



**FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO**

TESIS

**EFICACIA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA
OTORGAMIENTO DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO
COMERCIAL EN LA MUNICIPALIDAD JOSE LEONARDO ORTIZ.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ABOGADO**

Autor:

Estela La Rosa, Robert Álvaro

Asesor:

Dra. Ángela Uchofen Urbina.

Línea de investigación:

Derecho Municipal

Chiclayo - Perú

2018

Estela La Rosa, Robert Álvaro
Autor

Abg. Angela Uchofen Urbina
Asesor Metodológico

Abg. Ángela Uchofen Urbina
Asesor Especialista

Mg. Carlos Andree Rodas Quintana
Presidente de Jurado

Mg, Rosa Elizabeth Delgado Fernández
Secretario(a) de Jurado

Abg. José Luis Samillan Carrasco
Vocal/Asesor de Jurado

DEDICATORIA

***A MIS QUERIDOS PADRES;
Por haber sido el apoyo constante
y estímulo para mi superación
personal y profesional.
Por recibir cada día de ellos su
Amor y comprensión, lo cual motivo
Alcanzar mis metas y las aspiraciones
De mi vida.***

***A MI ESPOSA Y A MI HIJO RENATITO.
-A mi esposa por ser mi mejor amiga, la
Mejor esposa y la mejor compañera que
Dios me pudo haber puesto en la vida.
-A mi hijo Renatito por ser la razón de mi
Vida y el motor de mi existir, por el cual
Luchare incansablemente para darle a el
Un futuro prospero lleno de amor como lo
Merece.***

AGRADECIMIENTO

A LA DOCTORA KATHERINE UCHOFEN URBINA:

Mi sincero y profundo agradecimiento por sus orientaciones asesorías y valioso aporte profesional en la realización de la presente tesis.

A LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Por ser mi alma mater donde impulsaron mi desarrollo personal y profesional

y donde conté con el apoyo de todos los docentes.

A LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

Por permitirme culminar mis estudios

De manera satisfactoria y con éxito.

AL DOCTOR AMARO LA ROSA PINEDO

Mi más sincero y profundo a mi tío Amaro La Rosa, por su constante orientación, por su apoyo infinito y desinteresado, lo cual hizo posible la culminación con éxito de mi maestría.

INDICE

CARÁTULA	1
PÁGINA DEL JURADO	2
DEDICATORIAS	3
AGRADECIMIENTOS	4
INDICE	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO REFERENCIAL	17
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.2 TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA	20
2.3 PRINCIPIOS RELACIONADOS CON EL TEMA	32
2.4 CONCEPTOS RELACIONADOS AL TEMA	33
III. MÉTODO	38
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	38
3.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	39
3.3 POBLACIÓN MUESTRAL	39
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	41
3.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	43
3.6 ASPECTOS ÉTICOS	43
IV. RESULTADOS	45
V. DISCUSIÓN	51
V. CONCLUSIONES	64
VI. RECOMERNDACIONES	65
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
VIII. ANEXOS	69

RESUMEN

Con el objetivo de identificar el nivel de eficacia de los procedimientos administrativos para el otorgamiento de licencias de funcionamiento comercial desde la percepción de los usuarios sobre los elementos que lo determinan, se realizó una investigación explicativa de carácter descriptiva-correlacional aplicándose una encuesta estructurada en 153 usuarios de la Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz de Chiclayo, 2018. Los datos fueron procesados con ayuda del paquete estadístico SPSS-V22 en español concluyéndose que la eficacia de los procedimientos administrativos para el otorgamiento de licencias de funcionamiento de locales comerciales es Media en un 48,4% y está relacionada y/o asociada a las características de los procedimientos administrativos (Malas en un 47,1%), las condiciones de seguridad de defensa civil (Regular en un 50,3%), las características del TUPA (Malas en un 44,4%), el uso de la simplificación administrativa (Malo en un 44,4%), el papel del equipo de mejora continua (Malo en un 46,4%) y al papel del funcionario que atiende al usuario (Malo en un 53,6%). La intensidad de dichas relaciones y/o asociaciones son: Moderada ($CC = 0,521$) con las características de los procedimientos administrativos, Alta ($CC = 0,617$) con las condiciones de seguridad de defensa civil, Moderada ($CC = 0,556$) con las características del TUPA, Moderada ($CC = 0,573$) con el uso de la simplificación administrativa, Moderada ($CC = 0,505$) con el papel del equipo de mejora continua y, Alta ($CC = 0,616$) con el papel del funcionario que atiende al usuario.

Palabras clave: Licencias de funcionamiento y, eficacia de procedimientos administrativos

ABSTRACT

In order to identify the level of effectiveness of administrative procedures for the granting of licenses for commercial operation from the perception of users on the elements that determine it, an explanatory investigation of a descriptive-correlational nature was carried out applying a structured survey in 153 users of the District Municipality of José Leonardo Ortiz de Chiclayo, 2018. The data were processed with the help of the statistical package SPSS-V22 in Spanish, concluding that the efficiency of the administrative procedures for the granting of operating licenses of commercial premises is Half in 48,4% and is related and/or associated to the characteristics of the administrative procedures (Bad in 47.1%), the civil defense security conditions (Regular in 50.3%), the characteristics of the TUPA (Bad in 44.4%), the use of administrative simplification (Bad in 44.4%), the role of the team of continuous improvement (Bad in 46.4%) and the role of the official that serves the user (Bad in 53.6%). The intensity of these relationships and / or associations are: Moderate (CC = 0.521) with the characteristics of administrative procedures, high (CC = 0.617) with the conditions of civil defense security, Moderate (CC = 0.556) with the characteristics of the TUPA, Moderate (CC = 0.573) with the use of administrative simplification, Moderate (CC = 0.505) with the role of the team of continuous and High (CC = 0.616) with the role of the official that serves the user.

Keywords: Operating licenses and, efficiency of administrative procedures

I. INTRODUCCIÓN

En la gran mayoría de países del mundo, sino en su totalidad, los gobiernos locales de sus principales ciudades presentan serios problemas políticos, económicos administrativos y socioculturales a raíz de la ineficacia de sus procedimientos y políticas de otorgamiento de licencias para el funcionamiento de establecimientos comerciales. Estas ineficacias son consideradas retrasos en la adopción de una disciplina del procedimiento administrativo cuya existencia data desde tiempos remotos y en algunas ciudades llevan ya centenas de años. Sin embargo, debido principalmente a la no existencia de una doctrina jurídica de respaldo hasta antes de la década de 1900 (en la mayoría de casos), no se consideraron como sujetos de actos jurídicos normativos sino como actos políticos de competencia restringida hasta para los gobiernos locales de las grandes mega-metrópolis del mundo: Berlín en Alemania, Roma en Italia, Barcelona y Madrid en España, Nueva York y California en EE.UU., Tokio en Japón, Londres en Reino Unido, etc. (Aberastury y Blanke, 2011).

A partir de entonces paralelamente al surgimiento de las principales doctrinas jurídicas para mejorar los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias para el funcionamiento de establecimientos comerciales, nacieron los sistemas de tutela jurisdiccional administrativa fundamentado en la impugnación de medidas administrativas, configurando un nuevo conjunto de problemas de jurisprudencia municipal con impacto socioculturales negativos y ligados a los desarrollos desiguales de las ciudades (Aberastury y Blanke, 2011).

Hoy, tanto doctrina jurídica y normativa como los sistemas de tutela jurisdiccional caminan de la mano de extremos tanto en la evaluación de las medidas municipales como de sus consecuencias y en la mayoría de las ciudades se han tipificado como expresiones de la voluntad del Estado aplicados a casos concretos y se han otorgado poderes, que, son discutidos pero aplicados de acuerdo a los intereses y prioridades de las políticas de los gobiernos de turno (Aberastury y Blanke, 2011).

En Francia, por ejemplo, haciendo referencia a la Ley General de Procedimientos Administrativos N° 241/90, la disciplina del procedimiento se realizaba como aún se realiza en otros ordenamientos. El código francés se convirtió, conforme las reglas de elaboración, esencialmente en jurisprudencial para Alemania debido a la necesidad de imponer una serie de normas generales para la disciplina del procedimiento administrativo. La Ley Francesa 241/90 es una ley precisa, con algunas reglas generales sobre el procedimiento. No incorpora un marco completo y exhaustivo y actúa, sólo como un mínimo común denominador. El inciso 2 del artículo 1 de la ley 241/90 especifica que la administración pública no puede agravar el procedimiento, excepto por extraordinarias y fundamentadas exigencias impuestas por el desarrollo de la infracción. En la aplicación de este principio no se permite a la Administración cumplir actos instructivos superfluos o imponer a los individuos cumplimientos que no correspondían a su jurisdicción. En este contexto, una ejecución de este principio son las normas de auto certificación, y también el artículo 30 de la ley 241/90 respecto a los actos notorios.

En América Latina la ineficacia de los procedimientos administrativos y de sus políticas de otorgamiento de licencias para el funcionamiento de establecimientos comerciales está ligado a la falta de articulación para la evaluación de los diversos tipos de indicadores que surgen de estos procesos (BM, 2014), a la existencia de privilegios aun cuando las normas y sus reglamentos son de aplicación obligatoria para toda la Administración Central (inclusive los órganos desconcentrados) y las entidades descentralizadas, al desconocimiento que toda persona física o jurídica, de carácter privado o público, tiene aptitud o puede actuar en un procedimiento administrativo de otorgamiento de licencias para funcionamiento de establecimientos comerciales. Como condición general, la condición que habilita la legitimación es la titularidad de un “derecho subjetivo” o de un “interés legítimo”. El titular de un “interés simple” puede ser reconocido como parte del procedimiento sólo por excepción. Quien sea parte en un procedimiento puede ser representado por otro, y cualquier individuo física o jurídica puede intervenir como representante de la parte. Solo se necesita el patrocinio letrado obligatorio “cuando se planteen o debatan

cuestiones jurídicas” si el representante no es un profesional del Derecho (Aberastury, 2011).

Es más, se desconoce que los procedimientos pueden empezar de oficio, o a petición de cualquier persona “que invoque un derecho subjetivo o un interés legítimo”. Iniciado el trámite de cualquiera o de ambos modos, la Administración tiene la obligación de impulsar de oficio las actuaciones (lo que no niega que el interesado también realice el procedimiento) Dewar, 2011).

En nuestro país la falta de eficacia en procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias para funcionamiento de establecimientos comerciales es atribuido a la existencia de vacíos en la prestación de los servicios públicos, a inapropiados procesos de producción de bienes y servicios públicos, a una infraestructura, equipamiento y gestión logística insuficiente, a una inapropiada política y gestión de recursos humanos, a una restringida evaluación de resultados e impactos, así como seguimiento y monitoreo de los insumos, procesos, productos y resultados de proyectos y actividades. A ello se agrega fácilmente la carencia de sistemas y métodos de gestión de la información y del conocimiento (Chávez, 2010).

Los procesos dentro de las organizaciones se deben determinar como una sucesión de actividades que modifican una entrada en una salida, agregándole un valor en cada periodo de la cadena. No obstante, la mayor parte de entidades no tienen los recursos para trabajar en la optimización de sus procesos de producción de bienes y servicios públicos. En ese aspecto, no se estudia de manera exigente y estructural cómo optimizar, formalizar y automatizar cada uno de los procesos internos a lo largo de la cadena de valor (Cooper, y Schindler, 2011).

Una de las dificultades neurálgicas en esta materia, es la desarticulación de los principales sistemas administrativos, además de ser complicados, engorrosos y a veces de difícil cumplimiento, sobre todo para los Gobiernos Locales más pequeños con menores capacidades institucionales –no están diseñados considerando la gran heterogeneidad de instituciones públicas existente en el país-. De allí que, en las

labores de los funcionarios, prime el criterio de cumplimiento de sus funciones, relacionado estrictamente con la normatividad determinada en los documentos de gestión-, en detrimento de la búsqueda de la satisfacción del ciudadano usuario de los servicios públicos (Adrianzen, 2010).

Las capacidades de gestión de las entidades públicas también se ven perjudicadas por una deficiente infraestructura y equipamiento. Es así que en muchos casos la infraestructura es pobre, y el equipamiento y mobiliario son antiguos. Así mismo varias entidades tienen muchas sedes laborales y a su personal repartido y fraccionado entre ellas, lo cual implica muchos costos de gestión y coordinación como resultado de pérdidas de tiempo en traslados para sostener reuniones o tramitación de documentos. Adicionalmente a esto, se presentan las carencias de planificación y gestión de tecnologías de información, en tanto actualmente, las áreas a cargo de éstas son establecidas como responsables del soporte técnico y no como un área que puede sumar al planeamiento y gestión de la institución, en tanto a la identificación y gestión de las necesidades tecnológicas para apoyar las funciones sustantivas de la institución y con ello, contribuir al logro de sus metas y resultados de gestión (Adrianzen, 2010; Fernández, 2013).

Por su parte la inapropiada política y gestión de recursos humanos se caracteriza por la confirmada coexistencia de distintos regímenes laborales y por la carencia de un marco legal e institucional que, en lugar de conceder la flexibilidad que se requiere para atender las diferentes necesidades de recursos humanos de entidades heterogéneas, trata de ajustar todos los aspectos críticos de una apropiada gestión de recursos humanos -por ejemplo, estandariza los sueldos e incentivos, o es muy inflexible para contratar y desligar personal a plazo fijo o en las condiciones en las que se puede contratar personal de naturaleza temporal- (Boza, 2011).

A ello se tendría que sumar la ausencia de políticas claras de desarrollo de capacidades, ya que se les trata como un conjunto de cursos dictados de manera espontánea y la entrega de información y herramientas a los funcionarios públicos, sin ningún tipo de seguimiento ni evaluación de desempeño. Estos esfuerzos,

además, son mayormente decididos de manera unilateral por cada sector y organizados por sus necesidades de corto plazo (Goldmark, Jaramillo y Silva, 2012).

Por otro lado, como resultado de la falta de un sistema de planificación que defina objetivos claros y moderados tomando en cuenta las brechas de necesidades de la población, las entidades no cuentan con para monitorear su gestión en los distintos niveles de objetivos y responsabilidad sobre los mismos. Además, se determina que la información para la toma de decisiones no obligatoriamente pasa por procesos rigurosos de control de calidad; los datos no están centralizados en bases consolidadas, ordenadas y confiables, sino que se encuentran esparcidos entre diferentes áreas, personas y en bases de datos desvinculadas; además, hay información que se procesa a mano –lo cual puede llevar a error humano (Goldmark, Jaramillo y Silva, 2012).

Esta fase lleva a que existan altos costos de transacción y coordinación para lograr información o que la calidad de la información no sea adecuada, lo que, a su vez, obstaculiza el acceso a información para peritar la gestión y sus resultados, y tomar con oportunidad las decisiones que de ello se deriven (Boza, 2011).

Así mismo, en el Estado no existe de forma institucionalizada un sistema de gestión de la información y el conocimiento, ni existe un sistema de recojo y transferencia de buenas prácticas; las lecciones aprendidas de la propia experiencia no se registran, por lo que se reiteran siempre los mismos errores y se busca soluciones a problemas que ya habían sido solucionados, generando pérdidas de tiempo, ineficiencias, además de que las mejores prácticas no se aplican, ni se comparten (Goldmark, Jaramillo y Silva, 2012).

En términos ya específicos, la ineficacia de los Procedimientos Administrativos de Otorgamiento de Licencia de Funcionamiento para Establecimientos Comerciales en el distrito de José Leonardo Ortiz, que es uno de los veinte distritos de la Provincia de Chiclayo y está ubicado en el Departamento de Lambayeque, bajo la administración del Gobierno Regional de Lambayeque, en el norte de Perú, no

escapa a los problemas mencionados, es más, ha sido y es afectado directa o indirectamente por incumplimientos, por parte de las autoridades encargadas de emitir las respectivas licencias, así como, por la informalidad del funcionamiento de locales comerciales cuyas actividades son prohibidas por ley o las normas municipales (venta ilegal de bebidas alcohólicas principalmente).

Muchos de los casos de este fenómeno social se presenta con locales comerciales que contando con licencia de funcionamiento, no cumplen con las normas vigente (horarios permitidos por ley, expendio o venta a menores de edad, etc.) y en otros casos con locales comerciales informales que de manera clandestina son aperturados sin el mayor diligenciamiento para los respectivos permisos municipales. En ambos casos los actos ilegales se presentan en constante situación de flagrancia respecto de la Ley N° 28976 o ley marco de las licencias de funcionamiento.

Asimismo, el problema abordado en la presente investigación abarca Empirismo Normativos, toda vez que los procedimientos abordados según el TUPA de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, no son los más apropiados, porque no se les brinda, por parte de sus trabajadores un servicio rápido y oportuno, a los pobladores – usuarios, debido a que esta municipalidad no cuenta con un TUPA actualizado, acorde con los lineamientos de la nueva metodología que se requirió para la elaboración de los TUPAS, establecido por el decreto supremo 064-2010-PCM, o contando con determinados procedimientos aplicables que podrían resultar eficaces, no se aplican, por lo se viene trabajando de manera tradicional e ineficaz, dejando en evidencia los empirismos normativos existentes en la presente problemática.

Formulación del Problema

¿Cuál es la eficacia de los procedimientos administrativos para el otorgamiento de licencias de funcionamiento comercial desde la percepción de los usuarios sobre los elementos que lo determinan, Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz de Chiclayo, 2018?

Justificación e importancia del estudio

La presente investigación nos permite tener conocimiento acerca de cómo se vienen desarrollando los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, específicamente respecto al otorgamiento de licencia de funcionamiento, evidenciando la manera como se viene incumpliendo con lo estipulado en el texto del artículo 2º de la Ley N° 28976 o Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, sobre la compatibilidad de uso de acuerdo a la zonificación vigente.

En lo social la presente investigación nos permite generar criterios valorativos sobre el papel de las autoridades y los usuarios respecto del desarrollo sociocultural del distrito José Leonardo Ortiz.

En lo académico profesional el estudio nos permite desarrollar conocimientos y aproximaciones teóricas sobre el área temática, lo que sirva para una mejor orientación jurídica y conceptual.

Además la investigación tiene por objeto identificar las determinantes de la eficacia en los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencia para el funcionamiento de establecimientos comerciales a través de los Planteamientos Teóricos, Normas y Legislación comparada. Esto nos permitirá identificar las discrepancias teóricas y Discordancias Normativas, mediante un análisis cuantitativo y cualitativo; con el propósito de identificar las causas y motivos de cada parte del problema; de tal manera que se pueda tener base para proponer recomendaciones que pueden contribuir a corregir este problema. En tal sentido, servirá con referencia para estudios posteriores respecto del área temática y sus lineamientos, lo que podrá ser aprovechado por el gobierno distrital para estructurar una mejor política administrativa respecto a sus procedimientos de Otorgamiento de Licencia de Funcionamiento para Establecimientos Comerciales en el distrito de José Leonardo Ortiz.

Objetivo General

Identificar la eficacia de los procedimientos administrativos para el otorgamiento de licencias de funcionamiento comercial desde la percepción de los usuarios sobre los elementos que lo determinan, Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz de Chiclayo, 2018.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de eficacia de los procedimientos administrativos para el otorgamiento de licencias de funcionamiento comercial desde la percepción de los usuarios sobre las características de los procedimientos administrativos.
- Identificar el nivel de eficacia de los procedimientos administrativos para el otorgamiento de licencias de funcionamiento comercial desde la percepción de los usuarios sobre la estandarización de las condiciones de seguridad en defensa civil.
- Identificar el nivel de eficacia de los procedimientos administrativos para el otorgamiento de licencias de funcionamiento comercial desde la percepción de los usuarios sobre las características del Tupa.
- Identificar el nivel de eficacia de los procedimientos administrativos para el otorgamiento de licencias de funcionamiento comercial desde la percepción de los usuarios sobre el uso de los procedimientos de simplificación administrativa.
- Identificar el nivel de eficacia de los procedimientos administrativos para el otorgamiento de licencias de funcionamiento comercial desde la percepción de los usuarios sobre el papel del Equipo de de mejora continua de la Municipalidad.

- Identificar el nivel de eficacia de los procedimientos administrativos para el otorgamiento de licencias de funcionamiento comercial desde la percepción de los usuarios sobre el papel del funcionario que atiende al usuario.

II. MARCO REFERENCIAL

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A nivel internacional se han reportado estudios como el de Enríquez (Guatemala, 2014), en su investigación sobre los Procedimientos administrativos jurídicos a consecuencia de solicitar una licencia de construcción de una vivienda familiar como obligación de un propietario en el municipio de Mixco, se concluye que el municipio como organización básica del Estado, por medio de sus autoridades autónomas, descentralizadas y competentes, está facultada para emitir tasas Municipales y así cumplir con la satisfacción de las necesidades de la población e incrementar el patrimonio del ayuntamiento. Las Tasas de funcionamiento se caracterizan por ser tributos carentes de fuerza legalmente constituida (Enríquez, 2014).

Castelo y Sánchez (Ecuador, 2015), en un estudio sobre el impacto de la informalidad en función a la normativa legal para funcionamiento de locales comerciales, desarrollado en Quito- Ecuador, concluyeron que la necesidad de reforzar los conocimientos de la normativa en torno a la operatividad de estos negocios y especialmente en lo vinculado a los horarios de atención al público es a fin de garantizar la protección tanto de los propietarios como de sus usuarios. Tras evidenciar diversos locales comerciales informales, concluyo que la obligación como autoridades es dar a conocer estas normativas legales y cautelar que las mismas se plasmen, y la colaboración mutua es vital para lograr la seguridad de todos, y para incrementar el desarrollo social y fiscal del Estado Ecuatoriano (Castelo y Sánchez, 2015).

Osorno F. (México, 2014), en su estudio sobre el sistema de apertura rápida de empresas (SARE) como instrumento de mejora regulatoria para el desarrollo económico en el Estado de México, concluye que al ser la mejora regulatoria un mecanismo de simplificación administrativa en el que permite a los empresarios y emprendedores tener actividad económica, permite la formalización del empresariado. Su implementación impulsa la creación de

empresas de bajo riesgo legalmente constituidas dentro del municipio, en tal sentido sería importante poder ampliarlo a empresas de riesgo medio, en busca de aumentar el catálogo de giros que pueden ser constituidas a través del programa SARE (Osorno, 2014).

Laínez J. (Perú, 2016) en su investigación sobre la percepción del texto único de procedimientos administrativos (TUPA) y la gestión administrativa en la Municipalidad del Rímac 2016, concluye que existe relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo con el nivel de gestión administrativa la Municipalidad distrital del Rímac al 2016. La relaciones específicas se dan entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo con el nivel de gestión administrativa (Rho: 0,566), la planificación (Rho: 0,303), el nivel de organización (Rho: 0,580), el nivel de dirección (Rho: 0,468) y con el nivel de control (Rho: 0,246) en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016.

Coah E., y Limachi O. (Perú, 2016), en su estudio sobre los procesos administrativos y la satisfacción del usuario de la sub gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2016, concluyen que el nivel de satisfacción es de regular con un 69.9% y la percepción que tienen los usuarios en relación a la información proporcionada por los servidores públicos se encuentra en una escala regular, sobre los tiempos en los procesos Administrativos tienen por escala entre malo y regular, la atención al usuario tiene por escala entre bueno y regular, y sobre la infraestructura de la Sub-gerencia se encontró que tiene por escala regular. Sobre los trámites administrativos en relación al tiempo de demora el 43% de los usuarios se encuentran insatisfechos siendo el área de adjudicación es quien mayor demora de 31 días hábiles y Área de Licencias de Funcionamiento menor demora de 0 días hábiles. El 49.7% de los usuarios consideran regular a que la Municipalidad cumpla con satisfacer positivamente los requerimientos de ellos, sobre el asesoramiento del

trabajador respecto al trámite administrativo, el 40.6% de los usuarios consideran que es poca la orientación que se brinda. El 55.2% de los usuarios consideran poco eficiente el procedimiento para la atención de sus solicitudes. Se pudo comprobar que si existe relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y los procesos administrativos en la sub-gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna (Coah y Limachi (Perú, 2016).

Tejada, L. (Perú, 2014), en su investigación sobre la gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao, concluye que la organización municipal tiene deficiencias en la gestión administrativa y mejora de administración, igualmente no permitió acceso a la información y no ha iniciado la mejora de servicios municipales, sin embargo existe la intención de mejorar la gestión. En el ámbito de la municipalidad se aprecia algunas deficiencias como: Trabajo en equipo, participación de los trabajadores, delegación de responsabilidades, capacitación, los gerentes no tienen un mínimo de reglas, prefieren tener muy poco contacto y apoyo para los trabajadores como puede observarse citamos algunas causas a corregir en términos de proceso como pilar fundamental en busca de aplicación de la gestión administrativa y su mejora administrativa que permitirá perfeccionar los servicios municipales a partir de objetivos propuestos como es la de plantear la gestión administrativa y su mejora de administración municipal (Tejada, 2014).

Calderón D. (Perú, 2014) en su estudio sobre la fiscalización de licencias de funcionamiento de locales comerciales en Sábado Baratillo del distrito de Santiago - Cusco, como forma para reducir la informalidad, concluye que no contar con una adecuada fiscalización por parte de la Municipalidad Distrital, genera en parte el incremento del sector informal. Ningún establecimiento ubicado en Sábado Baratillo de Distrito de Santiago cuenta con licencia de funcionamiento, no cumplen con los requisitos que exige la municipalidad. Los principales factores de esta situación son: el desconocimiento sobre las

normas, requisitos respecto a las licencias y procedimientos que se debe de realizar ante la municipalidad y el desinterés por parte de los comerciantes para formalizarse (Calderón, 2014).

Asca y Rodas (Perú, 2013) en su estudio sobre los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de San Isidro en el año 2013, concluyen que existe una influencia moderada fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.449**)

2.2 TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA

2.2.1 La Licencia de Funcionamiento

Es la autorización que otorga la municipalidad para el desarrollo de cualquier actividad económica comercial, industrial o de servicios, con o sin fines de lucro, en un establecimiento determinado y a favor del titular del mismo. Se podrá solicitar una licencia de funcionamiento que incluya más de un giro, siempre y cuando los giros sean afines o complementarios. La licencia de funcionamiento es otorgada por cada establecimiento en donde se desee desarrollar una actividad económica. Estas licencias no tienen fecha de vencimiento, pero podrán otorgarse licencias de funcionamiento con plazo de vencimiento cuando el solicitante así lo requiera.

La licencia de funcionamiento se otorga luego de un único procedimiento administrativo; esto significa que no se necesita hacer ningún trámite previo en la municipalidad.

Actualmente los municipios facilitan la obtención de la licencia de funcionamiento comercial con solo presentar una solicitud con carácter de Declaración Jurada que tiene que llenar y firmar el interesado al iniciar su trámite. En esta solicitud debe declarar, principalmente, que su establecimiento cumple con los requisitos de seguridad básicos, la ubicación, el área que tiene tu local y el giro al que te vas a dedicar, entre otros. Esta

Presunción de Veracidad es uno de los pilares más importantes de la simplificación del trámite, por lo tanto, no puede mentir ni omitir información pues la misma será verificada después por la municipalidad.

De acuerdo a la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, la municipalidad solo evalúa dos aspectos para el otorgamiento de la licencia: a) La Zonificación y compatibilidad de uso: esta evaluación consiste en verificar en el plano de zonificación del distrito, si el giro que vas a desarrollar es compatible con la zona o no; b) Las condiciones de seguridad del establecimiento en Defensa Civil: Inspectores técnicos de tu municipalidad o gobierno regional, se encargarán de verificar si tu establecimiento cumple con las condiciones de seguridad en Defensa Civil para el desarrollo adecuado de las actividades a las que te dedicas. Si la Municipalidad considera que debe verificar otros temas, lo hará posteriormente. Esta Inspección podrá realizarse antes o después que la municipalidad te entregue la licencia de funcionamiento.

El plazo máximo de emisión de la licencia de funcionamiento es de quince (15) días hábiles. Si en ese lapso, la municipalidad no notifica indicando que no sea cumplido con todos los requisitos para la entrega de la licencia, quiere decir que el trámite ha sido aprobado. A esto se le conoce como “Silencio Administrativo Positivo”. Entonces, la municipalidad debe entregar la licencia. No hay la obligación de presentar ningún otro documento adicional.

Sin embargo, la municipalidad podrá adicionar el plazo máximo de 5 días calendarios para notificar el Acto Administrativo señalado en el numeral 24.1 del artículo 24° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444. Esta disposición está contemplada en el Artículo 188°, numeral 188.1 del Decreto Legislativo N° 1029 del 24.06.2008, que modifica la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444 y la Ley del Silencio Administrativo Positivo – Ley N° 29060.

Según la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, en su Art. 7, establece que los requisitos para obtener dicho documento son los siguientes: a) Solicitud de Licencia de Funcionamiento, con carácter de declaración jurada, que incluya: Número de R.U.C. y D.N.I. o Carné de Extranjería del solicitante, tratándose de personas jurídicas o naturales, según corresponda. D.N.I. o Carné de Extranjería del representante legal en caso de personas jurídicas, u otros entes colectivos, o tratándose de personas naturales que actúen mediante representación; b) Vigencia de poder de representante legal, en el caso de personas jurídicas u otros entes colectivos. Tratándose de representación de personas naturales, se requerirá carta poder con firma legalizada; c) Declaración Jurada del cumplimiento de las condiciones de seguridad en la edificación para edificaciones calificadas con riesgo bajo o medio, o la documentación señalada en el Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones, para el caso de edificaciones calificadas con riesgo alto o muy alto.

En el caso que se haya emitido informe favorable respecto de las condiciones de seguridad de la edificación y no el correspondiente certificado de inspección técnica de seguridad en edificaciones en el plazo de tres (3) días hábiles de finalizada la diligencia de inspección, el administrado se encuentra facultado a solicitar la emisión de la licencia de funcionamiento, siempre que se cumplan con los otros requisitos señalados en la presente Ley. Es obligación del funcionario competente de la Municipalidad continuar el trámite de la licencia de funcionamiento, bajo responsabilidad.

Adicionalmente, de ser el caso, serán exigibles los siguientes requisitos: Copia simple del título profesional en el caso de servicios relacionados con la salud; Informar sobre el número de estacionamientos de acuerdo a la normativa vigente, en la Declaración Jurada; Copia simple de la autorización sectorial respectiva en el caso de aquellas actividades que conforme a Ley la requieran de manera previa al otorgamiento de la licencia de funcionamiento; Copia simple de la autorización expedida por el Instituto Nacional de Cultura,

conforme a la Ley N° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación. Excepto en los casos en que el Ministerio de Cultura haya participado en las etapas de remodelación y monitoreo de ejecución de obras previas inmediatas a la solicitud de la licencia del local por el cual se solicita la licencia. Verificados los requisitos señalados, se procederá al pago de la Tasa a que hace referencia el artículo 15 de esta Ley.

2.2.2 Procedimiento Administrativo

La Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General es la norma que hoy en día regula los procedimientos administrativos en el país y ésta tiene una vocación didáctica y pedagógica. En ocasiones esta norma tiene una redacción bastante más próxima a la de un manual de Derecho Administrativo, ya que su innegable preocupación por proporcionar a la Administración y a los administrados múltiples elementos e insumos destinados a facilitar una cabal interpretación de sus preceptos le ha hecho recoger una explicación detallada sobre una serie de temas, además de consignar una larga lista de conceptos que en la mayoría de las normas existentes en el Derecho Comparado no están recogidos expresamente, pues se dan por conocidos y presupuestos (Alva Matteucci, 56).

Al analizar el texto del Artículo I del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General, entendemos que para los fines de la presente norma se tendría entendido por “entidad” o “entidades” de la Administración Pública al Poder Ejecutivo, incorporando a los Organismos Públicos Descentralizados; Ministerios, al Poder Legislativo; al Poder Judicial; a los Gobiernos Locales y Regionales; a los Organismos a los que la Constitución Política del Perú y las leyes les confieren autonomía; así mismo a las demás entidades, proyectos, organismos y programas del Estado, dichas actividades se realizan en virtud de potestades administrativas y, por tanto se consideran sujetas a las normas comunes de derecho público, salvo mandato expreso de Ley que las refiera a otro régimen; y por último a las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o

ejercen función administrativa, en virtud de la delegación, concesión o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia.

Se entiende que aquí se mantendría la tendencia de considerar dentro del concepto de Administración Pública no solo a las entidades estatales sino también en el caso de los particulares. Observemos entonces que en la práctica no sólo existe Administración Pública en el Poder Ejecutivo, sino en mayor parte del Estado y también en entes privados que desempeñan funciones administrativas por habilitación del Estado.

2.2.3 Eficacia de los procedimientos administrativos para el otorgamiento de licencias de funcionamiento comercial.

La Ley de Procedimiento Administrativo General peruana dentro de su Título I referido al régimen jurídico de los actos administrativos ha dedicado un Capítulo a establecer las reglas que conforman el marco sustantivo de la validez o nulidad de los actos administrativos en el que se regulan las causales de nulidad de pleno derecho de los mismos, el principio de conservación de los actos administrativos afectados por vicios no trascendentes, las instancias competentes para declarar la nulidad, así como los efectos y alcances de la declaración de nulidad (Danós, 2013).

En su artículo 8º2 la Ley de Procedimiento Administrativo General define al procedimiento administrativo como todo acto válido dictado conforme al ordenamiento jurídico, es decir, como el acto emitido observando los requisitos de formación establecidos en la citada ley.

En este punto es importante destacar que la Ley de Procedimiento Administrativo General ha precisado las diferencias entre los conceptos “validez” y “eficacia” de los procedimientos administrativos, porque mientras la “validez” del procedimiento hace referencia a su conformidad con el ordenamiento jurídico, el artículo 16.1 establece que la “eficacia” es el momento a partir del cual el procedimiento administrativo produce sus

efectos. Por tanto los citados conceptos “validez” y “eficacia” ostentan en la Ley de Procedimiento Administrativo General una caracterización que no necesariamente coincide con la consagrada por el Código Civil peruano por lo que el estudio y análisis dogmático de su régimen jurídico, así como del procedimiento administrativo en general, debe realizarse exclusivamente desde la perspectiva de la regulación del Derecho Administrativo.

El artículo 9º4 de la Ley de Procedimiento Administrativo General consagra por primera vez de manera expresa en nuestro ordenamiento administrativo la presunción de validez de los actos administrativos conforme al cual todo acto se considera válido en tanto que su nulidad no sea expresamente declarada en sede administrativa mediante los mecanismos que la ley establece o en sede judicial como resultado de los procesos judiciales tramitados con ese propósito.

El denominado por la doctrina principio de presunción de validez de los procedimientos administrativos constituye otro de los elementos característicos del Derecho Administrativo en cuya virtud los actos dictados por una autoridad administrativa se presumen legítimos en tanto su invalidez o disconformidad con el ordenamiento jurídico no sea expresamente declarada por quienes están facultados legalmente para constatarlo.

Dicho principio consagra una presunción *iuris tantum* (admite prueba en contrario) y tiene por fundamento la necesidad de asegurar que la administración pública pueda realizar sus funciones en tutela del interés público sin que los llamados a cumplir sus decisiones puedan obstaculizar las actuaciones de la administración sobre la base de cuestionamientos que no hayan sido confirmados por las autoridades administrativas o judiciales competentes para controlar la legalidad de los actos administrativos. Si no existiera tal principio, toda la actividad estatal podría ser cuestionada con la posibilidad de justificar la desobediencia como regla normal en el cumplimiento de los procedimientos administrativos, obstaculizando el

cumplimiento de los fines públicos al anteponer el interés individual y privado al bien común, sin atender a la preponderancia que aquellos representan como causa final del estado (Goldmark, Jaramillo y Silva, 2012).

En concordancia con lo explicado el artículo 12.2 de la Ley de Procedimiento Administrativo General establece que sólo respecto de los actos administrativos expresamente declarados nulos, ya sea por la propia administración pública en virtud de los recursos que puedan haber interpuesto los interesados o en base a la potestad de declarar la nulidad de oficio de sus propios actos, o por el Poder Judicial en ejercicio de su poder de control de la legalidad de la actuación administrativa, los particulares y los servidores públicos podrán oponerse o negarse al cumplimiento de los mismos.

2.2.4 Determinantes de la eficacia de procedimientos administrativos para el otorgamiento de licencias de funcionamiento comercial.

En los procedimientos administrativos de aprobación automática la solicitud constituye en verdad una comunicación o aviso a la Administración del inicio de actividades por parte de los particulares, a diferencia de los procedimientos administrativos de evaluación previa en lo que la Administración cuenta con un plazo (treinta días hábiles según el artículo 35º de la Ley de Procedimiento Administrativo General) para poder verificar el cumplimiento de los requisitos y/o la legalidad de la documentación presentada por el particular antes de pronunciarse, en los procedimientos de aprobación automática claramente diseñados como instrumentos de celeridad y simplificación administrativa rige el principio de presunción de veracidad de lo afirmado por el solicitante, por lo que la Administración queda facultada para realizar un control posterior o sucesivo de carácter aleatorio que a tenor de lo dispuesto por el artículo 32.3 de la Ley de Procedimiento Administrativo General "en caso de comprobar fraude o falsedad en la declaración, información o en la documentación presentada por el administrado..." traerá como consecuencia la declaratoria de nulidad de los derechos o facultades ilícitamente obtenidos.

Como se sabe el silencio administrativo positivo constituye una figura creada por el legislador a favor del administrado, con la finalidad de combatir la pasividad o negligencia administrativa. En los procedimientos en los que por mandato legal opera el silencio administrativo positivo, como es el caso de los previstos actualmente por el artículo 1° de la Ley 29060, Ley del Silencio Administrativo, con la modificación introducida por el artículo 2° del Decreto Legislativo N° 102914, la omisión de pronunciamiento formal por parte de la Administración dentro de los plazos legalmente establecidos para la resolución de los procedimientos administrativos de evaluación previa, equivale a la emisión de un acto administrativo presunto estimatorio o aprobatorio de la petición formulada por el particular. Vencido el mencionado plazo previsto para resolver, la Administración ya no puede pronunciarse tardíamente en sentido contrario al otorgamiento de lo solicitado o revocarlo, porque se entiende que ha finalizado el procedimiento administrativo y por ende perdido la competencia para pronunciarse, salvo que su contenido se oponga al ordenamiento jurídico, caso en el cual sólo podrá declarar su nulidad de oficio en base a la potestad que le confiere el artículo 202° de la Ley de Procedimiento Administrativo General.

La posibilidad de declarar la nulidad del acto administrativo presunto de carácter favorable al particular obtenido como consecuencia del silencio administrativo positivo tiene por finalidad evitar que se utilice abusivamente dicha técnica para obtener beneficios indebidos o contrarios al ordenamiento jurídico, porque es evidente que no se puede adquirir por silencio administrativo positivo lo que no es posible otorgar legítimamente de modo expreso

Conforme al artículo 14°28 de la Ley de Procedimiento Administrativo General los actos administrativos que padecen de vicios en alguno de sus requisitos de validez de carácter no trascendente o no relevantes no deben declararse nulos de pleno derecho, porque corresponde a las entidades administrativas

más bien proceder a su enmienda, subsanando los vicios o defectos de que adolezcan para que recobren validez.

La finalidad de este dispositivo es salvar la eficacia de las actuaciones administrativas respecto de irregularidades que la propia ley administrativa considera leves. Con tal objeto dispone que deben corregirse las infracciones a los requisitos de validez de los actos administrativos que se estima menos relevantes, para corregir los aspectos viciados y volver a los citados actos plenamente legales y conformes al ordenamiento jurídico.

De esta manera se pone en evidencia que en nuestro régimen administrativo la nulidad de pleno derecho de los actos administrativos no constituye siempre la consecuencia necesaria de todo vicio en la formación o en el contenido de los actos administrativos, porque en los casos que la ley considera que un acto administrativo infringe requisitos que estima de menor trascendencia o relevancia debe primar la conservación de las actuaciones realizadas por la Administración, estableciendo la obligación de restablecer la legalidad infringida mediante el perfeccionamiento o subsanación del acto viciado para volverlo plenamente legal.

La potestad de enmendar los actos administrativos afectados por vicios no trascendentes a que se refiere el artículo 14° de la Ley de Procedimiento Administrativo General, constituye una obligación para la Administración que se fundamenta en la redacción enfática del citado dispositivo: "...procediéndose a su enmienda por la propia autoridad emisora", y en la sujeción al principio de legalidad de toda actuación de los entes públicos. Por tanto la Administración está obligada a ejercer su potestad de subsanación, ya sea de oficio o a pedido de los particulares interesados en la conservación de un determinado acto administrativo.

Respecto de a quién corresponde realizar la subsanación, esta es competencia primaria de la autoridad o funcionario que emitió el acto viciado,

pero también del superior jerárquico administrativo en dos situaciones: cuando se ha formulado queja en los términos a que se refiere el artículo 158° de la Ley de Procedimiento Administrativo General respecto de vicios en la tramitación de un procedimiento administrativo, en segundo lugar cuando se ha interpuesto recurso para impugnar un acto administrativo, caso este último en el que de corresponder su tramitación al superior jerárquico este podrá corregir todos aquellos vicios o defectos incurridos de carácter no trascendente del acto impugnado.

En cuanto a la posibilidad de que la potestad de enmienda o subsanación de los actos administrativos que padecen de vicios no trascendentes pueda ser ejercida por los jueces con motivo de la tramitación de un proceso contencioso administrativo. Sin embargo, aunque el artículo 14.1 de la Ley de Procedimiento Administrativo General parece referirse únicamente a la Administración emisora del acto, consideramos que nada obsta para que en virtud de los mismos objetivos que inspiran el citado precepto (preservar la eficacia de las actuaciones de la administración pública aquejadas por vicios leves) los jueces puedan disponer la enmienda de los vicios no trascendentes que no afecten el contenido del acto administrativo cuestionado.

Respecto del momento a partir del cual la subsanación del defecto en la formación de un acto administrativo produce la convalidación del acto, consideramos que debe retrotraerse al momento en que se dictó el acto viciado, por lo que puede sostenerse que por regla general tiene efectos ex tunc. El acto de enmienda no es un nuevo acto que sustituya al anterior, porque solo realiza una función correctora del defecto conservando el acto administrativo que lo padecía, por tanto el acto subsanador se integra, forma parte del acto corregido. Los actos administrativos considerados “anulables” una vez realizada la subsanación del acto no se puede distinguir entre el acto viciado y el subsanado porque corregido el defecto se trata de un solo acto, el subsanado, plenamente ajustado a derecho.

En el ordenamiento administrativo peruano el carácter retroactivo de la subsanación o convalidación de los actos administrativos en virtud de lo establecido por el artículo 14° de la LPAG se fundamenta en la segunda parte del artículo 17.2 conforme al cual los actos que se dicten “en enmienda” tienen eficacia anticipada a su emisión.

Los supuestos de conservación previstos por el artículo 14.2 de la Ley de Procedimiento Administrativo General tienen como común denominador referirse a vicios de los actos administrativos considerados no trascendentes. Los numerales 14.2.1 y 14.2.2 se refieren a defectos en la motivación de los actos administrativos y no a su falta total, porque la omisión de uno de los requisitos de validez de los actos determina la nulidad de pleno derecho sancionada por el artículo 10.2 de la Ley de Procedimiento Administrativo General.

El numeral 14.2.3 referido a los actos emitidos con “infracción a las formalidades no esenciales del procedimiento” pone en evidencia que no todos los defectos de forma o de procedimiento gravitan de la misma manera respecto los actos que se afectan, porque algunos son de tal naturaleza que deben producir la nulidad de la resolución, otras veces, aunque el acto, sea defectuoso, no produce invalidez, siendo necesario examinar en cada caso las consecuencias que puede producir la omisión de algún trámite en el expediente administrativo a la parte interesada y, sobre todo, lo que hubiere podido variar el acto administrativo origen del recurso en caso de observar el trámite omitido, pues un elemental principio de economía procesal tendente a evitar una duplicidad innecesaria de otro recurso cuyo resultado, después de anular ciertas diligencias para tramitar nuevamente el expediente, con la subsanación de algún defecto cometido, sería idéntico al resultado.

Las formalidades en el Derecho Administrativo no constituyen un valor en sí mismas porque la sanción de invalidez sólo se justifica por los males que pueda remediar y las injusticias que pueda evitar, es decir, la nulidad no está,

en absoluto, referida a ritos, porque el vicio de forma carece en sí mismo de virtud invalidante: su naturaleza es estrictamente instrumental y sólo adquiere relieve cuando realmente incide en la decisión de fondo (Boza, 2011).

Conforme al numeral citado para que el acto emitido con vicio de forma de carácter no esencial pueda ser objeto de conservación se requiere que concurren algunas de las circunstancias siguientes: (i) que la realización correcta de la formalidad no hubiera impedido o cambiado el sentido de la decisión final en aspectos importantes, o (ii) que el incumplimiento no generase afectación al debido procedimiento del interesado.

El numeral 14.2.4 se refiere a aquellos casos en que no obstante producirse un vicio, que entendemos también de forma, durante el procedimiento de generación del acto administrativo, “se concluya indubitablemente de cualquier otro modo que el acto administrativo hubiese tenido el mismo contenido...”, en tales casos la Ley de Procedimiento Administrativo General quiere evitar que como consecuencia de un mero vicio formal que no afecta la legalidad de la decisión de fondo se vuelva a tramitar un nuevo procedimiento que termine con una decisión idéntica en el fondo, porque implicaría la duplicación de la actividad administrativa atentando innecesariamente contra la economía procesal.

El artículo 14.3 establece que la subsanación de los vicios leves del acto administrativo no salva la responsabilidad administrativa de la autoridad que emitió el acto defectuoso, salvo que la enmienda se haya producido de oficio sin mediar pedido de parte y antes de que sean ejecutados. Se trata de un precepto que sin lugar a dudas tiene por finalidad desalentar que las autoridades y funcionarios públicos actúen con negligencia emitiendo actos administrativos no conformes con el ordenamiento jurídico.

Los actos principales de responsabilidad administrativa asociados con la eficiencia de los procedimientos de otorgamiento de licencia comercial está

asociada a la **Compatibilidad de Uso** cuya definición es decidida luego de una evaluación que realiza la entidad competente con el fin de verificar si el tipo de actividad económica a ser desarrollada por el interesado resulta o no compatible con la categorización del espacio geográfico establecido en la zonificación vigente e índice de usos. También se ejecuta una **Inspección Técnica de Seguridad de Edificaciones** (ITSE) mediante la cual se evalúa el riesgo y las condiciones de seguridad de la edificación vinculado con la actividad que desarrollan para su clasificación con la finalidad de determinar si se realiza la inspección técnica de seguridad en edificaciones antes o después del otorgamiento de la Licencia de Funcionamiento. Y, la **zonificación** que se realiza según aplicación de un conjunto de normas técnicas urbanísticas por las que se regula el uso del suelo (Osorno, 2014)

2.3 Principios relacionados con el tema

El Decreto Supremo Nº 006-67-SC.- Llamado como el Reglamento de Normas de Procedimientos Administrativos, consideraba como administración Pública únicamente al Poder Ejecutivo (Consejo de Ministros, Presidencia y Ministerios); a las entidades del subsector público independiente incluidas las empresas del estado, por último, a los gobiernos locales representados por los municipios.

Es así, que el concepto de Administración Pública es restrictivo y sólo se reconoce al sector estatal, descartando al sector privado que al igual ejercía función administrativa a través de sus órganos, organismos y persona órgano. Pero la decisión política, al margen de que ejercieran o no función administrativa fue de excluirlos.

La Ley Nº 25035.- Conocida también como la Ley de Simplificación Administrativa, incrementa cuantiosamente el concepto de Administración Pública. “Comprende a los Poderes Legislativo, Judicial y Ejecutivo, las reparticiones de éste último, las entidades, instituciones u órganos a los que la Constitución les confiere autonomía, las instituciones públicas

descentralizadas, las empresas de Derecho Público, los Gobiernos Regionales, los Gobiernos Locales, los Organismos Descentralizados Autónomos y en general, las entidades de Derecho Público del Estado en cuanto ejerzan funciones administrativas. Como vemos, esta norma excluye a los no estatales. Esto debido a que hubo un insuficiente manejo del concepto de Administración Pública”.

El Decreto Legislativo N° 757.- Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión Privada, admite como entidades de la Administración Pública a las instituciones, ministerios y organismos públicos y otras instituciones de la administración pública de cualquier entorno, sean dependientes del Gobiernos Regionales, Gobierno central o Locales. Como se entiende, nuevamente se excluyó al sector no estatal quien también ejerce función administrativa.

El Decreto Ley N° 26111 (D.S. N° 02-94-JUS).- Este decreto ley elevó a la categoría de Ley al Reglamento de Normas Generales de Procedimientos Administrativos. Con ello, el Poder ejecutivo lo retiró en su esfera de dominio, es así, que ya no podía modificarlo por vía reglamentaria. Ello significa a decir que sólo se podía modificar a través de la emisión de una norma con rango de Ley. Posteriormente, se dictó el Decreto Supremo N° 02-94-JUS, el cual aprobó el Texto Único de la Ley de Normas Generales de Procedimientos Administrativos.

2.4 Conceptos Relacionados al tema

Administración Pública.- La Administración Pública no es simplemente una máquina inanimada que ejecuta inflexiblemente el trabajo del Gobierno. La Administración Pública es el Estado en acción, el Estado como constructor”. En efecto, los Estados más poderosos son los de mejor administración y por lo mismo, aquellos cuya balanza comercial es propicia y que producen lo suficiente para mantener a los habitantes del país y tener negociaciones con el excedente, son fuentes porque su Administración Pública ha sabido lograr el equilibrio socio económico de la sociedad, ha brindado las adecuadas

prestaciones en salud, educación y asistencia moral. Por lo tanto, se entiende que la Administración Pública, consiste en una capacidad del Estado para producir utilidad como un incentivo.

Municipio.- El término “Municipio”, no tiene una definición universal; ello se debe a que, en distintos países, se habla de “Municipios” sin que la acepción tenga un significado globalmente aceptada. Es decir, la significación del término se circunscribe a los requerimientos político-administrativos de cada Estado, para que determinado territorio se erija en Municipio. Es considerado como la entidad que agrupa tres componentes interrelacionados: La población, el territorio y la organización local.

Las municipalidades distritales son órganos de gobierno local que poseen autonomía política, administrativa y económica, en los asuntos de su competencia; además, facilitan el desarrollo, la economía local y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y los planes nacionales y regionales de desarrollo.

Gobierno Municipal.- Es el órgano de cada uno de los municipios, ejercido por un concejo que se integra con el Alcalde y Regidores.

Gestión Municipal.- Bajo criterios modernos de administración, se puede determinar que la gestión municipal debe contar con los elementos básicos de carácter administrativo organizativo como son: Estructura Orgánica, Reglamento de Organización y Funciones y Manual de Procedimientos (Sistemas). Además, debe considerar otros criterios especiales que determinarán su capacidad de gestión que es la que tiene que ver con la oferta, potencialidades y limitaciones que tienen, para presentarse como respuesta a demandas comunes sobre problemas concretos y que afectan a la comunidad (Ozorno, 2014).

Servicios Municipales.- Las actividades de las instituciones municipales que brindan servicios públicos, afrontan una serie de necesidades materiales, así como de recursos humanos para dar un necesario servicio a las demandas de la población.

Eficiencia Municipal: Se refiere a la relación existente entre los servicios prestados o entregados por la municipalidad y los recursos utilizados para su fin, en comparación con un estándar de desempeño establecido. La eficiencia, también se considera como la virtud para lograr un efecto determinado; como sucede con la municipalidad al permitir la solución de los problemas que enfrentan los usuarios y la población en general. La eficiencia, es la relación entre costos y beneficios enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera de hacer o ejecutar las labores (métodos), con la finalidad de que los recursos (personas, suministros, vehículos, diversos y otros) se utilicen del modo más racional posible. La racionalidad comprende adecuar los medios utilizados a los fines y objetivos que se deseen alcanzar, esto significa eficiencia, lo que concluye en que la municipalidad va a ser racional si escoge los medios más eficientes para lograr los objetivos deseados, considerando los objetivos que se consideran son los organizacionales y no los individuales. La racionalidad se logra mediante, normas y reglamentos que rigen el comportamiento de los componentes en busca de la eficiencia (Beas, 2006).

Establecimiento.- Inmueble, parte del mismo o instalación determinada con carácter de permanente, en la que se desarrollan las actividades económicas con o sin fines de lucro.

Galería Comercial.- Unidad inmobiliaria que cuenta con bienes y servicios comunes y agrupa establecimientos, módulos o stands en la que se desarrollan actividades económicas similares. No se encuentran incluidos los centros comerciales.

Centro Comercial.- Conjunto de locales comerciales que, integrados en un edificio o complejo de edificios, bajo un proyecto planificado y desarrollado con criterio de unidad, donde se realizan actividades diversas de consumo de bienes y servicio de forma empresarialmente independiente, además de contar con bienes y servicios comunes.

Informe de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones.- Documento en el que se consigna la evaluación y el resultado favorable o desfavorable de la ITSE, el mismo que es emitido por el/la inspector/a o grupo inspector que se entrega en copia al administrado al concluir la diligencia de inspección.

Matriz de riesgos.- Instrumento técnico para determinar el nivel de riesgo existente, en la edificación en base a los criterios de riesgos de incendio y de colapso en la edificación vinculada a las actividades económicas que desarrollan para su clasificación; con la finalidad de determinar si se realiza la inspección técnica de seguridad en edificaciones antes o después del otorgamiento de la licencia de funcionamiento.

Módulo y stand.- Espacio acondicionado dentro de las galerías comerciales y centros comerciales en el que se realizan actividades económicas y cuya área no supera los cien metros cuadrados (100m²).

Riesgo de Colapso en Edificación.- Probabilidad de que ocurra daños en los elementos estructurales de la edificación, debido a su severo deterioro y/o debilitamiento que afecten su resistencia y estabilidad, lo cual produzca pérdida de vidas humanas, daño a la integridad de las personas y/o la destrucción de los bienes que se encuentran en la edificación. Se excluye el riesgo de colapso en edificación causado por incendio y/o evento sísmico.

Riesgo de Incendio en Edificación.- Probabilidad de que ocurra un incendio en la edificación, lo cual produzca pérdida de vidas humanas, daño a la

integridad de las personas y/o destrucción de los bienes que se encuentran en la edificación.

Giro.- Actividad económica específica de comercio, industria y/o servicios

III. MÉTODO

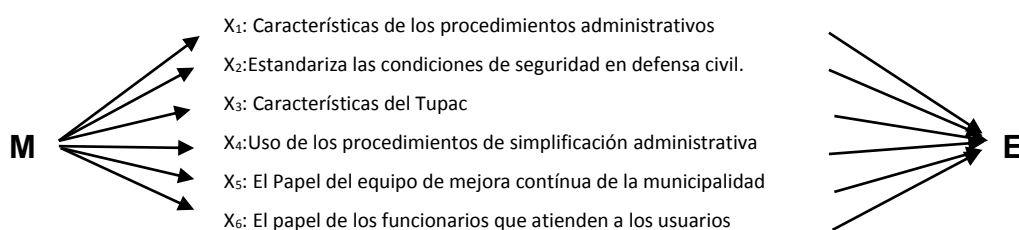
3.1 Tipo y diseño de Investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

Investigación Explicativa, de carácter descriptiva-correlacional, su objeto máximo es la explicación de los procedimientos administrativos para el otorgamiento de licencias comerciales en el municipio distrital de José Leonardo Ortiz de Chiclayo a través de la descripción y correlación de los procesos que determinan su eficacia (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.1.2 Diseño de Investigación

La investigación es de diseño transversal. Es decir, la presente investigación pretende analizar cómo las personal (autoridades, funcionarios públicos de orden técnico y usuarios) interactúan a través de los procedimientos administrativos para el otorgamiento de licencias comerciales tomando una encuesta que representa el estado del fenómeno en un solo momento. Este diseño se gráfica (Hernández, Fernández y Baptista, 2014):



M = Representa a la muestra del estudio.

X₁₋₆ = Representa a las dimensiones que se analizan en su relación y/o asociación para deducir la eficacia de los procedimientos de otorgamiento de licencias comerciales

E = Representa la variable Eficacia de los procedimientos de otorgamiento de licencias comerciales

3.2 Variables, Operacionalización.

3.2.1 Identificación de variable

EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE OTORGAMIENTO DE LICENCIAS COMERCIALES

Definición conceptual.- es el momento a partir del cual el procedimiento administrativo produce sus efectos de otorgamiento de la licencia de funcionamiento aun local comercial (Danós, 2013).

3.2.2 Operacionalización:

Tabla 1: Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento
Eficacia de los procedimientos de otorgamiento de licencias comerciales	1. Características de los procedimientos administrativos	1.1 Requisitos 1.2 Requisitos licencia indefinida 1.3 Eliminación de Certificado de zonificación y compatibilidad de uso 1.4 Compatibilidad de uso de suelo 1.5 Clasificación de establecimiento 1.6 Combos de autorización, funcionamiento, instalaciones y uso de vía pública	Técnica: Encuesta Instrumento Cuestionario de Evaluación de la Eficacia de los Procedimientos Administrativos Otorgamiento de Licencias Comerciales (CEEPAOLC)
	2. Estandariza las condiciones de seguridad en defensa civil	2.1 Calificación de procedimientos sujeto a silencio administrativo 2.2 Exclusión de inspección técnica. 2.3 Aplicación de criterios de cese de actividades. 2.4 Aprobación automática de cese de actividades. 2.5 Aplicación de principio de presunción de veracidad. 2.6 Aplicación de sanciones. 2.7 Fiscalización de oficio.	
	3. Características del Tupa	3.1 Tasas Tupa 3.2 Ratificación de Tasas 3.3 Costos sustentados 3.4 Actualización de Tupa 3.5 Tupa en portales de servicios.	
	4. Uso de los procedimientos de simplificación administrativa	4.1 Uso de criterios de simplificación administrativa. 4.2 Planificación y gestión de procedimientos de simplificación Administrativa. 4.3 Auditoria de procedimientos de simplificación administrativa.	
	5. El Papel del equipo de mejora continua de la municipalidad	5.1 Identificación de universo de procedimientos. 5.2 Eliminación procedimientos administrativos innecesarios. 5.3 Verificación de la demanda ciudadana de procedimientos administrativos. 5.4 Priorización de procedimientos a simplificar 5.5 Elección de procedimientos administrativos a simplificar 5.6 Participación en construcción de Tabla ASME-VM	

		5.7 Rediseño de procesos	
	6. El papel de los funcionarios que atienden a los usuarios	6.1 Capacitación del personal 6.2 Capacidad para evaluar plazos de zonificación 6.3 Capacidad de evaluación de formularios 6.4 Capacidad para evaluar procedimientos de acuerdo a reglamentación de las ordenanzas municipales 6.5 Capacidad e evaluación de necesidad de Vº Bº 6.6 Capacidad de evaluar necesidad de firmas 6.7 Capacidad de evaluar el fortalecimiento de fiscalización.	

Fuente: Elaboración Propia

3.3 Población Muestral

Está representada por 153 usuarios (ciudadanos) que siguen y/o siguieron procesos misionales u operativos documentados en el Texto Único de Procedimientos Administrativo (TUPA vigente) en el municipio distrital de José Leonardo Ortiz, que soportan a los servicios públicos recibidos por los ciudadanos. Entre los que se pueden totalizar 153 procesos.

3.3.1 Criterios de inclusión

- Mayores de edad de ambos sexos que hayan presentado solicitud para una licencia de funcionamiento de un local comercial durante el mes de julio del 2016 a junio del 2018.
- No presentar problemas psicológicos al momento de ser encuestado.
- Firmar consentimiento informado para participar voluntariamente como encuestado en el estudio.

3.3.2 Criterios de exclusión

- No haber presentado solicitud para una licencia de funcionamiento de un local comercial durante el mes de julio del 2016 a junio del 2018.
- No tener residencia en distrito José Leonardo Ortiz en los últimos dos años.
- No encontrarse en su domicilio o negocio al momento de la encuesta

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

3.4.1 Técnica.

Aplicación de Encuesta estructurada con abordaje persona a persona. Los usuarios fueron visitados en sus domicilios o negocios según las direcciones consignadas en los registros de los procesos misionales u operativos documentados en el Texto Único de Procedimientos Administrativo (TUPA vigente) de la Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz. Cuando no se encontró a la población objetivo se pasó al siguiente usuario. Una vez abordado el usuario se le informó sobre los objetivos y fines de la investigación y se le pidió su colaboración voluntaria contestando las interrogantes de la encuesta. Ninguno de los usuarios abordados se retiró o renunció a la colaboración voluntaria con la investigación. La duración de la encuesta fue de 15 minutos promedio.

3.4.2 Instrumento

Cuestionario de Evaluación de la Eficacia de los Procedimientos Administrativos de Otorgamiento de Licencias Comerciales (CEEPAOLC). Este cuestionario se caracteriza por estar estructurado con una sola variable (univariable) y contiene una estructura multidimensional (7 dimensiones) y 35 ítems. Sus reactivos o ítems están distribuidos en las dimensiones en la forma siguiente: a) Características de los procedimientos administrativos con 6 ítems; b) Estandariza las condiciones de seguridad en defensa civil con 7 ítems; c) Características del Tupa con 5 ítems; d) Uso de los procedimientos de simplificación administrativa, con 3 ítems; e) El Papel del equipo de mejora continua de la municipalidad, con 7 ítems y; f) El papel de los funcionarios que atienden a los usuarios, con 7 ítems.

3.4.3 Validez y Confiabilidad del Instrumento:

Tabla 2: Ficha técnica de Validación y confiabilidad de instrumentos (Ver Anexos: 2 al 5)

Titulo:	Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Evaluación de la Eficacia de Procedimientos Administrativos para el Otorgamiento de Licencias Comerciales (CEEPAOLC)
Autor:	Robert Álvaro Estela La Rosa
Fecha	Abril del 2018
Contexto	Usuarios que siguen y/o siguieron procesos misionales u operativos documentados en el Texto Único de Procedimientos Administrativo (TUPA vigente) en el municipio distrital La Esperanza de la Ciudad Trujillo Departamento La Libertad.
Población	22 usuarios de ambos sexos que siguieron procesos misionales u operativos documentados en el Texto Único de Procedimientos Administrativo (TUPA vigente) en el municipio distrital La Esperanza de la Ciudad Trujillo Departamento La Libertad.
Validación	<p>Valides de Contenido</p> <p>El Cuestionario CEEPAOLC ha sido elaborado según los criterios y disposiciones normativas para procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias de funcionamiento de locales comerciales en nuestro país, los mismos que están fundamentalmente contenidos en: Decreto Supremo N° 006-67-SC; Ley N° 25035; El Decreto Legislativo N° 757 y; El Decreto Ley N° 26111 (D.S. N° 02-94-JUS). Los planteamientos teóricos tomados en cuenta son los referidos y recomendados para el caso por Danós, 2013. Sin embargo, para garantizar que en el instrumento estuviera adecuadamente reflejado, tanto la estructura como el contenido del constructo, se le sometió a juicio de 6 expertos con reconocida trayectoria jurídica y académica universitaria en el área a nivel de posgrado.</p> <p>Los expertos fueron (Ver anexos 3):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dr. Omar de Lama Dioses - Dr. Aldo Sánchez Romero - Dr. Luis J. Palmer Urcia - Dr. Edgar Gilberto Rodríguez Guarniz - Dr. Sergio Estela La Rosa - Dr. Roberto Aro Asmat. - Dr. Víctor Hugo Mendiola Céspedes <p>Aplicándose los criterios de concordancia de Aiken, este Comité evaluó concordando en que el instrumento recoge información adecuada, responde a los objetivos del estudio, en que su estructura es adecuada, los reactivos (las dimensiones e ítems) responden a la Operacionalización de las variables (Eficacia de los procedimientos de otorgamiento de licencias comerciales), la secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento, los ítems son claros y entendibles y también concuerdan en que el número de ítem es el adecuado. El resultado de la concordancia de las respuestas de los jueces es mayor que 90% aceptándose los 35 ítems.</p>
Confiabilidad	Se obtuvo en base al análisis de fiabilidad a nivel general, se obtuvo un Coeficiente Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados de ,944; las medias oscilaron entre 2,59 a 3,41 en una puntuación de 1 a 4; la media general fue de 3,082 con una varianza de ,038; ninguno de los coeficientes Alfa de Cronbach si el elemento es suprimido sobrepasa al valor de referencia general y las correlaciones totales de elementos corregidas son mayores de ,177 (Correlación baja a moderada); El coeficiente de

	correlación interclase en lo relativo a las medias promedio es de ,939 que con un 95% de intervalo de confianza oscilas entre ,896 y ,970 siendo la variabilidad F de 16,460 con alta significancia estadística $p = 0,000$ ($p < 0,001$).
Conclusión	Estando a lo concordado por los jueces y los resultados del análisis de fiabilidad de los ítems en relación de la prueba en general, se concluye que el Cuestionario de Evaluación de la Eficacia de los Procedimientos Administrativos Otorgamiento de Licencias Comerciales (CEEPAOLC) puede ser aplicado en usuarios (ciudadanos) que siguen y/o siguieron procesos misionales u operativos documentados en el Texto Único de Procedimientos Administrativo (TUPA vigente) en el municipio distrital de José Leonardo Ortiz.

3.5 Métodos de análisis de datos

Los datos fueron procesados con ayuda del paquete estadístico SPSS+PC V22 en español. Dicho procesamiento consistió en calificar las respuestas según puntaje y categorización por cada dimensión de la variable en estudio. Para ello se hizo uso de códigos numéricos excluyentes e ingresarlo a la computadora.

Los resultados se presentan en tablas de doble entrada consignando frecuencia simple y ponderada. Se hace uso de estadísticos descriptivos de asociación y relación razón de verosimilitud a través de Chi Cuadrado considerando significancia estadística con una $p < 0,05$ y para establecer la intensidad de la relación y asociación se hace uso del coeficiente de contingencia considerándola Baja = 0,2 a 0,4; Moderada 0,4 a 0,6 y Alta $> 0,6$. Estos estadísticos nos ayudaron a describir y explicar el fenómeno y hacer que la deducción explicativa este respaldada por las precisión estadística de nuestros criterios valorativos.

3.6 Aspectos Éticos

Esta investigación se sujetó a las siguientes normas éticas:

BENEFICENCIA:

Esta investigación fue benéfica tanto para las personas que fueron partícipes, como para el investigador, que por lo general el investigador es el requiriente de los servicios del participante que brinda parte de su tiempo de labores y atención para la aplicación de la encuesta; al igual benéfico para el participante porque a través de ello se corrige ciertas deficiencias de los

procesos administrativos que le toco enfrentar y se retroalimenta conocimientos para seguir procesos similares en el futuro.

NO MALEFICENCIA:

Esta investigación no perjudicó a nadie, al contrario, este principio va ligado al principio de beneficencia para que prevalezca el beneficio de lo aplicado.

AUTONOMIA:

En el estudio hubo respeto con todas las personas, se protegió la salud y los derechos individuales con el único propósito de encontrar respuestas claras a las interrogantes del estudio, las cuales, en la medida que son opiniones y no se obtienen respuestas malas o buenas, no representan riesgos o daños para los participantes en él. Además se trató de avanzar identificando el hecho que los participantes no presenten dificultades, psicológicas u otro problema que pueda interferir en el proceso del desarrollo del trabajo de investigación.

JUSTICIA:

Este principio se basa en dar a cada persona lo que le corresponde, consecuentemente con lo que es considerado correcto y apropiado desde el punto de vista moral, por tanto, la persona en estudio brindará su autorización para participar en la investigación y poder retirarse cuando lo desee.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de eficacia de los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias de funcionamiento para establecimientos comerciales, según sus características en el Municipio Distrital de José Leonardo Ortiz, 2018.

CARACTERÍSTICAS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS							
	Alta		Media		Baja		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Buenas	8	9,8	15	9,8	3	2,0	26	17,0
Regulares	2	1,3	37	24,2	16	10,5	55	35,9
Malas	0	0,0	22	14,4	50	32,7	72	47,1
Total	10	6.5	74	48,4	69	45,1	153	100,0

Fuente: Encuesta CEEPAOLC

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	57,110 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	52,902	4	,000
Asociación lineal por lineal	44,575	1	,000
N de casos válidos	153		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,70.

Medidas simétricas

	Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,521	,000
N de casos válidos	153	

La **Tabla 1** nos muestra que el Nivel de Eficacia de los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias de funcionamiento para establecimientos comerciales es Media (48,4%), para la mayoría de usuarios el Municipio Distrital de José Leonardo Ortiz, 2018 y que las características de estos procedimientos administrativos son considerados mayoritariamente como Malos (47,1%). El nivel de eficacia es explicada por la relación y asociación significativa ($p < 0,05$) con la forma en que son percibidas sus características y que la intensidad de esta relación y asociación es moderada ($CC = 0,521$).

Tabla 2. Nivel de eficacia de los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias de funcionamiento para establecimientos comerciales, según la estandarización de las condiciones de seguridad de defensa civil del Municipio Distrital de José Leonardo Ortiz, 2018.

ESTANDARIZACIÓN DE LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD DE DEFENSA CIVIL	EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS							
	Alta		Media		Baja		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Buenas	9	5,9	10	6,5	2	1,3	21	13,7
Regulares	1	0,7	54	35,3	22	14,4	77	50,3
Malas	0	0,0	10	6,5	45	29,4	55	35,9
Total	10	6,5	74	48,4	69	45,1	153	100,0

Fuente: Encuesta CEEPAOLC

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	94,117 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	78,173	4	,000
Asociación lineal por lineal	59,710	1	,000
N de casos válidos	153		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,70.

Medidas simétricas

	Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,617	,000
N de casos válidos	153	

La **Tabla 2** nos muestra que para la mayoría de usuarios el Municipio Distrital de José Leonardo Ortiz, 2018, el Nivel de Eficacia de los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias de funcionamiento para establecimientos comerciales es Media (48,4%), y que la estandarización de las condiciones de seguridad de defensa civil son mayoritariamente considerados como Regulares (50,3%). El nivel de eficacia es explicada por su relación y asociación significativa ($p < 0,05$) con la forma en que es percibida la estandarización de las condiciones de seguridad de defensa civil y que la intensidad de esta relación y asociación es moderada Alta (CC = 0,617).

Tabla 3. Nivel de eficacia de los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias de funcionamiento de establecimientos comerciales, según características del TUPA del Municipio Distrital de José Leonardo Ortiz, 2018.

CARACTERÍSTICAS DEL TUPA	EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS							
	Alta		Media		Baja		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Buenas	8	5,2	14	9,2	4	2,6	26	17,0
Regulares	2	1,3	43	28,1	14	9,2	59	38,6
Malas	0	0,0	17	11,1	51	33,3	68	44,4
Total	10	6,5	74	48,4	69	45,1	153	100,0

Fuente: Encuesta CEEPAOLC

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	68,414 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	63,290	4	,000
Asociación lineal por lineal	49,338	1	,000
N de casos válidos	153		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,70.

Medidas simétricas

	Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,556	,000
N de casos válidos	153	

La **Tabla 3** nos muestra que para la mayoría de usuarios el Municipio Distrital de José Leonardo Ortiz, 2018, el Nivel de Eficacia de los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias de funcionamiento para establecimientos comerciales es Media (48,4%), y que las características del TUPA son mayoritariamente consideradas como Malas (44,4%). El nivel de eficacia es explicada por su relación y asociación significativa ($p < 0,05$) con la forma en que son percibidas las características del TUPA y que la intensidad de esta relación y asociación es moderada ($CC = 0,556$).

Tabla 4. Nivel de eficacia de los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias de funcionamiento de establecimientos comerciales, según el uso de los procedimientos de simplificación administrativa en el Municipio Distrital de José Leonardo Ortiz, 2018.

USO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS							
	Alta		Media		Baja		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bueno	9	5,9	8	5,2	2	1,3	19	12,4
Regular	1	0,7	40	26,1	20	13,1	61	39,9
Malo	0	0,0	26	17,0	47	30,7	73	47,7
Total	10	6,5	74	48,4	69	45,1	153	100,0

Fuente: Encuesta CEEPAOLC

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	74,925 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	54,000	4	,000
Asociación lineal por lineal	40,778	1	,000
N de casos válidos	153		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,70.

Medidas simétricas

	Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,573	,000
N de casos válidos	153	

La **Tabla 4** nos muestra que para la mayoría de usuarios el Municipio Distrital de José Leonardo Ortiz, 2018, el Nivel de Eficacia de los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias de funcionamiento para establecimientos comerciales es Media (48,4%), y que el uso de procedimientos de simplificación administrativas es mayoritariamente considerado como Malo (44,4%). El nivel de eficacia es explicada por su relación y asociación significativa ($p < 0,05$) con la forma en que son percibidos el uso de procedimientos de simplificación administrativas y que la intensidad de esta relación y asociación es moderada ($CC = 0,573$).

Tabla 5. Nivel de eficacia de los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias de funcionamiento de establecimientos comerciales, según el papel del Equipo de mejora continua del Municipio Distrital de José Leonardo Ortiz, 2018.

PAPEL DEL EQUIPO DE MEJORA CONTÍNUA	EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS							
	Alta		Media		Baja		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bueno	6	3,9	14	9,2	2	1,3	22	14,4
Regular	3	2,0	41	26,8	16	10,5	60	39,2
Malo	1	0,7	19	12,4	51	33,3	71	46,4
Total	10	6.5	74	48,4	69	45,1	153	100,0

Fuente: Encuesta CEEPAOLC

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	52,501 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	50,256	4	,000
Asociación lineal por lineal	43,077	1	,000
N de casos válidos	153		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,70.

Medidas simétricas

	Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,505	,000
N de casos válidos	153	

La **Tabla 5** nos muestra que para la mayoría de usuarios el Municipio Distrital de José Leonardo Ortiz, 2018, el Nivel de Eficacia de los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias de funcionamiento para establecimientos comerciales es Media (48,4%), y que el papel del equipo de mejora continua es mayoritariamente considerado como Malo (46,4%). El nivel de eficacia es explicada por su relación y asociación significativa ($p < 0,05$) con la forma en que es percibido que el papel del equipo de mejora continua y que la intensidad de esta relación y asociación es moderada ($CC = 0,505$).

Tabla 6. Nivel de eficacia de los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias de funcionamiento de establecimientos comerciales, según el papel del funcionario que atiende al usuario en el Municipio Distrital de José Leonardo Ortiz, 2018.

PAPEL DEL FUNCIONARIO QUE ATIENDE AL USUARIO	EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS							
	Alta		Media		Baja		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Buenas	9	5,9	9	5,9	0	0,0	18	11,8
Regulares	1	0,7	39	25,5	13	8,5	53	34,6
Malas	0	0,0	26	17,0	56	36,6	82	53,6
Total	10	6,5	74	48,4	69	45,1	153	100,0

Fuente: Encuesta CEEPAOLC

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	93,695 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	76,155	4	,000
Asociación lineal por lineal	59,993	1	,000
N de casos válidos	153		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,70.

Medidas simétricas

	Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,616	,000
N de casos válidos	153	

La **Tabla 6** nos muestra que para la mayoría de usuarios el Municipio Distrital de José Leonardo Ortiz, 2018, el Nivel de Eficacia de los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias de funcionamiento para establecimientos comerciales es Media (48,4%), y que el papel del funcionario que atiende al usuario es mayoritariamente considerado como Malo (53,6%). El nivel de eficacia es explicada por su relación y asociación significativa ($p < 0,05$) con la forma en que es percibido que el papel del funcionario que atiende al usuario y que la intensidad de esta relación y asociación es Alta (CC = 0,616).

V. DISCUSIÓN

Los resultados del presente estudio representan una forma colectiva de percibir un fenómeno social de carácter administrativo municipal, el mismo que nos ubica de cara ante los paradigmas más cerrados de la administración, políticas públicas y burocracias gubernamentales, pero, ante todo, frente a las implicancias conceptuales del hecho mismo de considerar cuándo un procedimiento administrativo es eficaz o no. Se sabe que un procedimiento administrativo puede ser eficaz aun cuando éste no esté bien conducido, llevado, seguido o ejecutado, solo se evalúa el resultado del proceso, si se da o no, no hay sentido ni orientación para ello. De allí el requerimiento palanca de una plataforma jurídica normativa para el desarrollo de los sistemas administrativos a partir de la transparencia, la rendición de cuentas y la evaluación del desempeño (Aberastury y Blanke, 2011).

Estos elementos de los asuntos públicos municipales, son continuos jurídicos sociales públicos que en el ideario social hace posible la sustitución de construcciones paradigmáticas dominadas más por los objetos de estudio que por categorías analíticas precisas. Si bien una parte importante de los estudios sobre lo que son y lo que hacen las administraciones públicas se ha mantenido fiel a tradiciones analíticas como la Weberiana y la Marxista, el grueso del trabajo intelectual sobre estos asuntos ha ido siguiendo las pautas que en cada momento la realidad asume (Beas, 2006).

En ese sentido los resultados del estudio tienen la facultad de mostrarnos diversas fases de los procesos administrativos municipales para el otorgamiento de licencias comerciales y como tales nos permiten explicar adecuadamente la dimensión organizativa de los gobiernos locales para llevar adelante procedimientos administrativos como los que son materia de este estudio (Boza, 2011). Desarrollando este supuesto teórico veamos paso a paso nuestros resultados.

La **Tabla 1** al mostrarnos un Nivel de Eficacia Media (48,4%) de los procedimientos administrativos para el otorgamiento de licencias de funcionamiento de locales comerciales y que éstos se relacionan o asocian significativamente con las características internas de estos procedimientos administrativos (considerados Malas en un 47,1%) con una intensidad moderada ($CC = 0,521$), nos dice que estamos ante resultados similares a los reportados por Castelo y Byron (en Ecuador, 2015), Osorno F. (en México, 2014) y Calderón D. (en nuestro país, 2014).

Esto no resulta sorprendente porque se puede constatar en estos primeros resultados que la administración pública en estos procedimientos administrativos es considerada –al decir de dichos autores- totalmente instrumental por los propósitos de los usuarios, habiéndose generado ya “instituciones” municipales al respecto en todos los países del mundo. Desde hace muchos siglos atrás, los sistemas jurídicos en este campo se hacen uniformes y, sobre todo, los sistemas políticos de participación y representación, en los que la dimensión básica es el individuo, con sus derechos y libertades, también individuales.

En esta visión, el papel de las instancias de gobierno y administración consistía principalmente en asegurar la creación y consolidación de los sistemas nacionales de tributación municipal. La vigencia de tales sistemas garantizaba que los fines últimos del Estado, como la representación de la voluntad colectiva, se lograrían si la autoridad era capaz de promover y proteger la actividad de los individuos, a quienes se consideraba el eje fundamental y motor principal del progreso y del bienestar. De esta forma, la administración pública se concibe como protectora de libertades y derechos. De ahí que sus diversos énfasis se encuentren en el perfeccionamiento del derecho, en la promoción de la ciudadanía ajustada a las definiciones de propiedad, y en el ejercicio de facultades de supervisión y vigilancia del orden social (Boza, 2011).

Si bien existieron nociones generales sobre la existencia de derechos colectivos sobre los procedimientos administrativos municipales para el otorgamiento de licencias comerciales, como fue el caso de las medidas de protección social que el

régimen bismarckiano implantó al unificarse los Estados germánicos, en esta fase la noción colectiva del bienestar y la responsabilidad del Estado respecto a dichos procedimientos son casi inexistentes en el mundo contemporáneo. Lo mismo puede decirse de nociones como la división de la soberanía o la distribución de competencias públicas entre niveles o ámbitos de gobierno. Estas nociones resultaban innecesarias o contradictorias frente al propósito de los gobiernos municipales para determinar cuáles y en qué forma se deben desarrollar los procedimientos administrativos para el otorgamiento de licencias de funcionamiento a locales comerciales, sus sistemas y regímenes (Adrianzen, et al, 2010).

La evolución del enfoque sobre la soberanía del gobierno municipal para desarrollar y ejecutar procedimientos administrativos en el otorgamiento de licencias de funcionamiento a los cuales comerciales en el contexto de nuestro país, siguió un patrón diferenciado del contexto germánico, estadounidense o respecto a Europa Occidental, aunque manteniendo las mismas tensiones conceptuales. En el caso nuestro, las visiones sobre el gobierno y la administración pública municipal para la aplicación de procedimientos administrativos estuvo marcado de problemas políticos asociados a la consolidación del Estado nacional. Sin embargo, el continuo progreso material de nuestra sociedad ha llevado al desarrollo de nociones que centraron su atención en la clara separación de los ámbitos de decisión política de los de instrumentación o aplicación práctica. La famosa dicotomía divulgada por Woodrow Wilson “política-administración” ofreció las mismas posibilidades de identificación de objetos de análisis que en el contexto americano o europeo y planteó el desarrollo del área temática a la Ciencia Administrativa (Wilson, 1983; citado en Banco Mundial, 2014).

Ahora, analizado este fenómeno como resultado de la percepción de los usuarios sobre las características de los procedimientos administrativos para el otorgamiento de licencias de funcionamiento a locales comerciales, el fenómeno tiene un valor singular porque estos usuarios han estado o están inmersos en ellos y dichos procesos forman parte de su experiencia de vida. Desde ese punto de vista la valoración esta en torno a la idea del Estado del bienestar que éste cree debe tener

sin ponerlo en riesgo como producto de los ajustes que deba sufrir para conseguir una licencia de funcionamiento de un local comercial. Pero, parece que este precepto poco le interesa a la administración pública municipal en el Distrito José Leonardo Ortiz. Al parecer no reconoce en el usuario un elemento capaz de valorar los procedimientos administrativos o no le da mayor importancia. Esta postura proviene del reconocimiento mal hecho y mal intencionado de los límites que el desarrollo del trabajo municipal puede merecer. Es cierto que se pueden señalar limitaciones por el alto grado de subjetividad de las percepciones, pero, éstas están lejos de ser inútiles para los asuntos del gobierno y la administración pública a nivel municipal, al contrario la tendencia actual es a incorporarlos como elementos de un nuevo enfoque sobre la calidad de los servicios municipales que se han integrado a los principios de participación, representación y el principio de la protección del usuario (Cooper y Schindler, 2011).

La **Tabla 2** al mostrarnos que el Nivel de Eficacia de los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias de funcionamiento para establecimientos comerciales (Media en 48,4%) esta relacionada o asociada, con Alta intensidad ($CC = 0,617$), a la estandarización de las condiciones de seguridad de defensa civil (Regulares en un 50,3%), nos dice que la percepción del usuario sobre ello está orientada por la existencia de una idea preconcebida o prejuicio sobre el problema de la estandarización de las condiciones de seguridad de defensa civil. Se tiene la idea los procedimientos administrativos de seguridad de defensa civil solo sirven para solucionar –por parte el Municipio Distrital de José Leonardo Ortiz, 2018- temas no de desarrollo económico y convivencia social adecuados al desarrollo urbano, sino económico pero de expansión del déficit público, que alcanzaría áreas más allá de las políticas económicas y fiscales y que muchas veces está ligado con temas de corrupción sistémica de funcionarios e instituciones (Dewar, 2011; Beas 2006).

Es poco probable que esta percepción del usuario esté ligada a la incapacidad del personal o de la institución para informar sobre la política de la institución al respecto, ó, al poco conocimiento que tenga el usuario sobre ello. El supuesto es

que lo primero que averigua el usuario para iniciar los trámites de otorgamiento de licencia de funcionamiento de locales comerciales son los criterios de seguridad de defensa civil que debe tener como mínimo en un local comercial. Es decir, el comerciante ya lo conoce y los trabaja a veces instintivamente porque está en juego su seguridad y la seguridad de su propio negocio, además, son ya productos de aprendizajes sociales estructurados en el ideario social (Cooper y Schindler, 2011).

No se han encontrado estudios específicos al respecto, sin embargo, estos fenómenos no son nuevos, han sido el sustento o la base para la discusión entre el neoliberalismo urbano, los tradicionalistas y la socialdemocracia urbana que establecen diferencias entre las expectativas sociales y la oferta efectiva de bienes y servicios públicos. Esto comenzó a afectar las políticas municipales y del Estado nacional puesto que los niveles de rentabilidad privada, la libertad de actuación de inversionistas, productores e intermediarios se coloca como una determinante del desarrollo social y económico de los pueblos. Los puntos más álgidos de estas pugnas se muestran en periodos cíclicos de irrupción o agudización de las crisis fiscales. En los años setenta se caracterizó como la crisis de los energéticos que puso a la mayoría de los países desarrollados en una situación crítica por la insuficiencia de recursos fiscales y el abultado gasto social. La respuesta dada fue la adopción paulatina de una filosofía que replanteó totalmente las relaciones público-privado y el papel del gobierno en la creación de bienestar y la promoción del desarrollo. Había llegado el momento de mirar atrás y ajustar lo que había provocado los desequilibrios (Banco Mundial, 2014).

En los últimos años, en países como el nuestro, el tema ha sido la conveniencia de que los directivos de los servicios de municipales cuenten con la capacidad para viabilizar un resultado positivo para el usuario y que por lo tanto la estandarización de las condiciones de seguridad de defensa civil se trabaje en forma profesional, no política, y que, la actuación del municipio sea el atender a la particularidad con un carácter eminentemente profesional. Hasta ahora esta tendencia va dando resultados positivos pero los procedimientos se hacen cada vez más engorrosos y las mismas políticas de estandarización de las condiciones de seguridad de defensa

civil deben ser revisadas periódicamente para ajustarlas a los cambios que se van dando en el proceso de desarrollo urbano y social (Osorno, 2014).

La **Tabla 3** nos muestra que el Nivel de Eficacia de los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias de funcionamiento para establecimientos comerciales (Media en un 48,4%) esta relacionado o asociado en forma moderada ($CC = 0,556$) a las características del TUPA (Malas en un 44,4%) en el Municipio Distrital de José Leonardo Ortiz, 2018. Estos resultados pueden considerarse similares a los encontrados por Laínez J. (2016) sobre la existencia de relación significativa ($p < 0,05$) entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo (TUPA) con el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad distrital del Rímac al 2016.

Estos resultados pueden deberse a múltiples factores concurrentes al fenómeno de percepción del papel social del TUPA. Por un lado, la administración pública municipal no se la ve, en el ideario social y específicamente en el ideario del usuario de los servicios municipales, como sinónimo de trámites y/o de eficiencia de procedimientos administrativos. La percepción del usuario va más allá de esto, responde a un espíritu social y político. Social porque lo entiende como que ese es el sentido de la administración pública municipal en tanto Estado nacional y, político, porque se encuentra en las entrañas del poder, y no se trata de cualquier poder, es parte del poder político del Estado. En lo social se entiende que hay demandas insatisfechas de servicios, atención, seguridad y mejor calidad de vida, en lo político, hay limitaciones para enfrentar la tarea de gobernabilidad, de allí que sea comprensible que los gobiernos municipales deban dirigir su atención hacia la efectividad, la honestidad, la responsabilidad, la rendición de cuentas; pero también hacia la participación social, la inclusión en la toma de decisiones y la búsqueda de legitimación (Aberastury y Blanke, 2011; Beas, 2006).

Otro aspecto explicativo es la historia misma del manejo de los fondos municipales recaudados por efectos del TUPA. Mucho de lo que queda en la percepción del usuario de los servicios municipales es lo malo o la forma como evolucionan las

esferas de poder en términos políticos, jurídicos, sociales y, por supuesto, económicos y culturales que han hecho del municipio una organización con instituciones débiles, por lo cual no puede, por insuficiencia de capacidad técnica y de coordinación, desempeñar sus atribuciones en forma idónea y con alto sentido de responsabilidad social y/o política (Aberastury y Blanke, 2011; Boza, 2011).

De allí que no es raro encontrar este tipo de percepción frente a otras instituciones del Estado que se relacionan con la actuación de sus referentes. A veces por necesidad y en otras ocasiones porque es la misma autoridad estatal quien define comportamientos temáticos con sugerencias veladas y colocan al usuario en términos de convenidos, pero, son incapaces de resolver y atender asuntos específicos para mejorar la forma como es percibido por ejemplo el destino que se le da a la recaudación de los fondos públicos, la falta de acuerdos entre los actores políticos del municipio, la inexperiencia en la práctica política, acumula factores para facilitar la intromisión de normas, reglas y actores en las decisiones municipales, en contra de la institucionalización propia de sus normas (Banco Mundial, 2014).

Al parecer en el Municipio Distrital de José Leonardo Ortiz, 2018, a través de las percepciones de las características del TUPA, los usuarios se hacen una idea de la forma en que deben reproducirse las políticas municipales y estas son diferentes al contexto nacional, como si se tratara de repúblicas a escala, colocando en perspectiva sus propios intereses económicos y comerciales. Por ello, no basta que el isomorfismo, por lo cual el municipio se preocupa por la institucionalización de las reglas, le permitan permanecer en un ambiente de reconocimiento entre otras organizaciones y la legitimación social (Boza, 2011). Es necesario mantenerse en el ejercicio del poder en términos efectivos para que estas percepciones no sean fácilmente asediadas o figadas por la forma en que las autoridades se apropian de las normas, procedimientos y apliquen en los procesos de recaudación con el TUPA. Esto no se condice con la demanda del público contribuyente o usuario ya que los mismos, procesos administrativos de dicha comuna no se muestran eficientes (Beas, 2006).

La **Tabla 4** nos muestra que el Nivel de Eficacia de los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias de funcionamiento para establecimientos comerciales (Media en un 48,4%), se relaciona o asocia moderadamente ($CC = 0,573$) con el uso de procedimientos de simplificación administrativas es mayoritariamente (Malo en un 44,4%).

Estos resultados pueden considerarse similares a los reportado por Asca y Rodas (Perú, 2013) quienes determinan que existe relación significativa positiva entre los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013 (sig. bilateral = $0.000 < 0.001$; $Rho = 0.449^{**}$)

La explicación puede darse por el mismo hecho que a través del uso de procedimientos de simplificación administrativas se busca eliminar exigencias y formalidades que se consideran innecesarias en los procedimientos que realiza la ciudadanía no solo para el otorgamiento de licencias de funcionamiento comercial, sino, también para todo procedimiento administrativo que brinda la municipalidad. Se percibe a través de ellos la existencia de alguna forma de planificación estratégica y/o operativa en el trabajo municipal, que se han dado cambios positivos dentro del marco normativo que regulan los procedimientos administrativos, en este caso la estructura del otorgamiento de licencias de funcionamiento para locales comerciales (Campos, 2013). También puede ser que se esté percibiendo una forma de mejora de la calidad de la prestación de servicios o que se hayan optimizado algunos procesos y/o que la simplificación administrativa permite mayor transparencia y participación ciudadana (Muñoz, 2011).

Lo que si se tienen por seguro es que el usuarios está percibiendo la forma en que se eliminan exigencias y formalidades que se consideran innecesarias, con lo cual la simplificación administrativa es un componente del proceso de modernización de la gestión pública y que de esta forma se está contribuyendo a mejorar la calidad, la eficiencia y eficacia de los procedimientos administrativos. Esto es concordante con la realidad de la administración pública a nivel nacional porque el usuario siempre va

a buscar lo que es mejor y más rápido para él y su negocio. Si lo que solicita está resuelto con rapidez su percepción del fenómeno o del hecho que vive será positivo (Prieto, 2013).

Mantener esta perspectiva en el usuario es una de las áreas donde se hace más evidente la eficacia (o la falta de esta) en los procedimientos administrativos para el otorgamiento de licencias de funcionamiento para locales comerciales. Aparentemente estos resultados estarían ligados a alguna forma de satisfacción del usuario ya que este puede comprobar de forma más directa la eficiencia o ineficiencia con la que el Municipio provee sus servicios para otorgar licencias de funcionamiento a los locales comerciales. En consecuencia se estaría hablando de que la simplificación administrativa es una necesidad y que en el ideario social significa trámites más rápidos, menos complejos y menos onerosos (MCET, 2013; Boza, 2011).

La **Tabla 5** nos muestra que el Nivel de Eficacia de los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias de funcionamiento para establecimientos comerciales (Media en un 48,4%), se relaciona y/o asocia moderadamente ($CC = 0,505$) con el papel del equipo de mejora continua (Malo en un 46,4%) del municipio.

Estos resultados son concordantes con la perspectiva de interpretación de los encontrados por Coah y Limachi (Perú, 2016) sobre la relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y los procesos administrativos en la sub-gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Estos resultados pueden explicarse por el origen de estas relaciones. Los equipo de mejora continua generalmente están integrados por los directores generales, gerentes y cargos similares encargados de la máxima gestión de los servicios (entre ellos los de otorgar licencias de funcionamiento comercial) que han venido siendo eminentemente políticos. Podemos afirmar que hoy el trabajo municipal en esta área está suficientemente preparado para diferenciar los roles de “gobernanza” y los de

“gestión”. Gobernar una organización significa asumir la alta dirección estratégica, la misión, visión y valores y encajarla en los compromisos programáticos de quien en ese momento goce de la confianza de los ciudadanos. En el sector privado, esa tarea la realizan los consejos de administración, mientras que en el sector público, normalmente la efectúa el Consejo de Gobierno y/o Consejero responsable de la materia, así como el consejo rector, en las instituciones municipales (Goldmark, Jaramillo y Silva, 2012; Mabel, 2013).

Por otra parte, la gestión requiere aptitudes y actitudes de capacitación, de habilidades directivas y de liderazgo, capacidades de seguimiento de objetivos, control de gestión, cuadro de mandos, indicadores de evaluación, que permiten una mejor eficiencia en la organización. Estamos ante dos funciones diferentes pero que el usuario los percibe como complementarias entre sí o muchas veces no los diferencia. En el ámbito de la gestión pública, no debe olvidarse que la autoridad es la depositaria de ese título por parte de todos los ciudadanos que la ejercitan a través de su voto, y por lo tanto, nos debemos a ella. Pero tampoco, desde la responsabilidad política debe olvidarse que el ciudadano les elige para que los servicios públicos sean los mejores, y por lo tanto, los políticos también están obligados socialmente, cada vez más, a que la gestión de estos servicios sea más eficiente y eficaz, para lo cual deben seleccionar a los mejores profesionales, en base a indicadores exclusivamente profesionales (MCET, 2013; Prieto, 2013).

Son estos aspectos los que trascienden al ideario social y si los gestores o encargados de conducir los procesos de atención al usuario no están capacitados para dirigir servicios públicos y además no conocen con profundidad su área de trabajo, nunca van a ser lo que necesita el usuario. Podemos afirmar que existen, pero hay que darles la oportunidad de actuar, darles confianza y capacidad de decisión. El nuevo Estatuto Básico del Empleado Público ya prevé la publicidad en los procedimientos de selección de directivos, de forma que podemos utilizar estos criterios para que nos ayuden a desterrar la tradicional endogamia y seguro que aparecerán nuevos gestores u operadores municipales verdaderamente capaces (Prieto, 2013).

En los últimos años, ya vienen produciéndose cambios en nuestro entorno ejemplos de equipos de mejora continua que cada vez son más eficientes y eficaces siguiendo las tendencias internacionales a nivel europeo y norteamericano para la conducción de los procedimientos administrativos a nivel de las municipalidades. Y esto para directamente a ser percibido por los usuarios por el mismo hecho que la experiencia de cambio en los funcionarios transmiten sentimientos de responsabilidad y eso ya es ganarse la confianza del usuario (Goldmark, Jaramillo y Silva, 2012; Mabel, 2013).

Ahora estas experiencias son oportunidades para demostrar que somos capaces de satisfacer las demandas de la población y que aquello que hemos ido pidiendo durante décadas en los congresos, jornadas y foros de opinión, sea una realidad más extendida.

La **Tabla 6** nos muestra que el Nivel de Eficacia de los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias de funcionamiento para establecimientos comerciales (Media en un 48,4%), esta relacionado y/o asociado significativamente ($p < 0,05$), con Alta intensidad ($CC = 0,616$), al papel del funcionario que atiende al usuario (Malo en un 53,6%).

No existen reportes de estudios con los cuales se los pueda contrastar y analizar, sin embargo, los resultados encontrados pueden explicarse por la concurrencia de varios elementos que modificaron a través de la historia reciente el concepto de la atención en los organismos públicos, dentro de los cuales están los municipales en nuestro país (Campos, 2013).

Desde el año 2000 en Latino América y especialmente en nuestro país se comenzaron a introducir estrategias de administración de procedimientos ligadas a cumplir con criterios de resultados y desempeños, acompañados del otorgamiento de una mayor capacidad y autonomía de las instituciones, por medio de controles asociados al cumplimiento de objetivos, metas y solución de problemas. Es decir

casi han pasado dos décadas y ya que se preveían escenarios con presupuestos ajustados, con los que se buscaba mejorar la gestión interna, fomentar la rendición de cuentas y reducir el gasto público (Curristine, 2005).

Pero, a pesar de que la tónica de los gobiernos del mundo giraba por mejorar la eficiencia del aparato estatal, en nuestro país no todo funciona en torno de alcanzar mejores niveles de calidad. El modelo del personal que atiende al usuario, aún presenta un comportamiento social poco amable, displicente y hasta irrespetuoso, heredado por los períodos de crisis económica de la época de la dictadura Fujimontesinista. Por lo tanto, las prioridades vinculadas a la mejora de la gestión pública, en tanto papel del servidor público que atiende al usuario, es más una consecuencia para alcanzar objetivos de eficacia, eficiencia, amabilidad, empatía, responsabilidad, fiabilidad , etc., a escala país (Prieto, 2013; Aberastury y Blanke, 2011).

Antes de eso, la situación era remota en lo que respecta a la mejora de servicios y relación con los usuarios. El modelo de atención al usuario se basaba en la entrega de servicios básicos, sin establecer criterios de gestión o metas respecto a la calidad de servicio. El servidor público era todo un señorito al cual el usuario le tendría que deber favores para ser atendido. Mientras los organismos públicos sólo podían plantearse pero no cumplían con criterios de eficacia (cubrir las necesidades básicas de los ciudadanos) (Adrianzen, et al, 2010).

A partir de este punto es que la relación entre organismos públicos y ciudadanía comenzó a entenderse como un contrato, en el cual el ciudadano se reconoce como un usuario de los servicios provisto de derechos respecto a una prestación material, quien además se hace parte activa de la acción y gestión pública, capaz de incidir en la mejor cobertura de los servicios públicos. Esto significó y hasta hoy significa el motor del cambio organizacional de las instituciones públicas, especialmente en los gobiernos locales a nivel municipal que ven en dicho proceso una oportunidad para la mejora continua, en función de las demandas coyunturales de la ciudadanía (Banco Mundial, 2014).

No obstante, una vez que un servicio ya está puesto en marcha, parece que “cualquiera” es capaz de dirigirlo, sin una mínima capacitación profesional en gestión, ni liderazgo institucional, ni social. Y, en este contexto lo que percibe el usuario es que el servidor que lo atiende no sabe empatizar ni interpretar adecuadamente la emociones del usuario, generando disonancia y transmite innecesariamente mensajes perturbadores, en cuyo caso la atención percibida se desvía y se centra en el malestar del usuario o los usuarios. La lección de esto es que hay que tener la valentía de elegir para un cargo de gestión a una persona con perfil exclusivamente político y que además, demuestre una voluntad clara de hacer bien las cosas, un deseo de servir de verdad a los ciudadanos que le han votado. Este es el reto actual: profesionalizar la gestión y ser leales, profesionales y sabiendo “gestionar el equilibrio” con equidad e inclusión social (Campos 2013; Cruz, 2010).

V. CONCLUSIONES

1. La eficacia de los procedimientos administrativos para el otorgamiento de licencias de funcionamiento de locales comerciales (Media en un 48,4%) se relaciona y/o asocia significativamente ($p < 0,001$) con moderada intensidad ($CC = 0,521$), con las características de los procedimientos administrativos (Malas en un 47,1%).
2. La eficacia de los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias de funcionamiento para establecimientos comerciales esta relacionada y/o asociada ($p < 0,001$) con Alta intensidad ($CC = 0,617$) a la estandarización de las condiciones de seguridad de defensa civil (Regular en un 50,3%).
3. La eficacia de los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias de funcionamiento para establecimientos comerciales esta relacionada y/o asociada ($p < 0,001$) con moderada intensidad ($CC = 0,556$), a las características del TUPA (Malas en un 44,4%).
4. La eficacia de los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias de funcionamiento para establecimientos comerciales se relaciona y/o asocia ($p < 0,001$) con moderada intensidad ($CC = 0,573$), con el uso de la simplificación administrativa (Malo en un 44,4%).
5. La eficacia de los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias de funcionamiento para establecimientos comerciales, se relaciona y/o asocia ($p < 0,001$) con moderada intensidad ($CC = 0,505$) con el papel del equipo de mejora continua (Malo en un 46,4%).
6. La eficacia de los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias de funcionamiento para establecimientos comerciales se relaciona y/o asocia ($p < 0,001$), con Alta intensidad ($CC = 0,616$), con el papel del funcionario que atiende al usuario (Malo en un 53,6%).

VI. RECOMERNDACIONES

1. Generar y promover políticas de cooperación internacional para la modernización continua de los procedimientos administrativos en el Municipio Distrital José Leonardo Ortiz de Chiclayo, incluyendo en ellas políticas sancionadoras y/o de enseñanza aprendizaje con el objeto de garantizar su desarrollo organizacional e institucional.
2. Promover campañas de información, educación y comunicación que refuercen los conocimientos y derechos de los usuarios sobre el desarrollo de los procedimientos administrativos en el Municipio Distrital José Leonardo Ortiz de Chiclayo con el objeto de mejorar la eficacia de los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias comerciales.
3. Promover procesos de capacitación y sensibilización continuas con el objeto de mejorar la satisfacción y percepción del usuario sobre los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias comerciales.
4. Promover procesos de capacitación y sensibilización continuas con el objeto de mejorar el papel y la performance del servidor público en el desarrollo de los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias comerciales en el Municipio Distrital José Leonardo Ortiz de Chiclayo.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aberastury P y Blanke J. (2011). Tendencias actuales del procedimiento administrativo en Latinoamérica y Europa. Argentina: Editorial Universitaria de Buenos Aires.
- Adrianzen, A. et al. (2010). El estado en debate, Múltiples miradas. Lima, Perú: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Asca L y Rodas R. (2017). Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de San Isidro en el año 2013. Perú: UCV.
- Banco Mundial. (2014). Doing Business: Midiendo Regulaciones para Hacer Negocios. Consultado Abril del 2018 en [www.doingbusiness.org](http://espanol.doingbusiness.org/data/exploreconomies/peru#starting-a-business)
<http://espanol.doingbusiness.org/data/exploreconomies/peru#starting-a-business>
- Beas J. (2006). Eficiencia Vs Eficacia. Bogotá- Colombia: Editorial Norma.
- Boza, B. (2011). Buenas prácticas en gestión pública, Sistemas de Gestión Interna. Lima, Perú.
- Calderón D. (2016). La Fiscalización de licencias de funcionamiento de locales comerciales en Sábado Baratillo del distrito de Santiago - Cusco, como forma para reducir la informalidad. Perú: Universidad Andina del Cusco.
- Campos, Y. (2013). Estudio de Caso: Modernización del Sistema Nacional de Registros Públicos: Factores que permitieron la incorporación de una Política Pública de Utilización de tecnologías de información y comunicación en el Servicio Público Registral. Lima, Perú: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Castelo E y Sánchez B (2015). El impacto de la informalidad en función a la normativa legal para funcionamiento de locales comerciales, desarrollado en Quito- Ecuador. Ecuador: UNE
- Carrasco, I., y Castaño, M. (2012). La Nueva Economía Institucional. España: Rev. Información Comercial Española, nº 865, pp. 43-53.
- Coah E y Limachi O (2016). Procesos administrativos y la satisfacción del usuario de la sub gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2016. Perú: UGV.
- Cooper, D., y Schindler, P. (2011). Business Research Methods (12 ed. ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Cruz, M. (2010). El Empleado Público ante el procedimiento administrativo: Debes y Obligaciones de una Buena Administración. Salamanca, España: Fondo Editorial de la Universidad de Salamanca
- Chávez, D. (2010). La cultura organizacional y la gestión de los servicios en la Municipalidad Provincial de Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Dewar, W. R. (2011). Mejores Prácticas de á Gestión. Gerenc. Technol. Inform. |,11.
- Enríquez C. (2014). Procedimientos administrativos jurídicos a consecuencia de solicitar una licencia de construcción de una vivienda familiar como obligación de un propietario en el municipio de Mixco. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Fernández, R. J. (2013). La administración del Estado y las municipalidades en Chile. IUS. México: Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla A.C. 7(9) 148-190.

- Goldmark, S., Jaramillo, C y Silva, C. (2012). Perú en el umbral de una nueva era, Lecciones y desafíos para consolidar el crecimiento económico y un desarrollo más incluyente. Lima, Perú: Banco Mundial.
- Hernández R Fernández C y Baptista P. (2014). Metodología de la Investigación. México: Mac Graw Hill.
- Laínez J. (2016). Percepción del texto único de procedimientos administrativos (TUPA) y la gestión administrativa en la Municipalidad del Rímac 2016. Perú: UCV.
- Mabel, I. M. (2013). Apostillas sobre la administración municipal. IUS. Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla A.C., 8(6), 100-117.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2013). Manual de Buenas Prácticas para la atención de Clientes. Perú: MCET.
- Muñoz, W. (2011). Perú: La Simplificación Administrativa en el marco del Proceso de Modernización del Estado. Perú: PUCP.
- Osorno F. (2014). Sistema de apertura rápida de empresas como instrumento de mejora regulatoria para el desarrollo económico en el Estado de México. México: Universidad Iberoamericana.
- Prieto, T. (2013). Elementos a tener en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Tejeda, L. (2014). Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao. Callao - Perú: Universidad Nacional del Callao.

VIII. ANEXOS

ANEXO 1

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

EFICACIA EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE OTORGAMIENTO DE LICENCIAS
PARA FUNCIONAMIENTO DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES MUNICIPALIDAD JOSE
LEONARDO ORTIZ.

CUESTIONARIO ELABORADO POR ESTELA, R. 2018.

Esta encuesta evalúa la eficacia de los procedimientos administrativos de otorgamiento de licencias de funcionamiento de establecimientos comerciales en municipalidad distrital José Leonardo Ortiz, 2018, según la opinión del usuario. En tal sentido no existe respuesta buena o mala solo son opiniones que corresponden a un criterio valorativo derivado de la experiencia o vivencia personal y/o colectiva.

Las categorías consideradas para la evaluación son:

Malo (M)

Regular (R)

Bueno (B)

Muy Bueno (MB)

		M	R	B	MB
1	Las formas en que se establecen los requisitos mínimos y máximos para el otorgamiento de licencias de funcionamiento para establecimientos comerciales son:				
2	Los procedimientos que para acceder al e licencias de carácter indefinido son:				
3	Los procedimientos que para eliminar el certificado de zonificación y compatibilidad de uso son:				
4	Los procedimientos en que le evaluaron la compatibilidad de la actividad con el uso del suelo solicitado para el establecimiento (según zonificación establecida) es				
5	Los procedimientos para la clasificación de los establecimientos (hasta 100 m2; desde 101 m2 hasta 500m2; mayores de 500m2) son:				
6	Los procedimientos para que le establezcan "combos" autorizando, conjuntamente con la licencia de funcionamiento, la instalación de toldos y/o anuncios, así como la utilización de la vía pública, son:				
7	La forma en que le calificaron o lo evaluaron para estar sujeto al silencio administrativo positivo, siendo el plazo máximo de 15 días hábiles, es:				
8	Los procedimientos para obtener la exclusión de la inspección técnica de seguridad ex post a los giros sensibles: Pub, discotecas, licorerías, bares, casinos, juegos de				

	azar, máquinas tragamonedas, ferreterías o afines, gieron que almacenen, comercialicen o usen productos tóxicos o altamente inflamables, a pesar de tener menos de 100 m ² , son:				
9	La aplicación de los criterios de cese de actividades son:				
10	El procedimiento para que el titular de la actividad o un tercero con legítimo interés informe a la municipalidad del cese de la actividad económica y este se ejecute con aprobación automática, es:				
11	La aplicación del principio de presunción de veracidad en el procedimiento, privilegiando el control de esta verdad en forma posterior, es:				
12	La aplicación de sanciones en caso de fraude (Anulación del acto administrativo; Aplicación de una multa a favor de la entidad y/o la denuncia penal por la comisión del delito de falsa declaración en procedimiento administrativo) son:				
13	El realizar una posterior fiscalización de oficio, en aplicación del Art. 32 Ley 27444, D.S. 096-2007-PCM, sobre la información y documentos que presenta el administrado para aprobación automática, puede considerarse como:				
14	Los procedimientos aplicados para establecer las tasas por licencia de funcionamiento comprendidos en el TUPA, son:				
15	La forma en que son ratificadas las tasas por licencia de funcionamiento (por acuerdo del Concejo de la Municipalidad Provincial) son:				
16	Los procedimientos para establecer los costos de los servicios de la Municipalidad distrital (verificados por la Municipalidad Provincial) se pueden considerar como:				
17	La actualización del Tupa cada dos años en cumplimiento de la ley 27444 y su modificación normativa de la Ley 29091 de procedimientos administrativos generales se le puede considerar como un procedimiento:				
18	El hecho que el Tupa sea incluido en los Portales de servicios al ciudadano y empresas (PSCE) y en el Portal institucional puede ser considerado como:				
19	La forma en que se utilizan los criterios de simplificación administrativa, rediseñando los procesos (DS: 007-2011-PCM) para la eliminación o simplificación de procedimientos utilizando un modelo estandarizado, se pueden considerar como:				
20	La planificación y gestión de los procedimientos de simplificación administrativa por Equipos de Mejora Continua de La Municipalidad (Especialista en procesos, especialista en costos, especialista legal) pueden considerarse como:				
21	Las auditorías a los procedimientos de simplificación administrativa por el Comité de Dirección de Simplificación Administrativa (Gerente Municipal, Representante de gremios y el responsable de la Oficina de Planeamiento y presupuesto) pueden considerarse como:				
22	La identificación del universo de los procedimientos a seguir por parte del Equipo de Mejora Continua de la Municipalidad, pueden ser considerados como:				
23	La eliminación de procedimientos administrativos innecesarios por parte del Equipo de Mejora Continua de la Municipalidad pueden considerarse como:				
24	La verificación de la demanda ciudadana para acelerar los procedimientos administrativos que ejecuya el Equipo de Mejora Continua de la Municipalidad				

	pueden ser considerados como:				
25	La priorización de los procedimientos ejecutados por el Equipo de Mejora Continua de la Municipalidad pueden ser considerados como:				
26	La forma en que el Equipo de Mejora Continua de la Municipalidad elige los procedimientos administrativos a ser simplificado, pueden ser considerados como:				
27	La forma en que el Equipo de Mejora Continua de la Municipalidad participa en la construcción de la tabla ASME –VM puede ser considerado como:				
28	El procedimiento de rediseño de los procesos para el otorgamiento de licencias de funcionamiento por parte del Equipo de Mejora Continua de la Municipalidad puede considerarse como:				
29	La capacidad de la persona para orientarlo en la evaluación de sus requisitos para tramitar su licencia de funcionamiento puede considerarse como:				
30	La capacidad de la persona que orienta al usuario para evaluar el plazo de zonificación a la vista puede considerarse como:				
31	La capacidad de la persona que orienta al usuario para evaluar el uso del Formulario Único de Declaración Jurada que recoge los casos previstos, puede considerarse como:				
32	La capacidad de la persona que orienta al usuario para evaluar si los procedimientos que sigue están reglamentados internamente a través de ordenanzas municipales, puede considerarse como:				
33	La capacidad de la persona que orienta al usuario para evaluar cómo se debe evitar pedir Vº Bº del asesor legal y otras áreas por que el procedimiento ya está formalizado en el TUPA, puede ser considerado como:				
34	La capacidad de la persona que orienta al usuario para evaluar cuando debe este delegar firma para evitar contratiempos, puede considerarse como:				
35	La capacidad de la persona que orienta al usuario para evaluar como éste debe fortalecer la fiscalización posterior, puede considerarse como:				

Anexo 2

FORMATO DE VALIDACIÓN, COMO CONSTRUCTO, DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO COMERCIAL (CEEPAOLC): ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL JUEZ

Estimado (a):

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.			
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.			
La estructura del instrumento es adecuada.			
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.			
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.			
Los ítems son claros y entendibles.			
El número de ítems es adecuado para su aplicación.			

Sugerencias:

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

Firma del juez experto (A)

Anexo 2.

FORMATO DE VALIDACIÓN, COMO CONSTRUCTO, DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO COMERCIAL (CEPAOLC): ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL JUEZ

Estimado (a): Omar de Jama Dioses

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....

.....

.....

.....



Firma del juez experto (A)
CRL 4154

FORMATO DE VALIDACIÓN, LA EFICACIA DE LOS PROC LICENCIAS DE FUNCIONAM JUEZ

Estimado (a): Aldo S

Teniendo como base los criteri instrumento de recolección de según su opinión.

Criterios
El instrumento recoge inform respuesta al problema de inv
El instrumento propuesto res estudio.
La estructura del instrumento
Los reactivos del instrun operacionalización de la varia
La secuencia presentada instrumento.
Los ítems son claros y enten
El número de ítems es adecu

Sugerencias:

.....

.....

.....

.....

Anexo 2

FORMATO DE VALIDACIÓN, COMO CONSTRUCTO, DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO COMERCIAL (CEEPAOLC): ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL JUEZ

Estimado (a): Luis J. Palmer Urcia

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La estructura del instrumento es adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems son claros y entendibles.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Sugerencias:

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



Firma del juez experto (A)
CALL 5602

Anexo 2

FORMATO DE VALIDACIÓN, COMO CONSTRUCTO, DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO COMERCIAL (CEEPAOLC): ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL JUEZ

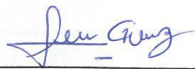
Estimado (a): Edgar Gilberto Rodríguez Guarniz

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	✓		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	✓		
La estructura del instrumento es adecuada.	✓		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	✓		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	✓		
Los ítems son claros y entendibles.	✓		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	✓		

Sugerencias:

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



Firma del juez experto (A)

CALL 6017

Anexo 2

FORMATO DE VALIDACIÓN, COMO CONSTRUCTO, DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO COMERCIAL (CEEPAOLC): ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL JUEZ


Estimado (a): Jenyo Esteban de Rosa

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

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


Firma del juez experto (A)
CAL. 4775

Anexo 2

FORMATO DE VALIDACIÓN, COMO CONSTRUCTO, DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO COMERCIAL (CEEPAOLC): ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL JUEZ


Estimado (a): ROBERTO HARO ASHAT

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

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



Firma del juez experto (A)
CALL 7137

Anexo 2

FORMATO DE VALIDACIÓN, COMO CONSTRUCTO, DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO COMERCIAL (CEEPAOLC): ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL JUEZ

Estimado (a): VICTOR HUGO MENDOZA CERPEDES

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta: Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

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



Firma del juez experto (A)

CAU 5775

ANEXO 3

FORMATO DE VALIDACIÓN COMO CONSTRUCTO DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO COMERCIAL (CEEPAOLC): POR PORCENTAJE DE CONCORDANCIA ENTRE JUECES.

Ítems	Criterios	Nº de Jueces						
		1	2	3	4	5	6	7
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	1	1	1	1	1	1	1
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	1	1	1	1	1	1	1
3	La estructura del instrumento es adecuada.	1	1	1	1	1	1	1
4	Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	1	1	1	1	1	1	1
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	1	1	1	1	1	1	1
6	Los ítems son claros y entendibles.	1	1	1	1	1	1	1
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	1	1	1	1	1	1	1
Total		7	7	7	7	7	7	7

Si =1 No = 0

Ta

$$b = \frac{\text{-----}}{\text{-----}} \times 100$$

Ta + Td

b = Grado de concordancia entre jueces;

Ta = nº total de acuerdos;

Td = nº total de desacuerdos.

49

$$b = \frac{\text{-----}}{\text{-----}} \times 100$$

49 + 0

$$b = 100$$

ANEXO 4

ESTUDIO PILOTO DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO COMERCIAL (CEEPAOLC)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,939	,944	35

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
1	3,41	,590	22
2	3,05	1,046	22
3	3,27	,550	22
4	3,41	,590	22
5	3,05	1,046	22
6	3,27	,550	22
7	3,27	,827	22
8	3,05	,899	22
9	2,95	,950	22
10	3,23	,973	22
11	3,00	,617	22
12	2,82	,795	22
13	2,91	,610	22
14	2,95	,575	22
15	3,09	,684	22
16	3,14	,889	22
17	3,32	,568	22
18	2,82	,958	22
19	3,18	,501	22
20	3,32	,780	22
21	2,73	,703	22
22	2,82	,795	22
23	2,95	,844	22
24	3,23	,922	22
25	3,14	,774	22
26	3,14	,710	22
27	2,86	,774	22
28	3,09	,811	22
29	3,18	,795	22
30	3,18	,733	22
31	3,18	,733	22
32	2,91	,868	22
33	3,18	,733	22
34	3,18	,733	22
35	2,59	,734	22

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	3,082	2,591	3,409	,818	1,316	,038	35
Varianzas de elemento	,601	,251	1,093	,842	4,353	,051	35
Covariables entre elementos	,184	-,316	1,093	1,409	-3,459	,027	35
Correlaciones entre elementos	,327	-,407	1,000	1,407	-2,459	,066	35

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	104,45	231,593	,450	,938
2	104,82	218,156	,673	,936
3	104,59	231,491	,492	,938
4	104,45	231,593	,450	,938
5	104,82	218,156	,673	,936
6	104,59	231,491	,492	,938
7	104,59	230,729	,343	,939
8	104,82	233,775	,198	,941
9	104,91	233,991	,177	,942
10	104,64	230,528	,290	,941
11	104,86	229,457	,545	,938
12	105,05	228,617	,448	,938
13	104,95	228,045	,630	,937
14	104,91	230,658	,517	,938
15	104,77	224,374	,741	,936
16	104,73	224,303	,561	,937
17	104,55	227,784	,695	,937
18	105,05	231,093	,275	,941
19	104,68	230,894	,583	,938
20	104,55	223,212	,696	,936
21	105,14	223,266	,775	,936
22	105,05	220,522	,799	,935
23	104,91	220,658	,744	,935
24	104,64	222,433	,609	,937
25	104,73	223,636	,682	,936
26	104,73	225,732	,646	,937
27	105,00	224,667	,636	,937
28	104,77	227,803	,472	,938
29	104,68	227,370	,502	,938
30	104,68	223,275	,741	,936
31	104,68	223,275	,741	,936
32	104,95	229,093	,388	,939
33	104,68	223,275	,741	,936
34	104,68	223,275	,741	,936
35	105,27	233,732	,256	,940

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
107,86	240,028	15,493	35

Coefficiente de correlación intraclase

	Correlación intraclase ^b	95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero 0			
		Límite inferior	Límite superior	Valor	df1	df2	Sig
Medidas únicas	,306 ^a	,198	,484	16,460	21	714	,000
Medidas promedio	,939 ^c	,896	,970	16,460	21	714	,000

Modelo de efectos combinados bidireccionales donde los efectos de personas son aleatorios y los efectos de medidas son fijos.

- a. El estimador es el mismo, esté presente o no el efecto de interacción.
- b. Coeficientes de correlaciones entre clases del tipo C utilizando una definición de coherencia. La varianza de medida intermedia se excluye de la varianza del denominador.
- c. Esta estimación se calcula suponiendo que el efecto de interacción está ausente, porque de lo contrario no se puede estimar.

ANEXO 5

BASE DE DATOS DEL ESTUDIO PILOTO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS OTORGAMIENTO DE LICENCIAS COMERCIALES (CEPAOLC), 2018.

Características de los procedimientos administrativos						Estandariza las condiciones de seguridad en defensa civil						Características del Tupa				S/ADM			El Papel del equipo de mejora continua de la municipalidad						El papel de los funcionarios que atienden a los usuarios															
3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
4	1	3	4	1	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	1	
4	2	3	4	2	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	
4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	3	4	3	4	4	4	4	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	
3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	
4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	3	4	3	4	4	4	4	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3

ANEXO 5
BASE DE DATOS DEL ESTUDIO

Características de los procedimientos administrativos	Estandariza las condiciones de seguridad en defensa civil	Características del Tupa	S /ADM	El Papel del equipo de mejora continua de la municipalidad	El papel de los funcionarios que atienden a los usuarios	Eficacia de los procedimientos administrativos
3	2	2	3	2	2	2
2	1	3	2	1	3	2
3	2	1	3	2	1	2
2	2	3	2	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3
2	1	2	2	1	3	2
2	3	2	2	3	1	2
1	2	1	1	2	1	1
1	1	2	1	2	1	1
2	1	2	1	2	1	1
3	2	3	3	2	3	3
3	3	1	3	3	3	3
3	2	1	3	1	3	3
3	2	3	3	2	3	3
2	3	3	2	3	3	3
2	2	1	2	1	2	2
2	2	1	2	1	2	2
1	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2
3	3	2	2	2	2	2
3	3	2	3	3	3	3
3	1	3	3	2	3	3
3	2	3	3	2	3	3
2	2	2	3	3	2	2
1	3	3	2	2	2	3
1	2	2	2	2	3	2
3	3	2	2	2	2	2
3	3	2	3	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	2	3	3
1	2	2	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	3	2	3	2
1	2	2	3	3	3	2
1	2	2	3	2	3	2
3	1	1	2	2	2	2
3	3	3	2	2	3	3
3	3	2	3	2	2	2
2	2	2	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3
1	1	1	3	2	3	2
2	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	2	3	2
3	2	2	2	1	1	2
3	3	3	2	2	3	3
2	3	3	1	3	2	2
2	2	3	1	3	2	3
2	2	3	1	3	2	2
3	2	3	3	1	1	2
2	2	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2
2	2	3	2	3	3	2
2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	3	2	1
3	3	2	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	2	3
3	2	3	2	3	3	3
2	2	3	2	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	2	2	2
2	2	2	1	3	1	2
3	3	2	3	3	2	3

3	3	3	2	2	3	3
3	3	2	3	2	2	2
2	2	2	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3
1	1	1	3	2	3	2
2	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	2	3	2
3	2	2	2	1	1	2
3	3	3	2	2	3	3
2	2	3	1	3	2	2
3	3	3	1	3	2	3
2	2	3	1	3	2	2
3	2	3	1	1	1	2
2	2	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2
2	2	3	2	3	3	2
2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2