden afectar la recaudación en los gobiernos locales, en particular en la obtención de las licencias de funcionamiento, son los factores políticos, de acuerdo (Unda, 2018) , los impuestos son parte del problema político, ya que no han sido consensuados, por lo que son impopulares entre los integrantes de la sociedad. Del mismo modo, en la misma línea teórica de (Ibarra y Sostre, 2009) concluye que la forma en la que las instituciones fiscales conducen sus políticas económicas tiene una repercusión en la motivación de los usuarios a contribuir con el pago de los impuestos.

Para complementar acerca de los efectos del factor político (Peralta, 2010) nos dice que: “mientras sigan existiendo denodadas prácticas de corrupción y subsidiariedad populista por parte de las autoridades como parte de su cultura política y administrativa, será normal que existan conjunto de individuos marginales y que rechacen dichas políticas, repercutiendo en la recaudación de los impuestos, por lo tanto en evadir el pago de un determinado servicio en la municipalidad”

Coincidimos que los autores citados, ya que las decisiones y el accionar político que se vive en una determinada localidad influirán en la percepción y

participación de la población, generando desinterés y mala percepción acerca de la gobernabilidad y el uso de los recursos.

Uno de los determinantes para la contribución tributaria por parte de la población es el factor económico, el cual, según (Llajaruna, 2017) se refiere a los ingresos económicos que reciben las personas, los cuales pueden ser mensuales o anuales, por sus acciones profesionales o por trabajos que realiza una determinada con respecto a sus egresos e ingresos que tiene. Por otro lado Guerrero Díaz, R. J., & Noriega Quintana, H. F, (2015) refieren a que son reflejos de pobreza por el cual los contribuyentes o usuarios no pueden pagar sus impuestos o tasas dentro de su localidad (p. 71 – 80). Al respecto, se puede observar que existen posturas diversas respecto al enfoque económico, algunos hacen referencia a la capacidad de ingresos que pueden tener las personas y otros a la ausencia del dinero, el cual repercute en la pobreza. Al respecto, según el informe de Centro Nacional de Planeamiento Estratégico - Ceplan, citado por (Guerra, 2019) “en el distrito de Lagunas, el 83,3% de los habitantes es decir, 12.050 son considerados como pobres y el 45% es decir 6.506 se ubican bajo el umbral de pobreza extrema”.

En este sentido, es presumible esperar que las personas o propietarios de los locales comerciales decidan no contar con sus licencias de funcionamiento, por lo costos legales en que puedan incurrir. Del mismo modo, en los grupos con los más bajos niveles económicos , el factor de mayor incidencia en la

recaudación del impuesto es la ausencia de dinero y las prácticas corruptas, ya que consideran que ellos no tienen los recursos económicos suficientes para pagar en forma oportuna y es precedido por la concepción de no percibir los beneficios mediante obras sociales, según Guerrero Díaz , R. J., & Noriega Quintana, H. F., (2015, pág. 141)

Los autores citados hicieron reflexionar acerca de la percepción que la población tiene sobre en qué se gastan los dineros de la recaudación en la localidad, al respecto (Muñoz, C., y R. Jiménez, 2004), nos dice que se forma a “partir de lo que nuestros sentidos captan de algún tema en especial, nos formamos una idea de este, un sentimiento de qué es y cómo es el asunto en cuestión”. Del mismo modo, (García, 1994) determina que “la percepción es la forma en que cómo nos sentimos al interior de nuestro ser, siendo esto una impresión visible hecha por medio de nuestros sentidos producto de una acción externa, un sentimiento o idea”.

Al respecto, se puede inferir que las personas en el distrito de Lagunas puedan tener una percepción negativa de la gestión de los recursos económicos, o que la gestión municipal no genera confianza para que la población contribuya con la recaudación a través de la gestión de su licencia de funcionamiento en el distrito.

Siguiendo con el desarrollo teórico de las variables de estudio, se procedió a justificar y sustentas los componentes que tienen intervención en la de gestión de licencias de funcionamiento.

En primer lugar, se procedió a delimitar que las licencias de funcionamiento pertenecen a las tasas de contribución, de acuerdo el (Decreto Legislativo N° 776, 1993) Ley de Tributación municipal, define que “Las tasas municipales son los tributos creados por los Concejos Municipales cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por la Municipalidad de un servicio público o administrativo” (Art. 66). En este sentido, el cobro de tasas son facultades conferidas a las municipalidades para la recaudación de ingresos. Así mismo, la Ley de Tributación Municipal, en su Artículo 68.- podrán imponer las siguientes tasas: c) Las licencias de funcionamiento: son las tasas que debe pagar todo contribuyente para operar un establecimiento industrial, comercial o de servicios.

Así mismo, El texto único ordenado de Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, (TUO LEY N° 28976, 2020) la define como: “la autorización que otorgan las municipalidades para el desarrollo de actividades económicas en un establecimiento determinado, en favor del titular de estas” (art. 3). En este sentido, todos los establecimientos comerciales en el distrito de Lagunas deberían de contar con dicha autorización para el desarrollo de sus actividades. Así mismo, dicha Ley, en su artículo 7, presenta los requisitos para la obtención de la licencia de funcionamiento.

- a) Solicitud de Licencia de Funcionamiento, con carácter de Declaración Jurada.
- b) Para el caso de personas jurídicas u otros entes colectivos,

- Declaración Jurada del representante legal con poder vigente, consignando el número de Partida Electrónica y asiento de inscripción en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).
- Para representación de personas naturales, adjuntar carta poder simple firmada por el poderdante indicando de manera obligatoria su número de documento de identidad.

c). Declaración Jurada del cumplimiento de las condiciones de seguridad en la edificación para edificaciones calificadas con riesgo bajo o medio.

Cumplido con estos requisitos básicos, artículo 8 del (TUO LEY N° 28976, 2020), debemos de seguir el siguiente procedimiento:

8.1. La licencia de funcionamiento se otorga en el marco de un único procedimiento administrativo, es de evaluación previa con silencio administrativo positivo.

8.2. Para la emisión de la licencia de funcionamiento se debe tener en cuenta lo siguiente:

a) Edificaciones calificadas con nivel de riesgo bajo o medio Se requiere presentar la Declaración Jurada a la que se refiere el literal c) del artículo 7 de la presente Ley.

b) Edificaciones calificadas con nivel de riesgo alto o muy alto Se requiere la realización de la inspección técnica de seguridad en

edificaciones, previa al otorgamiento de la licencia de funcionamiento.

Respecto a los costos de obtención de la licencia, artículo 17 (TUO LEY N° 28976, 2020). Nos dice que está determinada de acuerdo con los establecido en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Es día donde se reflejan los costos reales y el procesamiento vinculado a la gestión de la licencia de funcionamiento.

En segundo lugar, es importante mencionar que, para gestionar una licencia de funcionamiento, los usuarios deben de seguir un procedimiento, el cual involucra diversos elementos, recursos, tiempos, etc., es decir, diversas acciones que involucran a la teoría de la gestión, en este sentido (Salgueiro, 2001), nos dice que la gestión es: “es una secuencia de pasos y acciones que llevan a lograr un objetivo que se estableció previamente”(p. 24 – 30). Desde el punto de vista de institución municipal, son decisiones y acciones que deben de llevar a la obtención de la licencia de funcionamiento del usuario, teniendo como resultado la satisfacción recíproca. Este conjunto de acciones que ordenados lógicamente hacen que la gestión de licencia de funcionamiento sea eficiente, por la cual necesita estar inmersa dentro de un proceso, en este sentido (Harrington, 1993) nos dice que se entiende por proceso a cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor y suministre un producto a un cliente externo o interno (p. 121), del mismo modo, la (ISO 9000,

2000): Cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados puede considerarse como un proceso (p. 2). Para cumplir con los objetivos, los procesos involucran diversos factores, los cuales según (Perez, 2010) menciona que todo proceso está bajo control cuando su resultado es estable y predecible, lo que repercute a involucrar a ciertos factores para su correcto funcionamiento y son los siguientes (p. 57 – 58): personas, materiales, recursos físicos, métodos y entorno donde se desarrolla el proceso.

Sin embargo, existen otros factores desde la perspectiva institucional, los cuales pueden incluir en la gestión de una licencia de funcionamiento por parte de los usuarios, podemos mencionar a la Información que recibe el contribuyente, que de acuerdo al (Ministerio de Economía y Finanzas - MEF, 2015) , “una de las obligaciones de la administración tributaria local es la orientación al contribuyente, que es la de brindar orientación, información verbal, educación y asistencia al contribuyente”. Así mismo, la información que se brinde debe estar orientada a solucionar el problema o inquietud del usuario, incidiendo en este punto en la calidad de la información, que según (Onofre-Zapata, R.F, Aguirre-Rodriguez, C.G, Murillo-Torres, K.G., 2017), nos dice que: la calidad de la información sobre los impuestos genera en los usuarios la predisposición en el pago de sus tributos, puesto que a través de la información sabe lo que paga y a donde va su dinero” (p. 66). Es decir, cuando los contribuyentes o usuarios de los servicios municipales están debidamente informados sobre los costos de su

gestión, no genera reacción negativa respecto al área, más aún se sienten satisfechos y tienen una percepción positiva.

Así mismo, para que las municipalidades puedan cumplir o incrementar sus niveles de recaudación es importante la fiscalización, la cual es una de las facultades de la administración tributaria municipal que están establecidas por ley, al respecto el (Ministerio de Economía y Finanzas - MEF, 2015), nos dice que fiscalización es la consideración, el control y la verificación, por la administración municipal correspondiente.

Sin embargo, existen otros elementos que facilitan la gestión de las licencias de funcionamiento, en este sentido es importante la disponibilidad y el buen estado de los recursos y equipamiento del área, al respecto (Chiavenato, 1999) nos habla acerca de las condiciones higiénicas en el trabajo los cuales son: “conjunto de normas y procedimientos que se relacionan con las condiciones en la que desempeña sus funciones el trabajador, estos son la seguridad física y mental, la disposición material y tecnológica” (p. 45). También, pone de manifiesto la existencia de otros elementos que interfieren en el desempeño de los trabajadores, por lo tanto en la calidad del servicio que brinda, ellos son: el ambiente de trabajo, las condiciones estructurales, la iluminación, el nivel de ruido, de frío o de calor que pueda existir.

Entonces, cuando el área se encuentra equipada, en buen estado y se reconoce las normativas legales; es vital que los empleados del área cuenten con las capacidades, habilidades y conocimiento necesario para brindar un buen servicio.

Las capacidades y habilidades de los empleados tienden a proporcionar servicios de calidad, de acuerdo con (Vargas M. y Aldana L, 2006): “el nivel de calidad de los servicios que se brindan depende de cómo se desempeñan los empleados, qué actitud muestran y cuán empáticos son con los usuarios del negocio. (p. 280). Es decir, que debe existir el deseo de querer hacer bien las cosas, buscan dar un servicio de calidad, en forma oportuna y con buen trato.

Del mismo modo, presentamos otras definiciones formales de calidad en el servicio, lo cuales son: (i) es satisfacer las expectativas de los usuarios, es decir, dar lo que esperó (Feigenbaum, 1992, pág. 310) , (ii) calidad es que el cliente esté satisfecho. (Deming, 1989, pág. 167). A nivel de las instituciones públicas el servicio es según (Bigné, J., Moliner, M., Vallet, T., & Sánchez, J., 1997): “son actividades que realiza el Estado regido por disposiciones y reglamentos vigentes, de interés general y se rigen por la administración pública.

Trabajos en forma eficiente todos los factores mencionados, tales como: normas legales, estructura organizacional, calidad en el servicio, información, etc., tendrán con resultado organizacional la generación de la confianza del

público usuario hacia la institución. Respecto a la transparencia institucional, (Onofre-Zapata, R.F, Aguirre-Rodriguez, C.G, Murillo-Torres, K.G., 2017), nos dice que: “los ciudadanos esperan que las instituciones o autoridades deben de cumplir con la rendición de cuentas de los fondos que se recaudan. Ya que el el 90% de los entrevistados, a la rendición de cuentas como algo adecuado y voluntario por parte de las instituciones gubernamentales y así saber sobre el destino de los fondos (p. 61). De este modo, las organizaciones deben de mantener informada a la población, principalmente en asuntos del manejo económico, sobre todo con lo que se refiere a la recaudación de tributos, al respecto (Cejudo, G.M., López, A. S. & Ríos, C. A., 2012), nos dice que: “la transparencia se puede ver cuando la organización mantiene un flujo de información accesible, oportuna, completa, relevante y verificable. Todo esto repercute en un buena o mala imagen institucional, una imagen positiva genera más confianza, más posibilidades de contribución y participación ciudadana. Respecto a la reputación institucional, (Martínez, I. M., & Olmedo, I., 2010), nos dice que: la reputación corporativa es un activo importante y fundamental para todas las instituciones ya que se pudo comprobar que la buena imagen bien gestionada genera ventajas comparativas en la institución.

Así mismo, (Kelley, K., & Thams, Y., 2019) dan su punto de vista acerca de la reputación institucional, es decir, cómo nos ven los demás, resaltando la importancia de las condiciones estructurales, la seguridad, la relación e interacción con los usuarios y la comunidad en general. De otro lado, la

confianza que los usuarios o contribuyentes tienen en su gobierno o autoridades es clave para una mayor recaudación, ocurriendo lo contrario existe desconfianza en los mismos ” (Marín, 2013, p.18).

El nivel y la efectividad de la recaudación se ve influenciada por la calidad de gestión que realizan las autoridades, ya que una buena administración genera una mayor rendición de cuentas y logros por parte de las instituciones municipales. (Bonet et al., 2014); en ese sentido, la desconfianza es una dificultad para lograr óptimos niveles de recaudación (De Cesare, 2015, p.2). En esa línea las autoridades y sus funcionarios deben de informar qué tipo de servicios se financian o se podrían financiar producto del pago de sus impuestos, esta acción genera confianza y buena imagen institucional para una mayor recaudación tributaria (De Cesare, 2015, p.44).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para el desarrollo de toda investigación, donde pretendemos estudiar fenómenos, factores o realidades; es importante la delimitación científica, en este sentido, la investigación realizada es de tipo aplicada, ya que no pretendió sembrar o descubrir nuevas teorías, sino más bien desarrollarlas en base a las existentes. Al respecto Murillo (2008), citado por (Vargas, 2009), nos dice que: “este tipo de investigación se realiza basándose en la utilización de conocimientos ya existentes, tanto en método y técnica; para el logro de los objetivos es rigurosa, estructurada y sistemática y así conocer la realidad que pretende describir. También es conocida como investigación empírica (pág. 159).

Del mismo modo, (Ñaupas et al, 2018): hace referencia al estudio de los problemas sociales y naturales que se dan en la vida cotidiana: “una investigación es aplicada porque parte de los resultados de la investigación básica o pura, es decir, existe un precedente en las ciencias naturales o sociales, donde se abordan los problemas y se formulan hipótesis para solucionar una situación problemática en la interacción social dentro de una comunidad” (p. 136).

En este sentido, nuestra investigación basándose en las teorías existentes, aplicaremos el conocimiento científico para la demostración de nuestra pregunta e hipótesis general, relacionadas con nuestras variables de estudio

tanto los factores socioculturales como los de la gestión de licencias de funcionamiento.

Así mismo, el presente estudio tendrá un enfoque cuantitativo, según (Ñaupas et al, 2018) este enfoque: “se caracteriza porque busca medir variables o magnitudes mediante métodos y técnicas a un determinado número de datos o muestras para su posterior procesamiento y análisis estadístico. Para esto debemos de definir qué vamos a medir (p. 140). Entonces, para desarrollar la investigación bajo este enfoque debemos de recolectar datos, analizarlos y así dar respuesta a nuestras preguntas de investigación y por consiguiente probar o rechazar nuestra hipótesis. En este sentido, vamos a medir el grado de relación que tienen los factores socioculturales sobre la gestión de las licencias de funcionamiento. Para esto, vamos a utilizar un cuestionario como herramienta de recolección de datos, que luego de recolectado serán tabulados utilizando tablas en Excel y procesados mediante el uso del software estadístico SPSS, para finalmente presentar los resultados.

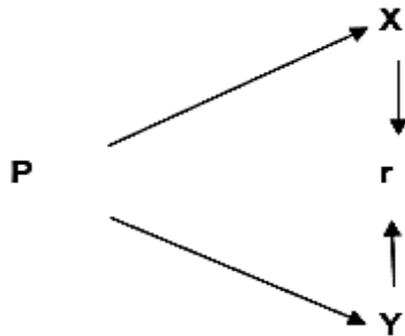
Así mismo, el presente estudio se desarrollará con un diseño no experimental, el cual según (Hernández et al, 2014) se define como: “la investigación en la cual no se manipula los datos de la variable independiente en forma intencional y así lograr su impacto sobre las demás variables. se estudia al fenómeno en su estado natural”(p. 152). Por lo que el presente estudio, entrevistará a los propietarios de los locales comerciales y así recoger sus opiniones mediante un cuestionario. Las variables se estudiaron en un determinado periodo de tiempo,

por lo que el corte de la investigación es transversal, en este aspecto (Hernández et al, 2014), nos dice que: “los datos de las variables y su interrelación serán estudiados en un determinado periodo del tiempo ” (p. 154). En este sentido nuestras variables de estudio serán investigadas durante el año 2021 y así describir la situación del momento.

Desde el punto de vista de los objetivos y la prueba de hipótesis, la investigación es de tipo correlacional, de acuerdo con (Ñaupas et al, 2018): “pretende la búsqueda de la relación o correlación entre dos o más variables, una variable (X) y otra variable (Z) que no dependan una de otra (p. 368). Así mismo, (Gallud, 2015) señala que este diseño plantea como objetivo, describir la incidencia de estas variables acorde a los datos obtenidos y al nivel planteado, aplicado a la población y muestra de estudio (p. 312). En el presente estudio se utilizó como medida de correlación el Rho Spearman ya que la hipótesis sugiere que existe una relación o correlación entre las variables estudiadas: una dependiente y otra independiente, del mismo modo; la correlación de éstas entre sus dimensiones.

Figura 1

Tipo de diseño de investigación: correlacional



Leyenda:

P = Representa a la población

X = Representa a la variable Factores Socioculturales

Y = Representa a la variable Gestión de Licencia de funcionamiento comercial

r = Representa a la correlación entre variables

Finalmente, la investigación es de alcance descriptiva; en este sentido, los estudios descriptivos, según (Hernández et al, 2014) pretende describir las diferentes características de los fenómenos o grupos de personas en forma minuciosa y detallada, sin alterar el comportamiento de los factores estudiados, recoge y mide la información recolectada en forma independiente o del conjunto, y así presentar los resultados de la investigación tal y como interactúan en su contexto, sin establecer relaciones entre ellos pero buscando relaciones o influencias sobre otros factores externos (p. 92). Es así como, en el presente estudio, mediante la aplicación de recolección de información vamos a establecer el perfil de nuestros encuestados, los cuales están representados en una muestra de la población de propietarios de locales comerciales en el distrito de Lagunas.

3.2. Variables y operacionalización

V1: Variable independiente: Factores Socioculturales.

Al respecto (Bess y Gallardo, 2016) nos dicen que: “Son rasgos que caracterizan a toda sociedad, los cuales son heredado de generaciones anteriores, y que fueron producidos debido al contacto con sus pares, sobre los cimientos de la herencia, la ideología, el nivel económico, los estilos o formas de vivir y el desarrollo intelectual de los individuos (p. 130).

De acuerdo con los autores, Bess y Gallardo, estos factores son la puesta en práctica de todo lo aprendido y adquirido por la población a lo largo de su vida y que tienen influencia sobre algunos aspectos donde deben de tomar decisiones, tal es el caso de la obtención de la licencia de funcionamiento.

Para complementar la teoría de los factores socioculturales (Bajaoit, 2010) nos dice que estos factores están interiorizados por los dominados y produce en ellos tres formas de alienación: económica; donde los actores pierden el valor de su trabajo para la generación de sus ingresos, política; donde son reprimidos por el Estado en caso quieran ejercer derechos que les corresponde, e ideológica; con la que se forman una “falsa conciencia” normalizando acciones negativas como positivas (.p. 2-3).

Así mismo, las dimensiones o alcances que tiene esta variable son las siguientes:

D1 - V1: Factores Culturales.

- ✓ Cultura informal de grupo
- ✓ Informalidad generacional
- ✓ Percepción económica positiva de la informalidad
- ✓ Sobrecosto y fiscalización excesiva.

D2 – V1: Factores Sociopolíticos

- ✓ Gestión municipal obstruccionista
- ✓ Requisitos y procedimientos inestables
- ✓ Concepción desvalorizada de las licencias de funcionamiento.
- ✓ Desconfianza en la gestión municipal

D3 – V1: Factores Económicos

- ✓ Situación económica general del distrito
- ✓ Beneficios de los ingresos por licencia de funcionamiento
- ✓ Percepción económica de la gestión municipal.
- ✓ Información sobre los costos de gestión.

D4 – V1: Factores Personales

- ✓ Situación económica personal del propietario
- ✓ Edad como argumento para tramitar una licencia de funcionamiento.
- ✓ Transparencia de lo recaudado producto de licencias de funcionamiento
- ✓ Prioridad personal en la gestión de la licencia de funcionamiento.

V2: Variable dependiente: Gestión de licencia de funcionamiento.

Según el Texto Único Ordenado de Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, (TUO LEY N° 28976, 2020) la define como: “la autorización que otorgan las municipalidades para el desarrollo de actividades económicas en un establecimiento determinado, en favor del titular de estas” (art. 3).

Así mismo, la definición del término “gestión” de acuerdo con (Robbins y Coulter, 2014), señalaron “que implica coordinar y supervisar las actividades laborales de los demás para permitir que otras realicen su trabajo eficientemente y eficaz” (p.7)

En este sentido, gestionar una licencia de funcionamiento en la municipalidad de Lagunas significa seguir diversos pasos, cumplir con los requisitos, recibir información y control del personal durante en proceso hasta la obtención de la licencia. La variable dependiente estudiada, presenta las siguientes dimensiones:

D1 - V2: Normativa vigente

- ✓ Conocimiento de la normativa vigente
- ✓ Costos legales
- ✓ Barreras legales
- ✓ Campañas de información

D2 - V2: Proceso de Gestión

- ✓ Eficiencia del proceso de gestión de licencia.

- ✓ Integración de diversas áreas
- ✓ Uso tecnología en el proceso
- ✓ Transparencia del proceso

D3 - V2: Condiciones Estructurales

- ✓ Equipamiento óptimo del área.
- ✓ Seguridad en el área.
- ✓ Disponibilidad de recursos y materiales del área.
- ✓ Señalización del área.

D4 - V2: Recursos Humanos

- ✓ Capacitación de los empleados del área.
- ✓ Empatía de los empleados del área.
- ✓ Conductas antiéticas de los empleados del área.
- ✓ Comportamiento ético en el desarrollo de sus funciones de los empleados del área.

3.3. Población, muestra y muestreo

Según (Canales Et Al, 1994) nos indica que la población es: “el conjunto o grupo de personas, individuos u objetos con características similares de los cuales se tiene el deseo de conocer alguna información mediante una investigación” (pág. 108). En este sentido, la población de la cual se quiere obtener información es de los propietarios de locales comerciales del distrito de Lagunas.

En total existen 357 propietarios de locales comerciales o negocios en los diferentes barrios del distrito de Lagunas, con o sin licencia de funcionamiento.

Tabla 1

Cantidad de locales comerciales en el distrito.

Barrios del distrito de Lagunas	Cant. Negocios
Malecón Huallaga	21
Santa Gema	35
Guadalupe	21
Santa Rosa de Rumiaco	11
Porteño	51
José Cárdenas	71
Goretti	65
San Juan	5
José Murayari	41
María Inmaculada	30
Chichipe	5
Nuevo Lagunas	1
TOTAL:	357

Nota. Observamos la cantidad total de negocios existentes en el distrito. De estos, 282 negocios no cuentan con licencia de funcionamiento. Los cuales se convierten en nuestra población de estudio. Fuente: Municipalidad Distrital de Lagunas

Se consideran a los siguientes criterios de inclusión:

- a. Locales comerciales dentro de la jurisdicción de Lagunas
- b. Locales comerciales sin licencia de funcionamiento
- c. Locales comerciales de rubros: boticas, bodegas, bares, boutiques, etc.

Se consideran a los siguientes criterios de exclusión:

- a. Locales comerciales fuera de la jurisdicción de Lagunas
- b. Locales comerciales con licencia de funcionamiento
- c. Dependencias públicas.

Luego conocida la población, debemos de identificar a la muestra que será objeto de estudio del presente trabajo. Según (Hernández et al, 2014) a muestra es un subgrupo, conjunto o parte de la población sobre los que se pretende estudiar o conocer alguna información, para elegirla se debe de definir y delimitar los criterios de elección, la cantidad de la muestra deber ser representativa respecto de la población, con los resultados de la muestra se generalizan sobre la población.

El tipo de muestreo utilizado fue de tipo probabilístico, según (Hernández et al, 2014) consiste que: todos los elementos o unidades de estudios tienen igualdad de oportunidades para ser elegidos en forma aleatoria dentro de la población y así constituir como parte del tamaño de la muestra para su posterior estudio y análisis (p. 175). Así mismo, nos dice que las muestras probabilísticas son ideales para las investigaciones de tipo descriptivos correlacionales, con corte transversal donde podemos hacer uso de encuestas o sondeos, buscando la estimación o medición de variables en una determinada población (p. 177). A continuación, se presentó el cuadro de resumen sobre nuestra población, muestra y muestreo.

Tabla 2

Resumen de la muestra

Población	Muestra	Unidad muestral
282 propietarios de locales comerciales sin licencia de funcionamiento en el distrito de Lagunas	224 propietarios de locales comerciales sin licencia de funcionamiento.	1 propietario de local comercial sin licencia de funcionamiento.

Figura 2

Fórmula de determinación de la muestra.

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

Donde:

n = representa al tamaño de la muestra

N = representa al tamaño de la población

Z = representa nivel de confianza.

S² = varianza de la población en estudio (que es el cuadrado de la desviación estándar y puede obtenerse de estudios similares o pruebas piloto)

d = nivel de precisión absoluta. Referido a la amplitud del intervalo de confianza deseado en la determinación del valor promedio de la variable en estudio

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada para el presente estudio de investigación es la encuesta, de acuerdo con (Canales Et Al, 1994) se utiliza para obtener información de un individuo o grupo de estudio, donde son ellos mismos los que proporcionan dichos datos, mediante opiniones, conocimientos, percepciones o sugerencias. (pág. 129).

Existen diversas formas para aplicar la encuesta, algunas veces puede ser en forma física, es decir en forma presencial; y en otras, en forma virtual, debido al contexto de salud pública que estamos atravesando hemos elaborado una encuesta virtual, desarrollado en Google Forms. Según (Martínez, 2021), el formulario de Google es: es una herramienta gratuita que nos permite diseñar formatos para la recolección de datos, los cuales terminado, nos proporciona una base de datos para la tabulación y análisis de la información recolectada.

Del mismo modo, el instrumento utilizado fue el cuestionario, y según (Casas-Anguita, J. Repullo-Labrador, J, R. Donado-Campos, J., 2002) nos dice que: es el documento que contiene las preguntas acerca del problema que se está investigando, dichas preguntas deben estar ordenas en función a la variables y dimensiones de estudio, en este sentido las respuestas deben ser válidas y susceptibles de ser cuantificadas. (p. 152). Para el caso de nuestra investigación constará de 4 preguntas de segmentación general y 32 preguntas respecto a las variables de estudio.

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento de factores socioculturales

DATOS PARA CONSIGNAR:	
Nombre:	Cuestionario para evaluar los factores socioculturales
Objetivo:	Determinar la relación directa entre los factores socioculturales
Autor:	Dionisio Cuarto Guerrero Mozombite
Adaptación:	Formulación y desarrollo propio
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Sujetos de Aplicación:	Propietarios de locales comerciales sin licencia de funcionamiento en el distrito de Lagunas.
Fecha de ejecución:	Del 20 octubre al 20 de noviembre 2021
Escala de medición:	Ordinal 1. Completamente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. Completamente de acuerdo

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento de gestión de licencias

DATOS PARA CONSIGNAR:	
Nombre:	Cuestionario para evaluar la gestión de licencias de funcionamiento
Objetivo:	Evaluar la percepción acerca del área gestión de licencias de funcionamiento
Autor:	Dionisio Cuarto Guerrero Mozombite
Adaptación:	Formulación y desarrollo propio
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Sujetos de Aplicación:	Propietarios de locales comerciales sin licencia de funcionamiento en el distrito de Lagunas.
Fecha de ejecución:	Del 20 octubre al 20 de noviembre 2021
Escala de medición:	Ordinal 1. Completamente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. Completamente de acuerdo

Nota: La tabla contiene los aspectos técnicos que se investigan en el cuestionario de gestión de licencia de funcionamiento

La validación del instrumento de recolección de datos se realizó mediante el juicio de expertos, al respecto Canales (2006), es una forma práctica de dar validez a un instrumento de recolección de datos, puesto que quienes avalan al instrumento son personalidades con formación y conocimiento pleno sobre la materia a investigar, donde se verifican que el instrumento está orientado a investigar acerca de la problemática planteada y que las respuestas serán factibles de ser cuantificables.

En este sentido, se remitió el instrumento de recolección de datos a tres profesionales, quienes evaluaron la coherencia de las preguntas con respecto a las variables y a las dimensiones y a su vez la pertinencia con los objetivos y las hipótesis; el tipo de lenguaje y la redacción. Los resultados se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 5

Validación de juicio de expertos

Nº Expertos	Cuestionario Socioculturales y la Gestión de Licencia de Funcionamiento Factores de Funcionamiento Resultados:
01 Dr. Mauricio Acevedo Carillo	APLICABLE
02 Mg. Bustamante Núñez Yasser Rubén	APLICABLE
03 Mg. Bacigalupo Lago, Raúl Santiago	APLICABLE

Nota: relación de expertos que validaron nuestro instrumento de recolección de información. Donde los tres profesionales dieron como resultado aplicable a dicho instrumento.

Prueba de confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach

Según (Celina y Campo, 2005) nos indica que:

El valor mínimo aceptable es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia es baja. Así mismo, el valor máximo que se espera es 0,90 (...). Normalmente se utilizan valores entre 0,80 y 0,90. Pero, cuando no se pueden aceptar valores inferiores de alfa de Cronbach, teniendo siempre presente esa limitación (pág. 577)

La escala del coeficiente de Alfa de Cronbach se resume en lo siguiente:

Entre 0.00 – 0.69	= Baja Fiabilidad
Entre 0.70 – 0.90	= Buena confiabilidad
Más de 0.90	= Alta confiabilidad

El instrumento de recolección de datos fue sometida a la prueba de Alfa de Cronbach en el SPSS V. 26.

Prueba de normalidad.

Nos permitió conocer si los datos de la muestra tienen una distribución normal o anormal en función a la población a la que pertenecen nuestros encuestados.

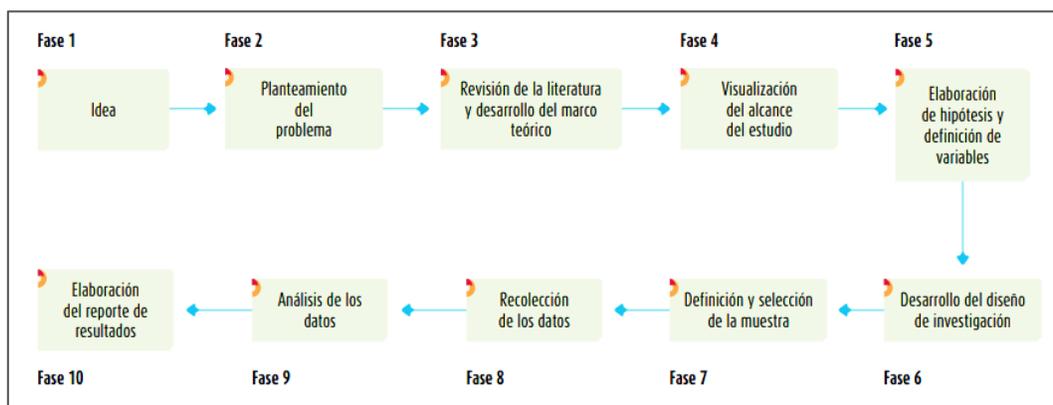
En este sentido, el instrumento de recolección de datos fue sometido a la prueba de normalidad, mediante el SPSS V.26. Pruebas de normalidad: Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk

3.5. Procedimientos.

- El proceso inició cuando se solicita la autorización al alcalde del distrito de Lagunas, ya que estamos utilizando el nombre de la Institución y datos del área de Licencia de funcionamiento.
- Se procedió con el diseño y validación del instrumento de recolección de datos, mediante juicio de experto y prueba de confiabilidad.
- Se procedió a desarrollar el cuestionario en Google forms para la encuesta virtual y en caso el propietario del negocio no tuviera acceso a la tecnología virtual, se le hace entrega de un formato impreso.
- Se facilitó la encuesta a los propietarios de los negocios para que respondan el cuestionario.
- Mientras los propietarios respondían, las respuestas se almacenaban en la base de datos del Google forms, caso contrario, se hacían entrega en forma física
- Luego, la base de datos se tabuló en Excel y se trataron estadísticamente con el uso del SPSS V.26 para los análisis descriptivos y correlacionales.
- Seguidamente, los resultados fueron consignados en tablas y gráficos para su posterior análisis.
- Se colocaron en el documento principal del trabajo de investigación y se procede a su rotulación y análisis de estos.
- Finalmente, fueron presentados ante los miembros del jurado de tesis.

Figura 3

Elementos del proceso cuantitativo



Nota: En esta figura observamos el proceso a seguir cuando se realiza un estudio de tipo cuantitativo. Fuente: (Hernández Et Al, 2014)

3.6. Método de análisis de datos

Para Kerlinger (1982), “Analizar significa establecer categorías, ordenar, manipular y resumir los datos (pág. 96). El análisis de los datos lo hemos realizado en dos partes:

Primero, se procedió con la tabulación en Ms Excel de datos de las dos variables recolectados mediante la encuesta, utilizando tablas de doble entrada, donde se colocaron las respuestas, las cuales fueron codificadas mediante números según la cantidad de opciones, con esto hemos sistematizado el estudio de las variables, dimensiones e ítems, de esta forma se procedió a procesar los datos. Segundo, se organizaron las respuestas en forma cuantitativa con el objetivo de encontrar y analizar las posibles correlaciones entre las variables estudiadas: factores socioculturales y gestión de licencias de funcionamiento.

Para una mejor comprensión de los datos se utilizaron la distribución de frecuencias y la representación mediante gráficos, facilitando el análisis de los datos más complejos según los objetivos de la investigación.

Además, el estudio requirió de técnicas estadísticas no paramétricas. En este sentido, para realizar la prueba de correlación entre ambas variables se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, a través del software estadístico SPSS, versión 26. Del mismo, mediante el SPSS 26 se realizó la prueba de normalidad, se encontró el Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad, se construyó la base de datos y las especificaciones de las variables, dimensiones e ítems de estudio.

Figura 4

Fórmula del coeficiente de correlación Rho de Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman
 d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)
 n = Número de datos

Nota: observamos la fórmula del estadístico de correlación Rho Spearman, el cual se puede obtener mediante el uso del SPSS v26

Donde:

Si $P_0 < 0.05$; Se acepta la H1 (Hipótesis Alternativa). Es decir, que sí existe correlación. Se rechaza la hipótesis Nula.

Si $P_0 > 0.05$ = Se acepta la H0 (Hipótesis Nula). Es decir, no existe correlación. Se rechaza la hipótesis alternativa.

A continuación, se presentó la escala para medir la correlación entre las variables del instrumento de recolección de datos, estos están en función de los coeficientes de Rho Spearman. Donde luego de tabulado los resultados de la encuesta, hemos procedido a calcular dichos coeficientes en el software estadístico SPSS V. 26

Tabla 6

Rango correlación para análisis estadístico con Rho Spearman.

Valor de rho	Significado
- 1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja.
0	Correlación nula
- 1	Correlación negativa grande y perfecta
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: La tabla contiene el nivel de correlación Rho Spearman, dividido en rangos.

Fuente: Martínez y Campos (2015) Revista mexicana de ingeniería biomédica.

Técnicas de procesamiento de datos estadísticos

En el presente trabajo de investigación se utilizó la tabulación de los resultados y organizadores visuales (tablas y gráficos) de esta manera se analizaron y representaron para los análisis descriptivos y se realizó la correlación del Rho

Spearman para probar las hipótesis planteadas en la investigación.

Así mismo, hemos realizado la prueba de correlación entre las variables y sus dimensiones. Y mediante la prueba de Alfa de Cronbach se realizó la validación de confiabilidad del instrumento de recolección de datos

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación fue desarrollada por el autor asumiendo los siguientes principios éticos:

Guardar la reserva de la identidad de todas y todos los propietarios de los negocios que respondieron las encuestas de la investigación, esta información fue consignada en el instrumento de recolección de datos.

Así mismo, se utilizarán los datos obtenidos en la encuesta para la finalidad y objetivos de la presente investigación de manera exacta, correcta y legal sin alterarlos ni direccionarlos.

Del mismo modo, se respeta y se reconoce la autoría mediante el correcto uso de las citas bibliográficas, los enunciados o los textos consultados, cuya autoría corresponde a otros investigadores.

Además, se respeta las conclusiones a las que hayan arribado otros investigadores, aun si estas fueran contrarias a la presente investigación. Al iniciar la investigación hemos solicitado la autorización respectiva y legal a la institución donde se realiza el estudio.

Finalmente, la investigación no pretende falsear o inventar datos y las conclusiones se realizan en función a los datos obtenidos.

IV. RESULTADOS.

Para determinar el procedimiento estadístico a utilizar, hemos sometido el instrumento de recolección de datos a la prueba de normalidad, donde se obtuvo lo siguiente:

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Fact. Socioculturales	,119	224	,000	,963	224	,000
Gest. Licencia de funcionamiento	,113	224	,000	,978	224	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Resultados de la prueba de normalidad, tenemos un $gl = 224$, lo que implica que los encuestados son > 50 , del mismo modo la significancia es $0.000 < 0.05$; con el cual se determina que los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto el estadístico a utilizar de Kolmogorov Smirnov, ideal para estudios no paramétricos, con muestras mayores a 50 y así contrastar nuestras hipótesis.

Tabla 8*Distribución género y edad de los encuestados*

		Recuento	% de N columnas
Género del propietario	Masculino	138	61,6%
	Femenino	86	38,4%
	Total	224	100,0%
Edad del propietario	18 a 30 años	36	16,0%
	31 a 40 años	94	42,0%
	41 a 50 años	58	25,9%
	51 años a más	36	16,1%
	Total	224	100,0%

Nota. La tabla presenta el resultado de los datos demográficos de los encuestados, podemos observar que a nivel de género el 61.6 % son varones, mientras que el 38.4% son mujeres. Así mismo, 58% de los encuestados, de los propietarios de un negocio, tienen 40 años o menos. Mientras que el 42% manifestaron que tener de 41 años a más.

Tabla 9*Distribución por rubro de negocios de los locales.*

		Recuento	% de N columnas
Rubro del negocio	Alimentos - Restaurantes	54	24,1%
	Comercial	68	30,4%
	Diversión/Recreación	34	15,2%
	Hoteles y Hospedajes	24	10,7%
	Salud	4	1,8%
	Turismo	8	3,6%
	Otros	32	14,3%
	Total	224	100,0%

Nota. En la tabla se observa con respecto al rubro de la actividad al que se dedican los propietarios, donde el 54.5% manifestaron tener un negocio comercial, más conocidas como bodegas, o de venta de alimentos o restaurantes. Del mismo, existe un 25.9% de negocios que se dedican al rubro de diversión, hoteles y hospedajes.

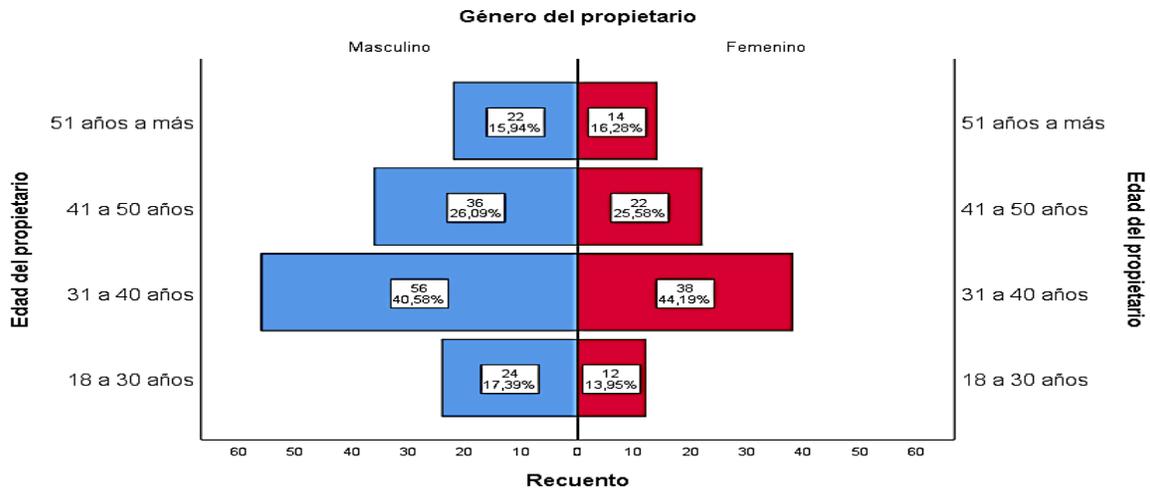
Tabla 10*Barrio donde se ubican los negocios*

		Recuento	% de N columnas
Barrio donde se ubica	Barrio 1	14	6,3%
	Barrio 2	16	7,1%
	Chichipe	8	3,6%
	Goretti	22	9,8%
	Guadalupe	20	8,9%
	José Cárdenas	73	32,6%
	Malecón Huallaga	0	0,0%
	Nuevo Amanecer	4	1,8%
	Porteño	34	15,2%
	San Juan	5	2,2%
	Santa Gema	28	12,5%
Total		224	100,0%

Nota. En la tabla observamos las zonas donde se ubican los negocios dentro del distrito de Lagunas, donde que el 79% de los negocios se concentran en 5 de los 11 barrios, estos son Guadalupe con el 8.9%, Goretti con el 9.8%, Santa Gema con el 12.5%, Porteño con el 15.2% y Barrio José Cárdenas con un 32.6%.

Figura 5

Proprietarios del negocio según género y edad.



Nota. En la figura observamos que, tanto varones como mujeres con edades entre 31 a 40 años son los de mayor proporción respecto a que son propietarios de un negocio en el distrito de Lagunas.

Tabla 11

Validez y confiabilidad de un instrumento de recolección de datos.

Aspecto analizado	Ítems	Alfa de Cronbach	N de elementos	N	%	Excluidos
Instrumento Factores Socioculturales y Gestión de Licencia de Funcionamiento	01 - 32	0.819	32	224	100.0	0

Nota. Podemos observar el resultado de la prueba de confiabilidad proporcionado por el SPSS V26, el cual equivale a 0.819 y de acuerdo con Celina y Campo (2005), nos indican que los instrumentos que tengan valores entre 0.7 – 0.9 tienen una “buena confiabilidad”. En este sentido, el instrumento de recolección de datos resultó confiable.

Tabla 12*Prueba de correlación de hipótesis general*

H₁: Existe relación directa de los factores socioculturales con la gestión de las licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021.

H₀: No existe relación directa de los factores socioculturales con la gestión de las licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021

			V1 Fact Socioculturales	V2 Gest Licencias de funcionamiento
Rho de	V1 Fact	Coeficiente de correlación	1,000	,594**
Spearmen	Socioculturales	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	224	224
	V2 Gest Licencias de funcionamiento	Coeficiente de correlación	,594**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	224	224

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Con el uso del estadístico SPSS 26, se obtuvo la correlación entre las variables “factores socioculturales y gestión de licencias de funcionamiento”, el cual es $r = 0,594$. En consecuencia la relación es positiva y el nivel es moderado. La significancia resultó $\text{Sig.} = 0,00$ menor a 0,05, el cual lo califica como una relación significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Así mismo, nos da a entender que los factores socioculturales, tienen una relación significativa en la gestión de las licencias de funcionamiento. Es decir, los factores culturales, sociopolíticos, económicos y personales que viven o han vivido los comerciantes y la apreciación del accionar de las autoridades y funcionarios de la municipalidad influyen al momento de obtener la licencia de funcionamiento. En este sentido se ha

comparado la hipótesis general, existiendo una relación directa entre los factores socioculturales y la gestión de las licencias de funcionamiento.

Tabla 13

Resultado de prueba de hipótesis específica 1.

HE1₁. Existe una relación directa de los factores culturales con la aplicación de la normativa legal en el área de licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021

HE1₀. No existe una relación directa de los factores culturales con la aplicación de la normativa legal en el área de licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021

			Factores Culturales	Normativa vigente
Rho de Spearman	Factores Culturales	Coefficiente de correlación	1,000	,397**
		Sig. (bilateral)	-	,000
		N	224	224
	Normativa vigente	Coefficiente de correlación	,397**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	-
		N	224	224

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Nota. Observamos el resultado de correlación de la hipótesis específica 1, donde se midió las dimensiones factores culturales y normativa vigente, obteniendo una correlación $r = 0.397$, con un nivel de significancia de 0.000 es cual es menor a 0.05, en este sentido existe una correlación significativa de tipo positiva y de nivel bajo.

En este sentido se pudo comprobar la relación existente entre ambas dimensiones, así mismo se procedió a aceptar la hipótesis específica alternativa (HE1₁) y a rechazar la hipótesis específica 1 nula (HE1₀).

Los resultados nos dan a entender que las diversas experiencias vividas en el distrito, la forma de pensar, actuar y la idiosincrasia propia del pueblo hace que piensen que los servidores públicos del área de licencia de funcionamiento no conocen las normas legales respecto al trámite y los requisitos, en tal sentido se abstienen y se muestran renuentes a iniciar el trámite de esta.

Tabla 14

Resultados de la prueba de hipótesis específica 2

HE2₁. Existe una relación directa de los factores sociopolíticos con el proceso de gestión en el área de licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021.

HE2₀. No existe una relación directa de los factores sociopolíticos con el proceso de gestión en el área de licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021.

			Factores Sociopolíticos	Proceso de Gestión
Rho de Spearman	Factores Sociopolíticos	Coeficiente de correlación	1,000	,374**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	224	224
	Proceso de Gestión	Coeficiente de correlación	,374**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	224	224

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. observamos el resultado de correlación de la hipótesis específica 2, donde se midió las dimensiones factores sociopolíticos y proceso de gestión de licencia de funcionamiento, obteniendo como resultado un grado de correlación $r = 0.374$, con un nivel de significancia de 0.000 es cual es menor a 0.005, los datos determinan que

existe una correlación significativa de tipo positiva y de nivel bajo. En este sentido se pudo comprobar la relación existente entre ambas dimensiones, así mismo se acepta la hipótesis específica alternativa 2 (HE2₁) y se rechaza la segunda hipótesis específica alternativa nula (HE2₀)

Tabla 15

Resultados de la prueba de hipótesis específica 3

HE3₁. Existe una relación directa de los factores económicos con las condiciones estructurales en el área de licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021.

HE3₀. No existe una relación directa de los factores económicos con las condiciones estructurales en el área de licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021.

			Factores Económicos	Condiciones Estructurales
Rho de Spearman	Factores Económicos	Coeficiente de correlación	1,000	,238**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	224	224
	Condiciones Estructurales	Coeficiente de correlación	,238**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	224	224

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. En la tabla observamos el resultado de correlación de la hipótesis específica 3, donde se midió las dimensiones factores económicos y las condiciones estructurales del área de licencia de funcionamiento, obteniendo como resultado una correlación $r = 0.238$, con un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05, en este sentido existe una correlación significativa de tipo positiva, de nivel bajo. Con este resultado se pudo

comprobar la relación existente entre ambas dimensiones, así mismo se procedió a aceptar la hipótesis específica alternativa 3 (HE3₁) y se rechaza la hipótesis nula planteada entre estas dimensiones.

Tabla 16

Resultados de la prueba de hipótesis específica 4

HE4₁. Existe una relación directa de los factores personales con los recursos humanos del área de licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021

HE4₀. No existe una relación directa de los factores personales con los recursos humanos del área de licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021

			Factores Personales	Recursos Humanos del área
Rho de Spearman	Factores Personales	Coeficiente de correlación	1,000	,187**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	224	224
	Recursos Humanos del área	Coeficiente de correlación	,187**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	224	224

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Observamos el resultado de correlación de la hipótesis específica 4, donde se midió las dimensiones factores personales y recursos humanos del área de licencia de funcionamiento, obteniendo como resultado una correlación $r = 0.187$, con un nivel de significancia de 0.005, menos a 0.05 en este sentido existe una correlación significativa de tipo positiva, de nivel bajo.

Con estos resultados se pudo comprobar la relación existente entre ambas dimensiones, así mismo se procedió a aceptar la hipótesis específica alternativa 4 (HE4₁) y a rechazar la hipótesis específica nula planteada entre estas dimensiones.

A continuación se presenta los resultados del análisis descriptivo de la investigación.

Tabla 17

Frecuencia de respuestas de la variable 1: “factores socioculturales”

Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en desacuerdo	336	9.4%
En desacuerdo	958	26.7%
Neutral	1117	31.2%
De acuerdo	950	26.5%
Completamente de acuerdo	223	6.2%
Totales	3584	100%

Nota. Podemos observar la frecuencia de respuestas obtenidas en los 16 ítems de la variable “factores socioculturales”, donde el 36.1% manifestaron alguna forma de desacuerdo, un 31.2% de respuestas neutrales y el 32.7% manifestaron estar de acuerdo con las afirmaciones planteadas en las dimensiones del cuestionario sobre los factores socioculturales.

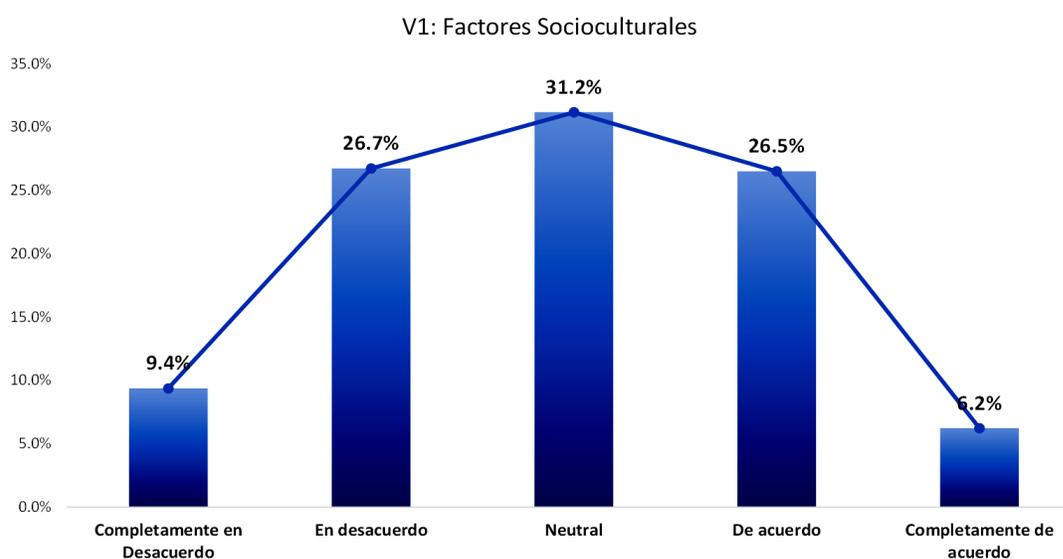
El cuestionario de factores socioculturales estuvo compuesto por 4 dimensiones; culturales, sociopolíticos, económico y personales, cuyos ítems estuvieron enfocados en conocer la forma de pensar y actuar de los propietarios de negocios en el distrito

de Lagunas y así determinar si estos factores influyen en su decisión de obtener la licencia de funcionamiento para su negocio.

De acuerdo con los resultados podemos afirmar que no existe un consenso entre las respuestas de los encuestados ya que no existe una decisión absoluta para estar en desacuerdo, pero que sin embargo hay grandes posibilidades de mejorar la percepción y esto se refleja en las respuestas neutrales, de acuerdo o completamente de acuerdo.

Figura 6

Niveles de respuestas de la variable 1 “factores socioculturales”



Nota. Observamos los niveles totales de respuestas de los encuestados con respecto a la variable “factores socioculturales”, donde el 9.4% manifestó estar completamente en desacuerdo, el 26.7% en desacuerdo, el 31.2% manifestaron neutralidad, el 26.5% están de acuerdo y el 6.2% están completamente de acuerdo con las afirmaciones planteadas en los 16 ítems del cuestionario de la variable 1.

A continuación se profundizó en análisis de los resultados, mostrando lo obtenido de acuerdo con las dimensiones que conforman al cuestionario de la variable 1 o independiente, estas dimensiones son: factores culturales, factores sociopolíticos, factores económicos y factores personales de los encuestados.

En primer lugar, analizaremos el resultado de las respuestas de la dimensión 1

“factores culturales”, donde se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 18

Frecuencia de respuestas de la dimensión “factores culturales”

D1: Factores Culturales		
ESCALAS	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en Desacuerdo	84	9.4%
En desacuerdo	271	30.2%
Neutral	256	28.6%
De acuerdo	235	26.2%
Completamente de acuerdo	50	5.6%
Totales	896	100%

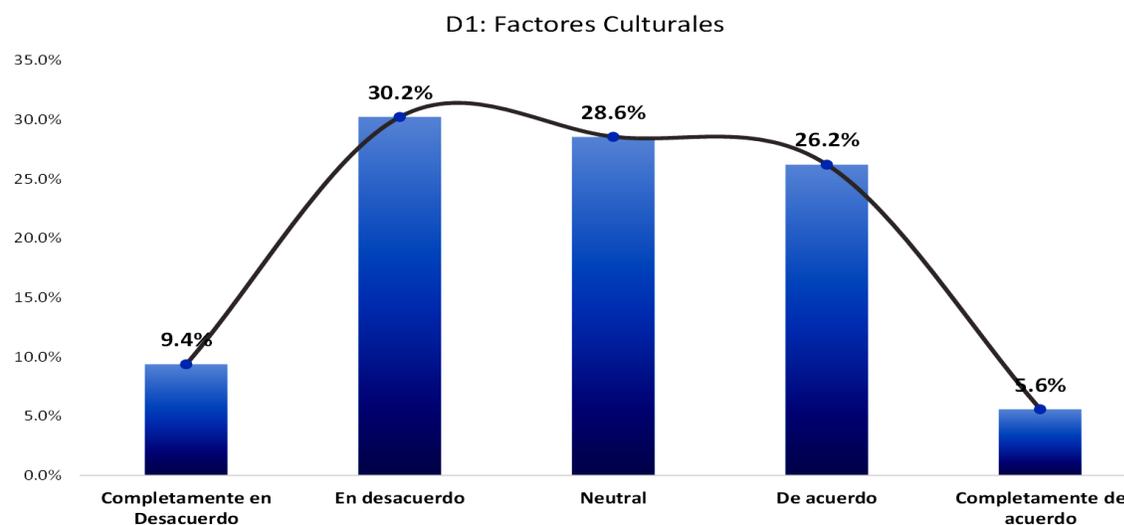
Nota. Observamos los resultados de la dimensión factores culturales, donde el 39.6% manifiestan algún desacuerdo, el 28.6% manifiestan neutralidad y el 31.8% manifestaron alguna forma de acuerdo con las afirmaciones planteadas en esta dimensión.

Con los items de esta dimensión se buscó conocer los niveles de repuestas con respecto a que si los propietarios consideran importante obtener su licencia de funcionamiento o tienen cultura informal, o si consideran que la ganancia es mayor cuando trabajan sin ella, del mismo modo saber si creen que es excesivo el cobro por dicha gestión, todo esto desde su percepción.

En consecuencia, podemos decir que las respuestas de los encuestados estuvieron con más frecuencia en una opinión desfavorable respecto a las afirmaciones planteadas ya que se registra un total de 39.6% entre las escalas completamente en desacuerdo y en desacuerdo, es decir, que no comparten en demasía la cultura informal , pero que sin embargo observan que en el distrito trabajan en forma informal sin problema alguno desde hace mucho tiempo, que no necesariamente obtienen más ganancias por no tener licencia y que no es muy excesivo los costos de la gestión de licencia.

Figura 7

Niveles de respuestas de la dimensión “factores culturales”



Nota. Observamos los niveles totales de respuestas de los encuestados con respecto a la dimensión “factores culturales”, donde el 9.4% manifestó estar completamente en desacuerdo, el 30.2% en desacuerdo, el 28.6% manifestaron neutralidad, el 26.2% están de acuerdo y el 5.6% están completamente de acuerdo con las afirmaciones planteadas en los 4 ítems del cuestionario de la variable 1 de la respectiva dimensión.

Tabla 19.

Frecuencia de respuestas de la dimensión “factores sociopolíticos”

D2: Factores sociopolíticos		
ESCALAS	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en Desacuerdo	66	7.4%
En desacuerdo	199	22.2%
Neutral	281	31.4%
De acuerdo	280	31.3%
Completamente de acuerdo	70	7.8%
Totales	896	100%

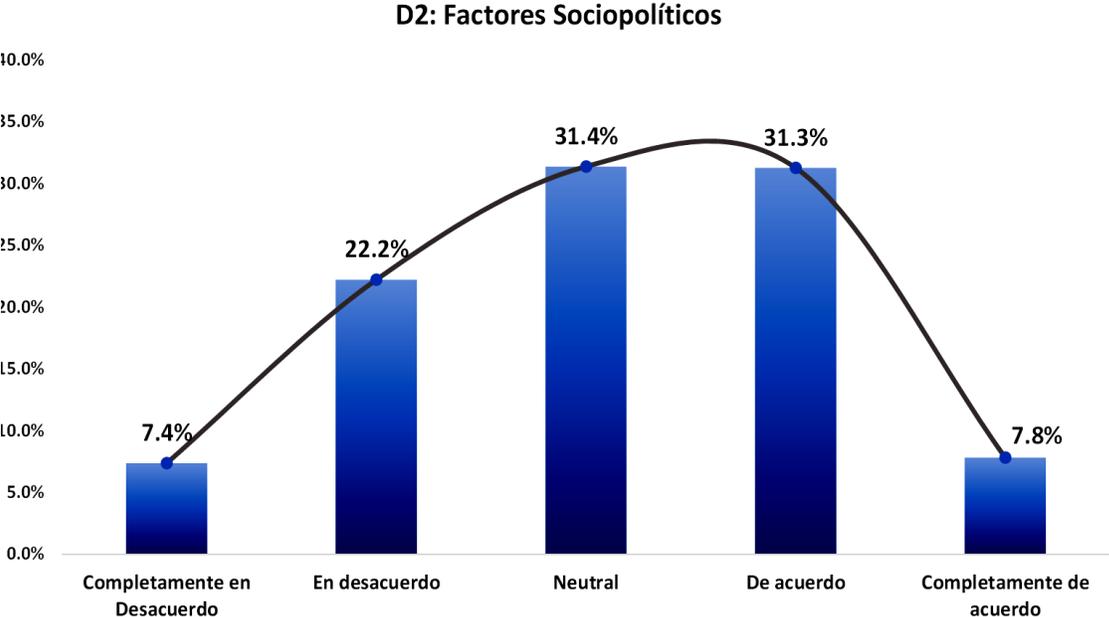
Nota. Observamos los resultados de la dimensión factores sociopolíticos, donde el 29.6% manifiestan algún desacuerdo, el 31.4% manifiestan neutralidad y el 39.1% manifestaron alguna forma de acuerdo con las afirmaciones planteadas en esta dimensión.

Con los items de esta dimensión se buscó conocer los niveles de repuestas con respecto a que si los propietarios consideran que es la gestión municipal quien dificulta el trámite de la licencia, que son ellos quienes hacen cambios constantes de requisitos, si perciben un impacto en la vida de la población producto del pago por concepto de licencias y que la crisis política en el distrito genera desconfianza respecto a los destinos del fondo recaudado. En consecuencia, podemos decir que las respuestas de los encuestados estuvieron “de acuerdo” con más frecuencia, respecto a las afirmaciones planteadas ya que se registra un total de 39.1% entre las escalas de acuerdo y completamente de acuerdo, es decir, que comparten las afirmaciones respecto a que las gestiones municipales son las que dificultan la obtención de la

licencia de funcionamiento ya que hacen cambios constantes de requisitos y de procesimiento, así mismo concuerdan con que obetner una licencia de funcionamiento no genera impacto en la vida de los ciudaddos, toda vez que Lagunas ha vidido crisis política constantes los cuales generaron desconfianza para depositar sus dineros en sus autoridades.

Figura 8

Niveles de respuestas de la dimensión “factores sociopolíticos”



Nota. Observamos los niveles totales de respuestas de los encuestados con respecto a la dimensión “factores sociopolíticos”, donde el 7.4% manifestó estar completamente en desacuerdo, el 22.2% en desacuerdo, el 31.4% manifestaron neutralidad, el 31.3% están de acuerdo y el 7.8% están completamente de acuerdo con las afirmaciones planteadas en los 4 ítems del cuestionario de la variable 1 de la respectiva dimensión.

Tabla 20*Frecuencia de respuestas de la dimensión “factores económicos”*

D3: Factores económicos		
ESCALAS	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en Desacuerdo	117	13.1%
En desacuerdo	261	29.1%
Neutral	267	29.8%
De acuerdo	208	23.2%
Completamente de acuerdo	43	4.8%
Totales	896	100%

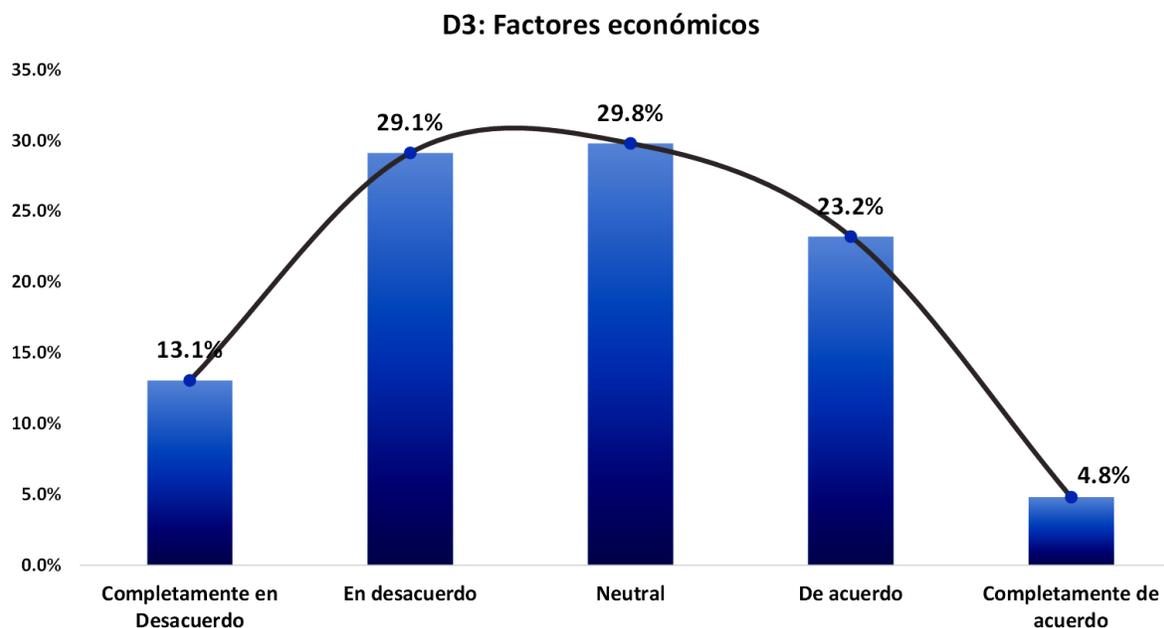
Nota. Observamos los resultados de la dimensión factores económicos, donde el 42.2% manifiestan algún desacuerdo, el 29.8% manifiestan neutralidad y el 28% manifestaron alguna forma de estar de acuerdo con las afirmaciones planteadas en esta dimensión.

Con los items de esta dimensión se buscó conocer los niveles de repuestas con respecto a que si los propietarios consideran que la pobreza del distrito es un impedimento para obtener la licencia de funcionamiento, que la población no se beneficia con el trámite de licencias, que las arcas municipales cuenta con dinero suficiente y que no es necesario pagar por una licencia, así mismo, que el área brinda oportunamente información sobre los costos del trámite. En consecuencia, podemos decir que las respuestas de los encuestados estuvieron “de desacuerdo” con más frecuencia, respecto a las afirmaciones planteadas ya que se registra un total de 42.2% entre las escalas “completamente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, es decir, los encuestados perciben que la situación económica del distrito no es debe ser un impedimento para obtener la licencia de funcionamiento, así mismo, la gestión municipal

no cuenta con dinero suficiente en sus arcas, que sin embargo; el área no brinda información oportuna sobre los costos del trámite.

Figura 9

Niveles de respuestas de la dimensión “factores económicos”



Nota. Observamos los niveles totales de respuestas de los encuestados con respecto a la dimensión “factores económicos”, donde el 13.1% manifestó estar completamente en desacuerdo, el 29.1% en desacuerdo, el 29.8% manifestaron neutralidad, el 23.2% están de acuerdo y el 4.8% están completamente de acuerdo con las afirmaciones planteadas en los 4 ítems del cuestionario de la variable 1 de la respectiva dimensión.

Tabla 21

Frecuencia de respuestas de la dimensión “factores personales”

D4: Factores personales

ESCALAS	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en Desacuerdo	59	6.6%
En desacuerdo	227	25.3%
Neutral	313	34.9%
De acuerdo	237	26.5%
Completamente de acuerdo	60	6.7%
Totales	896	100%

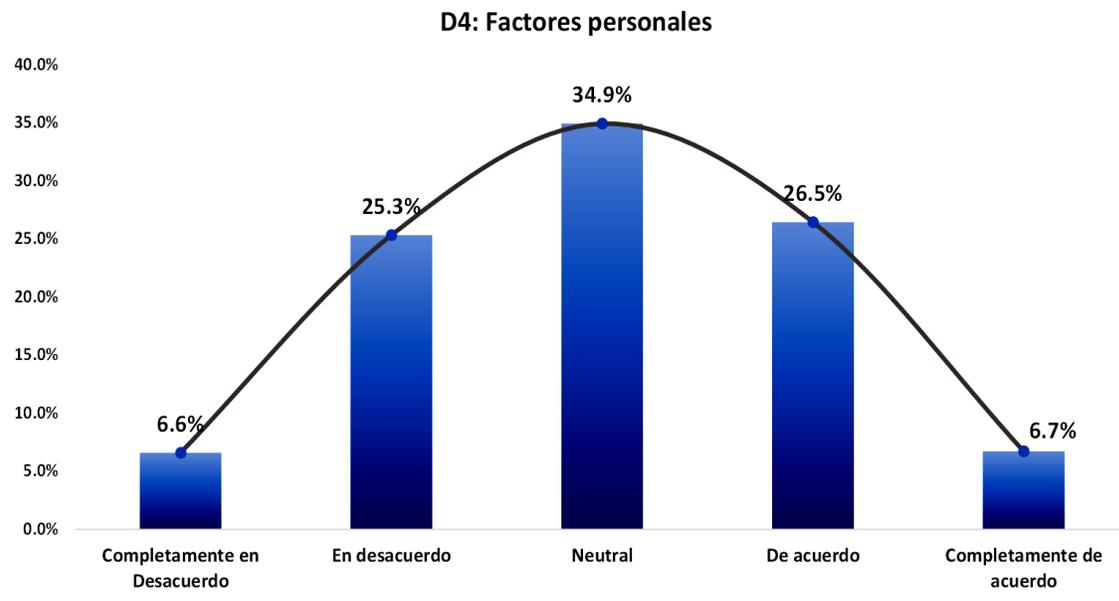
Nota. Observamos los resultados de la dimensión factores personales, donde el 31.9% manifiestan algún desacuerdo, el 34.9% manifiestan neutralidad y el 33.2% manifestaron alguna forma de estar de acuerdo con las afirmaciones planteadas en esta dimensión.

Con los items de esta dimensión se buscó conocer los niveles de repuestas con respecto a que si los propietarios consideran que la situación económica personal y la edad es un impedimento para obtener la licencia de funcionamiento, del mismo modo, el buen uso del dinero producto de las licencias de funcionamiento, finalmente, si es una prioridad obtener la licencia de funcionamiento para su negocio.

En consecuencia, podemos decir que las respuestas de los encuestados estuvieron “ni en desacuerdo ni de acuerdo” con más frecuencia, respecto a las afirmaciones planteadas ya que se registra un total de 34.9% en la escala “neutral”, es decir, los encuestados perciben que las situaciones planteadas en las afirmaciones de esta dimensión podrían o no influir en la obtención de la licencia de funcionamiento.

Figura 10

Niveles de respuestas de la dimensión “factores personales”



Nota. Observamos los niveles totales de respuestas de los encuestados con respecto a la dimensión “factores personales”, donde el 6.6% ,manifestó estar completamente en desacuerdo, el 25.3% en desacuerdo, el 34.9% manifestaron neutralidad, el 26.5% están de acuerdo y el 6.7% están completamente de acuerdo con las afirmaciones planteadas en los 4 ítems del cuestionario de la variable 1 de la respectiva dimensión.

Tabla 22

Frecuencia de respuestas de la variable 2 “gestión de licencia de funcionamiento”

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en Desacuerdo	473	13.2%
En desacuerdo	1220	34.0%
Neutral	1080	30.1%
De acuerdo	618	17.2%
Completamente de acuerdo	193	5.4%
Totales	3584	100%

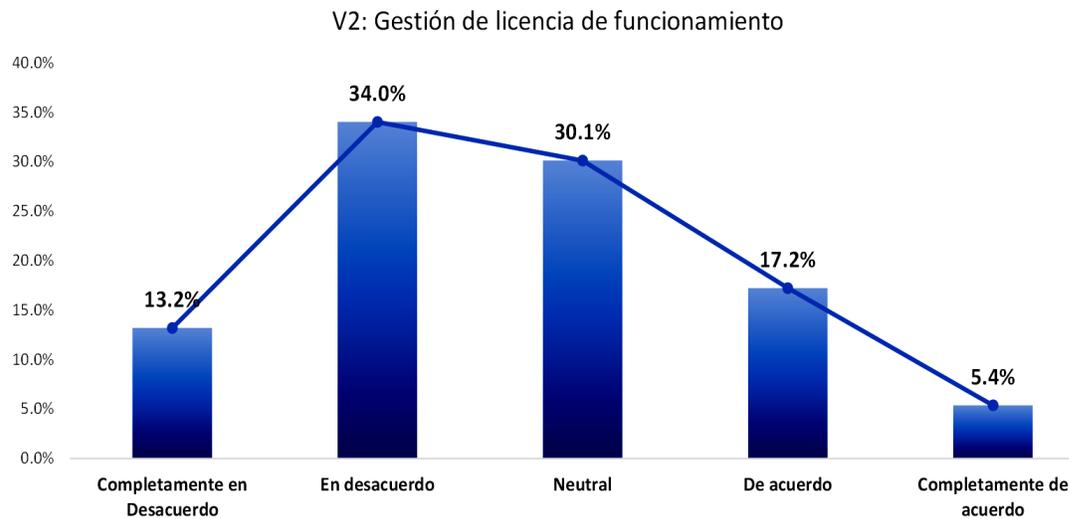
Nota. Podemos observar la frecuencia de respuestas obtenidas en los 16 ítems de la variable “gestión de licencia de funcionamiento”, donde el 47.2% manifestaron alguna forma de desacuerdo, un 30.1% de respuestas neutrales y el 22.6% manifestaron estar de acuerdo con las afirmaciones planteadas en las dimensiones del cuestionario sobre la gestión de licencia de funcionamiento.

Del mismo modo, el cuestionario de la variable “gestión de licencia de funcionamiento” estuvo compuesto por 4 dimensiones; aplicación de la normativa legal, el proceso de gestión, las condiciones estructurales y equipamiento y los recursos humanos. En cuyos ítems se tuvo como finalidad conocer la opinión de los propietarios de negocios en el distrito de Lagunas acerca del proceso y la actuación de los responsables del área de licencia de funcionamiento de la gestión municipal y así determinar si estos factores influyen en su decisión de obtener la licencia de funcionamiento para su negocio. De acuerdo con los resultados podemos afirmar que los propietarios, en su mayoría, no comparten con las afirmaciones del cuestionario, puesto que la mayor

cantidad, es decir, el 47.2% manifiestan estar en desacuerdo con los ítems planteados en la variable 2.

Figura 11

Niveles de respuestas de la variable 2 “gestión de licencia de funcionamiento”



Nota. Observamos los niveles totales de respuestas de los encuestados con respecto a la variable “gestión de licencia de funcionamiento”, donde el 13.2% manifestó estar completamente en desacuerdo, el 34% en desacuerdo, el 30.1% manifestaron neutralidad, el 17.2% están de acuerdo y el 5.4% están completamente de acuerdo con las afirmaciones planteadas en los 16 ítems del cuestionario de dicha variable.

A continuación se profundizó en análisis de los resultados, mostrando lo obtenido de acuerdo con las dimensiones que conforman al cuestionario de la variable 2 o dependiente, estas dimensiones son: aplicación de la normativa legal, proceso de gestión del área, condiciones estructurales y equipamiento y los recursos humanos del área de licencia de funcionamiento en la municipalidad de Lagunas.

En primer lugar, analizaremos el resultado de las respuestas de la dimensión “aplicación de la normativa legal”, donde se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 23

Frecuencia de respuestas de la dimensión “aplicación de la normativa legal”

D: Aplicación de la Normativa

ESCALAS	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en Desacuerdo	216	24.1%
En desacuerdo	320	35.7%
Neutral	236	26.3%
De acuerdo	118	13.2%
Completamente de acuerdo	6	0.7%
Totales	896	100%

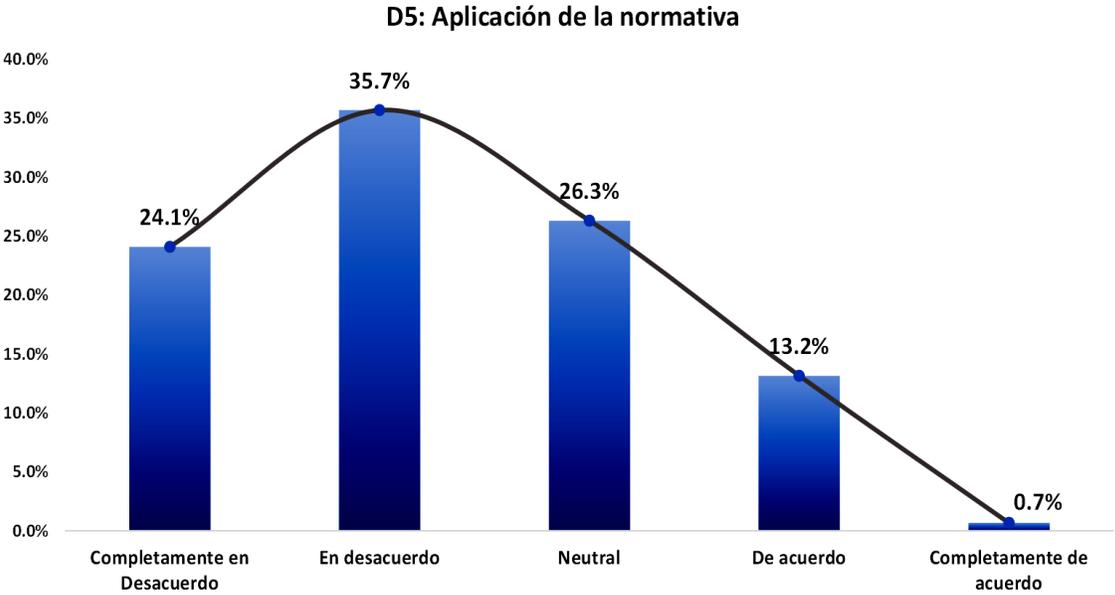
Nota. Observamos los resultados de la dimensión aplicación de la normativa legal, donde el 59.8% manifiestan algún desacuerdo, el 26.3% manifiestan neutralidad y el 13.9% manifestaron alguna forma de estar de acuerdo con las afirmaciones planteadas en esta dimensión.

Con los items de esta dimensión se buscó conocer los niveles de repuestas con respecto a que si los propietarios consideran que en el área de licencia de funcionamiento conocen y aplican la normativa legal, que los costos estén acordes a dichas normativas, que muchas veces la normativa se convierte en barrera que impide el trámite o que se realizan campañas de difusión sobre los requisitos legales de la licencia. En consecuencia, podemos decir que la frecuencia de las respuestas de los encuestados estuvieron “en desacuerdo”, respecto a las afirmaciones planteadas ya que se registra un total de 59.8% en las escalas “completamente en desacuerdo y en desacuerdo”, es decir, los encuestados perciben que las situaciones planteadas en

las afirmaciones de esta dimensión influyen en la obtención de la licencia de funcionamiento. En tal sentido, la gran mayoría de encuestados están manifestando que en el área no conocen ni aplican la normativa legal, que los costos no están acorde a dichas normativas y que más bien llegan a convertirse en barreras que impiden el trámite, del mismo modo, manifiestan la falta de campañas de información en el área.

Figura 12

Niveles de respuestas de la dimensión “aplicación de la normativa legal”



Nota. Observamos los niveles totales de respuestas de los encuestados con respecto a la dimensión “aplicación de la normativa legal”, donde el 24.1% ,manifestó estar completamente en desacuerdo, el 35.7% en desacuerdo, el 26.3% manifestaron neutralidad, el 13.2% están de acuerdo y el 0.7% están completamente de acuerdo con las afirmaciones planteadas en los 4 ítems del cuestionario de dicha dimensión.

Tabla 24

Frecuencia de respuestas de la dimensión “proceso de gestión del área”
D: Proceso de gestión

ESCALAS	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en Desacuerdo	64	7.1%
En desacuerdo	333	37.2%
Neutral	307	34.3%
De acuerdo	141	15.7%
Completamente de acuerdo	51	5.7%
Totales	896	100%

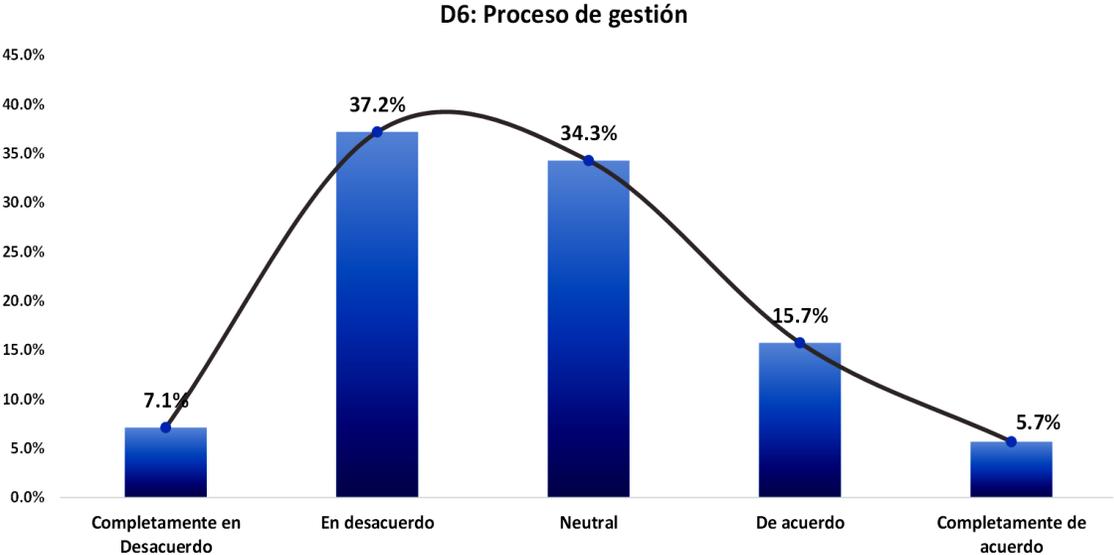
Nota. Observamos los resultados de la dimensión del proceso de gestión de licencias, donde el 44.3% manifiestan algún desacuerdo, el 34.3% manifiestan neutralidad y el 21.4% manifestaron alguna forma de estar de acuerdo con las afirmaciones planteadas en esta dimensión.

Con los ítems de esta dimensión se buscó conocer los niveles de repuestas con respecto a que si los propietarios consideran que en el área de licencia existe un proceso óptimo para la gestión de la licencias, al trabajo integrado y coordinado con otras áreas, a la disponibilidad de recursos y materiales que requiera el proceso y a la transparencia en el trámite. En consecuencia, podemos decir que la frecuencia de las respuestas de los encuestados estuvieron “en desacuerdo”, respecto a las afirmaciones planteadas ya que se registra un total de 44.3% en las escalas “completamente en desacuerdo y en desacuerdo”, es decir, los encuestados percibem que las situaciones planteadas en las afirmaciones de esta dimensión influyen en la obtención de la licencia de funcionamiento. En tal sentido, la gran mayoría de encuestados han manifestado que el área de licencia de funcionamiento no cuenta con

un proceso óptimo, no trabajan en forma coordinada e integrada con otras áreas, no cuentan con recursos y materiales tecnológicos y que el proceso es poco transparente, generando desconfianza entre los usuarios.

Figura 13

Niveles de respuestas de la dimensión “proceso de gestión”



Nota. Observamos el nivel total de respuestas de los encuestados con respecto a la dimensión “proceso de gestión”, donde el 7.1% ,manifestó estar completamente en desacuerdo, el 37.2% en desacuerdo, el 34.3% manifestaron neutralidad, el 15.7% están de acuerdo y el 5.7% están completamente de acuerdo con las afirmaciones planteadas en los 4 ítems del cuestionario de dicha dimensión.

Tabla 25

Frecuencia de respuestas de la dimensión “condiciones estructurales”

D: Condiciones estructurales del área

ESCALAS	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en Desacuerdo	107	11.9%
En desacuerdo	296	33.0%
Neutral	268	29.9%
De acuerdo	160	17.9%
Completamente de acuerdo	65	7.3%
Totales	896	100%

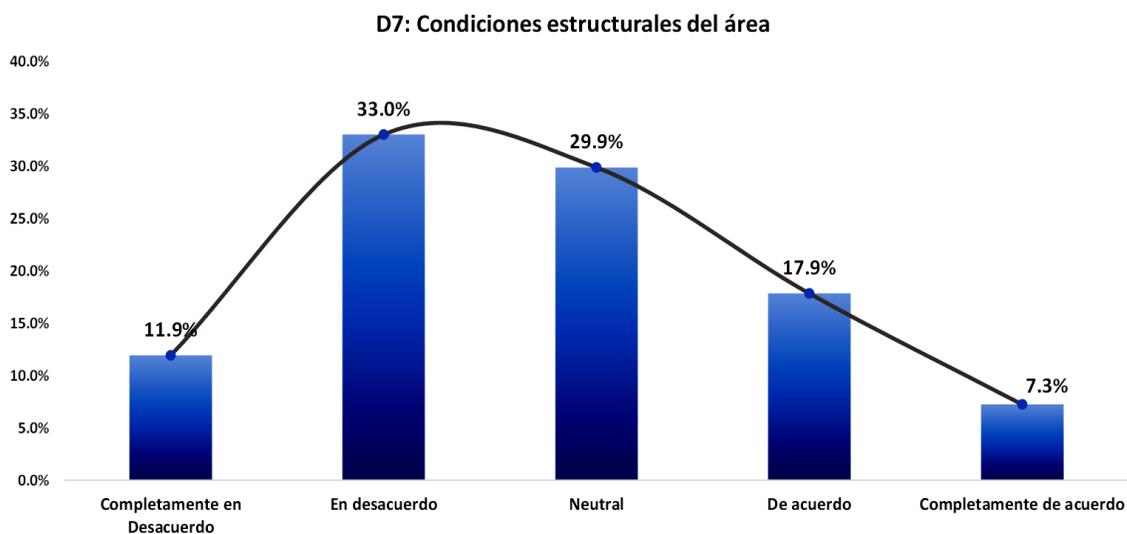
Nota. Observamos los resultados de la dimensión condiciones estructurales del área, donde el 44.9% manifiestan algún desacuerdo, el 29.9% manifiestan neutralidad y el 25.2% manifestaron alguna forma de estar de acuerdo con las afirmaciones planteadas en esta dimensión.

Con los ítems de esta dimensión se buscó conocer los niveles de repuestas con respecto a que si los propietarios consideran que el área de licencia de funcionamiento está equipada, si la infraestructura y los equipos tecnológicos del área está en óptimas condiciones y a la adecuada señalización de la misma. En consecuencia, podemos decir que la mayor frecuencia de las respuestas de los encuestados estuvieron “en desacuerdo”, respecto a las afirmaciones planteadas ya que se registra un total de 44.9% en las escalas “completamente en desacuerdo y en desacuerdo”, es decir, los encuestados perciben que las situaciones planteadas en las afirmaciones de esta dimensión influyen en la obtención de la licencia de funcionamiento. En tal sentido, la gran mayoría de encuestados han manifestado que el equipamiento y la infraestructura

del área no es la óptima, del mismo modo no cuenta con equipos tecnológicos y materiales adecuados, así mismo, la señalización no es la adecuada.

Figura 14

Niveles de respuestas de la dimensión “condiciones estructurales”



Nota. Observamos el nivel total de respuestas de los encuestados con respecto a la dimensión “*condiciones estructurales del área*”, donde el 11.9% manifestó estar completamente en desacuerdo, el 33% en desacuerdo, el 29.9% manifestaron neutralidad, el 17.9% están de acuerdo y el 7.3% están completamente de acuerdo con las afirmaciones planteadas en los 4 ítems del cuestionario de dicha dimensión.

Tabla 26

Frecuencia de respuestas de la dimensión “recursos humanos del área”

D: Recursos humanos del área

ESCALAS	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en Desacuerdo	86	9.6%
En desacuerdo	271	30.2%
Neutral	269	30.0%
De acuerdo	199	22.2%
Completamente de acuerdo	71	7.9%
Totales	896	100%

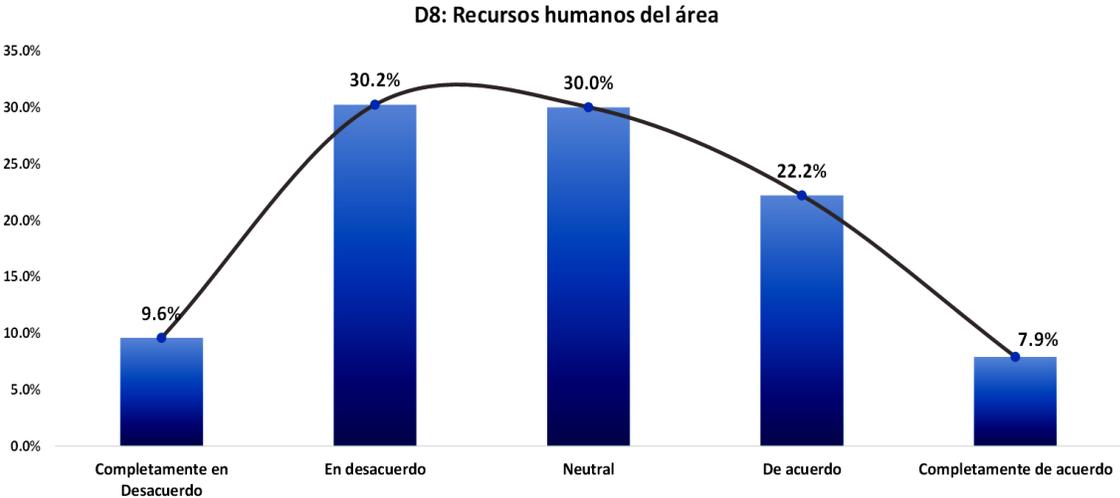
Nota. Observamos los resultados de la dimensión condiciones estructurales del área, donde el 39.8% manifiestan algún desacuerdo, el 30% manifiestan neutralidad y el 30.1% manifestaron alguna forma de estar de acuerdo con las afirmaciones planteadas en esta dimensión.

Con los ítems de esta dimensión se buscó conocer los niveles de repuestas con respecto a que si los propietarios consideran que el recurso humano del área están capacitados en sus funciones y muestran empatía con los usuarios, así mismo se les consultó respecto a cobros no contemplados y al comportamiento ético de los empleados respecto a la gestión de la licencia de funcionamiento. En consecuencia, podemos decir que la mayor frecuencia de las respuestas de los encuestados estuvieron “en desacuerdo”, respecto a las afirmaciones planteadas ya que se registra un total de 39.8% en las escalas “completamente en desacuerdo y en desacuerdo”, es decir, los encuestados perciben que las situaciones planteadas en las afirmaciones de esta dimensión influyen en la obtención de la licencia de funcionamiento. En tal sentido, la mayoría de encuestados manifestó que los empleados no tienen la

capacitación necesaria para brindar un buen servicio, producto de ello no tienen empatía con los usuarios al momento de tramitar su licencia, así mismo perciben que realizan cobros no contemplados para agilizar el trámite, demostrando un comportamiento poco ético.

Figura 15

Niveles de respuestas de la dimensión “recursos humanos”



Nota. Observamos el nivel total de respuestas de los encuestados con respecto a la dimensión “recursos humanos del área”, donde el 9.6% ,manifestó estar completamente en desacuerdo, el 30.2% en desacuerdo, el 30% manifestaron neutralidad, el 22.2% están de acuerdo y el 7.9% están completamente de acuerdo con las afirmaciones planteadas en los 4 ítems del cuestionario de dicha dimensión.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con lo planteado en la investigación, nuestro objetivo general fue la de determinar la relación entre los factores socioculturales y la gestión de licencias de funcionamiento en la municipalidad distrital de Lagunas durante el 2021, se pudo obtener como resultado una correlación $r = 0.594$, con un nivel de significancia $p = 0,000$ menor a 0.05 , este resultado se obtuvo a través de la prueba no paramétrica de Rho Spearman. En este sentido, nos indica que existe una relación directa entre ambas variables. en consecuencia, nos dice que los factores culturales, sociopolíticos, económicos y personales de los propietarios de los negocios influyen en la gestión de las licencias de funcionamiento en la municipalidad distrital de Lagunas, lo que implica que las personas no acuden, en gran cantidad, a gestionar su licencia de funcionamiento debido a que aún no encuentran la confianza en diversos aspectos internos tales como, el manejo de la normativa legal, la eficiencia en el proceso de trámite, el equipamiento o estructura y el personal a cargo del área. De acuerdo con lo mencionado se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alternativa de la investigación (H_1), la cual nos indica que existe relación directa de los factores socioculturales con la gestión de las licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, durante el año 2021. Al respecto, estos resultados con son corroborados por Bruno (2020), quien demostró que existe una relación positiva de nivel medio mediante el coeficiente de correlación de Pearson de $0,614$ entre los factores culturales, sociales, económicos y políticos con un servicio municipal, expresado en la recaudación del impuesto predial, esta relación es significativa puesto que el valor de $p = 0.000 < 0.01$, motivo por el cual rechazó la

hipótesis nula y aceptó la hipótesis alternativa con un 99% de confiabilidad (P. 25). Del mismo modo, Neyra (2020), mediante el modelo varianza obtuvo un p valor = $0,000 < 0,05$, en consecuencia, rechazó la hipótesis nula de que la calidad del servicio en un área de una institución del estado es producto del azar, y admitió que existe una relación con los factores internos y externos. Entre los factores externos que influyen el sexo de los usuarios y la edad cronológica; mientras que los factores internos se relacionan con los recursos humanos, es decir el personal del área, su forma de atender, de explicar y el nivel de empatía, y los procesos burocráticos, el cual se relaciona con la aplicación de la normativa legal, los costos del trámite, los tiempos de entrega (p. 103 – 104). En tal sentido, y de acuerdo con los resultados contrastados y analizados podemos decir que la gestión de licencias de funcionamiento en la municipalidad distrital de Lagunas se ve influenciada por los factores socioculturales tales como, la cultura de la población propiamente dicha, la crisis política vivida; el cual generó desconfianza permanente entre sus autoridades, del mismo modo el nivel económico y los factores personales; como la edad y la predisposición en iniciar el trámite de la licencia.

Respecto al objetivo específico 1 se ha demostrado la relación positiva de nivel bajo entre las dimensiones de factores culturales y la aplicación de la normativa legal en el área de licencia de funcionamiento de la municipalidad de Lagunas, donde se obtuvo un valor de correlación Rho Spearman $r = 0.397$, con una significancia de 0.000. Los resultados nos dan a entender que la forma de pensar y actuar de los propietarios de los negocios es parte de su cultura, es decir, consideran que no es tan necesario contar con un licencia ya que los negocios han funcionado sin ella desde

hace tiempos y que puede generar costos y fiscalizaciones excesivos, que los servidores públicos del área de licencia de funcionamiento no conocen las normas legales respecto al trámite y los requisitos, en tal sentido se abstienen y se muestran renuentes a iniciar la gestión de la licencia. De acuerdo con lo mencionado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa 1, la cual nos dice que existe una relación entre los factores culturales con la aplicación de la normativa legal en el área de licencia de funcionamiento de la municipalidad distrital de Lagunas. Al respecto, estos resultados son corroborado por Bruno (2020) quien mediante la prueba de Pearson determinó que existe una correlación positiva media entre el factor cultural y la recaudación del impuesto predial, siendo 0.556 el valor de correlación y un p-valor de 0.000, menor a 0.01, con el los cuales indica que dicha relación es significativa por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación (p. 28). Del mismo modo, Matos (2019) concluye que el conocimiento de los contribuyentes se relaciona con la acción de pagar sus tributos, es decir el factor cultural en general, visto desde conocimiento que tienen los ciudadanos sobre las obligaciones tributarias tiene un efecto negativo (Coef=-1,3870), por lo tanto, cuanta más información, sobre procesos, costos, tiempos, requisitos en general, brinden los servidores públicos sobre el impuesto predial menor será la probabilidad de pagar el impuesto predial. (P. 127). Por las razones expuestas, podemos decir que la gestión de la licencia de funcionamiento en la municipalidad distrital de Lagunas se ve influenciada por los factores culturales y la aplicación de la normativa legal, siendo estos valores, creencias, formas de actuar y pensar compartidos por la mayoría de los propietarios de los negocios, quienes observan en

los servidores públicos responsables del área, cierto desconocimiento en el desempeño de sus funciones.

En cuanto al objetivo específico 2, el cual consistió en determinar la relación de los factores sociopolíticos ocurridos en el distrito con el proceso de gestión de las licencias de funcionamiento en el distrito Lagunas. Se comprobó la existencia de una relación positiva de nivel bajo entre ambas dimensiones, puesto que el valor del coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.374, y el nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05, el cual determina que la relación es significativa. Estos resultados significan que los diversos hechos ocurridos en el distrito, tales como el enfrentamiento entre los pobladores y las autoridades o entre las mismas autoridades y la percepción de corrupción de las autoridades han generado desconfianza en los propietarios de los negocios, hasta el punto calificar que el proceso de gestión de licencia es poco transparente, respecto al trámite y al manejo de los fondos por dicho concepto, del mismo modo, la misma gestión municipal es la que dificulta el trámite; con cambios de requisitos y tasas de gobierno a gobierno municipal. Al respecto, estos resultados son corroborados por Bruno (2020) quien determinó una correlación positiva débil entre el factor político y la recaudación del impuesto predial, siendo el coeficiente de correlación Pearson de 0,316, y una significancia $p = 0.000 < 0.01$, por lo que aceptó su hipótesis de investigación con un 99% de confiabilidad (p. 29). Así mismo dentro del contexto sociopolítico, Matos (2019) nos dice que la percepción de la gestión que realiza el alcalde muestra una relación negativa (Coef=-1,9382), esto quiere decir que si la gente percibe como mala a la gestión municipal de alcalde la probabilidad o posibilidad de pago de los impuestos prediales será mayor (p. 129). Por consiguiente

y según los datos analizados, mientras los propietarios de los negocios sigan percibiendo que la gestión municipal es poco transparente en el proceso y uso de los fondos, mientras se siga viviendo enfrentamientos entre autoridades y corrupción, la gestión de las licencias de funcionamiento por parte de los propietarios no es una prioridad. En este sentido se debe priorizar el ordenamiento interno, dando una visión de trabajo articulado entre áreas, informando y gestionando eficientemente.

Asu vez, se comprobó la relación existente entre las dimensiones del objetivo específico 3, el cual se encargó de determinar la relación de los factores económicos con las condiciones estructurales del área de licencias de funcionamiento de la municipalidad de Lagunas, donde el valor de Rho Spearman fue $r = 0.238$, con una significancia 0.000 menor a 0.05, en este sentido la correlación es positiva baja. Estos resultados nos dan a entender que los encuestados perciben que la situación económica del distrito no debe ser un impedimento para obtener la licencia de funcionamiento, así mismo, que la gestión municipal no cuenta con dinero suficiente en sus arcas, que sin embargo perciben que; el área no brinda información oportuna sobre los costos del trámite y que la población no se beneficia con lo recaudado; todo esto influye en baja gestión de la licencia de funcionamiento comercial. Pero que sin embargo, reconcen que debe existir recursos materiales, tecnológicos y de seguridad estructural para que los usuarios puedan tramitar sus licencia de funcionamiento en forma eficiente. Estos resultados con corroborados por Rosales (2018) quien ha comprobado que existe una correlación positiva alta de la seguridad del área con la satisfacción de los usuarios de la subgerencia de licencias y autorizaciones municipales en Chaclacayo, con un coeficiente Rho de ,412** (p. 88). Así mismo,

Bruno (2020) determinó que existe una relación positiva media entre el factor económico y la recaudación del impuesto predial con un coeficiente de correlación Pearson de 0,651, y una significancia $p = 0.000 < 0.01$, con los que aceptó la hipótesis de (p. 27). En tal sentido, estos resultados nos dan a entender que el factor económico y la organización interna del área, así como la disposición de materiales y recursos influyen en la gestión de la licencia de funcionamiento, para el caso específico de la investigación, es una relación baja, sin embargo significativa.

Finalmente se comprobó la relación entre las dimensiones del objetivo específico 4, los factores personales con los recursos humanos del área de licencias y autorizaciones dentro la municipalidad de Lagunas. Donde se obtuvo un coeficiente de Rho Spearman de 0.187 el nivel de significancia fue de 0.005, menor a 0.05 en este sentido la correlación es positiva de nivel bajo. Estos resultados nos dan a entender que la gestión de la licencia para el funcionamiento se ven influenciadas por los factores personales tales como la edad, la situación económica personal, del mismo modo por la actuación de los recursos humanos del área donde el buen trato, la empatía y el comportamiento ético de los mismo son percibidos como factores que intervienen en la gestión de la licencia de funcionamiento. Estos resultados con corroborados por Rosales (2018), quien puso en evidencia que cuando no hay empatía en la atención o es mala, la satisfacción del usuario irá en la misma dirección, obtuvo un coeficiente de Rho de ,743** en área de licencias de la municipalidad de Chaclacayo. Confirmando a mejor empatía, mayor satisfacción del usuario. Por lo tanto mayor demanda de servicios municipales (P. 89). Del mismo modo, Cherres (2021) la

correlación de Pearson fue de 0,933** significancia ,000 demostrando que el comportamiento de los funcionarios influye para generar un clima de seguridad en los usuarios, para esto deben ser personas que muestren amabilidad, que solucionen los problemas eficientemente, inmediata y oportuna, de este modo estarán dando un mensaje de preocupación y empatía por lo que el usuario espera. (p. 58). En este sentido, una atención, oportuna, eficiente y un comportamiento que demuestre ética por parte de los servidores públicos del área, hará que la gestión de licencias de funcionamiento se incremente.

VI. CONCLUSIONES

Luego de haber seguido y cumplido el proceso que determina la metodología que enmarca la presente investigación, se pudo concluir mediante los resultados obtenidos, lo siguiente:

1. Existe una relación directa y significativa entre los factores socioculturales y la gestión de la licencia de funcionamiento comercial en la municipalidad distrital de Lagunas durante el 2021. con este resultado se confirma la hipótesis general planteada por el investigador. Esto debido a que se obtuvo una correlación $r = 0.594$, con un nivel de significancia $p = 0,000$ menor a 0.05 , este resultado se obtuvo a través de la prueba no paramétrica de Rho Spearman.
2. En objetivo específico 1, se determinó que existe una relación significativa entre ambas dimensiones siendo estos, los factores culturales y la normativa vigente aplicable en la gestión del trámite de licencias en la municipalidad de Lagunas, el valor obtenido de $r = 0.397$, y la significancia de 0.000 menos a 0.05 , en tal sentido la correlación es positiva de nivel bajo.
3. Se pudo comprobar en el objetivo específico 2 que existe una relación significativa entre las dimensiones de factores sociopolíticos y el proceso de gestión de licencia de funcionamiento en la municipalidad de Lagunas, obteniendo un valor de correlación rho Spearman = 0.374 , un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05 , estos datos determinan que la correlación es de tipo positiva de nivel bajo

4. Se comprobó que en el objetivo específico 3 existe una relación significativa entre ambas dimensiones de factores económicos con las condiciones estructurales del área de licencia de funcionamiento, se obtuvo un valor de correlación rho Spearman = 0.238, el nivel de significancia fue de 0.000 menor a 0.05, con los cuales se determina que la correlación es positiva de nivel bajo.
5. En el objetivo específico 4, se determinó que existe una relación de nivel significativo entre las dimensiones de factores personales y recursos humanos del área de licencia de funcionamiento en la municipalidad de Lagunas, se obtuvo un valor de correlación rho Spearman = 0.187, con un nivel de significancia de 0.005, menor a 0.05 en este sentido, la correlación es positiva de nivel bajo.

VII. RECOMENDACIONES.

Las recomendaciones van enfocadas al jefe del área de licencia de funcionamiento y su implicancia en la gestión municipal actual:

1. Respecto a la puesta en práctica de la normativa legal en el trámite de licencia de funcionamiento, el jefe del área de coordinar campañas de información para despejar las dudas de los usuarios respecto a los requisitos y costos legales que implica el trámite.
2. Respecto al proceso de gestión, se debe revisar el proceso de trámite de licencia, de modo que, sea óptimo, integrado con otras áreas, que tenga disponibilidad de recursos tecnológicos, materiales y así brindar un servicio transparente.
3. Respecto a los recursos humanos, capacitarlos en la normativa legal y el procedimiento para que estén dispuestos a brindar un servicio de calidad, con empatía y comportamiento ético y así despejar las dudas que los usuarios tienen al respecto.
4. Aperturar un canal de comunicación constante para que los usuarios puedan realizar consultas respecto al trámite de licencias de funcionamiento en forma eficiente, el que podría ser un buzón de sugerencias o un número telefónico donde los usuarios se pongan en contacto.
5. Transparentar el uso de los fondos recaudados por la obtención de licencias de funcionamiento, mediante talleres de participación ciudadana y así generar confianza y buena imagen institucional.

6. Establecer una política de apoyo económico o financiamiento para el trámite de las licencias de funcionamiento.

REFERENCIAS

- Amésquita, F. (2019). ¿Es la informalidad en el país un tema cultural? *Diario Gestión*.
https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2019/03/22/amesquita_informalidad.jpg
- Bajaoit, G. (2010). *El cambio sociocultural*. México: Universidad Autónoma de México.
- Bess y Gallardo. (2016). Modelo pedagógico de formación sociocultural como contribución al desempeño del futuro ingeniero metalúrgico. *Revista Cubana de Educación Superior*(2), 127 - 138.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v35n2/rces11216.pdf>
- Bigné, J., Moliner, M., Vallet, T., & Sánchez, J. (1997). Un Estudio Comparativo de los Instrumentos de Medición de la Calidad de los Servicios Públicos. *Universitat Jaume I*, 4 - 7.
- Bruno, X. (2020). *Factores socioeconómicos y su influencia en la recaudación del impuesto predial*. Obtenido de Tesis de Maestría. Repositorio UCV:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49074/Bruno_RX_S-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cámara de Comercio de Bogotá. (1989). *Las Licencias de Funcionamiento en Bogotá: De la eficiencia al caos*. Bogotá, Colombia.
<https://bibliotecadigital.ccb.org.co/handle/11520/20776>
- Canales Et Al. (1994). *Metodología de la Investigación. Manual para el desarrollo de personal de salud*. Washington: Organización Panamericana de la Salud.
- Casas-Anguita, J. Repullo-Labrador, J, R. Donado-Campos, J. (2002). La encuesta como técnica de investigación. *Aten Primaria*(31), 143 - 162.
<https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Cejudo, G.M., López, A. S. & Ríos, C. A. (2012). *La política de transparencia en México: instituciones, logros y desafíos*. México: CIDE.
- Celina y Campo. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 572-580.
- Cherres, T. (2021). “La percepción de la calidad del servicio que reciben los usuarios del GAD de Ambato en el área de información general”. Obtenido de Tesis de Maestría. Repositorio UTA:
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32909/1/027%20ADP.pdf>

- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos* (5ª ed.). México DF: Mc Graw Hill.
- Cruz, J. (2017). *Ambiente físico y calidad de atención en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016*. Obtenido de Tesis de Doctorado. Repositorio UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4411/Cruz_CJI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Decreto Legislativo N° 776. (1993). *Ley de Tributación Municipal*. Lima: Congreso de la República.
- Decreto Legislativo N° 776. (1994). *Ley de Tributación Municipal*. Lima.
- Delgadillo-Aguirre, A. León-Santiesteban, M. Huesca-Gastelún, M.I. (2020). Factores que influyen en la percepción ciudadana respecto a la seguridad pública en el municipio de Culiacán, Sinaloa, México. *Ciencia y Universidad. México*.(40), 135-160.
https://www.researchgate.net/publication/344671297_Factores_que_influyen_en_la_percepcion_ciudadana_respecto_a_la_seguridad_publica_en_el_municipio_de_Culiacan_Sinaloa_Mexico
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Defensoría del Pueblo. (2008). *¿Uso o abuso de la autonomía? El desafío del desarrollo local* (Vol. Informe Defensorial N° 133). Lima, Perú.
<https://www.gob.pe/institucion/defensoria-del-pueblo/informes-publicaciones/1056144-informe-defensorial-n-133>
- Estrada, K. (2018). *Percepción de calidad del servicio de licencias de funcionamiento en usuarios, según género, de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018*. Obtenido de Tesis de Maestría. Repositorio UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20033/Estrada_TKJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Feigenbaum, A. (1992). *Control Total de la Calidad* (3ª ed.). México: Continental.
- Gallud, E. (2015). *Manual práctico para escribir una tesis*. España: Editorial Verbum.
- García, R. (1994). *Pequeño Larousse Ilustrado*. México: Editorial Larousse.
- Guerra, R. (2019). Sismo en Loreto: Lagunas, el pueblo donde 8 de cada 10 personas son pobres. *El Comercio*.
<https://elcomercio.pe/economia/peru/sismo-loreto-economia-lagunas-8-10-personas-son-pobres-noticia-ecpm-639093-noticia/>

- Guerrero Díaz , R. J., & Noriega Quintana, H. F. (2015). Impuesto Predial: Factores que afectan su recaudo. *Económicas CUC*, 133 - 152. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/index.php/economicascuc/article/view/674/25>
- Guerrero Díaz, R. J., & Noriega Quintana, H. F. (2015). Impuesto predial: Factores que afectan su recaudo. *Económicas CUC*(36), 71 - 80.
- Harrington, H. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Santa Fe de Bogotá: Mc Graw Hill.
- Hernández et al. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). México D.F: McGRAW-HILL.
- Hernández Et Al. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F: McGRAW-HILL.
- Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio*. Colombia: McGraw Hill.
- Ibañez, T. (2011). *Introducción a la psicología Social*. España.
- Ibarra y Sostre. (2009). Determinantes de la recaudación del impuesto predial en Tamaulipas: Instituciones y zona frontera norte. *Frontera Norte*(42), 165 - 191. <http://www.scielo.org.mx/pdf/fn/v21n42/v21n42a7.pdf>
- INEI. (2018). *Censo Nacional 2017, Resultados definitivos, Loreto* (Vol. I). Lima, Perú. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1561/cuadros/16TOMO_01.xlsx
- ISO 9000. (2000). *Sistemas de gestión de la calidad, Conceptos y vocabulario*. Ginebra. <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209000-2000%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>
- Kelley, K., & Thams, Y. (2019). Global reputation management: Understanding and managing reputation as shared value across borders. *Research in global strategic management*(18), 23 - 48.
- Kotler y Keller. (2012). *Dirección de Marketing* (14ª ed.). México: Pearson.
- Kotler, P & Armstrong, G. (2012). *Marketing* (14ª ed.). Naucalpan de Juárez: Pearson.
- Ley N° 27972. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Lima, Perú: Congreso de la República del Perú.
- Llajaruna, A. (2017). *Factores que influyen en la recaudación del impuesto predial en las municipalidades del Perú: caso municipalidad provincial de Casma, 2016*. Casma - Perú. .

- Luzuriaga, C. (2019). *Factores determinantes en la recaudación de tasas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chaguarpamba, 2019*. Obtenido de Tesis de Maestría. Repositorio UTMACHALA. Ecuador.: http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/16530/1/Claudia%20Luzuriaga%20Paladines_Maestria%20en%20Contabilidad%20y%20Auditoria%20Mencion%20Gestion%20Tributaria.pdf
- Martínez, I. M., & Olmedo, I. (2010). Revisión teórica de la reputación en el entorno empresarial. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*(13), 59 - 77. doi:doi: 10.1016/S1138-5758(10)70019-0
- Martínez, M. (2021). *Nobbot, tecnología para las personas*. Obtenido de Nobbot, tecnología para las personas. <https://www.nobbot.com/pantallas/formularios-de-google-encuesta/>
- Matos, N. (2019). *Análisis de la baja recaudación del impuesto predial y arbitrios de municipalidad distrital de Chilca, 2017*. Obtenido de Tesis de Maestría. Repositorio UPLA: <http://www.repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1599>
- Mendoza, F. A., Palomino, R., Robles, J. E., & Ramírez, S. R. . (2015). *Correlación entre cultura tributaria y educación tributaria universitaria: caso Universidad Estatal de Sonora*. México.
- Ministerio de Economía y Finanzas - MEF. (2015). *Manuales para la mejora de la Recaudación del Impuesto Predial*. Lima: Nueva Studio SAC.
- Muñoz, C., y R. Jiménez. (2004). *Análisis de la percepción de la seguridad pública en la Delegación Gustavo A. Madero del Distrito Federal*. México.
- Neyra, E. (2020). *Factores Internos y Externos que Influyen en la Calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017*. Tesis de Maestría. Repositorio: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4067/282_2020_neira_arenas_ey_espg_maestria_en_gestion_empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ñaupas et al. (2018). *Metodología de la Investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de Tesis* (5ª ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- OCDE et al. (2020). *Estadísticas tributarias en América Latina y el Caribe 2020*. Paris: OECD Publishing. doi:<https://doi.org/10.1787/68739b9b-en-es>.
- Onofre-Zapata, R.F, Aguirre-Rodriguez, C.G, Murillo-Torres, K.G. (2017). La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de los tributos en el Cantón Babahoyo, Provincia de los Rios. *Revista Científica Dominio de las Ciencias. Ecuador*(3), 45 - 68. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>

- Peralta, B. (2010). La formas en que se ejerce la ciudadanía en la democracia colombiana socialización política y cultura ciudadana. *Eleuthera*, 4, 253 - 290. http://eleuthera.ucaldas.edu.co/downloads/Eleuthera4_13.pdf
- Perez, J. (2010). *Gestión por procesos*. (4ª ed.). Madrid: Esic Editorial.
- Quiroz-García, J. Sánchez-Fernández, M.D. Ríos-Manríquez. Del Carpio Ovando, P. (2020). Factores que influyen en la imagen de los Organismos Públicos. Un caso empírico desde la percepción de los ciudadanos. *Revista GeSec(3)*, 91 - 108. [doi:http://dx.doi.org/10.7769/gesec.v11i3.1196](http://dx.doi.org/10.7769/gesec.v11i3.1196)
- Robbins y Coulter. (2014). *Administración* (Décima Edición ed.). México: Pearson Educación.
- Rosales, D. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016*. Obtenido de Tesis de Maestría. Repositorio UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31086>
- Salgueiro, A. (2001). *Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando*. Madrid, España: Editorial Díaz .
- Sánchez, M. (2002). *Comunicación y Comportamiento del Consumidor*.
- Santander, T. (2016). La cultura informal peruana. *El Montonero*. Obtenido de <https://elmontonero.pe/columnas/la-cultura-informal-peruana>
- Schiffman , L., & Lazar, L. (2010). *Comportamiento del Consumidor* (10ª ed.). México: Pearson Educación.
- TUO LEY N° 28976. (2020). *Ley Marco de Licencia de Funcionamiento*. Lima: Congreso de la República.
- Unda, M. (2018). Los límites de la recaudación predial en los municipios urbanos de México: un estudio de casos. *Estudios Demográficos y Urbanos(3)*, 601 - 637. doi:<http://dx.doi.org/10.24201/edu.v33i3.1741>
- USAID PERU. (2012). *Rol de los gobiernos locales en el funcionamiento de nuevos negocios*. Lima.
- Vargas M. y Aldana L. (2006). *Calidad y Servicio, conceptos y herramientas* (1ª ed.). Bogotá: Editorial ECOE.
- Vargas, Z. (2009). La investigación Aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia. *Educación*, 33(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

ANEXOS

1. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20197990938
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAGUNAS	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos ARRI PEZO MURAYARI	DNI: 41913489

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Factores socioculturales y la gestión de licencia de funcionamiento comercial en la municipalidad distrital de Lagunas, Loreto – Perú - 2021	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
DIONISIO CUARTO GUERRERO MOZOMBITE	42404393

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lagunas, 22 de febrero del 2022



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAGUNAS

ARRI PEZO MURAYARI
ALCALDE

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE INVESTIGACIÓN		DISEÑO METODOLÓGICO
	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	VARIABLES	DIMENSIONES	Método
FACTORES SOCIOCULTURALES Y LA GESTIÓN DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO COMERCIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAGUNAS, 2021.	¿Existe una relación directa entre los factores socioculturales y la gestión de licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021?	Determinar la relación directa entre los factores socioculturales y la gestión de licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021	Existe relación directa de los factores socioculturales con la gestión de licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021	V1: FACTORES SOCIOCULTURALES	Factores Culturales	Tipo de investigación: Aplicativa Diseño de investigación: No Experimental Enfoque: Cuantitativo Corte: Transversal Técnicas Instrumentos de recopilación de información: Cuestionario Técnicas de recopilación de información: Encuesta Herramienta de procedimientos y análisis de información: SPSS 26 Procesamiento de datos: Tablas de frecuencia y gráficos Coefficiente de correlación: Rho Spearman Confiability del instrumento: Alfa de Cronbach Validez del instrumento: Juicio de expertos Prueba de Normalidad Población: 282 Propietarios de locales comerciales Nivel de Confianza: 95% Margen de error: 3% Muestra: 224
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Factores Sociopolíticos	
	PE1. ¿Existe una relación directa entre los factores culturales y la aplicación de la normativa legal en el área de licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021?	OE1. Determinar la relación de los factores culturales y la aplicación de la normativa legal en el área de licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021	HE1. Existe una relación directa de los factores culturales con la aplicación de la normativa legal en el área de licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021		Factores Económicos	
	PE2. ¿Existe una relación directa entre los factores sociopolíticos y el proceso de gestión en el área de licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021?	OE2. Determinar la relación de los factores sociopolíticos con el proceso de gestión en el área de licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021.	HE2. Existe una relación directa de los factores sociopolíticos con el proceso de gestión en el área de licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021.		Factores Personales	
	PE3. ¿Existe una relación directa entre los factores económicos y las condiciones estructurales en el área de licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021?	OE3. Determinar la relación de los factores económicos y las condiciones estructurales en el área de licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021.	HE3. Existe una relación directa de los factores económicos con las condiciones estructurales en el área de licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021.	V2. GESTIÓN DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	Normativa vigente	
	PE4. ¿Existe una relación directa entre los factores personales y los recursos humanos del área de licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021?	OE4. Determinar la relación de los factores personales con los recursos humanos del área de licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021	HE4. Existe una relación directa de los factores personales con los recursos humanos del área de licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad Distrital de Lagunas, 2021		Proceso de Gestión	
					Condiciones estructurales	
					Recursos Humanos	

3. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: INDEPENDIENTE: FACTORES SOCIOCULTURALES	Al respecto (Bess y Gallardo, 2016) nos dicen que: “son rasgo que caracteriza a todo valor cultural heredado de generaciones anteriores y a todo resultado obtenido o creado por el hombre, producto de su interacción con otros hombres, sobre la base de las herencias precedentes y con el condicionamiento de la ideología, el desarrollo económico, el modo de vida y la formación de los individuos del contexto interactivo concreto (p. 130)	D1V1: Factores Culturales	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura informal de grupo • Informalidad generacional • Percepción económica positiva de la informalidad • Sobrecosto y fiscalización excesiva. 	Encuesta	Likert Escala: 1.Completamente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3.Neutral 4. De acuerdo 5.Completamente de acuerdo
		D2V1: Factores Sociopolíticos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión municipal obstruccionista • Requisitos y procedimientos inestables • Concepción desvalorizada de las licencias de funcionamiento. • Desconfianza en la gestión municipal 		
		D3V1: Factores Económicos	<ul style="list-style-type: none"> • Situación económica general del distrito • Beneficios de los ingresos por licencia de funcionamiento • Percepción económica de la gestión municipal. • Información sobre los costos de gestión. 		
		D4V1: Factores Personales	<ul style="list-style-type: none"> • Situación económica personal del propietario • Edad como argumento para tramitar una licencia de funcionamiento. • Transparencia de lo recaudado producto de licencias de funcionamiento • Prioridad personal en la gestión de la licencia de funcionamiento. 		
V2. DEPENDIENTE: GESTIÓN DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	El texto único ordenado de Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, (TUO LEY N° 28976, 2020) la define como: “la autorización que otorgan las municipalidades para el desarrollo de actividades económicas en un establecimiento determinado, en favor del titular de estas” (art. 3). Gestionar una licencia significa seguir diversos pasos, cumplir con los requisitos durante en proceso de su obtención.	D1V2: Normativa vigente	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la normativa vigente • Costos legales • Barreras legales • Campañas de información 	Paquete estadístico SPSS 26 y del Excel	Likert Escala: 1.Completamente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3.Neutral 4. De acuerdo 5.Completamente de acuerdo
		D2V2: Proceso de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia del proceso de gestión de licencia. • Integración de diversas áreas • Uso tecnología en el proceso • Transparencia del proceso 		
		D3V2: Condiciones Estructurales	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento óptimo del área. • Seguridad en el área. • Disponibilidad de recursos y materiales del área. • Señalización del área. 		
		D4V2: Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación de los empleados del área. • Empatía de los empleados del área. • Conductas antiéticas de los empleados del área. • Comportamiento ético en el desarrollo de sus funciones de los empleados del área. 		

5. VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- | | |
|---|---|
| 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: | ACEVEDO CARRILLO, MAURICIO |
| 1.2 GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO: | DOCTOR |
| 1.3 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: | DOCENTE – UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE |
| 1.4 NOMBRE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: | "FACTORES SOCIOCULTURALES Y LA GESTIÓN DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO COMERCIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAGUNAS, 2021", |
| 1.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: | CUESTIONARIO |
| 1.6 AUTOR DEL INSTRUMENTO: | DIONISIO CUARTO GUERRERO MOZOMBITE |
| 1.7 PARA OBTENER EL GRADO /TÍTULO DE: | MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA |

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	✓				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado, bajo metodología científica	✓				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	✓				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	✓				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	✓				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar	✓				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis	✓				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos	✓				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema	✓				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos	✓				
TOTAL, PARCIAL						

PUNTUACIÓN:

- | | | |
|-------------|-------------------------------------|-----------------------|
| De 10 a 20: | <input type="checkbox"/> | No válido, reformular |
| De 21 a 30: | <input type="checkbox"/> | No válido, modificar |
| De 31 a 40: | <input type="checkbox"/> | Válido, mejorar |
| De 41 a 50: | <input checked="" type="checkbox"/> | válido, aplicar |

OBSERVACIONES: Aplicabilidad inmediata
.....

Lugar y fecha: _____



Firma: _____
Dr. Mauricio Acevedo Carrillo

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS
Matriz de Validación de contenido del instrumento: CUESTIONARIO DE FACTORES SOCIOCULTURALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: FACTORES CULTURALES								
1	Considero que no es necesario contar con la licencia de funcionamiento, ya que la mayoría de los negocios no cuentan con ello.	✓		✓		✓		
2	Desde mucho antes, los negocios son informales en el distrito y han desarrollado sus actividades sin problema alguno.	✓		✓		✓		
3	Obtengo más ganancias trabajando sin licencia de funcionamiento	✓		✓		✓		
4	Ser formal genera cobros excesivos y fiscalización por parte de la gestión municipal.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: FACTORES SOCIO POLÍTICOS								
5	La gestión municipal dificulta la obtención de la licencia de funcionamiento con sus altas costas y procesos engorrosos.	✓		✓		✓		
6	Las autoridades municipales de turno hacen cambios en los requisitos y procedimiento para obtener la licencia de funcionamiento, que afectan a los negocios.	✓		✓		✓		
7	Obtener una licencia de funcionamiento no genera impacto en la vida de los ciudadanos.	✓		✓		✓		
8	La crisis política y el desgobierno vivida en el distrito, genera desconfianza en el manejo de los recursos económicos producto del cobro de licencias de funcionamiento.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: FACTORES ECONÓMICOS								
9	La situación económica de pobreza en el distrito impide que los negocios no obtengan su licencia de funcionamiento.	✓		✓		✓		
10	La población no se beneficia con lo recaudado producto de la emisión de las licencias de funcionamiento.	✓		✓		✓		
11	La gestión municipal cuenta con dinero suficiente, no necesitan cobrar por licencias de funcionamiento	✓		✓		✓		
12	En el área de licencias de funcionamiento brindan información oportuna y veraz acerca de los costos y el procedimiento para obtener la licencia.	✓		✓		✓		
Dimensión 4: FACTORES PERSONALES								
13	Mi situación económica personal no me permite gestionar la licencia de funcionamiento	✓		✓		✓		
14	Por mi edad, considero que no es necesario contar con una licencia de funcionamiento para mi local.	✓		✓		✓		
15	Siento que los recursos recaudados producto de las licencias de funcionamiento no son debidamente utilizados.	✓		✓		✓		
16	Gestionar mi licencia de funcionamiento no es prioridad ya que considero que no me afecta en nada.	✓		✓		✓		

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Dr. MAURICIO ACEVEDO CARRILLO

DNI: 07121077

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias de la Educación / Magister en Administración Educacional.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Dr. Mauricio Acevedo Carrillo

Firma

Fecha 16/10/21

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES

- 3.1 **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** ACEVEDO CARRILLO, MAURICIO
- 3.2 **GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO:** DOCTOR
- 3.3 **CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA:** DOCENTE – UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
- 3.4 **NOMBRE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:** "FACTORES SOCIOCULTURALES Y LA GESTIÓN DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO COMERCIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAGUNAS, 2021",
- 3.5 **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO
- 3.6 **AUTOR DEL INSTRUMENTO:** DIONISIO CUARTO GUERRERO MOZOMBITE
- 3.7 **PARA OBTENER EL GRADO /TÍTULO DE:** MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	✓				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado, bajo metodología científica	✓				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	✓				
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica	✓				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	✓				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar	✓				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis	✓				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos	✓				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema	✓				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos	✓				
TOTAL, PARCIAL		✓				

PUNTUACIÓN:

- De 10 a 20: No válido, reformular
- De 21 a 30: No válido, modificar
- De 31 a 40: Válido, mejorar
- De 41 a 50: válido, aplicar

OBSERVACIONES: Aplicabilidad inmediata

Lugar y fecha: 16/10/2021



Firma: _____
 Dr. Mauricio Acevedo Carrillo

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS
Matriz de Validación de contenido del instrumento: GESTIÓN DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: APLICACIÓN DE LA NORMATIVA LEGAL	Si	No	Si	No	Si	No	
17	En el área de licencia de funcionamiento conocen la normativa legal	✓		✓		✓		
18	Los costos de la gestión de la licencia de funcionamiento están acorde a la normativa legal.	✓		✓		✓		
19	Existen barreras legales que dificultan la gestión de la licencia de funcionamiento.	✓		✓		✓		
20	Se realizan campañas de información acerca de los requisitos legales para la obtención de la licencia de funcionamiento	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: PROCESOS DE GESTIÓN DEL ÁREA	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Existe un proceso óptimo para gestionar la licencia de funcionamiento	✓		✓		✓		
22	Trabajan en forma integrada y coordinada con otras áreas, tales como defensa civil, fiscalización, caja.	✓		✓		✓		
23	El proceso tiene disponibilidad de recursos tecnológicos y materiales para la gestión de las licencias de funcionamiento.	✓		✓		✓		
24	El proceso de gestión de la licencia de funcionamiento genera confianza y es transparente.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: CONDICIONES ESTRUCTURALES Y EQUIP. DEL ÁREA	Si	No	Si	No	Si	No	
25	El área de licencia de funcionamiento está correctamente equipada.	✓		✓		✓		
26	La infraestructura del área de licencia de funcionamiento se encuentra en óptimas condiciones y brinda seguridad a las personas.	✓		✓		✓		
27	El área de licencia de funcionamiento cuenta con equipos tecnológicos y materiales que hacen más eficiente el proceso de obtención de la licencia.	✓		✓		✓		
28	La señalización es adecuada y facilita la ubicación en el área de licencia de funcionamiento.	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: RECURSOS HUMANOS DEL ÁREA	Si	No	Si	No	Si	No	
29	Los empleados del área de licencia de funcionamiento están capacitados para brindar un servicio de calidad.	✓		✓		✓		
30	Los empleados son empáticos y nos ayudan a gestionar la licencia de funcionamiento.	✓		✓		✓		
31	Los empleados del área de licencia de funcionamiento realizan cobros no contemplados para agilizar la gestión de la licencia de funcionamiento.	✓		✓		✓		
32	Los empleados del área demuestran un comportamiento ético en la gestión de las licencias de funcionamiento.	✓		✓		✓		

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia): Ninguna _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

 Dr. MAURICIO ACEVEDO CARRILLO

DNI: 07121077

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias de la Educación / Magister en Administración Educacional.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Dr. Mauricio Acevedo Carrillo

Firma

Fecha 16/10/21

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- I.1 **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** BUSTAMANTE NUÑEZ YASSER RUBEN
 I.2 **GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO:** MAESTRO EN GESTION PUBLICA
 I.3 **CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA:** CONSULTOR – ESPECIALISTA EN CONTRATACIONES PUBLICAS
 I.4 **NOMBRE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:** "FACTORES SOCIOCULTURALES Y LA GESTIÓN DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO COMERCIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAGUNAS, 2021",
 I.5 **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO
 I.6 **AUTOR DEL INSTRUMENTO:** DIONISIO CUARTO GUERRERO MOZOMBITE
 I.7 **PARA OBTENER EL GRADO /TÍTULO DE:** MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Matriz de Validación de contenido del instrumento: *CUESTIONARIO DE FACTORES SOCIOCULTURALES*

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: FACTORES CULTURALES								
1	Considero que no es necesario contar con la licencia de funcionamiento, ya que la mayoría de los negocios no cuentan con ello.	X		X		X		
2	Desde mucho antes, los negocios son informales en el distrito y han desarrollado sus actividades sin problema alguno.	X		X		X		
3	Obtengo más ganancias trabajando sin licencia de funcionamiento	X		X		X		
4	Ser formal genera cobros excesivos y fiscalización por parte de la gestión municipal.	X		X		X		
Dimensión 2: FACTORES SOCIOPOLÍTICOS								
5	La gestión municipal dificulta la obtención de la licencia de funcionamiento con sus altos costos y procesos engorrosos.	X		X		X		
6	Las autoridades municipales de turno hacen cambios en los requisitos y procedimiento para obtener la licencia de funcionamiento, que afectan a los negocios.	X		X		X		
7	Obtener una licencia de funcionamiento no genera impacto en la vida de los ciudadanos.	X		X		X		
8	La crisis política y el desgobierno vivida en el distrito, genera desconfianza en el manejo de los recursos económicos producto del cobro de licencias de funcionamiento.	X		X		X		
Dimensión 3: FACTORES ECONÓMICOS								
9	La situación económica de pobreza en el distrito impide que los negocios no obtengan su licencia de funcionamiento.	X		X		X		
10	La población no se beneficia con lo recaudado producto de la emisión de las licencias de funcionamiento.	X		X		X		
11	La gestión municipal cuenta con dinero suficiente, no necesitan cobrar por licencias de funcionamiento	X		X		X		
12	En el área de licencias de funcionamiento brindan información oportuna y veraz acerca de los costos y el procedimiento para obtener la licencia.	X		X		X		
Dimensión 4: FACTORES PERSONALES								
13	Mi situación económica personal no me permite gestionar la licencia de funcionamiento	X		X		X		
14	Por mi edad, considero que no es necesario contar con una licencia de funcionamiento para mi local.	X		X		X		
15	Siento que los recursos recaudados producto de las licencias de funcionamiento no son debidamente utilizados.	X		X		X		
16	Gestionar mi licencia de funcionamiento no es prioridad ya que considero que no me afecta en nada.	X		X		X		

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Mg. BUSTAMANTE NUÑEZ YASSER RUBEN

DNI: 16702360

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTION PUBLICA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma

Fecha 23 de octubre de 2021

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

II. DATOS GENERALES

- II.1 **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** BUSTAMANTE NUÑEZ YASSER RUBEN
 II.2 **GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO:** MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
 II.3 **CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA:** CONSULTOR – ESPECIALISTA EN CONTRATACIONES PÚBLICAS
 II.4 **NOMBRE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:** "FACTORES SOCIOCULTURALES Y LA GESTIÓN DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO COMERCIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAGUNAS, 2021",
 II.5 **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO
 II.6 **AUTOR DEL INSTRUMENTO:** DIONISIO CUARTO GUERRERO MOZOMBITE
 II.7 **PARA OBTENER EL GRADO /TÍTULO DE:** MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Matriz de Validación de contenido del instrumento: GESTIÓN DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: APLICACIÓN DE LA NORMATIVA LEGAL	Si	No	Si	No	Si	No	
17	En el área de licencia de funcionamiento conocen la normativa legal	X		X		X		
18	Los costos de la gestión de la licencia de funcionamiento están acorde a la normativa legal.	X		X		X		
19	Existen barreras legales que dificultan la gestión de la licencia de funcionamiento.	X		X		X		
20	Se realizan campañas de información acerca de los requisitos legales para la obtención de la licencia de funcionamiento	X		X		X		
	Dimensión 2: PROCESOS DE GESTIÓN DEL ÁREA	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Existe un proceso óptimo para gestionar la licencia de funcionamiento	X		X		X		
22	Trabajan en forma integrada y coordinada con otras áreas, tales como defensa civil, fiscalización, caja.	X		X		X		
23	El proceso tiene disponibilidad de recursos tecnológicos y materiales para la gestión de las licencias de funcionamiento.	X		X		X		
24	El proceso de gestión de la licencia de funcionamiento genera confianza y es transparente.	X		X		X		
	Dimensión 3: CONDICIONES ESTRUCTURALES Y EQUIP. DEL ÁREA	Si	No	Si	No	Si	No	
25	El área de licencia de funcionamiento está correctamente equipada.	X		X		X		
26	La infraestructura del área de licencia de funcionamiento se encuentra en óptimas condiciones y brinda seguridad a las personas.	X		X		X		
27	El área de licencia de funcionamiento cuenta con equipos tecnológicos y materiales que hacen más eficiente el proceso de obtención de la licencia.	X		X		X		
28	La señalización es adecuada y facilita la ubicación en el área de licencia de funcionamiento.	X		X		X		
	Dimensión 4: RECURSOS HUMANOS DEL ÁREA	Si	No	Si	No	Si	No	
29	Los empleados del área de licencia de funcionamiento están capacitados para brindar un servicio de calidad.	X		X		X		
30	Los empleados son empáticos y nos ayudan a gestionar la licencia de funcionamiento.	X		X		X		
31	Los empleados del área de licencia de funcionamiento realizan cobros no contemplados para agilizar la gestión de la licencia de funcionamiento.	X		X		X		
32	Los empleados del área demuestran un comportamiento ético en la gestión de las licencias de funcionamiento.	X		X		X		

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Mg. BUSTAMANTE NUÑEZ YASSER RUBEN

DNI: 16702360

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- | | |
|---|---|
| 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: | RAÚL SANTIAGO BACIGALUPO LAGO |
| 1.2 GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO: | MAGISTER |
| 1.3 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: | DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE |
| 1.4 NOMBRE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: | "FACTORES SOCIOCULTURALES Y LA GESTIÓN DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO COMERCIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAGUNAS, 2021", |
| 1.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: | CUESTIONARIO |
| 1.6 AUTOR DEL INSTRUMENTO: | DIONISIO CUARTO GUERRERO MOZOMBITE |
| 1.7 PARA OBTENER EL GRADO /TÍTULO DE: | MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA |

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	✓				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado, bajo metodología científica	✓				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	✓				
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica	✓				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	✓				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar	✓				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis	✓				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos	✓				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema	✓				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos	✓				
TOTAL, PARCIAL		50				

PUNTUACIÓN:

- | | | |
|-------------|-------------------------------------|-----------------------|
| De 10 a 20: | <input type="checkbox"/> | No válido, reformular |
| De 21 a 30: | <input type="checkbox"/> | No válido, modificar |
| De 31 a 40: | <input type="checkbox"/> | Válido, mejorar |
| De 41 a 50: | <input checked="" type="checkbox"/> | válido, aplicar |

OBSERVACIONES: Aplicar



Raul Santiago Bacigalupo Lago
 DNI 07785331

Lima 20 de octubre del 2021

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS
Matriz de Validación de contenido del instrumento: *CUESTIONARIO DE FACTORES SOCIOCULTURALES*

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: FACTORES CULTURALES								
1	Considero que no es necesario contar con la licencia de funcionamiento, ya que la mayoría de los negocios no cuentan con ello.	X		X		X		
2	Desde mucho antes, los negocios son informales en el distrito y han desarrollado sus actividades sin problema alguno.	X		X		X		
3	Obtengo más ganancias trabajando sin licencia de funcionamiento	X		X		X		
4	Ser formal genera cobros excesivos y fiscalización por parte de la gestión municipal.	X		X		X		
Dimensión 2: FACTORES SOCIOPOLÍTICOS								
5	La gestión municipal dificulta la obtención de la licencia de funcionamiento con sus altos costos y procesos engorrosos.	x		x		x		
6	Las autoridades municipales de turno hacen cambios en los requisitos y procedimiento para obtener la licencia de funcionamiento, que afectan a los negocios.	x		x		x		
7	Obtener una licencia de funcionamiento no genera impacto en la vida de los ciudadanos.	x		x		x		
8	La crisis política y el desgobierno vivida en el distrito, genera desconfianza en el manejo de los recursos económicos producto del cobro de licencias de funcionamiento.	x		x		x		
Dimensión 3: FACTORES ECONÓMICOS								
9	La situación económica de pobreza en el distrito impide que los negocios no obtengan su licencia de funcionamiento.	x		x		x		
10	La población no se beneficia con lo recaudado producto de la emisión de las licencias de funcionamiento.	x		x		x		
11	La gestión municipal cuenta con dinero suficiente, no necesitan cobrar por licencias de funcionamiento	x		x		x		
12	En el área de licencias de funcionamiento brindan información oportuna y veraz acerca de los costos y el procedimiento para obtener la licencia.	x		x				
Dimensión 4: FACTORES PERSONALES								
13	Mi situación económica personal no me permite gestionar la licencia de funcionamiento	x		x		x		
14	Por mi edad, considero que no es necesario contar con una licencia de funcionamiento para mi local.	x		x		x		
15	Siento que los recursos recaudados producto de las licencias de funcionamiento no son debidamente utilizados.	x		x		x		
16	Gestionar mi licencia de funcionamiento no es prioridad ya que considero que no me afecta en nada.	x		x		x		

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia): Ninguna.

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

 Mg. RAÚL SANTIAGO BACIGALUPO LAGO

 DNI: 07785331
Especialidad del validador: Administración y Finanzas

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Raul Santiago Bacigalupo Lago
 DNI 07785331

Lima 20 de octubre del 2021

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES

- | | |
|---|---|
| 3.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: | RAÚL SANTIAGO BACIGALUPO LAGO |
| 3.2 GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO: | MAGISTER |
| 3.3 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: | DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE |
| 3.4 NOMBRE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: | "FACTORES SOCIOCULTURALES Y LA GESTIÓN DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO COMERCIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAGUNAS, 2021", |
| 3.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: | CUESTIONARIO |
| 3.6 AUTOR DEL INSTRUMENTO: | DIONISIO CUARTO GUERRERO MOZOMBITE |
| 3.7 PARA OBTENER EL GRADO /TÍTULO DE: | MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA |

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	✓				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado, bajo metodología científica	✓				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	✓				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	✓				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	✓				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar	✓				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis	✓				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos	✓				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema	✓				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos	✓				
TOTAL, PARCIAL		50				

PUNTUACIÓN:

- | | | |
|-------------|-------------------------------------|-----------------------|
| De 10 a 20: | <input type="checkbox"/> | No válido, reformular |
| De 21 a 30: | <input type="checkbox"/> | No válido, modificar |
| De 31 a 40: | <input type="checkbox"/> | Válido, mejorar |
| De 41 a 50: | <input checked="" type="checkbox"/> | válido, aplicar |

OBSERVACIONES: Ninguna



Raul Santiago Bacigalupo Lago
 DNI 07785331

Lima, 20 de octubre de 2021.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Matriz de Validación de contenido del instrumento: GESTIÓN DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: APLICACIÓN DE LA NORMATIVA LEGAL							
17	En el área de licencia de funcionamiento conocen la normativa legal	x		x		x		
18	Los costos de la gestión de la licencia de funcionamiento están acorde a la normativa legal.	x		x		x		
19	Existen barreras legales que dificultan la gestión de la licencia de funcionamiento.	x		x		x		
20	Se realizan campañas de información acerca de los requisitos legales para la obtención de la licencia de funcionamiento	x		x		x		
	Dimensión 2: PROCESOS DE GESTIÓN DEL ÁREA	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Existe un proceso óptimo para gestionar la licencia de funcionamiento	x		x		x		
22	Trabajan en forma integrada y coordinada con otras áreas, tales como defensa civil, fiscalización, caja.	x		x		x		
23	El proceso tiene disponibilidad de recursos tecnológicos y materiales para la gestión de las licencias de funcionamiento.	x		x		x		
24	El proceso de gestión de la licencia de funcionamiento genera confianza y es transparente.	x		x		x		
	Dimensión 3: CONDICIONES ESTRUCTURALES Y EQUIP. DEL ÁREA	Si	No	Si	No	Si	No	
25	El área de licencia de funcionamiento está correctamente equipada.	x		x		x		
26	La infraestructura del área de licencia de funcionamiento se encuentra en óptimas condiciones y brinda seguridad a las personas.	x		x		x		
27	El área de licencia de funcionamiento cuenta con equipos tecnológicos y materiales que hacen más eficiente el proceso de obtención de la licencia.	x		x		x		
28	La señalización es adecuada y facilita la ubicación en el área de licencia de funcionamiento.	x		x		x		
	Dimensión 4: RECURSOS HUMANOS DEL ÁREA	Si	No	Si	No	Si	No	
29	Los empleados del área de licencia de funcionamiento están capacitados para brindar un servicio de calidad.	x		x		x		
30	Los empleados son empáticos y nos ayudan a gestionar la licencia de funcionamiento.	x		x		x		
31	Los empleados del área de licencia de funcionamiento realizan cobros no contemplados para agilizar la gestión de la licencia de funcionamiento.	x		x		x		
32	Los empleados del área demuestran un comportamiento ético en la gestión de las licencias de funcionamiento.	x		x		x		

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia): Aplicable

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Mg. RAÚL SANTIAGO BACIGALUPO LAGO

DNI: 07785331

Especialidad del validador: Administración y finanzas

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Raul Santiago Bacigalupo Lago
DNI 07785331

6. BASE DE DATOS

Tabulación en Excel.

The screenshot shows an Excel spreadsheet titled "ENCUESTA.-FACTORES-SOCIOCULTURALES-QUE-INFLUYEN-EN-LA-GESTIÓN-DE-LA-LICENCIA-DE-FUNCIONAMIENTO...". The data is organized into several columns:

- DATOS DEMOGRÁFICOS:** Includes columns for ID, Género, Sector, Barrio, Tiempo, and Su.
- VARIABLE: FACTORES SOCIOCULTURALES:** Divided into four dimensions (DIMENSIÓN 1 to 4).
- VARIABLE: GESTIÓN DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO:** Divided into seven dimensions (DIMENSIÓN 5 to 7).

The table contains 24 rows of data (A1 to A24) and 28 columns. The data represents the relationship between demographic and socio-cultural factors and the management of licenses.

Vista de datos en SPSS V26

The screenshot shows the SPSS V26 interface with the data view selected. The data is displayed in a grid format with the following columns:

- ID:** 1 through 24.
- GENERO:** 1.00, 2.00, 3.00, 4.00, 5.00, 6.00, 7.00, 8.00, 9.00, 10.00, 11.00, 12.00, 13.00, 14.00, 15.00, 16.00, 17.00, 18.00, 19.00, 20.00, 21.00, 22.00, 23.00, 24.00.
- EDAD:** 1.00, 2.00, 3.00, 4.00, 5.00, 6.00, 7.00, 8.00, 9.00, 10.00, 11.00, 12.00, 13.00, 14.00, 15.00, 16.00, 17.00, 18.00, 19.00, 20.00, 21.00, 22.00, 23.00, 24.00.
- RUBRO:** 3.00, 7.00, 1.00, 1.00, 2.00, 2.00, 3.00, 1.00, 3.00, 7.00, 2.00, 3.00, 1.00, 1.00, 3.00, 1.00, 1.00, 1.00, 2.00, 4.00, 5.00, 1.00, 3.00, 3.00.
- ZONA:** 6.00, 9.00, 2.00, 4.00, 9.00, 9.00, 6.00, 9.00, 9.00, 9.00, 9.00, 9.00, 9.00, 9.00, 6.00, 6.00, 11.00, 9.00, 6.00, 6.00, 9.00, 8.00, 11.00, 6.00.
- TIEMPO:** 4.00, 2.00, 3.00, 3.00, 1.00, 2.00, 2.00, 3.00, 2.00, 4.00, 2.00, 2.00, 2.00, 2.00, 2.00, 2.00, 2.00, 2.00, 2.00, 2.00, 2.00, 2.00, 2.00, 2.00.
- LICENCIA:** 1.00, 1.00.
- P1 through P8:** Numerical values ranging from 1.00 to 5.00.

The interface also shows the menu bar (Archivo, Editar, Ver, Datos, Transformar, Analizar, Gráficos, Utilidades, Ampliaciones, Ventana, Ayuda) and the status bar at the bottom.

Vista de variables en SPSS V26

BASE FINAL ANALISIS TOTAL 2111.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	ID	Númérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	GENERO	Númérico	8	2	Género del pro...	{1,00, Masc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	EDAD	Númérico	8	2	Edad del propie...	{1,00, 18 a ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	RUBRO	Númérico	8	2	Rubro del nego...	{1,00, Alime...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	ZONA	Númérico	8	2	Barrio donde se...	{1,00, Barrio...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	TIEMPO	Númérico	8	2	Tiempo del neg...	{1,00, Meno...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
7	LICENCIA	Númérico	8	2	Posesión de lic...	{1,00, No}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	P1	Númérico	8	2	1. Considero qu...	{1,00, Comp...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P2	Númérico	8	2	2. Desde much...	{1,00, Comp...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P3	Númérico	8	2	3. Obtengo má...	{1,00, Comp...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P4	Númérico	8	2	4. Ser formal g...	{1,00, Comp...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P5	Númérico	8	2	5. La gestión m...	{1,00, Comp...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P6	Númérico	8	2	6. Las autorida...	{1,00, Comp...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P7	Númérico	8	2	7. Obtener una ...	{1,00, Comp...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P8	Númérico	8	2	8. La crisis poli...	{1,00, Comp...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P9	Númérico	8	2	9. La situación ...	{1,00, Comp...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P10	Númérico	8	2	10. La població...	{1,00, Comp...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P11	Númérico	8	2	11. La gestión ...	{1,00, Comp...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P12	Númérico	8	2	12. En el área ...	{1,00, Comp...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P13	Númérico	8	2	13. Mi situació...	{1,00, Comp...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P14	Númérico	8	2	14. Por mi eda...	{1,00, Comp...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P15	Númérico	8	2	15. Siento que l...	{1,00, Comp...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P16	Númérico	8	2	16. Gestionar ...	{1,00, Comp...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P17	Númérico	8	2	17. En el área ...	{1,00, Comp...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P18	Númérico	8	2	18. Los costos ...	{1,00, Comp...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

UCV - VA... Escritorio Descargas 1. Tesis F... GUERRE... 07 DE N... *Resulta... BASE FIN... 22:23 12/12/2021

Participación de los propietarios de negocios

