



Universidad
Señor de Sipán

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL
OTORGAMIENTO DE LAS LICENCIAS DE
FUNCIONAMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD DE
SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA- 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Bach. Ruiz Urbina, Johana

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5591-2985>

Asesora:

Dra. Cubas Carranza, Janet Isabel

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5177-8021>

Línea de investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2023




DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor(es) del trabajo titulado:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL OTORGAMIENTO DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA- 2020

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Apellidos y nombres RUIZ URBINA JOHANA	DNI: 43016624	FIRMA 
-------------------------------------------	------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

Pimentel, 01 de Junio de 2023

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres Jesús Ruiz López y Emma Soledad Urbina Estrada por haberme guiado en cada uno de mis pasos, educarme en valores, ser la motivación para formarme como persona. Además, Dedico este trabajo a mi familia por creer siempre en mí; gracias hermano Jesús y a mis hijos Missael y Samantha quienes son mi motor y motivo.

Agradecimiento

Dios es fuente infinita de amor y bondad, gracias por guiarme y fortalecerme espiritualmente y animarme a empezar un camino lleno de éxito. Asimismo, agradezco a aquellas personas que contribuyeron a la realización de mi sueño, en especial, a quienes fueron mi fuente de inspiración, soporte y decisión. Por ello, doy gracias a mis padres Jesús y Emma quienes son la base de mi familia.

¡Nunca te detengas! Una frase que me repetía día a día, la vida muchas veces pudo ser dura, pase por muchas cosas a lo largo de estos 37 años, pero aquí estoy de pie, culminado una etapa maravillosa. Finalmente, doy gracias a mi hermano Jesús y a mis hijos Missael y Samantha por estar a mi lado en cada decisión tomada y proyecto que emprendí.

¡Muchas gracias por todo!

Resumen

El objetivo del presente estudio consistió en determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020. Para tal efecto, se adoptó el enfoque cuantitativo siguiendo los lineamientos de una investigación básica y nivel correlacional. Mientras que, el diseño fue no experimental transversal. En cuanto a la población se consideró a 175 trabajadores administrativos y se seleccionó una muestra de 120 de ellos mediante el muestreo probabilístico. De igual modo, se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario con una escala de medición ordinal. Por último, los resultados del estudio confirmaron la existencia de relación, al hallarse una correlación no paramétrica positiva débil ($Rho = .321, p = .000 < .05$). Esto permite colegir que, a mejor gestión administrativa, mejor será el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la oficina de Subgerencia de comercialización.

Palabras clave: Gestión administrativa, licencias de funcionamiento, planificación, organización, dirección

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between administrative management and the granting of operating licenses in the Municipality of San Juan de Miraflores in 2020. For this purpose, the quantitative approach was adopted following the guidelines of a basic investigation and correlational level. Whereas, the design was non-experimental cross-sectional. Regarding the population, 175 administrative workers were considered and a sample of 120 of them was selected through probabilistic sampling. Similarly, the survey was used and the questionnaire with an ordinal measurement scale as an instrument. Finally, the results of the study confirmed the existence of a relationship, finding a weak positive non-parametric correlation ($Rho = .321$, $p = .000 < .05$). This allows us to infer that, the better the administrative management, the better the granting of operating licenses in the Marketing Sub-Management office.

Keywords: Administrative management, operating licenses, planning, organization, management

Índice

Aprobación del jurado	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Antecedentes de estudio	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación e importancia del estudio	25
1.6. Hipótesis	26
1.7. Objetivos	27
1.7.1. Objetivo general	27
1.7.2. Objetivos específicos	27
II. MATERIAL Y MÉTODO	27
2.1. Tipo y diseño de investigación	27
2.2. Población y muestra	28
2.3. Variables, Operacionalización	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35

2.4.1	Técnicas.....	35
2.4.2	Instrumentos	35
2.5.	Procedimientos de análisis de datos	36
2.6.	Criterios éticos	36
2.7.	Criterios de rigor científico	37
III.	RESULTADOS.....	38
3.1.	Resultados en Tablas y Figuras	38
3.2.	Discusión de resultados.....	50
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
4.1.	Conclusiones.....	55
4.2.	Recomendaciones	57
	REFERENCIAS.....	58
	ANEXOS	64
	Anexo 1: Matriz de consistencia	65
	Anexo 2: Formato del cuestionario	66
	Anexo 3: Validación de cuestionario	69
	Anexo 4: Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación	84
	Anexo 5: Resolución del proyecto	85
	Anexo 6: T1	90
	Anexo 7: Fotos de aplicación de la encuesta.....	91
	Anexo 8: Reporte TURNITIN.....	94
	Anexo 9: Acta de originalidad.....	95

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable 1: Gestión administrativa	31
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable 2: otorgamiento de licencias de funcionamiento	33
Tabla 3. Nivel de gestión administrativa y otorgamiento de licencias de funcionamiento	38
Tabla 4. Nivel de planificación y otorgamiento de licencias de funcionamiento	39
Tabla 5. Nivel de organización y otorgamiento de licencias de funcionamiento ...	41
Tabla 6. Nivel de dirección y otorgamiento de licencias de funcionamiento	42
Tabla 7. Nivel de control y otorgamiento de licencias de funcionamiento	44
Tabla 8. Relación entre gestión administrativa y otorgamiento de licencias de funcionamiento	46
Tabla 9. Relación entre planificación y otorgamiento de licencias de funcionamiento	47
Tabla 10. Relación entre organización y licencias de funcionamiento	48
Tabla 11. Relación entre dirección y otorgamiento de licencias de funcionamiento	49
Tabla 12. Relación entre control y otorgamiento de licencias de funcionamiento .	50
Tabla 13. Matriz de consistencia.....	65

Índice de figuras

Figura 1. Nivel porcentual percibido de gestión administrativa y otorgamiento de licencias de funcionamiento. Municipio SJM, 2020.	38
Figura 2. Nivel porcentual percibido de planificación y otorgamiento de licencias de funcionamiento. Municipio SJM, 2020.....	40
Figura 3. Nivel porcentual percibido de organización y licencias de funcionamiento. Municipio SJM, 2020.	41
Figura 4. Nivel porcentual percibido de dirección y otorgamiento de licencias de funcionamiento. Municipio SJM, 2020.....	42
Figura 5. Nivel porcentual percibido de control y otorgamiento de licencias de funcionamiento. Municipio SJM, 2020.....	44

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

De acuerdo con la postura de los técnicos de la Cámara de Comercio de Lima (CCL) afirman que constituir una empresa en el Perú resulta 6 veces más caro que en Chile. El Banco Mundial ha calculado que toma 26 días, USD. 553 y 6 procedimientos para abrir un negocio, mientras que a Chile le demora 5 días, USD 93 y 7 procedimientos. Si se equiparan los indicadores de costo y tiempo referido a los casos de Perú y Chile, habría ahorrado USD. 115 millones en el 2015 y USD. 120 millones en el 2016. De otra parte, atendiendo por el número de empresas creadas, para el 2015 se hubieran creado 251,000 empresas y en el 2016 se hubieran incrementado a 254,000 empresas (www.eleconomistaamerica.pe, 2015)

La percepción que tienen los empresarios es que el gobierno representado por las autoridades regionales, provinciales y distritales presentan obstáculos en el proceso administrativo lo que produce la dilación burocrática y fomenta el malestar e insatisfacción entre los ciudadanos. De manera que, los trámites administrativos se transforman en barreras burocráticas generando un efecto contrario: la informalidad, así como la corrupción en los diversos niveles de las entidades del Estado. Esta realidad que es estimulada por los propios funcionarios afecta a los ciudadanos quienes se ven obligados a pagar a tramitadores que generan extensas redes de corrupción. Particularmente, los empresarios consideran que la mayor proporción de demora se produce en las municipalidades. En un estudio, se encontró que 4.5 de cada 10 empresarios consideraron que, si se soluciona el tema de la corrupción, el asunto de la informalidad no representaría un problema y, por ende, disminuiría la burocracia. Por ello, a nivel del Estado se esfuerza por crear los mecanismos adecuados que impulsen el crecimiento y la competitividad entre los ciudadanos emprendedores.

Por otra parte, los técnicos de USAID Perú (2012) realizaron un estudio exploratorio en torno al trámite de licencia de funcionamiento, encontrando que el sector privado ponía todo su interés por la utilidad económica que les brindaba en sus emprendimientos y ser, además, un requisito importante para abrir un negocio.

Además, con la autorización pueden acceder al sistema financiero y obtener microcréditos o, en su defecto, ser proveedor del Estado.

De manera que, la formalización de un negocio, es decir, impulsar su crecimiento y competitividad, pasa por el otorgamiento de licencia de funcionamiento, responsabilidad que les compete a los municipios. Sin embargo, ésta depende de la celeridad de los procedimientos administrativos que se promuevan desde el interior de la propia dependencia municipal encargada de entregarla. Por lo que se requiere que las licencias sean rápidas, sencillas y de bajo costo para los interesados que pretendan impulsar un negocio formal (Conterno, 2012).

Del mismo modo, Medina (2015) demostró que la gestión por procesos representa una alternativa creativa que estimula la productividad y genera valor agregado en las diversas actividades de la gestión pública, en lugar de enfocarse en la optimización por funciones, permitiendo de esta forma el desarrollo organizacional y la generación de impacto positivo en el marco de la estrategia, niveles jerárquicos y el manejo gerencial.

En esta misma línea, Flores-Campos (2018) sostuvo que la simplificación administrativa es la vía para solucionar el cuello de botella de las licencias municipales solicitadas por los ciudadanos. Es decir, se precisa remontar los procedimientos administrativos en los que subyacen requisitos ampulosos que, en todo momento, van en contra de los criterios de racionalidad, perjudicando al ciudadano, además de obstruir la visión del Estado.

De modo que, los diversos puntos de vista expuestos reflejan la actual problemática que expresan los municipios, en especial el de SJM. Por ello, se hace necesario que, en el ámbito de la gestión pública, se aborde con mayor profundidad, la mejora de los procesos administrativos al interior del Estado y, sobre todo, se haga ágil y no engorroso el otorgamiento de las licencias de funcionamiento solicitadas por los ciudadanos que se orientan a emprender un negocio. Comprender este nexo es importante porque de esta forma el Estado da la suficiente garantía para promover la libertad de emprender y contribuir al desarrollo económico. Porque, en el caso de no corregirse estas anomalías que subyacen en la estructura de la organización del

Estado, se continuará con prácticas administrativas desfasadas que lo único que harán es frenar la iniciativa de los ciudadanos, lo que afectaría la credibilidad del Estado y, por ende, su capacidad de atención y respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

1.2. Antecedentes de estudio

Cabe destacar, como trabajos previos a nivel internacional, los siguientes aportes con relación a la gestión administrativa:

De la Torre (2014) abordó las transformaciones que se hicieron en el sector municipal (1983) en México, las mismas que impulsaron de forma multifacética la capacidad de gestión en dicho ámbito. Para tal efecto, se apeló al método comparado para realizar el contraste de hipótesis. El diseño del estudio correspondió a un estudio de casos, para ello se analizó 6 municipios en función a la capacidad de gestión. Concluyendo que la reforma emprendida fortaleció la gestión municipal en México.

Por su parte, Campos y Loza (2011) analizaron la problemática en una Biblioteca Pública con el propósito de implementar luego una mejoría en el servicio, optando como alternativa la elaboración de un documento de gestión (manual de gestión administrativa) con la finalidad de hacer frente a las anomalías detectadas en la institución que produjeron retraso y desprestigio, además de generar enormes pérdidas económicas. Por ello, se concibió una investigación de campo orientada a mejorar los servicios que se ofrecían en beneficio del usuario, siendo importante el compromiso de las autoridades municipales y los colaboradores para brindar un mejor servicio.

Mientras que, Hernández, Quintana, Moderos, Guedes & García (2009) analizaron la problemática de un servicio hospitalario ligado con aspectos motivacionales, liderazgo y satisfacción laboral. Esto permitió tener una idea integral de la problemática del sector dado que se utilizó la metodología cuantitativa basada en métodos estadísticos. De manera que, se identificó la motivación laboral y la calidad percibida de los usuarios. Conduciendo, finalmente a la formulación de estrategias de mejora sobre las variables analizadas.

Asimismo, Reyes (2015) investigó sobre la gestión administrativa en una cooperativa de transporte de pasajeros. Para el logro del objetivo fue necesario aplicar

la técnica de la encuesta. La unidad de análisis comprendió a administrativos, choferes, ayudantes y público usuario cuyas percepciones permitieron realizar el diagnóstico. De manera que, de la evidencia empírica hallada se colige que la gestión administrativa representa una línea maestra para el desarrollo de la empresa, en tanto que, otro grupo de socios indicaron que se sentían motivados por el trabajo que realizaban. Finalmente, el estudio culminó con la elaboración de un documento de gestión, específicamente de un manual de gestión administrativa.

En lo referente a la otorgación de licencias de funcionamiento se puede señalar lo siguiente:

Márquez y Ortega (2017) evaluaron las percepciones entre los usuarios referente a la calidad del servicio de una empresa de agua potable. Para ello concibieron un diseño no experimental descriptivo y transversal. El levantamiento de los datos se realizó mediante un cuestionario que permitió detectar la opinión de los usuarios acerca del servicio recibido por parte del municipio. Esto permitió identificar ciertos obstáculos en el área del servicio a los clientes, las mismas que fueron catalogadas como críticas.

Asimismo, Armada, Martínez, Segarra y Díaz (2016) efectuaron un estudio comparativo sobre la satisfacción de los usuarios con respecto al uso de servicios deportivos municipales de un ayuntamiento de Colombia. Para tal efecto, se valieron del enfoque cuantitativo considerando dos muestras. La primera correspondiente al año 1991 conformada por 552 usuarios y la correspondiente al año 2015, en el que se consideraron 677 usuarios. Los resultados hallados, señalaron la existencia de diferencias significativas entre los usuarios, siendo superiores las puntuaciones del año 2015.

De otra parte, Barahona (2017) puso en marcha un plan de mejora teniendo como base la calidad del servicio entre usuarios de un centro de gineco-obstetricia en un hospital. El enfoque del trabajo siguió una ruta positivista y cuantitativa, asimismo, fue de índole básica y nivel descriptivo y explicativo. Mientras que, la población considerada fueron 3968 pacientes externos que recibieron el servicio. De modo que, la muestra seleccionada fue de tipo no probabilística, considerándose 235 pacientes. Los resultados hallados permitieron concluir que la capacidad física del

establecimiento resultó menor en comparación con la atención de los pacientes que accedieron al servicio. De la misma manera, se detectó que los pacientes proceden de otras provincias, lo que genera una sobredemanda en la atención.

Por otro lado, en lo que compete a la gestión administrativa y su nexos con otras variables enfocadas con la calidad del servicio y sus diversos componentes, dentro del ámbito nacional, se consideraron los siguientes trabajos:

Barrutia (2015) consideró desde una perspectiva empírica el instrumento servqual con el cual midió las variables reseñadas considerando una muestra de 80 colaboradores. La conclusión a la que arribó fue que halló un valor ($R = .748$) con el que comprobó el nexo directo entre las variables citadas. Además, comprobó el nexo entre planeación y calidad del servicio ($R = .596$), organización y calidad del servicio ($R = .701$), dirección y calidad del servicio ($R = .658$).

De otro lado, Cirado (2014) evaluó el servicio que ofrecieron los miembros de un Colegio profesional, de la Libertad. En el análisis del trabajo se confirmó la validez de la hipótesis, es decir la influencia de una variable sobre la otra en la dependencia gremial. De modo que, en la conclusión encontró una debilidad institucional en el servicio que brindaba por la ausencia de un plan estratégico, siendo importante enfocarse en la gestión del talento humano con los cambios tecnológicos.

Por su parte, Quichca (2012) analizó en un estudio de enfoque cuantitativo, realizado en un centro pedagógico y la evidencia empírica que obtuvo fue a partir de una muestra de 124 estudiantes en el cual constató que la calidad del equipamiento tecnológico, medios audiovisuales, laboratorios, entre otros, fue percibido como pésimo.

Del mismo modo, Ysuiza y Barrera (2018) hicieron su estudio en un municipio provincial siguiendo una estrategia no experimental y transeccional. Para el cual consideró 133 contribuyentes del cual extrajo una muestra de 74 servidores públicos. En la evidencia empírica hallada un 39.0% de los encuestados se mostró indiferente en relación a la gestión administrativa. En cambio, fue percibida de forma adecuada la planeación (41.0%), organización (25.0%), dirección (15.0%) y control (23.0%). No obstante, los hallazgos en materia de gestión administrativa revelan una brecha.

Asimismo, Castillo (2018) realizó un estudio con enfoque cuantitativo para el cual el diseño de la investigación fue no experimental con un nivel correlacional y la población que consideró fueron 130000 contribuyentes del distrito. Mientras la muestra fueron 119 contribuyentes. El estudio reveló en el ámbito descriptivo, que la gestión administrativa fue percibida en el nivel regular (83.2%). Del mismo modo, se situaron en el nivel regular las dimensiones: planificación (82.4%), organización (63.9%), dirección (75.6%) y control (61.3%). Mientras, en el ámbito inferencial, se encontró una asociación de la planificación con recursos recaudados de forma directa ($r = 0.196$, $p = .033 < .05$); asimismo, la dimensión organización con la variable indicada ($r = 0.229$, $p = .012 < .05$); del mismo modo, dirección y la variable señalada (0.251 , $p = .006 < .05$) y, por último, la dimensión control con recursos directamente recaudados ($r = .207$, $p = .024 < .05$).

De igual forma, León (2017) determinó la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en una oficina desconcentrada del OSCE en una ciudad del oriente peruano. El diseño que se consideró fue no experimental con un nivel de investigación descriptivo correlacional. Para ello, consideró una población de 219 usuarios y una muestra de 139 ciudadanos. El hallazgo principal del estudio fue que se corroboró el nexo entre gestión administrativa y la calidad del servicio en la sede, al obtener un coeficiente de correlación ($r = .806$, $p = .000 < .05$), esto quiere decir, que el 65.0% de la calidad del servicio fue explicado por la gestión administrativa que se desarrolla en la OSCE de Tarapoto.

En relación al trámite de licencias de funcionamiento otorgadas por los municipios, se puede señalar los siguientes trabajos:

Vega (2017) analizó la realidad problemática de una municipalidad que puso en marcha un programa de incentivos, bajo el amparo de la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento. Para ello, el municipio tuvo que modificar las funciones de la subgerencia de desarrollo económico que era la encargada de emitir y otorgar licencias de funcionamiento. Asumiendo una buena práctica y ahora tiene la responsabilidad de brindar información a los ciudadanos de forma transparente para que estos puedan efectuar el trámite respectivo de las licencias, valiéndose de su página web,

informando sobre novedades de auspicio de la simplificación administrativa con miras a otorgar licencias de funcionamiento de manera racional y eficiente.

De otro lado, Hualpa (2017) en su estudio constató que la municipalidad de Comas puso en marcha los procedimientos administrativos en el cual se encuentra los derechos de trámite referidos a los procedimientos de licencias de funcionamiento en su modalidad ex post, ex ante y de detalle. De modo que, estas medidas están abocadas a promover mejores condiciones para la realización de actividades empresariales, pero teniendo en cuenta también la reducción de riesgo de desastre. Sin embargo, advirtió que, el hecho que se proclame la simplificación administrativa no implica que se tenga que desatender los requisitos claves en materia de seguridad y riesgos cuando se dé la apertura de un negocio.

De igual modo, Hinostroza (2015) realizó un estudio considerando una estrategia de investigación no experimental. Para ello, consideró una población de 1340 lugareños, lo que le permitió seleccionar una muestra de 299 pobladores. Recurrió a la técnica de la encuesta, lo que le permitió confeccionar dos cuestionarios. Finalmente, el hallazgo principal fue un valor positivo moderado ($Rho = .475$, $p = .000$).

Gonzales (2019) realizó un estudio orientado a negocios del sector comercial en un mercado de un distrito de Cajamarca. En su estudio demostró que las barreras burocráticas obstaculizan la formalización de los comerciantes, porque subyacen dos requisitos que no son racionales; a saber: el pago de una tasa elevada por la licencia de funcionamiento y, el pago por inspección técnica por concepto de seguridad de defensa civil, convirtiéndose en una carga onerosa para los comerciantes que desean formalizar su negocio. En suma, subyacen una serie de dispositivos legales que se han convertido en barreras burocráticas que impiden que los ciudadanos emprendedores formalicen sus negocios, porque las tasas impositivas son leoninas y afectan el capital de trabajo de los comerciantes.

De manera que, todos estos antecedentes refieren como punto común, la necesidad de mejorar las prácticas en materia de gestión administrativa, las mismas que se traducen en el plano municipal, en optimizar los procesos de tramitación de licencias de funcionamiento para dar impulso al emprendimiento y la formalidad.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión Administrativa

La teoría de la gestión se ha ido construyendo a partir de las experiencias en la dirección de las empresas. Desde los albores de la Revolución Industrial, sus representantes fueron esbozando un conjunto de teorías, a la luz de la experiencia de las organizaciones productivas que levantaron y establecieron un conjunto de postulados orientados a promover la productividad. Así, desde una perspectiva clásica de la administración como es el caso de Taylor, Gantt y Frank y Gilbreth, se han ido estableciendo principios y teorías que se han ido corroborando con el paso del tiempo. Desde entonces, se han ido produciendo nuevos aportes. Sin embargo, tampoco se puede dejar de lado, la óptica de la teoría funcional que se ocupa en establecer modelos de administración en las empresas, siendo su principal representante Henry Fayol (Hernández, 2011).

La administración científica fue la pionera en dar aportes al pensamiento administrativo, la misma que comprendió los siguientes aspectos: i) Se centró en la racionalización del trabajo, ii) Se enfocó en la estructura organizativa; iii) Se sustentó en el recurso humano; iv) Se orientó por las interrelaciones cuyo basamento fue el nexo organización-ambiente; y, v) Puso énfasis en la tecnología. Aspectos que al interactuar al unísono permitieron obtener beneficios materiales que resultó siendo el principal incentivo de las personas y sirvió para afirmar un enfoque de gestión en la administración (Hernández, 2011; Dillanes Cisneros, 1994; Lavine & Wackman, 1992).

Por otra parte, Fayol se enfocó en la empresa funcional, al formular la teoría de la organización clásica, a través de la gestión funcional, basada en el proceso administrativo. Es decir, enfatiza la estructura organizativa. Esto significa que la organización es concebida como una disposición de partes que se hallan en interrelación, dado lugar a la organización formal, la misma que se encuentra enfocada a la utilidad de la organización para el desarrollo de la empresa (Hernández, 2011).

De manera que, con Fayol la empresa adquirió un papel más funcional que operacional. Es decir, fue el propulsor que se dividiese en funciones que le permitan visualizar el ejercicio de la administración bajo el enfoque de proceso.

Las funciones generales se pueden agrupar en técnicas, comerciales, financieras, seguridad, contables y administrativas. Y que los elementos de la administración contribuyen al proceso y se diferencian de las señaladas como técnicas (Chiavenato, 1989). Sin embargo, el estudio se centra en las funciones, es decir, se centra en sus componentes esenciales como son: planeación, organización, dirección y control, que representan las funciones gerenciales básicas que se desarrollan en las organizaciones (Ponjuan, 1998).

En esta línea, al considerar los preceptos teóricos de la organización, surge la necesidad mayor entre los empresarios abordar un aspecto sustancial como es la gestión, es decir el hacer para poder detectar anomalías que se dan al interior de la organización y encontrar soluciones viables (Castro, 2007).

Coherente con lo señalado, las tareas para los colaboradores en las organizaciones responden a la estructura establecida. En tal sentido, la persona resulta ser el capital principal para las empresas; así como la tecnología y la competitividad empresarial. Por lo que, es esencial para entender la evolución de la administración empresarial (Chiavenato, 2006).

Para ello es importante formular estrategias pertinentes que conlleven a mejorar la atención a los ciudadanos. De allí que, una alternativa adecuada sea a través de la gestión por procesos, una propuesta que se encarga en promover la innovación de los procesos, aunque otros se refieren a reingeniería de procesos al interior de los negocios (Suárez y Ramis, 2008; Harrington, 1991).

El interés por la mejora continua de procesos (MCP) ha llevado a tener en cuenta el kaizen, así como el rediseño de procesos y la reingeniería de los procesos en los negocios. Si bien es cierto, cada una de ellos se diferencia, en esencia la mejora puede ser concebida desde una mirada incremental o, en su defecto, radical. Por tanto, la mejora continua se aplica a nivel funcional como interdepartamental, por ello es importante tener en consideración los costos que demanda hacer la mejora, tiempos que se requerirá para hacer los rediseños, entre otros. De modo que, la introducción de la calidad en el sector público para satisfacer la demanda de los ciudadanos, pasa por poner énfasis en la MCP y hacer que se sostenga en el tiempo en una organización (Suárez y Ramis, 2008).

1.3.2. Otorgamiento de licencias de funcionamiento

De acuerdo con la Norma II, establecida en el código tributario, se señala que las licencias representan tasas que se encargan de gravar la obtención de autorizaciones específicas en una determinada actividad, las mismas que están orientadas a regularlas, es decir, están sujetas a control o fiscalización, para preservar buenas prácticas de comercio y no afecten la buena fe de los ciudadanos. Además, son el producto de un conjunto de trámites que el contribuyente debe realizar para legalizar la apertura y funcionamiento de un local para un negocio determinado.

De manera que, las tasas que impone una entidad estatal representan un determinado monto que todo contribuyente debe pagar por única vez, por una autorización que emite la autoridad municipalidad con el propósito de seguir fiscalizando la actividad que va a prestar en la producción y/o servicio, cuando se otorga la autorización correspondiente a un establecimiento determinado, es decir, para beneficio de quienes realizan la tramitación para montar un negocio (Ortega Salavarría et al, 2012).

Cabe recalcar que según la ley de Tributación Municipal D.L 776 que en su Capítulo II – de las tasas y en el artículo 68° nos dice que: las municipalidades podrán imponer las siguientes tasas: según los incisos b) Tasas por el servicio administrativo derechos: son las tasas que debe pagar el contribuyente a la municipalidad por el concepto de tramitación de procedimientos administrativos o por el aprovechamiento particular de bienes de propiedad de la Municipalidad; c) Las licencias de funcionamiento: son las tasas que debe pagar todo contribuyente para operar un establecimiento industrial, comercial o de servicios.; en el Artículo 71°- Las licencias de funcionamiento tendrán vigencia no menor de un año, contando desde la fecha de su otorgamiento. El otorgamiento de una licencia no obliga a la realización de la actividad económica de un plazo determinado. Artículo 72°- Las municipalidades no podrán cobrar al solicitante de una licencia de funcionamiento por concepto de peritajes o similares. Artículo 73° La tasa por licencias de funcionamiento no podrá ser mayor a un monto equivalente a 1 UIT anual. Artículo 74° La renovación de las licencias de Funcionamiento es automática, en tanto no haya cambio de uso o zonificación. Artículo 75° Para la renovación de las licencias de funcionamiento, el

municipio exigirá al contribuyente que acredite haber cumplido con la presentación de las declaraciones de pago a cuenta de los impuestos que administra la Superintendencia de Administración Tributaria, para lo cual, no podrá exigir que se entregue en copias

Asimismo, en relación a la importancia del otorgamiento de la licencia de funcionamiento, cabe destacar que ésta permite al ciudadano formalizar su negocio, ejerciendo un impacto positivo toda vez que contribuye a disminuir la brecha del sector informal. De manera que, representa una oportunidad para los emprendedores, además de brindar seguridad al público en general. Por ello, los organismos subnacionales como los municipios deben estimular entre los emprendedores los mecanismos de otorgamiento de licencias de funcionamiento, porque a través de esta promoción será factible la apertura del abanico de oportunidades que requieren los emprendedores, pero también el municipio, porque en la medida que ofrezca beneficios, podrá también captar tributos para el desarrollo del distrito.

A partir de lo señalado, las licencias de funcionamiento representan un producto que otorga a su poseedor una garantía para realizar un conjunto de actividades económicas y, de cuyo aporte, se deducen los tributos para el desarrollo local. De igual forma, da fe de la formalidad del negocio, posibilitando el acceso al mercado y acreditando la realización de negocios ante las entidades públicas y privadas. Asimismo, facilita el desarrollo de la actividad económica con el respaldo del municipio. De igual modo, posibilita a los emprendedores formalizados obtener créditos financieros, así como asistencia técnica en materia de nuevas tecnologías. Por último, los negocios con licencia de funcionamiento, se encuentran amparados por el sistema de justicia, al constituirse en unidades de negocios dado que despliegan una determinada actividad económica (Jaramillo & Alcázar, 2012).

De otra parte, en lo que concierne a los requisitos para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento, se debe indicar que la ley de licencias de funcionamiento despliega en el artículo 7 los requisitos que deben observar los ciudadanos que desean tramitar una licencia para un negocio determinado. Siendo el primer procedimiento presentar una solicitud al ente encargado, para el cual debe especificar como

requisitos previos el número de DNI o, si es un extranjero, carné de extranjería. Asimismo, acreditar el número de RUC. Esto corresponde tanto a personas naturales como jurídicas, permitiendo de esta forma acreditar representación legal.

De igual modo, otro requisito indispensable que se exige es que el representante legal acredite poder, el cual debe estar vigente para realizar la tramitación correspondiente. De manera que, una vez presentada la declaración jurada en el que se dé fe acerca del cumplimiento de las condiciones de seguridad en la edificación donde va a funcionar el negocio se debe presentar el expediente acorde con el reglamento de inspecciones técnicas de seguridad. Por último, de presentarse una circunstancia excepcional, serán exigibles otros requisitos para determinados rubros en los que se requiere acreditación profesional o, en su defecto, autorización expedida por el INC, entre otros, cuyo resultado será luego de verificado los requisitos, el pago de la tasa.

Por tanto, la celeridad en las tramitaciones de las licencias de funcionamiento de cualquier negocio, tampoco debe ser una excusa para que se flexibilice el monitoreo o el control de los establecimientos. Debe ser una medida sostenida y recurrente. Sin embargo, en una sociedad interconectada puede contribuir en una gestión eficiente el uso de las TIC por parte de la ciudadanía. De esto se desprende la importancia de establecer un nexo orientador entre municipio y ciudadanía con respecto al trámite de licencias, porque de esta forma se oportunidades de fomentar de manera más sencilla la inserción de los emprendedores al circuito formalizador, permitiendo una mayor capacidad de participación en la vida económica local.

1.4. Formulación del problema

En el Municipio Distrital de San Juan de Miraflores (SJM), exhibe en la atención que presta a los vecinos de dicha comuna, una serie de problemas. Sin embargo, el que ha cobrado mayor notoriedad para los ciudadanos insatisfechos es la lentitud de los trámites y servicios administrativos, lo que se ve reflejado en actos administrativos ineficientes, costosos y de baja calidad para los usuarios. El sustento de estas conductas burocráticas se explica porque no están vinculados los procesos

administrativos porque exigen requisitos, pasos y costos innecesarios. Asimismo, porque existe un uso limitado y deficiente de las nuevas tecnologías. De igual forma, el personal que atiende a los ciudadanos no tiene el alto nivel de preparación y no cultivan buenas prácticas. Por último, la coordinación y participación de los actores es débil.

De otra parte, el ciudadano percibe que los servicios de la municipalidad son de baja calidad e incluso hasta inexistentes en diversos rubros. Mientras otro grupo de ciudadanos estima que la corrupción se haya enquistado lo que se traduce en pérdida de tiempo en trámites y pago de dinero para agilizar los trámites. A todo esto, se suma las escasas habilidades blandas que exhiben los servidores municipales y funcionarios, demostrando intolerancia y escasos conocimientos de los procedimientos administrativos.

De manera que, los problemas que subyacen en la subgerencia de comercialización han ido agudizándose en el transcurso del tiempo, porque a las trabas burocráticas se han agregado algunas limitaciones como dar referencias y orientaciones transparentes a los ciudadanos para que estos puedan adoptar decisiones pertinentes, proveer de datos estadísticos, remitir información pertinente en materia de avances de obras o actividades de gestión a los diferentes grupos de interés, así como la transparencia de los actos en alusión a la rendición de cuentas, entre otros, cuya combinación fomenta inconformidad, retrasos y caos burocráticos lo que se evidencia en la insatisfacción de los ciudadanos del distrito de SJM.

De lo antes señalado podemos establecer como problema general:

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020?

Y, como problemas específicos se formularon los siguientes:

- ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación de la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la organización de la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección de la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento?

- ¿Cuál es la relación que existe entre el control de la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento?

1.5. Justificación e importancia del estudio

En este apartado, la investigación se justificó en el aspecto teórico porque consideró como referentes en el orden teórico a Henry Fayol (1949) y Taylor (1911, 1970) quienes fundamentaron la teoría de la gestión que adquiere preeminencia en las organizaciones públicas, como es el caso de los municipios, porque se busca optimizar los diversos procesos administrativos que se dan dentro del funcionamiento interno de la municipalidad, en especial, en el área de otorgamiento de las licencias de funcionamiento en la municipalidad de San Juan de Miraflores.

Asimismo, con respecto a la justificación metodológica, el estudio se enfocó en medir el nivel de percepción acerca del otorgamiento de licencias de funcionamiento y autorización de anuncios publicitarios otorgados por el gobierno municipal, desde la perspectiva de los colaboradores, toda vez que surge el interés de la subgerencia de comercialización por el impacto que tiene el otorgamiento de licencias de funcionamiento desde una mirada institucional ligada con una mejor calidad de atención a los ciudadanos.

En lo que compete a la justificación social, se pudo advertir que la emisión de licencias presenta una serie de deficiencias como resultado de la falta de agilización en la gestión administrativa, esto tiene como consecuencia el retraso de la entrega de licencia con expedientes que habían sido presentados desde el año pasado y que no habían sido atendidos hasta el mes de agosto, acumulándose una carga de más de mil expedientes pendientes. En segundo lugar, se observó que los criterios para la entrega de las licencias no se ajustaban en todos los casos a la normatividad existente sino a la discrecionalidad de los funcionarios, lo que implica que las excepciones se conviertan en la regla al momento de elaborar las resoluciones de las licencias de funcionamiento de muchos de los giros y sus respectivas zonificaciones dentro del distrito. Finalmente se observó que dentro de los archivos de la subgerencia no se establecieron los procedimientos adecuados para mantener ordenado y actualizado el

sistema de registro documentario, por todo lo anterior resulta pertinente llevar a cabo el estudio acerca de la gestión administrativa centrada en la entrega de licencias en el distrito de San Juan de Miraflores, a fin de mejorar la calidad de la atención de los ciudadanos que acude a la oficina de la subgerencia de comercialización.

Asimismo, en relación a la justificación institucional, la Municipalidad de SJM es una institución que ha advertido un crecimiento geográfico y demográfico, el cual se ve reflejado en nuevas asociaciones, asentamientos humanos y urbanizaciones. Por ello, con sentido resiliente la gerencia municipal ha sabido responder a los cambios externos e internos, ajustando su capacidad de innovación para atender a los ciudadanos, cuyo espíritu emprendedor ha cobrado notoriedad en la economía de negocios. Asimismo, esto redobla la responsabilidad de la gerencia municipal para canalizar el impulso creativo e innovador y orientarlo por el camino de la formalidad. En suma, se trata de acortar brechas y hacer que la subgerencia de comercialización generalice la simplificación administrativa y se convierta en un estímulo para que los ciudadanos solicitan licencia de funcionamiento y se inserten en el sector formal contribuyendo al progreso local.

Por último, en cuanto a la importancia del estudio, cabe recalcar que la presente investigación, apunta a sentar las bases teóricas y metodológicas para construir un modelo de sistema de gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores, de manera que permita definir un sistema de trabajo enfocado a conseguir la mejora continua del funcionamiento de la Organización.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020.

1.6.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento.

- Existe relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento.
- Existe relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento.
- Existe relación significativa entre el control de la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el proceso de otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020.

1.7.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación que existe entre la planificación de la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento.
- Establecer la relación que existe entre la organización de la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento.
- Establecer la relación que existe entre la dirección de la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento.
- Establecer la relación que existe entre el control de la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación considerado fue básica. Porque está orientada a la reproducción de nuevo conocimiento y enriquecer el corpus teórico con

nuevas evidencias empíricas y de esta manera validar las teorías planteadas (Sánchez y Reyes, 2015).

2.1.2 Diseño de la Investigación

La estrategia de investigación que se utilizó fue no experimental y transeccional. De acuerdo con Sánchez y Reyes (2015) esta estrategia se aboca a la observación de los fenómenos y descripción de sus características, pero sin manipulación alguna de éstas. Asimismo, es transeccional porque la recolección de datos se realizó en un tiempo único.

2.2. Población y muestra

2.2.1 Población

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), define población como un conjunto de sujetos o de objetos que tienen características en común, propias u originales. Atendiendo a este concepto, la población en el presente estudio corresponde a los usuarios que realizaron gestiones ante el área de Comercialización para la adquisición de licencia de funcionamiento por parte de la subgerencia de Comercialización en el presente año 2021 de la Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores. En ese sentido, se consideraron a 175 trabajadores administrativos de las diferentes áreas de la Municipalidad de San Juan de Miraflores.

2.2.1 Muestra

Según Hernández *et al* (2014) sostienen que la muestra, es un subconjunto tomado de una población que tiene características específicas que le permiten ser seleccionadas atendiendo a técnicas de muestreo que pueden ser de índole probabilístico o no probabilístico. De manera que, en este estudio se consideró la técnica de selección de muestreo aleatorio simple.

En el presente estudio, la muestra fue de tipo probabilística y se seleccionó utilizando la fórmula siguiente:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * e^3 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N: Población

n: Muestra

Z²: Nivel de confianza = (1.96)² = 3.8416

p: Probabilidad de éxito en la selección de un sujeto

q: Probabilidad de fracaso en la selección de un sujeto

e²: Error muestral = 5% = 0.05 = (0.05)² = 0.0025

A partir de las condiciones establecidas por la fórmula, se efectuó el cálculo de la muestra:

$$n = \frac{175 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(175 - 1) * (0.05)^3 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

Al efectuarse los cálculos respectivos, se obtuvo la selección de la muestra: n = 120 trabajadores.

2.3. Variables, Operacionalización

2.3.1. Variables

Variable 1: Gestión administrativa

La gestión administrativa es realizada por el gerente y consiste en articular y vincular la planificación, organización, dirección y control dentro de una organización, mediante la centralización para el cual dispone de recursos humanos, materiales y financieros para orientarlos al cumplimiento de objetivos y metas (Falconi, Luna, Sarmiento & Andrade, 2019).

Variable 2: Licencia de funcionamiento

Representan obligaciones o tasas que todo contribuyente debe pagar por única vez para obtener la autorización de apertura y funcionamiento de un establecimiento comercial orientado al desarrollo de actividades económicas, la misma que es otorgada por una unidad ejecutora de la municipalidad (Ortega Salavarría & otros, 2012).

2.3.2. Operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Consiste en efectuar la medición de la gestión administrativa a través de la aplicación de un cuestionario en el que se consigne respuestas basadas en una escala Likert, para luego ser agrupados sus ítems en indicadores y luego en dimensiones, con el objetivo de categorizar sus puntuaciones directas a través de un baremo.

Variable 2: Licencia de funcionamiento

Consiste en realizar la medición del otorgamiento de la licencia de funcionamiento, mediante la aplicación de un cuestionario con respuestas basadas en una escala Likert, que luego pasarán a ser agrupadas sus ítems en indicadores y luego en dimensiones, con el objetivo de categorizar sus puntuaciones directas a través de un baremo.

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable 1: Gestión administrativa

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
VARIABLE 1 La gestión administrativa	Planificación	Plan de necesidades de RR. HH	1. Existe un plan de necesidades de RRHH con base en el plan anual de actividades.	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	1: Deficiente :[5 – 10] 2: Regular :[11 – 15] 3: Bueno :[16 – 20] 4: Muy bueno :[21 – 25]
		Coordinación y toma de decisiones del área de planificación	2. El área de planificación se encarga de coordinar y tomar decisiones en la SubGerencia de Comercialización.		
		Desarrollo de alternativas de solución	3. Se pone en práctica las alternativas de solución en el proceso de toma de decisiones.		
		Delimitación de planes de trabajo	4. Se pone en práctica los planes de trabajo en Subgerencia de Comercialización.		
		Conocimiento de objetivos y metas de la subgerencia de comercialización	5. Los objetivos y metas establecidas corresponden con realidad de la Subgerencia de Comercialización.		
	Organización	Conocimiento de Misión y Visión	6. Se conoce la misión y visión de la SubGerencia de Comercialización.	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	1: Deficiente :[5 – 10] 2: Regular :[11 – 15] 3: Bueno :[16 – 20] 4: Muy bueno :[21 – 25]
		Conocimiento del Manual de Organización y Funciones en la SubGerencia de Comercialización	7. Conoce el Manual de Organización y Funciones en la SubGerencia de Comercialización.		
		Disposición de insumos necesarios para realizar funciones	8. Se dispone de los insumos requeridos para realizar las funciones		
		Desempeño del personal de SubGerencia de Comercialización	9. Son confiables y calificables la medición del desempeño del personal que trabaja en la SubGerencia de Comercialización.		
		Delimitación de responsabilidades	10. Son precisas las delimitación de responsabilidades que se han establecido en la SubGerencia de Comercialización.		
	Dirección	Relación interpersonal asertiva	11. Existe relación interpersonal asertiva entre la administración y el personal que trabaja en la SubGerencia de Comercialización.	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	1: Deficiente :[5 – 10] 2: Regular :[11 – 15] 3: Bueno :[16 – 20] 4: Muy bueno :[21 – 25]
		Personal de confianza para supervisión	12. Existe personal de confianza para la supervisión del trabajo administrativo.		
		Otorgar autoridad al supervisor	13. Los supervisores están investidos de autoridad administrativa.		
		Confianza para expresar sus comentarios y recomendaciones	14. Los trabajadores administrativos expresan sus comentarios y recomendaciones.		

	Comunicar planes y planificación de actividades	15. Los trabajadores administrativos están informados de los planes y planificaciones de la empresa.		
Control	Control del tiempo de atención por usuario	16. Se respeta el tiempo de atención por usuario.	1: Totalmente desacuerdo	en 1: Deficiente :[5 – 10]
	Acciones inmediatas en caso de fallas	17. Se adoptan acciones inmediatas tan pronto se detecta fallos en el proceso de atención al usuario.	2: En desacuerdo	2: Regular :[11 – 15]
	Revisión de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos	18. Se revisan las actividades, indicadores y el cumplimiento de objetivos.	3: Indiferente	3: Bueno :[16 – 20]
	Manejo de estándares de atención	19. El manejo de estándares de atención es apropiado para un mejor servicio.	4: De acuerdo	4: Muy bueno :[21 – 25]
	Recibir sugerencias y hacer seguimiento	20. Se hace recepción de sugerencias y se le hace seguimiento.	5: Totalmente de acuerdo	

Nota: Elaboración en base al marco teórico.

Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable 2: otorgamiento de licencias de funcionamiento

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
VARIABLE 2 Otorgamiento de licencia de funcionamiento	Presentación de solicitud	Orientación y explicación de los pasos a seguir en trámites	1. El personal administrativo orienta y explica de manera clara y precisa los pasos que debe seguir en los trámites para la inscripción y pago.	1: Totalmente desacuerdo	en 1: Deficiente :[5 – 10] 2: Regular :[11 – 15] 3: Bueno :[16 – 20] 4: Muy bueno :[21 – 25]
		Asertividad en la inscripción del usuario	2. Hace que la inscripción y pago se realice respetando el orden de llegada	2: En desacuerdo	
		Solicita requisitos de acuerdo a disposiciones legales	3. Cumple con solicitar los requisitos que establecen las disposiciones con claridad	3: Indiferente	
		Informa al usuario sobre procedimiento de licencia	4. Da a conocer al usuario todo el procedimiento que este requiera para el otorgamiento de las licencias.	4: De acuerdo	
		Anticipa al usuario el tiempo que toma gestión de licencia	5. Explica a los usuarios el tiempo que le va a tomar gestionar su licencia de funcionamiento.	5: Totalmente de acuerdo	
	Zonificación Dirección	Informa sobre zonificación	6. Da a conocer al usuario la zonificación que le corresponde antes de iniciar los trámites	1: Totalmente desacuerdo	en 1: Deficiente :[5 – 10] 2: Regular :[11 – 15] 3: Bueno :[16 – 20] 4: Muy bueno :[21 – 25]
		Informa con antelación sobre compatibilidad del giro de negocio	7. El personal da a conocer al usuario la compatibilidad del giro de negocio antes de que emprenda el trámite respectivo.	2: En desacuerdo	
		Experiencia en relación a zonificación y giros de negocios	8. El personal que atiende en plataforma reúne la experticia necesaria sobre zonificación y giros.	3: Indiferente	
		Soluciones a los usuarios en giro de negocios	9. El personal que atiende brinda una salida adecuada al usuario cuando la zonificación no coincide con el giro del negocio.	4: De acuerdo	
		Definición y delimitación de responsabilidades	10. Las responsabilidades del personal de plataforma están claramente definidas y delimitadas.	5: Totalmente de acuerdo	
	Resolución de expedientes	Cumplimiento de tiempos para resolver expedientes	11. El personal asignado a la plataforma cumple con los tiempos establecidos de atención para la resolución de expedientes.	1: Totalmente desacuerdo	en 1: Deficiente :[3 – 6] 2: Regular :[7 – 9] 3: Bueno :[10 – 12] 4: Muy bueno :[13 – 15]
		Personal adecuado para resolver expedientes	12. El personal asignado a plataforma cumple con la resolución de expedientes	2: En desacuerdo	
		Personal resuelve dudas de usuarios	13. El personal asignado a plataforma resuelve sus dudas en relación a sus expedientes	3: Indiferente	
				4: De acuerdo	
				5: Totalmente de acuerdo	

Empatía	Trato amable con respeto y paciencia	14. El personal asignado a plataforma trata a los usuarios con amabilidad, respeto y paciencia.	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	1: Deficiente :[3 – 6] 2: Regular :[7 – 9] 3: Bueno :[10 – 12] 4: Muy bueno :[13 – 15]
	Personal interesado en resolver trámites de usuarios Explicación del personal a los usuarios sobre trámites	15. El personal asignado a plataforma muestra interés en solucionar los trámites de inscripción y pago de los usuarios. 16. El personal asignado a plataforma explica y brinda facilidades sobre la inscripción y pago que deben realizar los usuarios..	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	1: Deficiente :[2 – 4] 2: Regular :[5 – 6] 3: Bueno :[7 – 8] 4: Muy bueno :[9 – 10]
Aspectos tangibles	Símbolos orientadores para el usuario en trámites	17. Son orientadores y claros los carteles, letreros y señalizaciones de la SubGerencia de comercialización para los usuarios	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	1: Deficiente :[2 – 4] 2: Regular :[5 – 6] 3: Bueno :[7 – 8] 4: Muy bueno :[9 – 10]
	Personal requerido para orientar y atender a los usuarios	18. Se cuenta con el personal requerido y disponible para atender, informar y orientar a los usuarios.		

Nota: Elaboración en base al marco teórico.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnicas

En esta sección se consideró como técnica la encuesta. Al respecto, es definida como el arte de formular interrogantes a las personas que proporcionan información acerca de un tema de interés (Yuni y Urbano, 2014). De manera que, atendiendo a la estrategia de investigación se tomó en cuenta la encuesta, motivo por el cual se formularon interrogantes al personal administrativo del Municipio de San Juan de Miraflores.

Adicionalmente, se empleó la técnica del análisis documental, dado que se orientó a sistematizar y sintetizar información pertinente en torno de las variables de estudio (Castillo, s.f.).

2.4.2 Instrumentos

En este apartado se consideró como instrumento el cuestionario. El cual es definido como la organización sistemática de temas que se le plantea a una persona con la finalidad de recoger información. Los datos recolectados, se obtienen a partir de una escala de respuestas establecida en el instrumento de acuerdo con el objetivo de la investigación, cuyas respuestas van a permitir construir nueva información (Yuni y Urbano, 2014).

Por último, se consideraron sendos cuestionarios. El primero, es un cuestionario que recoge datos respecto de la gestión administrativa y sus dimensiones: planificación, organización, dirección y control. Con la finalidad de evitar el factor de deseabilidad social, se alternan interrogantes positivas y negativas en una escala tipo Likert. Mientras el segundo, está referido a recolectar datos centrados en el otorgamiento de licencias de funcionamiento, el cual está conformado con las dimensiones siguientes: Presentación de solicitud, zonificación, resolución de expedientes, empatía y aspectos tangibles. De igual

modo, se empleó una escala tipo Likert en las respuestas a las interrogantes.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

La recolección de datos requiere contar con instrumentos pertinentes que permitan recolectar la futura información. Por ello, se requirió de la aplicación de cuestionarios de manera virtual, a través de la herramienta tecnológica Google Form, cuya ventaja que ofrece es el suministro de la matriz de datos, o, en su defecto el empleo de una hoja de cálculo, en donde se encuentran organizados los datos para luego ser evaluados mediante el empleo de métodos estadísticos acorde con la estrategia de investigación elegida en el estudio.

2.6. Criterios éticos

En este apartado se consideraron los protocolos ligados con los aspectos éticos de la investigación. Es decir, se tuvo en consideración el consentimiento informado de las personas encuestadas, esto es, se les brindó información concerniente a los objetivos de la investigación, para que ellos procedieran luego a llenar el cuestionario, indicándoles en todo momento que los datos obtenidos se mantendrían en el anonimato y sujeto a los cánones de la confidencialidad.

Asimismo, otro aspecto importante fue el respeto de la propiedad intelectual, a través de la correcta citación del autor o de los autores, consignando la fuente de origen e indicando las referencias. Adicionalmente, la aplicación de la normativa establecida por la Universidad, basado en las Normas APA. Por último, el respeto de los datos obtenidos, es decir, teniendo en cuenta la postura positiva de aquellos, evitando en todo momento su alteración adrede.

2.7. Criterios de rigor científico

Noreña *et al* (2012) define los criterios de rigor científico, como normas estatuidas para cumplir con las normas de calidad en materia de investigación científica aprobados por la comunidad científica y fijan la línea de conducta de las investigaciones. Estos estándares se guían por determinados criterios de índole general y específicos. El primer criterio general, está referido al valor de verdad. Mientras, en el específico se alude a la validez interna. Es decir, si existe correspondencia entre los datos de las variables estudiadas y que luego son corroboradas con resultados objetivos. El segundo criterio, está referido a la aplicabilidad, en tanto el criterio específico se trata de la validez externa. Es decir, consiste en extender los resultados a diferentes sujetos, poblaciones y lugares. El tercer criterio general está referido a la consistencia, mientras el criterio específico tiene que ver con la fiabilidad interna, que consiste en el grado de réplica el instrumento los mismos resultados. Por último, el cuarto criterio tiene que ver con la neutralidad, mientras el criterio específico está referido a la objetividad. Esto quiere decir que se tiene una perspectiva imparcial con respecto a los hechos obtenidos.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Figuras

En este apartado se consideraron los resultados concernientes a las variables y dimensiones: gestión administrativa y otorgamiento de licencias de funcionamiento.

3.1.1 Resultados con respecto al objetivo general

Tabla 3. Nivel de gestión administrativa y otorgamiento de licencias de funcionamiento

	Gestión administrativa			Otorgamiento de licencias de funcionamiento		
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	,8	,8	1	0,8	0,8
Regular	33	27,5	28,3	38	31,7	32,5
Bueno	71	59,2	87,5	65	54,2	86,7
Muy bueno	15	12,5	100,0	16	13,3	100,0
Total	120	100,0		120	100,0	

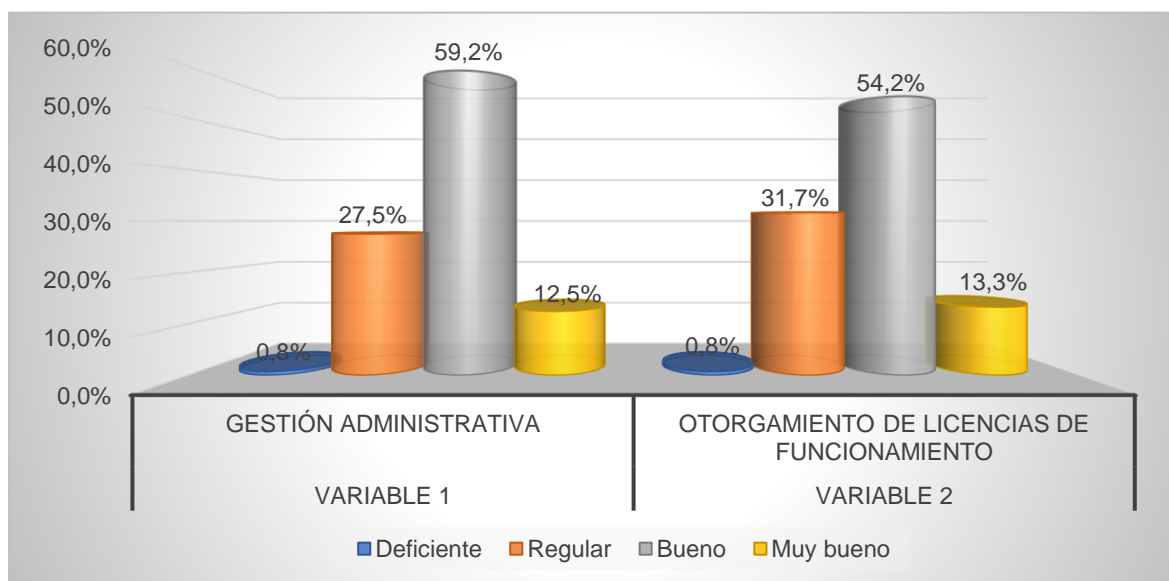


Figura 1. Nivel porcentual percibido de gestión administrativa y otorgamiento de licencias de funcionamiento. Municipio SJM, 2020.

En la tabla y figura adjunta, se aprecia en relación a la gestión administrativa que la opinión de los encuestados se concentró en el nivel bueno (59.2%), mientras otro grupo se situó en el nivel regular (27.5%). De igual modo, otro grupo se ubicó en el nivel muy bueno (12.5%). En cambio, se encontró otro grupo en el nivel deficiente (0.8%). De modo que, solo un 28.3% de los encuestados percibieron entre un nivel deficiente y regular, es decir, desfavorable, la gestión administrativa percibida por el personal administrativo.

De la misma forma, se aprecia en relación al otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores, que la percepción de los encuestados se concentró en el nivel bueno (54.2%), asimismo, otro grupo se ubicó en el nivel regular (31.7%). De igual manera, otro grupo se ubicó en el nivel muy bueno (13.3%). Sin embargo, se halló otro grupo en el nivel deficiente (0.8%). Así que, solo un 32.5% de los encuestados distinguieron entre un nivel deficiente y regular, es decir, desfavorable, el proceso de otorgamiento de licencias de funcionamiento.

Por tanto, a partir de las opiniones vertidas por los encuestados que trabajan en la Municipalidad de San Juan de Miraflores, se halló una relación entre la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento en los diversos niveles establecidos como se advierte en los resultados consignados.

3.1.2 Resultados con respecto a los objetivos específicos

Tabla 4. Nivel de planificación y otorgamiento de licencias de funcionamiento

	Planificación			Otorgamiento de licencias de funcionamiento		
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	2.5	2.5	1	0.8	0.8
Regular	35	29.2	31.7	38	31.7	32.5
Bueno	72	60	91.7	65	54.2	86.7
Muy bueno	10	8.3	100,0	16	13.3	100
Total	120	100,0		120	100	

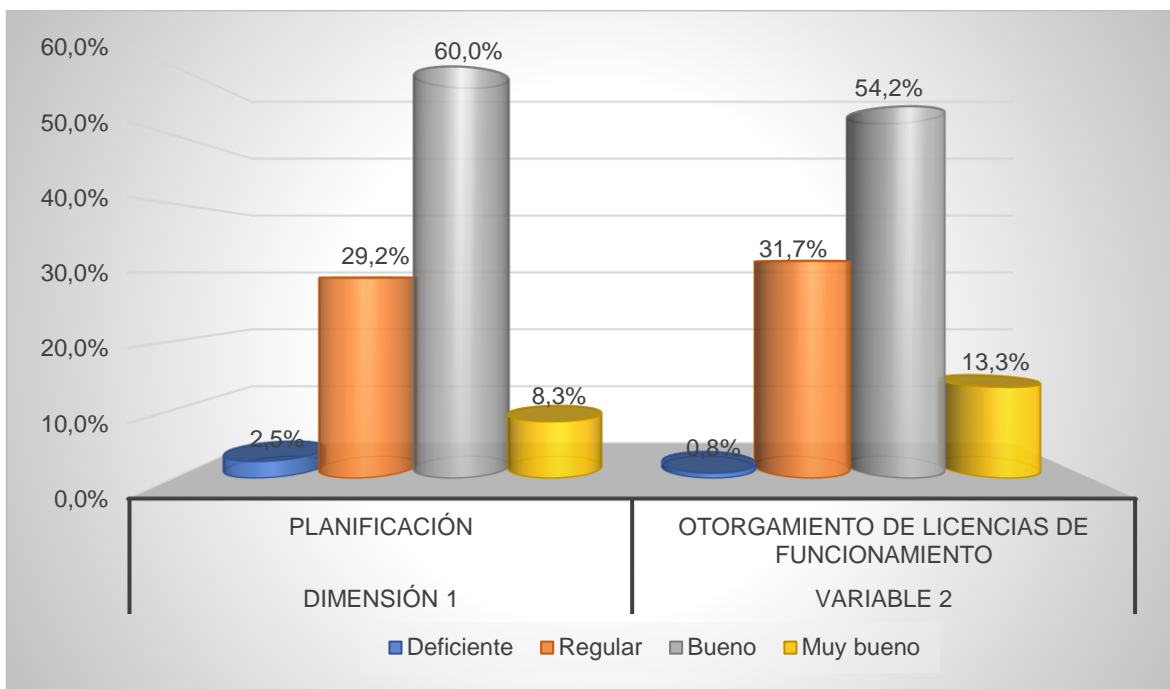


Figura 2. Nivel porcentual percibido de planificación y otorgamiento de licencias de funcionamiento. Municipio SJM, 2020.

En la tabla y figura adjunta, se aprecia en relación a la planificación que la opinión de los encuestados se concentró en el nivel bueno (60.0%), mientras otro grupo se situó en el nivel regular (29.2%). Del mismo modo, otro grupo se ubicó en el nivel muy bueno (8.3%). No obstante, se encontró otro grupo en el nivel deficiente (2.5%). De modo que, solo un 31.7% de los encuestados percibieron entre un nivel deficiente y regular, es decir, desfavorable, la planificación de la gestión administrativa percibida por el personal administrativo.

De la misma forma, se aprecia en relación al otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores, que la percepción de los encuestados se concentró en el nivel bueno (54.2%), asimismo, otro grupo se ubicó en el nivel regular (31.7%). De igual manera, otro grupo se ubicó en el nivel muy bueno (13.3%). Sin embargo, se halló otro grupo en el nivel deficiente (0.8%). Así que, solo un 32.5% de los encuestados distinguieron entre un nivel deficiente y regular, es decir, desfavorable, el otorgamiento de licencias de funcionamiento.

Por tanto, a partir de las opiniones vertidas por los encuestados que trabajan en la Municipalidad de San Juan de Miraflores, se aprecia una relación entre la planificación y el otorgamiento de licencias de funcionamiento en los diversos niveles construidos en los resultados.

Tabla 5. Nivel de organización y otorgamiento de licencias de funcionamiento

	Organización			Otorgamiento de licencias de funcionamiento		
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	5	4.2	4.2	1	0.8	0.8
Regular	39	32.2	36.7	38	31.7	32.5
Bueno	63	52.5	89.2	65	54.2	86.7
Muy bueno	13	10.8	100,0	16	13.3	100
Total	120	100,0		120	100	

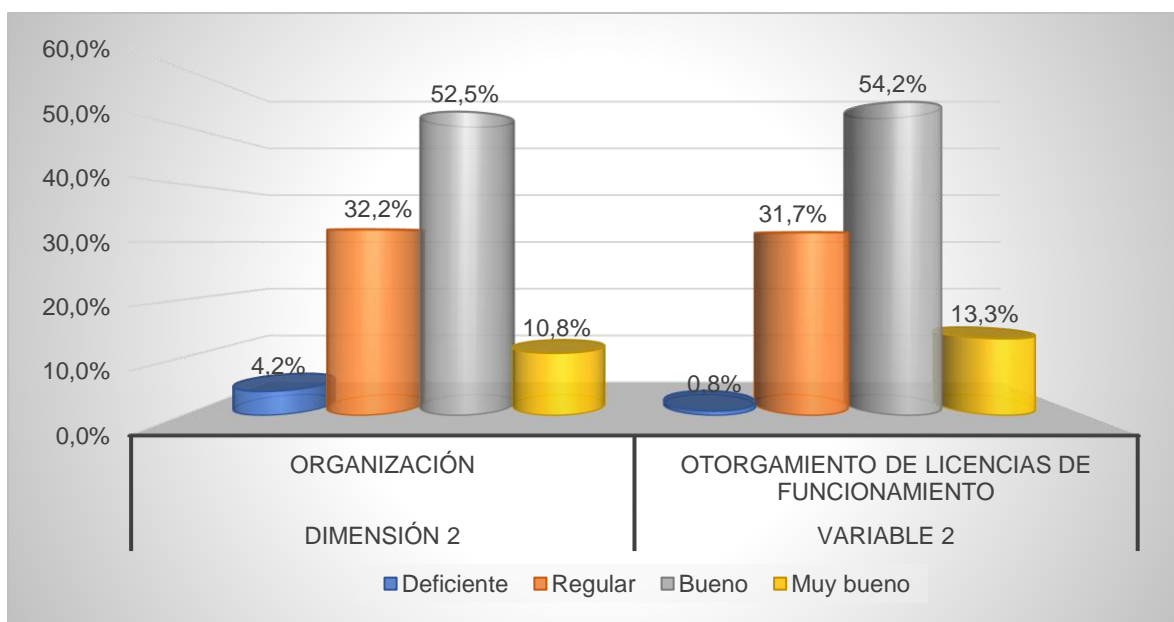


Figura 3. Nivel porcentual percibido de organización y licencias de funcionamiento. Municipio SJM, 2020.

En la tabla y figura adjunta, se aprecia en relación a la organización de la gestión administrativa que la opinión de los encuestados se concentró en el nivel bueno (52.5%), mientras otro grupo se situó en el nivel regular (32.2%). Del mismo modo, otro grupo se ubicó en el nivel muy bueno (10.8%). Sin embargo, se encontró otro grupo en el nivel deficiente (4.2%). De manera que, solo un 31.7% de los

encuestados percibieron entre un nivel deficiente y regular, es decir, desfavorable, la organización de la gestión administrativa percibida por el personal administrativo. De la misma forma, se aprecia en relación al otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores, que la percepción de los encuestados se concentró en el nivel bueno (54.2%), asimismo, otro grupo se ubicó en el nivel regular (31.7%). De igual manera, otro grupo se ubicó en el nivel muy bueno (13.3%). Sin embargo, se halló otro grupo en el nivel deficiente (0.8%). Así que, solo un 32.5% de los encuestados distinguieron entre un nivel deficiente y regular, es decir, desfavorable, el otorgamiento de licencias de funcionamiento. Por tanto, a partir de las opiniones vertidas por los encuestados que laboran la Municipalidad de San Juan de Miraflores, se aprecia una relación en sus diversos niveles analizados.

Tabla 6. Nivel de dirección y otorgamiento de licencias de funcionamiento

	Dirección			Otorgamiento de licencias de funcionamiento		
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	1.7	1.7	1	0.8	0.8
Regular	34	28.3	30.0	38	31.7	32.5
Bueno	71	59.2	89.2	65	54.2	86.7
Muy bueno	13	10.8	100,0	16	13.3	100
Total	120	100,0		120	100	

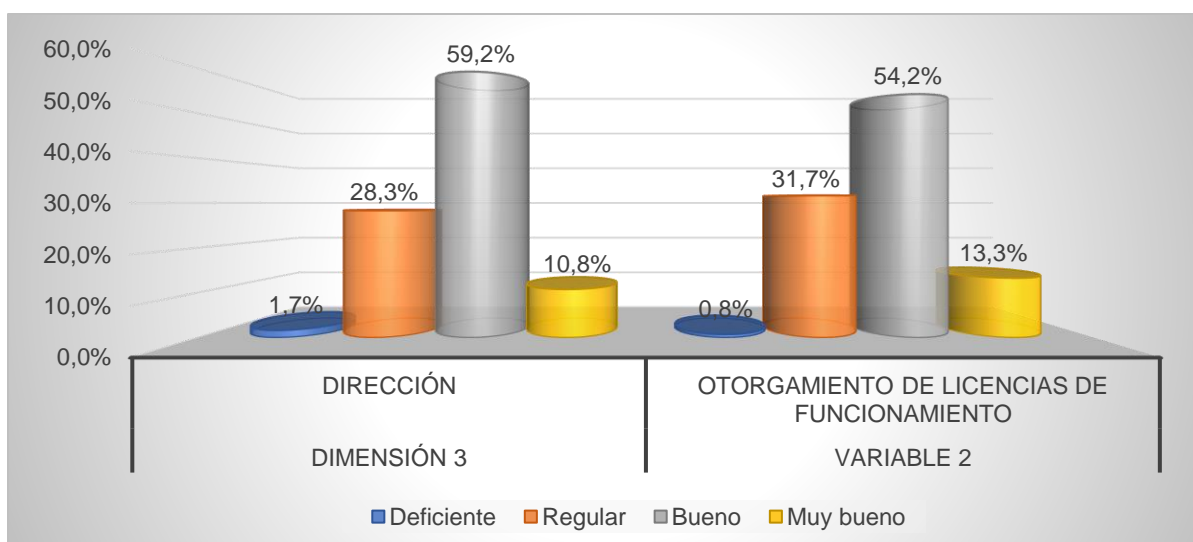


Figura 4. Nivel porcentual percibido de dirección y otorgamiento de licencias de funcionamiento. Municipio SJM, 2020.

En la tabla y figura adjunta, se aprecia en relación a la dirección de la gestión administrativa que la opinión de los encuestados se concentró en el nivel bueno (59.2%), mientras otro grupo se situó en el nivel regular (32.5%). Del mismo modo, otro grupo se ubicó en el nivel muy bueno (10.8%). Sin embargo, se encontró otro grupo en el nivel deficiente (1.7%). De manera que, solo un 30.0% de los encuestados percibieron entre un nivel deficiente y regular, es decir, desfavorable, la dirección de la gestión administrativa percibida por el personal administrativo.

De la misma forma, se aprecia en relación al otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores, que la percepción de los encuestados se concentró en el nivel bueno (54.2%), asimismo, otro grupo se ubicó en el nivel regular (31.7%). De igual manera, otro grupo se ubicó en el nivel muy bueno (13.3%). Sin embargo, se halló otro grupo en el nivel deficiente (0.8%). Así que, solo un 32.5% de los encuestados distinguieron entre un nivel deficiente y regular, es decir, desfavorable, el otorgamiento de licencias de funcionamiento.

Por tanto, a partir de las opiniones vertidas por los encuestados que trabajan en la Municipalidad de San Juan de Miraflores, se aprecia una relación en sus diversos niveles, tal como mostraron los resultados hallados

Tabla 7. Nivel de control y otorgamiento de licencias de funcionamiento

	Control			Otorgamiento de licencias de funcionamiento		
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	1.7	1.7	1	0.8	0.8
Regular	34	32.5	34.3	38	31.7	32.5
Bueno	71	55.0	89.2	65	54.2	86.7
Muy bueno	13	10.8	100,0	16	13.3	100
Total	120	100,0		120	100	

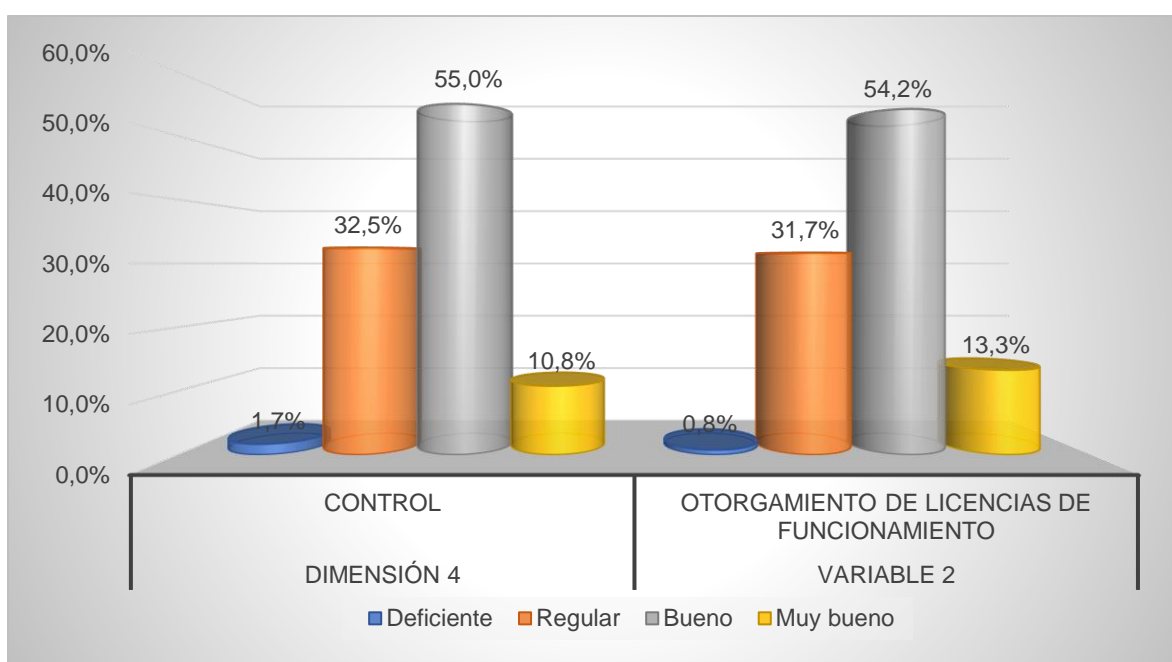


Figura 5. Nivel porcentual percibido de control y otorgamiento de licencias de funcionamiento. Municipio SJM, 2020.

En la tabla y figura adjunta, se aprecia en relación al control que la opinión de los encuestados se concentró en el nivel bueno (55.0%), mientras otro grupo se situó en el nivel regular (32.5%). Del mismo modo, otro grupo se ubicó en el nivel muy bueno (10.8%). Sin embargo, se encontró otro grupo en el nivel deficiente (1.7%). De manera que, solo un 34.3% de los encuestados percibieron entre un nivel deficiente y regular, es decir, desfavorable, el control por parte de la gestión administrativa percibida por el personal administrativo.

De la misma forma, se aprecia en relación al otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores, que la percepción de los encuestados se concentró en el nivel bueno (54.2%), asimismo, otro grupo se ubicó en el nivel regular (31.7%). De igual manera, otro grupo se ubicó en el nivel muy bueno (13.3%). Sin embargo, se halló otro grupo en el nivel deficiente (0.8%). Así que, solo un 32.5% de los encuestados distinguieron entre un nivel deficiente y regular, es decir, desfavorable, el otorgamiento de licencias de funcionamiento. Por tanto, a partir de las opiniones vertidas por los encuestados que trabajan en la Municipalidad de San Juan de Miraflores se aprecia una relación en sus diversos niveles, tal como se evidenció en los resultados hallados en esta sección.

3.1.2 Contraste de hipótesis

Hipótesis general

H_i : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020.

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020.

Nivel de significancia:

Regla de decisión: Si $\text{sig. bilateral} \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_i). Si $\text{sig. bilateral} \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_i :

Tabla 8. *Relación entre gestión administrativa y otorgamiento de licencias de funcionamiento*

		Gestión Administrativa	Otorgamiento de licencias de funcionamiento
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,321**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120
	Otorgamiento de licencias de funcionamiento	Coefficiente de correlación	,321**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120

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

Interpretación:

En la tabla 8 se observa un valor ($Rho = .321$; $p = .000 < .05$), de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es existe relación directa entre la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento percibido por el personal administrativo de la Municipalidad de San Juan de Miraflores, 2020. De modo que, la correlación obtenida fue de .321 lo que se refleja una correlación positiva débil (Hernández et al, 2014).

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H_{i1} : Existe relación significativa entre la planificación y el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020.

H_0 : No existe relación significativa entre la planificación y el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020.

Nivel de significancia:

Regla de decisión: Si $\text{sig. bilateral} \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_{i1}). Si $\text{sig. bilateral} \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_{i1} .

Tabla 9. *Relación entre planificación y otorgamiento de licencias de funcionamiento*

		Planificación	Otorgamiento de licencias de Funcionamiento
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,379**
		N	120
Otorgamiento de licencias de Funcionamiento		Coeficiente de correlación	,379**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	120

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

Interpretación:

En la tabla 9 se observa un valor ($Rho = .379$; $p = .000 < .05$), de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es existe relación directa entre la planificación y el otorgamiento de licencias de funcionamiento percibido por el personal administrativo de la Municipalidad de San Juan de Miraflores, 2020. De modo que, la correlación obtenida fue de .379 lo que se refleja una correlación positiva débil (Hernández et al, 2014).

Hipótesis específica 2

H_{i2} : Existe relación significativa entre la organización y el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020.

H_0 : No existe relación significativa entre la organización y el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020.

Nivel de significancia:

Regla de decisión: Si $\text{sig. bilateral} \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_{i2}). Si $\text{sig. bilateral} \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_{i2} .

Tabla 10. *Relación entre organización y licencias de funcionamiento*

		Organización	Otorgamiento de licencias de Funcionamiento
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,295**
		N	120
Otorgamiento de licencias de Funcionamiento	Otorgamiento de licencias de Funcionamiento	Coeficiente de correlación	,295**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	120

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

Interpretación:

En la tabla 15 se aprecia un valor ($Rho = .295$; $p = .000 < .05$), de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es existe relación directa entre la organización y el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Subgerencia de comercialización de la Municipalidad de San Juan de Miraflores, 2020. De modo que, la correlación obtenida fue de .295 lo que se refleja una correlación positiva débil (Hernández et al, 2014).

Hipótesis específica 3

H_{i3} : Existe relación significativa entre la dirección y el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020.

H_0 : No existe relación significativa entre la dirección y el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020.

Nivel de significancia:

Regla de decisión: Si $\text{sig. bilateral} \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_{i3}). Si $\text{sig. bilateral} \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_{i3} .

Tabla 11. *Relación entre dirección y otorgamiento de licencias de funcionamiento*

		Dirección	Otorgamiento de licencias de Funcionamiento
	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,294**
		N	120
Rho de Spearman	Otorgamiento de licencias de Funcionamiento	Coefficiente de correlación	,294**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,001
		N	120

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

Interpretación:

En la tabla 11 se aprecia un valor ($Rho = .294$; $p = .001 < .05$), de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es existe relación directa entre la dirección y el otorgamiento de licencias de funcionamiento percibido por el personal administrativo de la Municipalidad de San Juan de Miraflores, 2020. De modo que, la correlación obtenida fue de .294 lo que refleja una correlación positiva débil (Hernández et al, 2014).

Hipótesis específica 4

H_{i4} : Existe relación significativa entre el control y el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020.

H_0 : No existe relación significativa entre el control y el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020.

Nivel de significancia:

Regla de decisión: Si $\text{sig. bilateral} \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_{i4}). Si $\text{sig. bilateral} \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_{i4} .

Tabla 12. Relación entre control y otorgamiento de licencias de funcionamiento

			Control	Otorgamiento de licencia de funcionamiento
Control	Coeficiente de correlación		1,000	,252**
	Sig. (bilateral)		.	,005
	N		120	120
Rho de Spearman Otorgamiento de licencia de funcionamiento	Coeficiente de correlación		,252**	1,000
	Sig. (bilateral)		,005	.
	N		120	120

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

Interpretación:

En la tabla 18 se aprecia un valor ($Rho = .252$; $p = .005 < .05$). De modo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es existe relación directa entre el control y el otorgamiento de licencias de funcionamiento percibido por el personal de la Municipalidad de San Juan de Miraflores, 2020. De modo que, la correlación obtenida fue de .252 lo que se refleja en una correlación positiva débil (Hernández et al, 2014).

3.2. Discusión de resultados

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nexo existente entre la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores, 2020. Para tal efecto, se realizó el trabajo de recolección de evidencias mediante la aplicación de los instrumentos. Luego, a partir de su organización y análisis se encontró lo siguiente:

En relación a la hipótesis general: Se comprobó el nivel de gestión administrativa que se concentró en el nivel bueno (59.2%). De igual modo, se encontró que la entrega de licencias de funcionamiento estaba en el nivel bueno (54.2%). Es decir, el personal administrativo encuestado percibió que la gestión administrativa, así como la entrega de licencias de funcionamiento era buena. De manera que, esta percepción se vio reflejada en el plano inferencial, al encontrarse un valor ($Rho = .321$, $p = .000 < .05$). Este hallazgo resultó compatible con lo encontrado por Barrutia (2015) quien realizó un estudio acerca de la gestión administrativa, pero vinculada

con la calidad del servicio al usuario en una municipalidad. Permitiéndole corroborar la relación entre las variables citadas.

En los mismos términos, León (2017) corroboró el vínculo entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la OSCE, al encontrar como valor ($r = .806$, $p = .000 < .05$), es decir, se comprobó que el 65.0% de la calidad del servicio es explicado por la gestión administrativa que se desarrolla en la OSCE. Esto permite inferir que, a mejor gestión administrativa, mejor será también la calidad del servicio para los ciudadanos que acuden a la OSCE de Tarapoto.

En esa misma línea, Ysuiza (2018) obtuvo del análisis de datos un valor ($r = .872$, $p = .000 < .05$) entre la gestión administrativa y la calidad del servicio ofrecido por la Municipalidad de Provincial de Alto Amazonas. De modo que, desde la perspectiva metodológica utilizada por el investigador, se comprobó la validez del estudio, al aceptarse también en este estudio el papel que ejerce la gestión administrativa sobre los diversos servicios que se le ofrecen a los clientes o usuarios.

En el caso particular de la gestión pública, el Municipio tiene como responsabilidad ofrecer servicios a los usuarios, razón por el cual se impone la necesidad de cumplir con las exigencias de calidad, para beneficio de los ciudadanos. De manera que, esto permite colegir en el caso de la Municipalidad de San Juan de Miraflores, la importancia del rendimiento del personal administrativo, dado que constituye un pilar clave de la gestión administrativa, porque con su papel dinámico le permite cumplir con las actividades y, por ende, con los objetivos de dicho organismo y satisfacer las demandas de los usuarios.

Asimismo, la evidencia empírica validó el argumento teórico de Castro (2007) quien argumentó que en los últimos años se ha comprobado una mayor incidencia de la gestión administrativa en las organizaciones a nivel global, en la medida que los empresarios o directivos se inclinan por saber acerca de las irregularidades que se han presentado y se presentan en el seno de sus organizaciones con el propósito

de hallar alternativas para ajustar los aspectos detectados, por lo que representa un distintivo de mejora continua que el gerente debe considerar para que los procesos administrativos funcionen de forma óptima.

Por otro lado, Vega (2017) refiriéndose a la entrega de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de Carmen de La Legua, lo consideró como un aspecto importante, porque de esta forma la simplificación administrativa se erige en una buena práctica que facilita la supresión de barreras burocráticas. De modo que, bajo esta nueva mirada, llevaron a las autoridades a modificar el tablero de funciones de la Subgerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad encargada de emitir y otorgar licencias de funcionamiento. Por ello que, esta oficina actualmente cumple con proporcionar toda la información disponible a los usuarios para que puedan realizar este trámite con conocimiento informado. De allí que, una herramienta importante sea mantener actualizada su página web. Adicionalmente, trajo consigo, que se tuviera que actualizar el plano de zonificación, índice de uso y la estructura de costos de los trámites. En suma, todos estos cambios revelaron el papel activo de la gestión administrativa en la entrega de licencias de funcionamiento.

Con respecto al objetivo específico 1, la evidencia empírica hallada puso de relieve el nexo entre la planificación y el otorgamiento de licencias de funcionamiento. Sobre el particular, se encontró que el 60.0% de los encuestados percibieron un nivel bueno. Esto es, el personal administrativo encuestado percibió que la planificación en relación al otorgamiento de licencias de funcionamiento era buena. Asimismo, esta percepción se vio reflejada en el plano inferencial, al encontrarse un valor ($Rho = .379$, $p = .000 < .05$). De manera que, este hallazgo es compatible con lo encontrado por Barrutia (2015), en cuyo estudio demostró el nexo de la dimensión planeación y la calidad de servicio ($R = 0,596$). Si bien es cierto, la magnitud del valor fue moderada, sin embargo, reveló la importancia que adquieren los indicadores de la planeación. En esta misma línea, Castillo (2018) encontró una asociación entre la planificación y la variable recursos directamente recaudados ($r = 0.196$, $p = .033 < .05$). Estos hallazgos empíricos se validaron desde una óptica teórica, por parte de Jaramillo & Alcázar (2012) al sostener que el otorgamiento de

la licencia de funcionamiento es importante porque coadyuva a la materialización de actividades económicas que están amparadas por la ley, conforme a las prescripciones de planificación urbana y condiciones de seguridad señaladas por la autoridad competente, que gestiona el Municipio. De allí, la importancia que tiene la planificación de las actividades referidas a la comercialización, como la que desarrolla el Municipio de San Juan de Miraflores.

Con relación al objetivo específico 2: el resultado hallado puso de manifiesto el nexo entre la organización y el otorgamiento de licencias de funcionamiento. Al respecto, se encontró que el 52.5% de los encuestados percibieron un nivel bueno. Esto quiere decir que el personal administrativo que fue encuestado percibió en lo que concierne a la organización vinculada con el otorgamiento de licencias de funcionamiento era buena. Esta percepción se vio reflejada en el plano inferencial, al encontrarse un valor ($Rho = .295, p = .000 < .05$). De manera que, este resultado, es compatible con lo encontrado por Barrutia (2015), en su estudio acerca de la dimensión organización y la calidad de servicio quien encontró un valor ($R = 0,701, p = .000$). En esta misma línea, Castillo (2018) encontró una asociación entre la organización y la variable recursos directamente recaudados ($r = 0.229, p = .012 < .05$). Estas coincidencias en mayor o menor grado evidencian la importancia de la organización en la oficina de la Subgerencia de Comercialización, porque le permite organizar la vida interna del Municipio, orientado a la atención de ciudadano, promoviendo un mejor servicio en materia de otorgamiento de licencias de funcionamiento.

Con relación al objetivo específico 3: el resultado encontrado en este apartado refleja la existencia de relación entre la dirección y el otorgamiento de licencias de funcionamiento. Sobre el particular, se encontró que el 59.2% de los encuestados percibieron un nivel bueno en la parte de la dirección. Esto quiere decir que el personal administrativo que fue encuestado percibió en lo que concierne a la dirección asociada con el otorgamiento de licencias de funcionamiento era buena. Esta percepción se vio reflejada en el plano inferencial, al encontrarse un coeficiente de correlación no paramétrico ($Rho = .294, p = .001 < .05$). De manera que, este

resultado siendo compatible con lo encontrado por Barrutia (2015), en su estudio acerca de la dimensión dirección de la variable Gestión Administrativa que tuvo una buena correlación con la Calidad de Servicio ($R = 0,658$, $p = .000$). En esta misma línea, Castillo (2018) encontró una asociación entre la organización y la variable recursos directamente recaudados (0.251 , $p = .006 < .05$). Estas coincidencias en mayor o menor grado ponen de relieve la importancia que adquiere la dirección en la oficina de la Subgerencia de Comercialización, porque le permite dirigir la vida interna del Municipio, orientado a la atención de ciudadano, en este caso enfilándose hacia una mejora de la calidad del servicio.

Con relación al objetivo específico 4: el resultado encontrado en este apartado refleja la existencia de relación entre la dirección y el otorgamiento de licencias de funcionamiento. Sobre el particular, se encontró que el 55.0% de los encuestados percibieron un nivel bueno en lo que corresponde al control. Esto quiere decir que el personal administrativo que fue encuestado percibió en lo que concierne al control asociado con el otorgamiento de licencias de funcionamiento era buena. Esta percepción se vio confirmada en el plano inferencial, al encontrarse un coeficiente de correlación no paramétrico ($Rho = .252$, $p = .005 < .05$). De manera que, este resultado siendo compatible con lo encontrado por Barrutia (2015), en su estudio acerca de la dimensión control de la variable Gestión Administrativa que tuvo una buena correlación con la Calidad de Servicio ($R = 0,646$, $p = .000$). En esta misma línea, Castillo (2018) encontró una asociación entre la organización y la variable recursos directamente recaudados ($r = .207$, $p = .024 < .05$). Estas coincidencias en mayor o menor grado ponen de relieve la importancia que adquiere el control como función de la gestión administrativa, porque le permite ejercer el monitoreo y supervisión de las actividades establecidas por las instancias correspondientes, para cumplir con los objetivos establecidos.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación, se concluye lo siguiente:

Primera: Se determinó la relación entre la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020, al encontrarse un coeficiente de correlación no paramétrico positivo ($Rho = .321$, $p = .000 < .05$). Este hallazgo permite colegir que, a una mejor gestión administrativa, mejor será la entrega de licencias de funcionamiento en la oficina de Subgerencia de comercialización.

Segunda: Se estableció la relación entre la planificación y el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020, al hallarse un coeficiente de correlación no paramétrico positivo ($Rho = .379$, $p = .000 < .05$). Este descubrimiento permite inferir que, a una mejor planificación, mejor será la expedición de licencias de funcionamiento en la oficina de Subgerencia de comercialización.

Tercera: Se estableció la relación entre la organización y el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020, al descubrirse un coeficiente de correlación no paramétrico positivo ($r = 0.229$, $p = .012 < .05$). Esto permite concluir que, a una mejor organización mejor será la entrega de licencias de funcionamiento en la oficina de Subgerencia de comercialización.

Cuarta: Se estableció la relación entre la dirección y el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año

2020, al hallarse un coeficiente de correlación no paramétrico positivo ($Rho = .294$, $p = .001 < .05$). Esto permite inferir que, a una mejor dirección, mejor será la autorización de licencias de funcionamiento en la oficina de Subgerencia de comercialización.

Quinta: Se estableció la relación entre el control y el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020, al encontrarse un coeficiente de correlación no paramétrico positivo ($Rho = .252$, $p = .005 < .05$). Esto permite deducir que, a un mejor control, mejor será la entrega de licencias de funcionamiento en la oficina de Subgerencia de comercialización.

4.2. Recomendaciones

Primera: Recomendar al subgerente de Comercialización reforzar el ámbito de la organización, a través de reuniones de trabajo institucional para reforzar la comprensión de la misión y visión institucional, así como un manejo eficiente del MOF, a fin de compartir los insumos necesarios para optimizar el rendimiento del personal de la subgerencia de comercialización.

Segunda: Recomendar al subgerente de Comercialización evaluar los planes de trabajo, con la finalidad de establecer estándares de trabajo que coadyuven a la mejora del desempeño administrativo en el área de Comercialización.

Tercera: Recomendar al subgerente de Comercialización autorizar al responsable técnico-administrativo proveer de los diversos insumos necesarios para optimizar las funciones de los supervisores y personal administrativo.

Cuarta: Recomendar al subgerente de Comercialización contribuir al fortalecimiento de los vínculos comunicativos entre el personal jerárquico y el personal que atiende la dependencia mediante la implementación de un programa de asertividad en el área de comercialización.

Quinta: Recomendar al Subgerente de Comercialización fomentar el desarrollo de círculos de calidad entre los colaboradores para atender sus comentarios y recomendaciones en aras de la mejora continua del área de comercialización.

REFERENCIAS

- Armada, E., Martínez-Gallego, F., Segarra, E., & Díaz, A. (2016). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 119–122. <https://doi.org/10.6018/254121>
- Barahona, G. (2017). *Mejoramiento continuo de la calidad de atención del servicio de ginecología – obstetricia del hospital Sagrado Corazón de Jesús de la ciudad de Quevedo* (Tesis de Maestría). Ambato, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes “Uniandes”. Disponible en <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7447/1/PIUAMSS021-2017.pdf>
- Barrutia, I. (2015). *Relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres. Lima, Perú* (Tesis para la obtención del grado de Maestro en Administración y Dirección de Empresas). Lima: Universidad Alas Peruanas. Obtenido de <https://prezi.com/ppnxo5kmojk5/gestion-administrativaycalidad-de-servicio/>.
- Campos, S. y Loza, P. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. propuesta alternativa* (Tesis de Licenciatura). Ibarra: Universidad del Norte. Disponible en <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Castillo, E. (2018). *La Gestión Administrativa y la Distribución de los Recursos Tributarios Recaudados en el Distrito de Veintiséis de Octubre – 2017* (Tesis de Maestría en Gestión Pública). Lima: Universidad César Vallejo. Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28575/Castillo_NEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Castillo, L. (s. f.). *Biblioteconomía. Segundo cuatrimestre. Curso 2004-2005. Tema 5. Análisis documental*. Disponible en: <http://www.uv.es/macas/T5.pdf>
- Chiavenato, I. (2006). *Administración. Proceso administrativo*. Editorial McGraw Hill. España.
- Conterno, E. (2012). *Licencia de Funcionamiento*. Obtenido de www.munitalara.gob.pe:<http://www.munitalara.gob.pe/incentivos/VolanteInst ructivoObtenciondeLicenciadeFuncionamiento2012.pdf>
- De la Torre z, J. (2014) Reforma municipal y capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México: un estudio comparado en seis municipios del estado de San Luis Potosí, México (1983-2000). (Tesis Doctoral). Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Disponible en <https://eprints.ucm.es/id/eprint/24660/1/T35185.pdf>
- Dillanes Cisneros, M. E. (1994). Historia del management. La gerencia racional-científica: en búsqueda de la eficiencia. *Gestión y estrategia*, 98-107.
- Falconi Piedra, J. F., Luna Altamirano, K. A., Sarmiento Espinoza, W. H., & Andrade Cordero, C. F. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155-169. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Flores-Campos, Á. S. (2018). Simplificación administrativa en el otorgamiento de licencias de funcionamiento de las Mype's en las Municipalidades del Perú. *SSIAS*, 11(1), 1-8
- Girado, K. (2014). *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Cliente, en el colegio Químico Farmacéutico de La Libertad-Trujillo*. Universidad Nacional del Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo. Disponible en http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gonzales, D. (2019). *Barreras burocráticas de acceso para la formalización de personas naturales con negocio dedicadas al comercio en el Mercado San Antonio- Distrito de Cajamarca* (Tesis de Licenciatura en Derecho). Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello. Disponible en <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/841/TESIS%20GONZALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Harrington, H. J., (1991). *Business Process Improvement; The breakthrough strategy for Total Quality, Productivity and Competitiveness*. New York, N.Y.: McGraw-Hill,
- Hernández Palma, H. G. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. *Escenarios*, 9 (1), enero-junio de 2011, pp. 38-51. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3875234>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª edición). México: McGraw Hill. Disponible en <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, V., Quintana, L., Moderos, R., Guedes, R., & Garcia, B. (marzo de 2009). Motivación, Satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 38(1).Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572009000100007
- Hinostroza, D. (2015). *La relación de la satisfacción de los pobladores con la gestión administrativa de la municipalidad distrital de caja Espíritu de Acobamba-Huancavelica* (Tesis de grado). Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Disponible en <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4090/Hinostroza%20Tovar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hualpa, A. (2017). *Propuesta de mejora en el proceso de emisión de licencias de funcionamiento de establecimientos comerciales y de servicios en la*

Municipalidad Distrital de Comas y su fiscalización posterior, Comas, 2017 (Tesis de Licenciatura en Administración). Lima, Universidad San Ignacio de Loyola. Disponible en <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a184f30d-7d42-40f1-ab4b-dfb7a440be46/content>

Jaramillo, M. y Alcázar, L. (2012). *El impacto de la licencia municipal en el desempeño de las microempresas en el Cercado de Lima* (Documento de Investigación 64). Lima: Grupo de Análisis para el Desarrollo. Disponible en <http://www.grade.org.pe/upload/publicaciones/archivo/download/pubs/ddt64.pdf>

Lavine, J., & Wackman, D. (1992). *Gestión de empresas informativas*. Madrid: Rialp.

León, S. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017* (Tesis de Maestría en Gestión Pública). Tarapoto: Universidad César Vallejo. Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12749/leon_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=

Márquez Fernández, Olivia, & Ortega Márquez, Maritzel (2017). Percepción social del servicio de agua potable en el municipio de Xalapa, Veracruz. *Revista mexicana de opinión pública*, (23), 41-59. Disponible en https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-49112017000200041&script=sci_abstract

Medina, A., Nogueira, D., & Hernández, A. (2009). Relevancia de la gestión por procesos en la planificación estratégica y la mejora continua. *Eídos*, (2), 65-72. Disponible en <https://pdfs.semanticscholar.org/1f6c/5eacd6aaf8144875f1940825addc366417e8.pdf>

Noreña, A., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J. & Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación

cualitativa. *Aquichan*, 12 (3),263-274. ISSN: 1657-5997. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74124948006>

Ortega Salavarría, R. et al. (2012). *Manual Tributario 2012*. Lima: Caballero Bustamante.

Ponjuan, G. (1998). *Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*. Santiago de Chile: CECAPI.

Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú* (Tesis de Maestría). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1694/Quichca_tg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes, T. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros la Mana periodo 2013*. Universidad Técnica de Cotopaxi, La Maná- Ecuador. Recuperado el 16 de Abril de 2018, de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3449/1/T-UTC-00726.pdf>

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Business Support.

Suárez-Barraza, Manuel F. & Ramis-Pujol, Juan (2008). Aplicación y Evolución de la Mejora Continua de Procesos en la Administración Pública. *Journal of Globalization, Competitiveness & Governability / Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad / Revista de Globalização, Competitividade e Governabilidade*, 2 (1),74-86. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511851317007>

USAID. (mayo de 2012). Investigación sobre el rol de los gobiernos locales y el

funcionamiento de nuevos negocios Informe Final. Obtenido de 59 [www.usaid.gov: http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00HS7M.pdf](http://www.usaid.gov/pdf_docs/PA00HS7M.pdf).

Vega, YM (2017). *Simplificación de requisitos para disminuir el tiempo de obtención de la licencia de funcionamiento para actividades económicas en la Municipalidad de Carmen de la Legua Reynoso, Callao año 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/13027>

www.eleconomistaamerica.pe (16 de noviembre de 2015). *Crear una empresa en Perú es 6 veces más caro que en Chile debido a trabas burocráticas*. Disponible en <https://www.eleconomistaamerica.pe/empresas-eAmperu/noticias/7152123/11/15/Crear-una-empresa-en-Peru-es-6-veces-mas-carro-que-en-Chile-debido-a-trabas-burocraticas.html>

Ysuiza, M. y Barrera, A. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018* (Tesis de Maestría en Gestión Pública). Lima: Universidad de San Martín de Porres. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4387/barrera_ysuiza.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yuni, J. y Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* (Volumen 2). Córdoba: Brujas. Disponible en <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%c3%a9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 13. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020?	Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020	H.1: La gestión administrativa se relaciona con el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020	V.I: Gestión administrativa
Problemas específicos			
¿Cuál es el tipo de gestión administrativa que se viene aplicando en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020?	Establecer cuál es el tipo de gestión administrativa que se viene aplicando en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020	H.0: La gestión administrativa no se relaciona con el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020	V.D: Licencias de Funcionamiento
¿Cuáles son los procedimientos que se vienen aplicando en el otorgamiento de las licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020?	Evaluar los procedimientos que se vienen aplicando en el otorgamiento de las licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020		
¿Cuáles son los factores de la gestión administrativa que se relaciona con el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020?	Analizar los factores de la gestión administrativa que se relaciona con el otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020		

Anexo 2: Formato del cuestionario

ENCUESTA DE DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO DE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN

Estimado profesional:

En estos momentos nos encontramos diagnosticando la gestión administrativa de Subgerencia de Comercialización de la Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores, con el objetivo contribuir en la mejorar de la misma. Conocedores que sus criterios nos serán de mucha utilidad para el desarrollo de este trabajo. Agradecemos de antemano su colaboración al dar respuesta a las preguntas o ítems que a continuación se detallan.

INSTRUCCIONES: Los siguientes ítems describen las dimensiones de la gestión administrativa. Lee cuidadosamente cada uno de ellos y marca con una X la opción que indique un grado de acuerdo o desacuerdo mediante la siguiente escala: -1 Totalmente de acuerdo; -2 De acuerdo; 3 Indiferente; 4 En desacuerdo; -5 Totalmente en desacuerdo.

N°	Items	Valoración				
		1	2	3	4	5
PLANIFICACIÓN						
1	Se cuenta con un plan de necesidades de RRHH con base en el plan anual de actividades					
2	Existe un área de planificación para coordinar y tomar decisiones en la Subgerencia de Comercialización.					
3	Se desarrollan, analizan y seleccionan alternativas de solución en el proceso de toma de decisiones.					
4	Están definidos los planes de trabajo en Subgerencia de Comercialización.					
5	Los objetivos y metas se basan en la realidad de la Subgerencia de Comercialización.					
ORGANIZACION						
6	Conoce usted la misión y visión de la Subgerencia de Comercialización.					
7	Conoce usted el Manual de Organización y Funciones en la Subgerencia de Comercialización.					
8	Usted dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones.					
9	Se mide el desempeño del personal que labora en la Subgerencia de Comercialización de manera constante.					
10	Están claramente definidas y delimitadas las responsabilidades.					
DIRECCION						
11	Existe una buena relación entre la administración y el personal					
12	Se cuenta con personal de confianza para la supervisión de los demás trabajadores administrativos					
13	Se proporciona a los supervisores la suficiente autoridad.					
14	Se da a los trabajadores administrativos la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales					
15	Se comunica a todos trabajadores administrativos los planes y planificaciones de la empresa.					
CONTROL						
16	Se controla el tiempo de atención por usuario					
17	Se toman acciones inmediatas a penas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata.					

18	Se revisan informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos a fin de tomar decisiones.					
19	Se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio					
20	Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACION

Estimado usuario:

En estos momentos nos encontramos diagnosticando la satisfacción de los usuarios de los servicios que brinda Subgerencia de Comercialización de la Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores, con el objetivo contribuir en la mejorar de la misma.

Conocedores que sus criterios nos serán de mucha utilidad para el desarrollo de este trabajo. Agradecemos de antemano su colaboración al dar respuesta a las preguntas o ítems que a continuación se detallan.

INSTRUCCIONES: Los siguientes ítems describen las dimensiones de la satisfacción de los usuarios. Lee cuidadosamente cada uno de ellos y marca con una X la opción que indique un grado de acuerdo o desacuerdo mediante la siguiente escala: 1=Extremadamente muy satisfecho; 2=Muy satisfecho; 3=Satisfecho; 4=Muy insatisfecho; 5=Extremadamente muy insatisfecho

N°	Items	Valoración				
		1	2	3	4	5
FIABILIDAD: Presentación de solicitud						
1	Que el personal administrativo le oriente y explique de manera clara y precisa sobre los pasos o trámites para la inscripción y pago.					
2	Que la inscripción y pago se realice respetando el orden de llegada					
3	Se cumple con solicitar los requisitos que las disposiciones señalan claramente					
4	Se le da a conocer al usuario todo el procedimiento que se requiere para el otorgamiento de las licencias.					
5	Se le explica los tiempos en que debe salir la decisión sobre su licencia.					
ZONIFICACION						
6	Se le da a conocer al usuario la zonificación antes del inicio del trámite.					
7	Se le da a conocer al usuario la compatibilidad de giro antes del inicio del trámite.					
8	Considera que el personal encargado en plataforma tiene los conocimientos necesarios sobre zonificación y giros					
9	Cuando la zonificación no coincide con el giro se le da una salida adecuada al usuario.					
10	Están claramente definidas y delimitadas las responsabilidades.					
RESOLUCION DE EXPEDIENTES						

11	Se cumple con los tiempos establecidos para la resolución de expedientes					
12	Considera que se cuenta con el personal adecuado para cumplir con la resolución de expedientes.					
13	El personal resuelve con las dudas del usuario sobre sus expedientes.					
EMPATIA						
14	Que el personal administrativo que brinda inscripción y pago le trate con amabilidad, respeto y paciencia.					
15	Que el personal administrativo que le atenderá muestre interés en solucionar los trámites de inscripción y pago.					
16	Que Ud. comprenda la explicación que el personal administrativo le brindará sobre la inscripción y pago que le realizaran.					
ASPECTOS TANGIBLES						
17	Que los carteles, letreros y flechas de la Subgerencia de Comercialización sean adecuados para orientar a los usuarios.					
18	Que la Subgerencia de Comercialización cuente con personal suficiente y disponible para atender, Informar y orientar a los usuarios y acompañantes.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3: Validación de cuestionario



5	PT-5	Validación de Instrumentos
---	------	----------------------------

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

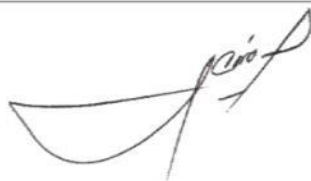
1. NOMBRE DEL JUEZ		DR. JOSÉ WILLIAM CÓRDOVA CHIRINOS
2.	PROFESIÓN	ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN
	GRADO ACADÉMICO	DOCTOR
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	40 AÑOS
	CARGO	DTO - USS
Título de la Investigación: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL OTORGAMIENTO DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA- 2020		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	JOHANA RUIZ URBINA
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario (X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<u>GENERAL</u> Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el proceso de otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020.
		<u>ESPECÍFICOS</u> - Establecer la relación que existe entre la planificación de la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento. - Establecer la relación que existe entre la organización de la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento.

		- Establecer la relación que existe entre la dirección de la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento. - Establecer la relación que existe entre el control de la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento.
A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
	PLANIFICACION	
01	Se cuenta con un plan de necesidades de RRHH con base en el plan anual de actividades	A(X) D() SUGERENCIAS:
02	Existe un área de planificación para coordinar y tomar decisiones en la Subgerencia de Comercialización.	A(X) D() SUGERENCIAS:
03	Se desarrollan, analizan y seleccionan alternativas de solución en el proceso de toma de decisiones.	A(X) D() SUGERENCIAS:
04	Están definidos los planes de trabajo en Subgerencia de Comercialización.	A(X) D() SUGERENCIAS:
05	Los objetivos y metas se basan en la realidad de la Subgerencia de Comercialización.	A(X) D() SUGERENCIAS:
	ORGANIZACION	
06	Conoce usted la misión y visión de la Subgerencia de Comercialización.	A(X) D() SUGERENCIAS:
07	Conoce usted el Manual de Organización y Funciones en la Subgerencia de Comercialización..	A(X) D() SUGERENCIAS:
08	Usted dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones.	A(X) D() SUGERENCIAS:
09	Se mide el desempeño del personal que labora en la Subgerencia de Comercialización de manera constante.	A(X) D() SUGERENCIAS:
10	Están claramente definidas y delimitadas las responsabilidades.	A(X) D() SUGERENCIAS:
	DIRECCION	

11	Existe una buena relación entre la administración y el personal	A(X) SUGERENCIAS:	D()
12	Se cuenta con personal de confianza para la supervisión de los demás trabajadores administrativos	A(X) SUGERENCIAS:	D()
13	Se proporciona a los supervisores la suficiente autoridad.	A(X) SUGERENCIAS:	D()
14	Se da a los trabajadores administrativos la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales	A(X) SUGERENCIAS:	D()
	Se comunica a todos trabajadores administrativos los planes y planificaciones de la empresa.	A(X) SUGERENCIAS:	D()
	CONTROL		
15	Se controla el tiempo de atención por usuario	A(X) SUGERENCIAS:	D()
16	Se toman acciones inmediatas a penas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata.	A(X) SUGERENCIAS:	D()
17	Se revisan informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos a fin de tomar decisiones.	A(X) SUGERENCIAS:	D()
18	Se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio	A(X) SUGERENCIAS:	D()
19	Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento	A(X) SUGERENCIAS:	D()
	FIABILIDAD: Presentación de solicitud		
20	Que el personal administrativo le oriente y explique de manera clara y precisa sobre los pasos o trámites para la inscripción y pago.	A(X) SUGERENCIAS:	D()
21	Que la inscripción y pago se realice respetando el orden de llegada	A(X) SUGERENCIAS:	D()
22	Se cumple con solicitar los requisitos que las disposiciones señalan claramente	A(X) SUGERENCIAS:	D()
23	Se le da a conocer al usuario todo el procedimiento que se requiere para el otorgamiento de las licencias.	A(X) SUGERENCIAS:	D()

24	Se le explica los tiempos en que debe salir la decisión sobre su licencia.	A(X)	D()
	ZONIFICACION	SUGERENCIAS:	
25	Se le da a conocer al usuario la zonificación antes del inicio del trámite.	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
26	Se le da a conocer al usuario la compatibilidad de giro antes del inicio del trámite.	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
27	Considera que el personal encargado en plataforma tiene los conocimientos necesarios sobre zonificación y giros	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
28	Cuando la zonificación no coincide con el giro se le da una salida adecuada al usuario.	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
29	Están claramente definidas y delimitadas las responsabilidades.	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
	RESOLUCION DE EXPEDIENTES		
30	Se cumple con los tiempos establecidos para la resolución de expedientes	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
31	Considera que se cuenta con el personal adecuado para cumplir con la resolución de expedientes.	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
32	El personal resuelve con las dudas del usuario sobre sus expedientes.	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
	EMPATIA		
33	Que el personal administrativo que brinda inscripción y pago le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
34	Que el personal administrativo que le atenderá muestre interés en solucionar los trámites de inscripción y pago.	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
35	Que Ud. comprenda la explicación que el personal administrativo le brindará sobre la inscripción y pago que le realizaran.	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
	ASPECTOS TANGIBLES		

36	Que los carteles, letreros y flechas de la Subgerencia de Comercialización sean adecuados para orientar a los usuarios.	A(X) D() SUGERENCIAS:
37	Que la Subgerencia de Comercialización cuente con personal suficiente y disponible para atender, Informar y orientar a los usuarios y acompañantes.	A(X) D() SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A(37) D():
6. COMENTARIOS GENERALES		
7. OBSERVACIONES		



Dr. José William Córdova Chirinos

DNI 09582232

CLAD 18834

5	PT-5	Validación de Instrumentos
---	------	----------------------------

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

8. NOMBRE DEL JUEZ	CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA	
9.	PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	MARKETING – GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
	GRADO ACADÉMICO	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	21 AÑOS
	CARGO	DOCENTE A TIEMPO COMPLETO
Título de la Investigación: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL OTORGAMIENTO DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA- 2020		
10. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	JOHANA RUIZ URBINA
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
11. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario (X)
12. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<u>GENERAL</u> Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el proceso de otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020.
		<u>ESPECÍFICOS</u> - Establecer la relación que existe entre la planificación de la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento. - Establecer la relación que existe entre la organización de la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento.

		<ul style="list-style-type: none"> - Establecer la relación que existe entre la dirección de la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento. - Establecer la relación que existe entre el control de la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento.
A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N	7. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
	PLANIFICACION	
01	Se cuenta con un plan de necesidades de RRHH con base en el plan anual de actividades	A(X) D() SUGERENCIAS:
02	Existe un área de planificación para coordinar y tomar decisiones en la Subgerencia de Comercialización.	A(X) D() SUGERENCIAS:
03	Se desarrollan, analizan y seleccionan alternativas de solución en el proceso de toma de decisiones.	A(X) D() SUGERENCIAS:
04	Están definidos los planes de trabajo en Subgerencia de Comercialización.	A(X) D() SUGERENCIAS:
05	Los objetivos y metas se basan en la realidad de la Subgerencia de Comercialización.	A(X) D() SUGERENCIAS:
	ORGANIZACION	
06	Conoce usted la misión y visión de la Subgerencia de Comercialización.	A(X) D() SUGERENCIAS:
07	Conoce usted el Manual de Organización y Funciones en la Subgerencia de Comercialización..	A(X) D() SUGERENCIAS:
08	Usted dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones.	A(X) D() SUGERENCIAS:
09	Se mide el desempeño del personal que labora en la Subgerencia de Comercialización de manera constante.	A(X) D() SUGERENCIAS:
10	Están claramente definidas y delimitadas las responsabilidades.	A(X) D() SUGERENCIAS:
	DIRECCION	

11	Existe una buena relación entre la administración y el personal	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
12	Se cuenta con personal de confianza para la supervisión de los demás trabajadores administrativos	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
13	Se proporciona a los supervisores la suficiente autoridad.	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
14	Se da a los trabajadores administrativos la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
	Se comunica a todos trabajadores administrativos los planes y planificaciones de la empresa.	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
	CONTROL		
15	Se controla el tiempo de atención por usuario	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
16	Se toman acciones inmediatas a penas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata.	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
17	Se revisan informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos a fin de tomar decisiones.	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
18	Se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
19	Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
	FIABILIDAD: Presentación de solicitud		
20	Que el personal administrativo le oriente y explique de manera clara y precisa sobre los pasos o trámites para la inscripción y pago.	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
21	Que la inscripción y pago se realice respetando el orden de llegada	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
22	Se cumple con solicitar los requisitos que las disposiciones señalan claramente	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
23	Se le da a conocer al usuario todo el procedimiento que se requiere para el otorgamiento de las licencias.	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	

24	Se le explica los tiempos en que debe salir la decisión sobre su licencia.	A(X)	D()
	ZONIFICACION	SUGERENCIAS:	
25	Se le da a conocer al usuario la zonificación antes del inicio del trámite.	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
26	Se le da a conocer al usuario la compatibilidad de giro antes del inicio del trámite.	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
27	Considera que el personal encargado en plataforma tiene los conocimientos necesarios sobre zonificación y giros	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
28	Cuando la zonificación no coincide con el giro se le da una salida adecuada al usuario.	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
29	Están claramente definidas y delimitadas las responsabilidades.	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
	RESOLUCION DE EXPEDIENTES		
30	Se cumple con los tiempos establecidos para la resolución de expedientes	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
31	Considera que se cuenta con el personal adecuado para cumplir con la resolución de expedientes.	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
32	El personal resuelve con las dudas del usuario sobre sus expedientes.	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
	EMPATIA		
33	Que el personal administrativo que brinda inscripción y pago le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
34	Que el personal administrativo que le atenderá muestre interés en solucionar los trámites de inscripción y pago.	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
35	Que Ud. comprenda la explicación que el personal administrativo le brindará sobre la inscripción y pago que le realizaran.	A(X)	D()
		SUGERENCIAS:	
	ASPECTOS TANGIBLES		

36	Que los carteles, letreros y flechas de la Subgerencia de Comercialización sean adecuados para orientar a los usuarios.	A(X) D() SUGERENCIAS:
37	Que la Subgerencia de Comercialización cuente con personal suficiente y disponible para atender, Informar y orientar a los usuarios y acompañantes.	A(X) D() SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A(37) D():
13. COMENTARIOS GENERALES		
14. OBSERVACIONES		



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Juez Experto

5	PT-5	Validación de Instrumentos
---	------	----------------------------

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

15. NOMBRE DEL JUEZ		MIRKO MERINO NUÑEZ
16.	PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	GESTION
	GRADO ACADÉMICO	DOCTOR
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	22 AÑOS
	CARGO	DTC
Título de la Investigación: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL OTORGAMIENTO DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA- 2020		
17. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	JOHANA RUIZ URBINA
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
18. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario (X)
19. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<u>GENERAL</u> Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el proceso de otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad de San Juan de Miraflores año 2020.
		<u>ESPECÍFICOS</u> - Establecer la relación que existe entre la planificación de la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento. - Establecer la relación que existe entre la organización de la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento.

		- Establecer la relación que existe entre la dirección de la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento. - Establecer la relación que existe entre el control de la gestión administrativa y el otorgamiento de licencias de funcionamiento.
A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N	8. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
	PLANIFICACION	
01	Se cuenta con un plan de necesidades de RRHH con base en el plan anual de actividades	A(X) D() SUGERENCIAS:
02	Existe un área de planificación para coordinar y tomar decisiones en la Subgerencia de Comercialización.	A(X) D() SUGERENCIAS:
03	Se desarrollan, analizan y seleccionan alternativas de solución en el proceso de toma de decisiones.	A(X) D() SUGERENCIAS:
04	Están definidos los planes de trabajo en Subgerencia de Comercialización.	A(X) D() SUGERENCIAS:
05	Los objetivos y metas se basan en la realidad de la Subgerencia de Comercialización.	A(X) D() SUGERENCIAS:
	ORGANIZACION	
06	Conoce usted la misión y visión de la Subgerencia de Comercialización.	A(X) D() SUGERENCIAS:
07	Conoce usted el Manual de Organización y Funciones en la Subgerencia de Comercialización..	A(X) D() SUGERENCIAS:
08	Usted dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones.	A(X) D() SUGERENCIAS:
09	Se mide el desempeño del personal que labora en la Subgerencia de Comercialización de manera constante.	A(X) D() SUGERENCIAS:
10	Están claramente definidas y delimitadas las responsabilidades.	A(X) D() SUGERENCIAS:
	DIRECCION	

11	Existe una buena relación entre la administración y el personal	A(X) SUGERENCIAS:	D()
12	Se cuenta con personal de confianza para la supervisión de los demás trabajadores administrativos	A(X) SUGERENCIAS:	D()
13	Se proporciona a los supervisores la suficiente autoridad.	A(X) SUGERENCIAS:	D()
14	Se da a los trabajadores administrativos la confianza de expresar sus comentarios y recomendaciones, sean personales o laborales	A(X) SUGERENCIAS:	D()
	Se comunica a todos trabajadores administrativos los planes y planificaciones de la empresa.	A(X) SUGERENCIAS:	D()
	CONTROL		
15	Se controla el tiempo de atención por usuario	A(X) SUGERENCIAS:	D()
16	Se toman acciones inmediatas a penas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata.	A(X) SUGERENCIAS:	D()
17	Se revisan informes de actividades, indicadores y cumplimiento de objetivos a fin de tomar decisiones.	A(X) SUGERENCIAS:	D()
18	Se manejan estándares de atención para garantizar el mejor servicio	A(X) SUGERENCIAS:	D()
19	Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento	A(X) SUGERENCIAS:	D()
	FIABILIDAD: Presentación de solicitud		
20	Que el personal administrativo le oriente y explique de manera clara y precisa sobre los pasos o trámites para la inscripción y pago.	A(X) SUGERENCIAS:	D()
21	Que la inscripción y pago se realice respetando el orden de llegada	A(X) SUGERENCIAS:	D()
22	Se cumple con solicitar los requisitos que las disposiciones señalan claramente	A(X) SUGERENCIAS:	D()
23	Se le da a conocer al usuario todo el procedimiento que se requiere para el otorgamiento de las licencias.	A(X) SUGERENCIAS:	D()

24	Se le explica los tiempos en que debe salir la decisión sobre su licencia.	A(X)	D()
	ZONIFICACION		
25	Se le da a conocer al usuario la zonificación antes del inicio del trámite.	A(X)	D()
26	Se le da a conocer al usuario la compatibilidad de giro antes del inicio del trámite.	A(X)	D()
27	Considera que el personal encargado en plataforma tiene los conocimientos necesarios sobre zonificación y giros	A(X)	D()
28	Cuando la zonificación no coincide con el giro se le da una salida adecuada al usuario.	A(X)	D()
29	Están claramente definidas y delimitadas las responsabilidades.	A(X)	D()
	RESOLUCION DE EXPEDIENTES		
30	Se cumple con los tiempos establecidos para la resolución de expedientes	A(X)	D()
31	Considera que se cuenta con el personal adecuado para cumplir con la resolución de expedientes.	A(X)	D()
32	El personal resuelve con las dudas del usuario sobre sus expedientes.	A(X)	D()
	EMPATIA		
33	Que el personal administrativo que brinda inscripción y pago le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	A(X)	D()
34	Que el personal administrativo que le atenderá muestre interés en solucionar los trámites de inscripción y pago.	A(X)	D()
35	Que Ud. comprenda la explicación que el personal administrativo le brindará sobre la inscripción y pago que le realizaran.	A(X)	D()
	ASPECTOS TANGIBLES		

36	Que los carteles, letreros y flechas de la Subgerencia de Comercialización sean adecuados para orientar a los usuarios.	A(X) D() SUGERENCIAS:
37	Que la Subgerencia de Comercialización cuente con personal suficiente y disponible para atender, Informar y orientar a los usuarios y acompañantes.	A(X) D() SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A(37) D():
20. COMENTARIOS GENERALES		
21. OBSERVACIONES		



Juez Experto

COLEGIATURA N° 16064

Anexo 4: Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación



"Año de la Universalización de la Salud"

San Juan de Miraflores, Diciembre 2020

Quien suscribe:

Lic. Alberto Espinoza Castellares
Sub. Gerente de Comercialización
MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del Proyecto de Investigación, denominado: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL OTORGAMIENTO DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA- 2020

Por medio de la presente el que suscribe, LIC. ALBERTO ESPINOZA CASTELLARES Sub. Gerente de Comercialización de la Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores-Lima, **AUTORIZA** a RUIZ URBINA JOHANA, identificada con D.N.I. N°43016624, estudiante de la Escuela Profesional de Administración y autora del trabajo de investigación denominado: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL OTORGAMIENTO DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA- 2020, al recojo de información necesaria, a través del uso de cuestionarios y para efectos exclusivamente académicos dentro de las oficinas de la subgerencia de Comercialización.

Hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial estima.

Atentamente.

LIC. ALBERTO ESPINOZA CASTELLARES
SUBGERENTE DE COMERCIALIZACIÓN

Anexo 5: Resolución del proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1097-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 22 de octubre de 2020.

VISTO:

El Oficio N°0360-2020/FACEM-DA-USS de fecha 22/10/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 22/10/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los proyectos de investigación, de los estudiantes del IX ciclo de la asignatura de Investigación I, de la Escuela Académico Profesional de Administración, del programa regular, sesión "A" - semestre 2020 II, a cargo del docente Dr. Onésimo Mego Núñez, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales

Dra. SANDRA MARY CARRASCO
SECRETARIA ACADÉMICA (E)

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

RESOLUCIÓN Nº 1097-FACEM-USS-2020

Nº	AUTOR(S)	TITULO DE PROYECTO	LINEA DE INVESTIGACION
1	ABASALO MUÑOZ JESUS ALBERTO NAZARIO ABARCA ROBIN EDINSON	ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA SAMSUNG DA.(LÍNEA BLANCA), CHIMBOTE – 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	AQUINO VASQUEZ ERICH	GESTION DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA BCL CONTRATISTAS S.A.C, CHICLAYO-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	AGUILAR NECIOSUP RONALD JAVIER DELGADO CHUMIOQUE JORGE LEONARDO	SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y SU INFLUENCIA EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA TE PROYECTA SAC – CHICLAYO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	ALARCON TORRES CRISTIAN ANDERSON CACHAY PANTOJA ANTONIO MIGUEL	SOCIAL MEDIA MARKETING Y SU INFLUENCIA EN EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR EN LA TIENDA SAGA FALABELLA CHICLAYO – 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	ARTEAGA VALLEJOS GABY LICET PISCOYA VALDERA NADDIA	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL CENTRO MEDICO ESPECIALIZADO LAB. SALUD S.A.C CHICLAYO - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	BARCO MENDOZA GISSELI DEL MILAGRO CHAVEZ LEIVA VILMA YANETH	EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA KONECTA-SEDE CHICLAYO-2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7	BAZAN VILLEGAS KATERIN LISSET SAAVERA FACHO DIRCE LIZBETH	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SELECCIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA GRUPO ASES CAPITAL SAC, CHICLAYO-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	BENITES PAZ STELLA HELGA	CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS CENTRO DE SALUD MATERNO SANTA CATALINA SAN PEDRO DE LLOC - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	BRAVO RENILLA VIVIANA KAROLINA DAMIAN SANTAMARIA ESTEFANY	DESARROLLO DEL TALENTO Y SU DESEMPEÑO LABORAL EN EPOCA DE PANDEMIA EN EL ESTUDIO CHÁVEZ TOVAR S.A.C , CHICLAYO – 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	BURGA CALVAY JUANDIEGO	LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES TDM CONSTRUCCIÓN CONSULTORIA Y SERVICIO E.I.R.L TALARA – 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	BUSTAMANTE PERALTA MEDALI MILAGROS PARIAHUACHE CACERES JOHANNA FABIOLA	PROCESO DE LOGISTICA Y LA MEJORA DEL CONTROL DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA ELECTRO TOCACHE S.A-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	CANALES BEJARANO EDUARDO ENRIQUE	"EL SISTEMA DE TESORERÍA Y SU INCIDENCIA EN LA CAPTACIÓN DE FONDOS PUBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BREÑA , 2020".	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	CHANZAPA ACOSTA JHEANINA	MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL PARA MEJORAR LA CALIDAD FINANCIERA EN LA COOPAC SANTO CRISTO DE BAGAZAN, SORITOR- SAN MARTIN-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	CASTAÑEDA MUNDACA PERLA VIOLETA VENEGAS SÁNCHEZ YNGRID LISSETH	COACHING EMPRESARIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA FERRETEROS Y CONSTRUCTORES DEL NORTE S.A.C , CHICLAYO - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15	CHURA ALANOCA DAYSI LOURDES	CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL EN GOBIERNO REGIONAL DE TACNA - 2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1097-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO DE PROYECTO	LINEA DE INVESTIGACION
16	COMECA YOMONA KEILA JOHANNY	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LOS PERFILES DE PUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LONYA GRANDE - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	CORONEL AYALA ZULEMA DELGADO AREVALO ANALI	PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN COMEDORES POPULARES , DISTRITO DE BAGUA - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18	CORREA MIRANDA MARLENE ESTHER VENTURA PERLECHE FELIPE ANDERSON	LA MOTIVACION Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PATAZ , LA LIBERTAD -2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	CUBAS CANTU, KEVIN ANDREE FLORES ALVA DIANI LISBETH	CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE MOTUPE - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20	CUMPA YSIQUE ROSA ELIZABETH	COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LOGRAR MAYOR PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA OLTURSA CHICLAYO - 2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21	DOMINGUEZ MALAVER CARLOS ANDRES	LA GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS PARA MEJORAR PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA EMPRESA SERVICIO L&C DEL PERÚ, LIMA 2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22	FIESTAS FIESTAS PATRICIA YAQUELINE HURTADO DAMIAN NOE JONATHAN	INFORMALIDAD PESQUERA ARTESANAL Y EL CRECIMIENTO ECONÓMICO EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA MAGUS E.I.R.L CALLAO , 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23	FLORES LEYVA MARIA GRISELDA REYES AMPUERO ANTHONY JUNIOR	PLAN DE NEGOCIO PARA SUCURSAL DE LA EMPRESA CASA DEL MÉDICO DEL PERÚ SAC EN JAEN - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24	FLORES RIVERA JAIDY JUNETH CABALLERO VILLOSLADA GERALDINE EVELIN	EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA CABALLERO CONTRATISTA GENERALES I.E.R. L. YURIMAGUAS - LORETO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25	FLORES SAMAME YAHIRA ZAMORA PRETEL SERGIO	MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ, CAJAMARCA-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26	HERNÁNDEZ CORNEJO JENNY GABRIELA	PLAN DE MARKETING MIX PARA LA REACTIVACIÓN DE LAS VENTAS EN EL HOTEL ROYAL DECAMERON PUNTA SAL ,TUMBES- 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
27	HERNANDEZ HERNADEZ, THERLY JEAMPIERS MEJIA CERDAN JOHN ANTONIO	ANÁLISIS DEL PROCESO PRODUCTIVO Y COMERCIALIZACIÓN DE PALTA EN LA EMPRESA ORGANIC ANDES FOOD SAC. LAMBAYEQUE - 2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28	LOPEZ PEREZ JHAZMINE ANTONELLA SALAZAR VILLANUEVA JOSE JAVIER	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DEL CENTRO CLÍNICO Y ESTÉTICO COSMEDIKA JAÉN-2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

 Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1097-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO DE PROYECTO	LINEA DE INVESTIGACION
29	MANZANARES MACHADO JOSE HUGO	PROCESO DE GESTIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN EL BANCO DE LA NACIÓN - CAJAMARCA, 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
30	MONTENEGRO CUMPA, MIGUEL ANGEL SARMIENTO MUSAYON YESENIA MILAGROS	MOTIVACION LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA CLINICA ODONTOLOGICA AURADENT CHICLAYO -2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
31	MULATILLO CHANTA JOEL HENRY NUNURA GIRON LUIS ARTURO	LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO EN LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO, 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
32	NAVA HERNANDEZ ROBERTO MIGUEL	APLICACIÓN DE LAS 5S Y EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA CARDIO PERFUSIÓN E.I.R.L, LIMA - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
33	ORDÓÑEZ PRAVIA THANIA VIVES BENITES CARLOS ANTONIO	MARKETING DIGITAL Y EL INCREMENTO DE VENTAS EN LA EMPRESA NPC SERVICIOS GENERALES, CHICLAYO -2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
34	PEREGRINO PAZ DIEGO LUIS	EL MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA CLÍNICA DENTAL CERDENT - CHICLAYO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
35	PEREZ TRAUCO, ROLLI EDGAR GUEVARA GAVIDIA ARMANDO	PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DEL CENTRO MÉDICO AMAZONAS EIRL - CHACHAPOYAS- 2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
36	PIZARRO PAZ SAMIR	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA EL INCREMENTO DE VENTAS EN LA EMPRESA HC INDUSTRIAL SAFETY PERU S.R.L - CHICLAYO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
37	PUICON ALARCON KEVIN	LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN HIPERMERCADOS TOTTUS DE LA CIUDAD DE CHICLAYO - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
38	QUISPE QUISPE JUAN GABRIEL	LA GESTIÓN MUNICIPAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHUMBIVILCAS - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
39	RELAYZE VALENCIA ALICIA LUISA UBILLUS FLORES ROMINA	LA SATISFACCIÓN Y EL NIVEL DE MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE - 2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
40	RUIZ URBINA, JOHANA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL OTORGAMIENTO DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA- 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1097-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO DE PROYECTO	LINEA DE INVESTIGACION
41	RODRIGUEZ VALDIVIEZO JOHANNA SOTELO ROALCABA CINTHYA	MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CLINICA MEDICA CAYETANO HEREDIA SAN MARTIN DE PORRES, LIMA - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
42	TORREL TAFUR CARLOS ALEXANDER	APALANCAMIENTO FINANCIERO Y EL INCREMENTO DE LA VENTAS EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE CALZADO EN EL MERCADO DE TRUJILLO - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
43	VALLEJOS RODRIGUEZ HERLY ELISETT STEVEN JUSTIN VEGAS MENDOZA	ESTRATEGIAS DE NEUROMARKETING PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN EL RESTAURANT TURÍSTICO BEIRUT - CHICLAYO - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
44	VELASCO CANO KEYMI YANET	PLAN DE MARKETING MIX PARA MEJORAR LAS VENTAS EN LA EMPRESA SAN MATEO GRUPO INMOBILIARIO S.A.C CHICLAYO-2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
45	VELASQUEZ LLONTOP ZYLENA	CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA TRANSPORTES HERNANDEZ S.A.C - CHICLAYO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
46	ZARATE ATOCHE VICTOR CHARLIE	LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN CASA RESTAURANT PIZZERIA DEL ABUELO CHOTA - CAJAMARCA 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

FORMATO T1



**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 20 de septiembre 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Ruiz Urbina Johana, identificada con D.N.I Nº 43016624

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL OTORGAMIENTO DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA- 2020 presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de LICENCIADA EN ADMINISTRACION , de la Facultad de Ciencias Empresariales , Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Ruiz Urbina Johana	43016624	

Anexo 7: Fotos de aplicación de la encuesta







Anexo 8: Reporte TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL OT
ORGAMIENTO DE LAS LICENCIAS DE FU
NCIONAMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD
D**

AUTOR

Johana Ruiz Urbina

RECuento DE PALABRAS

12462 Words

RECuento DE CARACTERES

68061 Characters

RECuento DE PÁGINAS

46 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

224.6KB

FECHA DE ENTREGA

Dec 18, 2022 8:42 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 18, 2022 8:43 AM GMT-5

● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Anexo 9: Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° **1097-FACEM-USS-2020**, presentado por el/la Bachiller, **RUIZ URBINA JOHANA**, con su tesis Titulada **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL OTORGAMIENTO DE LAS LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA-2020**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **19%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 22 de diciembre 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. J. García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.