

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Políticas públicas de INDECOPI y su relación con el bienestar del
consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú 2020**

TESIS

Para optar el grado académico de maestro en Gestión Pública

Autor: Nick Rojas Prescott

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Políticas públicas de INDECOPI y su relación con el bienestar del
consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú 2020**

Tesis aprobada en estilo y forma por:

Dra. Armina Isabel Moran Baca (Presidenta)

Mg. Pablo Esteban Marticorena Landauro (Secretario)

Mg. Wílser Renán Castillo Carranza (Miembro)

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Políticas públicas de INDECOPI y su relación con el bienestar del
consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú 2020**

Br. Nick Rojas Prescott (Ejecutor)

Dr. Napoleón Puño Lecarnaque (Asesor)

Código ORCID: 0000-0002-5008-8085

Tumbes, 2023

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, siendo las cuatro horas del 12 de abril del dos mil veintitrés, se reunieron mediante la modalidad virtual por la plataforma Zoom <https://zoom.us/j/94538979533?pwd=WDA0T1AyZkFOdE4wWERqdXdwb0hGZz09>, los miembros del jurado conformado con la Resolución N° 0206-2022/UNTUMBES-EPG-D, del 05 de mayo del 2022: Dra. Armina Isabel Morán Baca (presidenta), Mg. Pablo Esteban Marticorena Landauro (secretario), y Mg. Wilser Renán Castillo Carranza (vocal), para proceder al acto de sustentación y defensa de la tesis titulada: **"POLÍTICAS PÚBLICAS DE INDECOPI Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAR DEL CONSUMIDOR EN LA CIUDAD DE TUMBES, PERÚ 2020"**

presentada por el maestrante **NICK ROJAS PRESCOTT** para optar el grado académico de maestro en Gestión Pública.

Actuó en la condición de asesor, el Dr. Napoleón Puño Lecarnaqué

Concluido el acto de sustentación y defensa, absueltas las preguntas formuladas y efectuadas las correspondientes observaciones, el jurado calificador decidió declarar: **"APROBADO POR UNANIMIDAD"** la tesis, con el calificativo de **"MUY BUENO"**, en conformidad con lo normado en el artículo 91. del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 17:15 pm, se dio por concluido el indicado acto académico y en expresión de conformidad se procedió a la suscripción de la presente acta.

Tumbes, 12 de abril de 2023.

Dra. Armina Isabel Morán Baca
Presidenta
DNI. N° 00236697
ORCID 0000-0002-2206-1571

Mg. Wilser Renán Castillo Carranza
Vocal
DNI. N° 40430383
ORCID: 0000-0001-9889-4046

Mg. Pablo Esteban Marticorena Landauro
Secretario
DNI. N° 41608920
ORCID: 0000-0001-8917-5859

Dr. Napoleón Puño Lecarnaqué
Asesor
DNI: 00255904
ORCID: 0000-0002-5008-8085

C.c. Jurado de Tesis (3), Asesor (1), sustentante (1), UI (2)

Resumen de Informe Turnitin

Políticas públicas de INDECOPI y su relación con el bienestar del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú 2020

por Br. Nick Rojas Prescott



Dr. Napoleón Puño Lecarnaque
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-5008-8085

Fecha de entrega: 24-abr-2023 12:27p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2074214821

Nombre del archivo: Informe_de_Tesis_Rojas_Prescott_04_mar_2023.OK.docx (1.77M)

Total de palabras: 25398

Total de caracteres: 114406

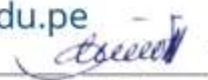
Políticas públicas de INDECOPI y su relación con el bienestar del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%	13%	2%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.untumbes.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
3	spij.minjus.gob.pe	1%
	Fuente de Internet	
4	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes	1%
	Trabajo del estudiante	
5	repositorio.indecopi.gob.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	core.ac.uk	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.unsaac.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
8	repositorio.uigv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	


Dr. Napoleón Puño Lecarnaque
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-5008-8085

9	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
10	www.camjol.info Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
12	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
14	Submitted to Universidad del Rosario Trabajo del estudiante	<1 %
15	digitum.um.es Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.uchile.cl Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
19	dokumen.pub Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %


 Dr. Napoleón Puño Lecarnaque
 CÓDIGO ORCID: 0000-0002-5008-8085

21	www.indecopi.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.untumbes.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
26	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
27	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir bibliografía

Activo



Dr. Napoleón Puño Lecarnaque
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-5008-8085

Excluir coincidencias < 15 words

ÍNDICE GENERAL

	Página
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT	xv
CAPÍTULO I	16
1. INTRODUCCIÓN	16
1.1. Situación problemática.....	16
CAPÍTULO II	26
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA (Estado del Arte).....	26
2.1. Antecedentes	26
2.2. Bases teóricas-científicas.....	32
2.3. Bases conceptuales de las variables	52
CAPÍTULO III	54
3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación	54
CAPÍTULO IV	63
4.1. Resultados.....	63
4.2. Discusión.....	79
CAPÍTULO V	83
5. CONCLUSIONES	83
CAPÍTULO VI	85
6. RECOMENDACIÓN.....	85
CAPÍTULO VII	86
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
CAPÍTULO VIII	91

8.	ANEXOS.....	91
-----------	--------------------	-----------

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1: Nivel de políticas públicas.	63
Tabla 2: Nivel de procedimientos	64
Tabla 3: Nivel de objetivos.	65
Tabla 4: Nivel de estrategias	66
Tabla 5: Nivel de líneas de acción.....	67
Tabla 6: Nivel de bienestar del consumidor.....	68
Tabla 7: Nivel de poder adquisitivo	69
Tabla 8: Nivel de medios de consumo	70
Tabla 9: Nivel de aspiraciones	71
Tabla 10: Nivel de sensibilidad.....	72
Tabla 11: Prueba de Normalidad.....	73
Tabla 12: Correlación entre las políticas pública y el bienestar del consumidor....	74
Tabla 13: Correlación entre las políticas pública con el consumidor en los términos económicos.	76
Tabla 14: Correlación entre las políticas pública y el poder adquisitivo del consumidor.....	77
Tabla 15: Correlación entre las políticas públicas con el mejor bienestar en lo ofrecido y adquirido por el consumidor.....	78

INDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1: Elementos de una política pública.....	35
Figura 2: Componentes de una política pública y su articulación.....	35
Figura 3: Actores involucrados en la política públicas.....	36
Figura 4: Ciclo de las políticas públicas.	37
Figura 5: Triangulo estratégico.....	40
Figura 6: Consideraciones para poner en práctica una política pública.	41
Figura 7: Articulación de INDECOPI.	45
Figura 8: Frentes de actuación de Indecopi.	46
Figura 9: Órganos resolutivos de conflictos.	48

ÍNDICE DE ANEXOS

	Página
Anexo 1: Matriz de Consistencia	92
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables	93
Anexo 3: Encuesta	94
Anexo 4: Matriz de Ítems.....	96
Anexo 5: Gráfica de Normalidad	104
Anexo 6: Estadísticos Descriptivos	105

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación de las políticas públicas del INDECOPI con el bienestar del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú 2020. La metodología de la investigación fue de tipo aplicada con análisis descriptivo, diseño no experimental correlacional de corte transversal; la población estuvo comprendida por 72,315 habitantes según las estadísticas del INEI, y la muestra fue 134 habitantes producto de un muestreo estratificado, los mismos a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario compuesto por 21 ítems de preguntas para la variable políticas públicas y 18 ítems de preguntas para la variable bienestar del consumidor las cuales estuvieron constituidas a través de la escala de Likert. Los resultados de la investigación mostraron que los niveles porcentuales para la variable políticas públicas arrojaron que el 68.3% de los encuestados expresó que este fue eficiente y muy eficiente, mientras que un 31.6% manifestó que fue deficiente; respecto a la variable bienestar del consumidor el 69.9% afirmó que este se ubicó entre regular y adecuado, a diferencia de un 30.1% que lo señaló como deficiente. Para posteriormente concluir en la existencia de una correlación positiva directa moderada entre las variables políticas públicas y bienestar del consumidor, tal fue así que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de $r = 0.563$ en un nivel de significancia menor al 1% ($p\text{-valor} < 0.000$).

Palabras clave: Políticas públicas, bienestar del consumidor, aspiraciones.

ABSTRACT

The present investigation has as a general objective to determine the relationship of INDECOPI public policies with consumer well-being in the city of Tumbes, Peru 2020. The research methodology was of the applied type with descriptive analysis, non-experimental correlational cross-sectional design; The population was present by 72,315 inhabitants according to INEI statistics, and the sample was 134 inhabitants, product of a demonstrated stratification, the same ones to whom the survey technique and the questionnaire instrument composed of 21 question items for the variable were applied. public policies and 18 question items for the consumer well-being variable, which were constituted through the Likert scale. The results of the investigation showed that the percentage levels for the public policy variable showed that 68.3% of those surveyed expressed that it was efficient and very efficient, while 31.6% stated that it was deficient; Regarding the consumer well-being variable, 69.9% affirmed that it was between regular and adequate, unlike 30.1% who indicated it as deficient. To later conclude on the existence of a moderate direct positive correlation between the public policy variables and consumer welfare, such was the case that the value of Spearman's Rho correlation coefficient yielded a value of $r = 0.563$ at a significance level of less than 1. % ($p\text{-value} < 0.000$).

Keywords: Public policies, consumer welfare, aspirations.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Situación problemática.

El presente trabajo de investigación titulado: Políticas públicas de Indecopi y su relación con el bienestar del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú 2020; responde a la problemática que esta referida a la competencia generando en el mercado reducción de costos, rebaja de precios, optimización en la idoneidad del producto, posibilidad de innovación de nuevos productos, mejoramiento en las entregas dada su inmediatez y reducción de tiempo a manos del consumidor. El abordamiento, no sólo traerá optimización en el sistema de protección al consumidor, sino el bienestar que se asumirá al reducir la insatisfacción de los actores de consumo, además de reducir el número de denuncias y reclamos de manera significativa; este tipo de simbiosis ente la empresa-proveedores impulsará a corregir ciertas fallas que presenta el mercado.

MINJUSDH, (2018) indica que:

[...] el derecho de los consumidores resulta necesario para toda sociedad moderna puesto que, además de ser numéricamente el más importante agente del mercado, es la parte más débil de la relación de consumo. Sin demanda no hay oferta, presupuesto necesario de un sistema de libre mercado. Este reconocimiento se ha hecho patente al más alto nivel normativo. El efecto, la Constitución Política del Perú establece en su artículo 65 que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Es desde los cimientos constitucionales que surge la necesidad de cautelar los

derechos de los consumidores en el mercado. (p.6)

Para el desarrollo de la investigación se ha planteado como problema principal la siguiente interrogante: ¿Cómo se relacionan las políticas públicas del Indecopi con el bienestar del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú - 2020?; para dar respuesta a dicha interrogante se ha propuesto como objetivo principal determinar la relación de las políticas públicas del Indecopi con el bienestar del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú -2020.

Por ello, la investigación se justifica porque el objeto de estudio generará reflexión y conocimiento académico sobre la relación que existe entre las políticas públicas del Indecopi con el bienestar del consumidor y así, los resultados de la presente investigación permitirán ampliar los conocimientos doctrinarios en gestión pública el cual conducirá a implementar políticas públicas adecuadas en instituciones del estado, las mismas que en el corto y mediano plazo generen bienestar común de la sociedad, postulado donde se dirige nuestro gobierno y conforme lo ha establecido en nuestra carta magna.

Dentro del aspecto metodológico la investigación será aplicada de tipo descriptiva, con diseño no experimental correlacional de corte transversal; la población estará constituida por todos los habitantes que pertenecen a la clase media alta de Tumbes, para lo cual se ha considerado una e 100 personas producto de un muestreo no probabilístico a criterio del investigador.

Así se tiene que a nivel internacional, Rivero (2020) en su investigación, al referirse a la normatividad de la propiedad intelectual, en cierta medida considera como problemática a las barreras de entrada que este crea para el ingreso de nuevos proveedores, restringiendo así la competencia en el mercado de productos y servicios. Y por el lado de la defensa de la competencia, eliminar las prohibiciones de conductas limitativas de derechos exclusivos que no permiten un adecuado funcionamiento del sistema económicos. Asimismo, señala que otra contraposición es el macro legal, dado a que el sistema de propiedad intelectual realiza un análisis

de fondo cuando este existe y es previo a la concesión del derecho, en su caso la defensa de la competencia es posterior, como los contratos de licencia. Otro apartado en el que difieren, esta referido a la internacionalización del marco legal, por un lado, la protección de la propiedad intelectual se encuentra estandarizado de acuerdo a su nivel regulatorio; mientras que, por otro lado, el derecho a la defensa de la competencia se encuentra regulado sólo a nivel nacional y/o regional; es decir, sin existir de manera concreta y efectiva un acuerdo internacional sobre este sistema.

Bravo (2018) en su investigación sostuvo que dentro de la problemática de consumo a través de medios electrónicos y por plataformas internacionales, se encuentran las diferencias clásicas de negociación y la asimetría de información notable que justifique la mediación regulatoria. Este tipo de orfandad de defectos en la prestación del servicio o de productos comprados, resulta difícil o poco claro a nivel jurídico cuando el consumidor accede a la protección administrativa o judicial en empresas que operan en un país distinto al nuestro. Problemática que a nivel internacional se viene estudiando a profundidad y que tiene la calidad de compleja cuando se trata de proveedores de servicios denominados peer-to-peer; en el que ciertos comerciantes al desarrollar ciertos software o sitios web permiten el acceso a un sistema de oferta de servicios del público en general. Producto de ello es la falta de conocimiento de información respecto a los productos o servicios que se adquiere y los derechos que se tiene para reclamar o denunciar cuando corresponda.

Lemus (2020) en su investigación sostuvo que:

Dentro de la problemática del modelo económico vietnamita se evidencia un privilegio que asume la competitividad internacional fundamentada en la exportación de productos con poco valor agregado, urgiendo así la necesidad de consolidar políticas públicas orientadas hacia la ciencia, tecnología y la innovación (CTI) dada la experiencia exitosa de los tigres del Asia. Pero su limitación, de acuerdo a la OCDE – Banco Mundial (2014), la debilidad de Vietnam radica en su infraestructura y en la manera en que los

representantes gubernamentales subyugan todos ámbitos de la ciencia y tecnología. En políticas innovativas, hubo una mayor concentración en investigación, desarrollo y producción de conocimiento, descuidando la difusión, el patrocinio y su aplicación; asimismo, señaló la ineficacia de los institutos de apoyo a la innovación, el bajo uso de la tecnología novedosa y la carencia de las habilidades por parte de la fuerza laboral para integrar nuevas tecnologías; por otro lado, la inexistencia o insustancialidad de la colaboración entre los actores del sistema y la baja inversión en investigación, desarrollo y educación superior.

En cuanto a nivel nacional, Farfán (2022) en su investigación, dentro de la problemática sostuvo que el medio ambiente es todo aquello que constituye el entorno que nos rodea, por lo que su cuidado es compromiso de todos. Sin embargo, su uso y abuso de los ecosistemas, hábitats y demás recursos naturales están desapareciendo de manera acelerada, y un medio ambiente degradado constituye un problema global que en cierto modo termina por afectar a todos los habitantes. El detrimento causado por las acciones discriminadas del hombre estimula a una creciente dificultad (crisis) del cambio climático. De esta manera:

El medio ambiente es descrito como un sistema global conformado por elementos naturales y artificiales, los cuales suelen estar integrados de partes físicas, químicas, biológicas y socioculturales, cuyas interacciones hacen que esté en constante cambio por una intervención humana o natural. La misma gobierna y determina la existencia y desarrollo de la vida en sus variadas manifestaciones. Schoemaker (2017, como se cito en Farfán 2022, pag. 16)

Díaz (2021) en su investigación:

Expuso la aprobación del Manual de Advertencias Publicitarias (MAP) documento técnico enmarcado en la Ley 30021, Ley de Alimentación Saludable para Niñas, Niños y Adolescentes; en la que busco lidiar la

contrariedad relacionada a los elevados indicadores de enfermedades emparentadas con el sobre peso, la obesidad y los malestares crónicos no transmisibles, disponiendo de diversos medios para reducir y descartar dicho problema. Ello establecía la necesidad de advertir a través los empaques y publicidad de alimentos y bebidas, frases claras de alto al consumo excesivo de grasas trans, el cual debería ser aprobado mediante Decreto Supremo rubricado por el presidente de la república, el presidente del consejo de ministros y por el ministro del sector vinculado. Debiendo tener estas la forma octogonal, de color rojo y consignando la advertencia antes aludida; la importancia de la advertencia radico en el apoyo recibido por el ASPEC, el CMP, el colegio de nutricionistas y demás organizaciones de la sociedad civil; no obstante, gremios empresariales y la SIN entre otros manifestaron su disconformidad respecto a dichas advertencias aludiendo que era un impedimento al comercio y propusieron el uso de guías diarias de alimentación.

Espejo (2020) en su investigación sustentó que, dentro de la problemática de Indecopi, como el deber que tiene de establecer la política pública de protección al consumidor tal como lo señala su normativa; esta no produce ningún efecto, dado a que el poder judicial a través de su pretensión indemnizatoria concluye con la no generación de beneficios al denunciante sino la devolución del producto o la eliminación de monto económico que se generó de manera indebida. Esa imposibilidad de instaurar un molde jurídico indemnizatorio dentro del proceso administrativo, se fundó bajo mociones doctrinarias falsas del siglo XIX, las mismas que permiten inventar elementos que se traducen en esfuerzos ineficientes de protección a los intereses de los consumidores, destacando en ellos la selección de casos que requieren indemnización para impulsarlos al poder judicial.

Dentro de este ámbito, no se pudieron evidenciar investigaciones realizadas de este tipo; sin embargo, es importante precisar que a nivel internacional todas las naciones, tienen una autoridad de consumo; para el caso especial de Perú se cuenta con el Instituto Nacional de Competencia y Protección a la Propiedad Intelectual (Indecopi); quien como entidad pública está adscrita a la Presidencia del

Consejo de Ministros (PCM) y proclama su lema “Preservamos los derechos de los consumidores y fomentamos la cultura de la lealtad, honestidad y competencia, defendiendo todas las formas de propiedad intelectual: desde los signos distintivos, derechos de autor hasta las patentes y biotecnología”. Dentro de su política pública Indecopi dispone de veintiséis oficinas regionales a nivel nacional, permitiéndole llegar a gran cantidad de consumidores desde zonas limítrofes como Iñampari, Caballcocha, Desaguadero y Aguas Verdes.

Por lo indicado, Tumbes cuenta con presencia física de la Oficina Regional de Indecopi, el cual brinda a la sociedad el servicio de atención al ciudadano en cuanto a reclamos de consumo, absolución de consultas y procedimientos y mesa de parte institucional con el objeto de evitar traslados a la ciudad capital. La descentralización de funciones se considera una excelente política pública dado a que no capitaliza a la institución, en su lugar, se siente fortalecida a llegar a todos los rincones sobre todo a las zonas de frontera. Por ello, se orgullece de haber atendido de manera gratuita a más de 36 mil reclamos, otorgar más de 7 mil registros de marcas a emprendedores y ofrecer 251, 320 asesorías. Del mismo modo, las asociaciones de consumidores deben cumplir su rol importante de protección al consumidor, debiendo por ello respetar sus derechos y defender en caso de conflicto con los proveedores cuando estos vulneran sus derechos, tal como fue el caso de la Asociación de Protección y Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes (Adeuct) el cual fue creado el 03 de abril del año 2018.

Dentro de las dificultades encontradas relacionadas al establecimiento de las políticas públicas, estas están referidas a la competencia la cual genera en el mercado reducción de costos, rebaja de precios, optimización en la idoneidad del producto, amplificando la posibilidad en la innovación de nuevos productos, así como los servicios de mejoramiento de las entregas al llegar estos de manera más rápida y en el menor tiempo a manos del consumidor. Su abordamiento no solo traerá consigo la optimización en el sistema de protección al consumidor, sino el bienestar que ellos asumirán al reducir la insatisfacción de los actores del consumo, además de reducir el número de denuncias y reclamos de manera significativa; este tipo de simbiosis impulsará la competencia empresa – proveedores, a fin de corregir

ciertas fallas presentadas en el mercado.

De lo expuesto, se procedió a establecer de manera precisa la siguiente interrogante de investigación.

Formulación del problema de investigación.

Problema general

¿Cómo se relacionan las políticas públicas del Indecopi con el bienestar del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú - 2020?

Problemas específicos:

1. ¿Cómo se relacionan las políticas públicas de Indecopi con el consumidor en términos económicos en la ciudad de Tumbes, Perú 2020?
2. ¿Cómo se relacionan las políticas públicas del Indecopi con el poder adquisitivo del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú 2020?
3. ¿Cómo se relacionan las políticas públicas del Indecopi con el bienestar respecto a la ofrecido y adquirido por el consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú -2020?

Justificación.

Dentro de la orientación de la investigación, ella conllevara a justificar de la siguiente manera:

Justificación teórica.

Que, esta investigación concurre una justificación teórica por que el objeto de estudio genera reflexión, conocimiento y análisis académico, sobre la influencia que existe entre las políticas públicas del Indecopi con el bienestar del consumidor y así, los resultados de la presente investigación permitirán extender los conocimientos académicos en Gestión Pública y cómo la implementación de adecuadas políticas públicas en la instituciones del estado, permite el bien común de la sociedad, postulado donde se dirige nuestro gobierno y conforme lo ha establecido en nuestra carta magna.

Justificación práctica.

Esta investigación es de forma práctica, puesto que representa o examina un entorno existente, entre el proveedor y el consumidor, la misma que día a día los vemos y sentimos en cada momento cuanto se pretende adquirir un producto o contratar un servicio, asimismo, del estudio efectuado surtirá ideas, recomendaciones o hipótesis para futuros estudios.

Justificación social.

La importancia social de esta investigación es contribuir a resolver el problema planteado, trayendo consigo mejoras y bienestar en el consumidor, esto quedara evidenciado con la reducción de la insatisfacción de los actores en la relación de consumo, además de reducir de manera significativa el número de denuncias y reclamos presentados en la autoridad de consumo Indecopi.

Justificación económica.

Que, los consumidores tienen un rol importante en la economía del país, ya que contribuyen con el Producto Bruto Interno (PBI), por lo que el país debe implementar políticas públicas innovadoras en favor de los consumidores, procurando que estos estén bien informados sobre los productos o servicios que se les ofrece en el mercado. Y que, según el cuarto trimestre del 2019 "...el gasto de consumo final

privado representó el 61,4% del Producto Bruto Interno, alcanzando la suma de 122 mil 440 millones de soles” (INEI, 2020), representando el consumidor un aporte importante para el desarrollo de la economía del país frente a ello el Estado debe promover políticas públicas que permitan proteger a los consumidores frente al abuso de las empresas – proveedores, además de las fallas del mercado.

Objetivos

Objetivo general:

Determinar la relación de las políticas públicas del Indecopi con el bienestar del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú -2020.

Objetivos específicos

1. Identificar la relación de las políticas públicas del Indecopi con el consumidor en términos económicos en la ciudad de Tumbes, Perú 2020.
2. Establecer la relación de las políticas públicas del Indecopi con el poder adquisitivo del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú 2020.
3. Fijar la relación de las políticas públicas del Indecopi con el mejor bienestar en lo ofrecido y adquirido por el consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú 2020.

Hipótesis

Hipótesis General (Hi)

Las políticas públicas del Indecopi se relacionan de manera positiva y significativamente con el bienestar del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú - 2020.

Hipótesis Nula (Ho)

Las políticas públicas del Indecopi se relacionan de manera positiva y significativamente con el bienestar del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú - 2020.

Hipótesis Específicas (Hi)

1. Las políticas públicas del Indecopi se relacionan de manera positiva y significativamente con el consumidor en términos económicos en la ciudad de Tumbes, Perú 2020.
2. Las políticas públicas del Indecopi se relacionan de manera positiva y significativamente con el poder adquisitivo del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú 2020.
3. Las políticas públicas del Indecopi se relacionan de manera positiva y significativamente con el bienestar en lo ofrecido y adquirido por el consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú 2020.

CAPÍTULO II

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA (Estado del Arte).

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Ruíz (2018) en su investigación doctoral denominada “Protección Jurídica contra la Competencia Desleal en el Marco del Comercio Internacional. Estudio de Derecho Internacional Privado Europeo”, cuyo objeto resaltante fue:

(...) el análisis del arribo al núcleo primordial de la normativa que protegen la lealtad de las actuaciones comerciales en el mercado, independientemente de su naturaleza jurídica pública o privada. Metodológicamente el estudio se realizó de las fuentes que tienen relación al control y contención de la competencia desleal en el comercio internacional, derecho mercantil internacional, derecho de la unión europea y otras fuentes de autorregulación vinculados al derecho privado y derecho privado institucional. Dentro de las conclusiones a las que arribó, respecto al derecho de la competencia desleal como derecho privado institucional, está se regularizó y completó en cierto modo con la función del derecho antitrust, al remarcar que la existencia de la libre competencia reproduce la existencia de la competencia desleal; y esta última, en cuanto a su delimitación no es una disciplina que fácilmente se delimite ni desde la óptica del derecho privado, ni desde la óptica del derecho privado internacional. Y respecto a los aspectos del derecho a la competencia desleal en el comercio y el derecho económico internacional, sostuvo que existen diferencias acentuadas en su aplicación pública y privada dado a que no se encuentra del todo clara, ya sea por la falta de configuración de un sustento legal o al

comercio internacional entendido como doctrina del comercio desleal.

Huaytalla (2018) en su investigación titulada “Plan de Implementación de Políticas Públicas para el Fortalecimiento de la Marca Perú: Estudio de Caso de la Promoción de la Gastronomía Peruana”; cuyo objeto fue estudiar la consolidación de la Marca país a través del impulso de la gastronomía peruana. Metodológicamente la investigación se desarrolló en un marco teórico de investigación cualitativa, con enfoque descriptivo interpretativo para el análisis de las políticas públicas. Del cual concluyó que las políticas públicas identificaron y plantearon la promoción de la gastronomía peruana en el ámbito internacional, accediendo al impulso de la apreciación de la Marca Perú; ello fue producto de la vulneración que sufrió el crecimiento económico dado los factores internos y externos, por lo que fue necesaria la diversificación productiva que permitiese dar mayor valor agregado a la oferta exportable. Y siendo las actividades de agroindustria, turismo y gastronomía las que tuvieron mayor dinamismo, necesitaban de políticas públicas que las consoliden a fin de conseguir su adecuado posicionamiento y liderazgo en el mercado internacional.

López y Castro (2020) en su investigación titulada “Una aproximación a los condicionantes estructurales de la política de defensa en España – Gestión y análisis de las políticas públicas”, cuyo objeto fue:

Enumerar y describir los condicionantes que someten e imponen la política pública, pretendiendo ser el punto de inicio de un estudio más detallado de cada condición cuyo componente tendiese a incrementar el conocimiento y la difusión de temas asociados a las políticas de defensa en España. Metodológicamente la investigación utilizó una estrategia exploratoria, al enumerar y describir ciertos condicionantes de políticas públicas; por ello utilizó como fuentes de información literatura teórica como ensayos, monografías y documentos oficiales entre otros, que constituían el acervo documentario de las fuentes secundarias consideradas como «investigación documental». Asimismo, se recurrió a fuentes estadísticas brindadas por las instituciones oficiales y que constituyeron datos secundarios de tipo

cuantitativo para ilustrar y contextualizar ciertos condicionantes de política pública. Concluyó que en el caso español se vio amenazado por la recesión y los conflictos de defender una planificación que no contemplo una crisis; no obstante, la promoción a la exportación funciono conservando al sector dentro de la coyuntura externa cambiante y cada vez centrada en los riesgos informales trasnacionales. La trascendencia de las labores de inteligencia mantuvo en la oscuridad a las nuevas amenazas, producto de ello fue la escasa cobertura mediática que opero como causa y consecuencia de la apatía mostrada por el público en general.

Antecedentes nacionales

Carabajo (2022) en su investigación titulada “Plan integral de seguridad para fortalecer las políticas públicas de seguridad ciudadana en el barrio Virgen del Carmen, el Cantón La Libertad Ecuador”, cuyo propósito:

Plantear un plan integral de seguridad que fortalezca las políticas públicas de seguridad ciudadana en el barrio Virgen del Carmen. Metodológicamente la investigación fue de tipo aplicada, cuyo diseño fue descriptivo – propositivo, en el que utilizó una muestra de 104 ciudadanos producto de un muestreo no probabilístico. Entre sus resultados el 63% señalo estar totalmente de acuerdo con la generación de un plan integral de seguridad, un 59.6% consideró estar totalmente de acuerdo que las acciones ejecutadas optimizarían la seguridad ciudadana, un 61.5% incidieron estar en desacuerdo que la ejecución permitiría evaluar la calidad del plan. Sin embargo, un 34.6% expresó para ambos casos que nunca la comuna brindo seguridad al barrio y que ninguna institución brinda seguridad ciudadana. Del cual concluyó que dicho plan permitirá impulsar políticas públicas de seguridad ciudadana en dicho barrio.

Farfán (2022) en su investigación titulada “Análisis de las políticas públicas para la protección del medio ambiente en la selva amazónica: Región Loreto, 2019-2021”

cuyo propósito fue estudiar:

Las políticas públicas del gobierno del Perú para el amparo, restitución, preservación y beneficio sostenible de los recursos naturales de la Amazonía durante el periodo 2019 – 2021. Metodológicamente la investigación fue de tipo hermenéutico – descriptiva, consistente en la interpretación de textos y otras fuentes, con enfoque cualitativo, y en el que se aplicó la técnica de la entrevista. Concluyó en la existencia de una ordenación jurídica que respalda las políticas públicas en la materia, dejando de lado u omitiendo la intervención de los pueblos originarios de la región; consideró que se evidencia mucho por hacer, pese a la existencia de ciertas destrezas o habilidades para implementar la política pública, por ello presentó ciertas líneas de acción propositivas para optimizar la situación.

Espejo (2020) en su investigación denominada “Indemnización en el Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor en el Perú”, cuyo objeto fue explicitar la manera de implementar el molde jurídico indemnizatorio que permitiese llevar al consumidor peruano una protección eficiente y eficaz, desarrollando para ello el proceso administrativo de protección al consumidor. Metodológicamente la investigación se sustentó en el método inductivo y el método sintético, y dentro del método específico del derecho se tuvo al hermenéutico y exegético las que se fundamentaron en teorías y normativas. Asimismo, dentro de las técnicas utilizó la observación, el análisis documental y la estadística, y como población y muestra se tuvo a todas las resoluciones que expresaron fundadas acusaciones por infringir el deber de idoneidad. Dentro de los resultados que obtuvo, sostiene que se determina el derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios, sin embargo, cuando este es regulado se debe conducir de acuerdo a las disposiciones del código y la norma civil, perdiendo allí el sentido de la prescripción sobre el amparo de los derechos a través de procedimientos eficientes, ágiles o acelerados. Dicha limitación, reside en la imposibilidad de indemnizar en la vía administrativa acudiendo por ello al poder judicial. Concluyendo que se debe modificar la Ley N° 29571 Código de Protección y defensa al consumidor Código

de defensa como un proceso administrativo trilateral de amparo al consumidor.

Castillo Picón et al., (2019) en su investigación denominada “Articulación estratégica del Indecopi a la política de seguridad y defensa nacional”, tuvo como objeto:

Fue efectuar un estudio respecto a la importancia de la articulación del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) a la política de Seguridad y Defensa Nacional. Metodológicamente la investigación fue de tipo aplicada, descriptiva, cualitativa, no experimental y no correlacional, sustentada sobre la base de información recolectada de organismos que cuentan con Oficinas de Seguridad y Defensa Nacional (Osdena), el Indecopi con su estructura y su PEI, su impacto en la seguridad nacional y el potencial con que cuenta el país; del mismo modo, se estudiaron las entrevistas realizadas con expertos para después centralizarse en las respuestas que se obtuvieron. Para ello se utilizó como herramienta analítica el marco lógico. Concluyeron que el Indecopi contravino a la política nacional no cooperando al cumplimiento del fomento a la participación activa, articulada e integral de los poderes del Estado, los organismos públicos tanto centrales, regionales y locales que garantice la defensa nacional; el logro de los propósitos específicos no conllevó a la obtención de respuesta a la interrogante de investigación, dado a que no se estableció una relación estratégica entre el Indecopi y la creación de un Osdena a propuesta de Indecopi como organismo de seguridad. Por otro lado, sostienen que el primordial enemigo que enfrenta la propiedad intelectual en el Perú es la piratería en todas sus facetas, como la delincuencia organizada transnacional y la seguridad cibernética.

Sudario (2019) en su tesis denominada: “El bienestar del consumidor y las iniciativas regulatorias en el mercado de telefonía móvil en Lima metropolitana, 2018 - 2019”, cuyo objeto fue establecer:

Si las decisiones de regulación en el mercado de telefonía móvil en Lima metropolitana producen un beneplácito en el consumidor. Metodológicamente la investigación fue de tipo aplicada, con nivel correlacional causal explicativo, diseño no experimental de corte longitudinal. La población y muestra estuvo comprendida por los consumidores y usuarios de cuatro operadores móviles de Lima metropolitana, con un total de 11'643,611 usuarios a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario. Dentro de los resultados obtenidos se evidenció, respecto al tipo de servicio que utilizan, que el 77.1% utilizó el servicio post pago, mientras que un 22.9% utilizó el servicio pre pago; respecto al operador más utilizado, un 40.9% sostuvo que era Movistar, mientras que un 29.2% indicó que era Entel; respecto al cambio de operador el 74.5% manifestó que si cambio de operador a diferencia de un 25.5% que sostuvo que no lo hizo; en cuanto a la facilidad de portabilidad de operador, el 81.3% expresó que si fue fácil portarse a otro operador mientras que un 18.3% indicó que no fue fácil portarse; respecto a su comodidad, 81.5% estableció que se siente cómodo, mientras que un 18.5% aludió que no se siente cómodo; en cuanto al nivel de conocimiento de los asesores del operador que utilizan, el 42.7% señaló estos son buenos, mientras que un 34.9% indico que su conocimiento es normal. Concluyó que el 45.57% vinculó al público de Lima Metropolitano, el cual contó con un capacitador calificado como bueno. Por otro lado, los usuarios tienen conocimiento de OSIPTEL más no conocen su normativa, tal fue así que un 58.07% de los encuestados manifestaron que OSIPTEL no informa a la comunidad sobre los derechos como usuarios; por ello, el 62.5% no conoce la normativa acerca de la regulación tarifaria y un 37.5% si la conoce.

Antecedentes nacionales

De acuerdo abordaje adoptado en este ámbito, entre las múltiples temáticas adoptadas no se pudieron evidenciar investigaciones realizadas de este tipo.

2.2. Bases teóricas-científicas.

Dentro de las bases teóricas en la que se fundamenta la investigación se tiene a:

Políticas Públicas

Responden a las disposiciones ideológicas y políticas del Estado e impactan en las situaciones de vida de las personas. Surgen de la interacción entre diversos actores, por lo que carecen de la completa estructuración de contratos formales. En sus distintas fases, franquean un procedimiento social y político que establece un terreno de altercado entre actores: ciudadanos, agentes estatales con diversos roles (equipos técnicos, funcionarios y administrativos), proveedores, sindicatos, etc. Este enmarañado proceso social, no acontece linealmente, sino que nace del cruce de diversas posiciones de actores, que se apoyan en valores y raciocinios distintos. (Pagani, 2022)

Desde la teoría política y la gobernabilidad, Becerril muestra una contribución al estudiar la teoría de los juegos desde las obras de Hobbes y Maquiavelo, al manifestar que la democracia como los sistemas no democráticos imparten jerarquías como moldes de gobernabilidad. La teoría de los juegos se fundamenta en la utilidad, como suposición matemática para personificar decisiones, aprovechándose de la función de utilidad esperada de Von Neuman para clarificar equilibrios. Entre los aportes de la región del estado natural y el de auto imposición figuran temas de proceso, de poder, de contrato social, molde de gobernanza y transiciones. (Camacho, 2020)

. Lemus, (2020), manifiesta:

Aunque las empresas y los individuos son las principales fuentes de innovación, al moldear y estimular procesos, los gobiernos también

desempeñan un papel fundamental, en particular los gobiernos locales, por su función significativa en la eficiencia. La innovación ha sido reconocida como resultado de un proceso conformado por las estructuras institucionales en las que está incrustada; por lo tanto, no ocurre en el vacío y requiere de políticas públicas adecuadas para que no sea una excepción, sino que se genere sistemáticamente. En este sentido, unas políticas públicas sólidas constituyen el pilar indispensable en la conformación de los sistemas de innovación. (p. 274)

Tassano (2016) en su investigación concluye que:

En el Perú, de acuerdo a lo señalado en el artículo 4° de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, una política nacional es aquella que define los objetivos prioritarios, los lineamientos, los contenidos principales de las políticas públicas, los estándares nacionales de cumplimiento y la provisión de servicios que deben ser alcanzados y supervisados para asegurar el normal desarrollo de las actividades públicas y privadas. Las políticas nacionales conforman la política general de gobierno.

Canales et al., (2015) estos investigadores concluyen:

Las políticas públicas es un campo novedoso relativamente en la bibliografía y en los autores de la doctrina de las ciencias sociales, y en la ciencia política, particularmente desde los años sesenta. Surge como otras corrientes en materia de ciencias sociales, básicamente en los países anglosajones y en concreto en los Estados Unidos. No obstante, algunas de las reflexiones teóricas y prácticas de las políticas públicas van a estar ahí siempre, y de alguna forma pues ahora esta materia sistematiza e integra, y concreta un conjunto de materias que ahora se llaman políticas públicas que incluso lleva a que haya postgrados, titulaciones de políticas públicas en los Estados Unidos y en algunos otros países

Por lo que se puede entender que una política nacional engloba de manera general los lineamientos y bases, sobre los cuales habrán de implementarse las políticas públicas, donde el gobernante de turno deberá tomar decisiones con el propósito de remediar un problema, dicho de otro modo, son acciones que dan solución a los temas estatales y deberá estar en la misma ruta de la política nacional del país.

De esta manera: “Las políticas públicas son sustancialmente lo que los gobiernos llevan o no a cabo, son acciones: lo que los gobiernos hacen o no hacen y cómo lo hacen” (Canales et al., 2015). Que, las políticas públicas siempre se deberían referir a objetivos y planes que los ciudadanos quieren lograr a través de sus gobernantes (Estado). En términos sencillos a la meta que se quiere alcanzar para mejora del consumidor, en el ejercicio de las potestades, delegaciones, acciones y funciones del Estado. Sin, embargo, consideramos que las políticas públicas no solo deben de mirar el destino o a los objetivos, sino además debe ser importante al camino o la ruta que se debería seguir. Que en las políticas públicas siempre se debe tener presente el concepto de deliberación o de decisión.

Que, las políticas públicas deben de definir, orientar o fundamentar las acciones del Estado, acciones en sus diferentes modalidades afectan a los consumidores, así como a sus vidas. Que la aceptación de las políticas públicas es todo un proceso o mecanismo, que a través de ellos el Estado define la trayectoria y adiestramiento de sus facultades, es así, que las políticas públicas del Estado se muestran a través de: i) leyes; ii) la función administrativa; y iii) los fallos judiciales. Que, en ejercicio de sus potestades el Estado podrá: i) establecer la obligación de contar con libro de reclamaciones y ii) establecer la obligación de contar con aviso de libro de reclamaciones, etc.

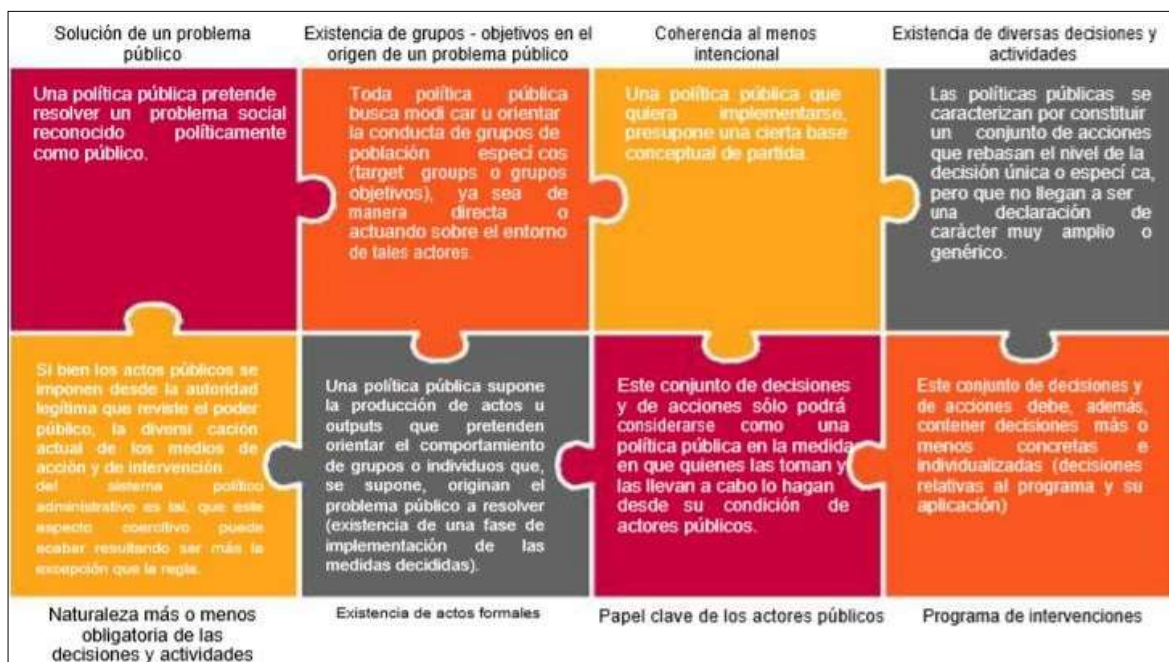


Figura 1: Elementos de una política pública.

Fuente: (Subirats et al., 2008: 38)



Figura 2: Componentes de una política pública y su articulación.

Fuente: (Subirats et al., 2008: 38)

Gestión pública.

“Las políticas públicas son puestas en práctica por las entidades y organizaciones

del Estado. Son estas organizaciones las que deben llevar a cabo las políticas públicas, que sirven de soporte o que apoyan su puesta en marcha” (Canales et al., 2015). Que, las políticas públicas en casi no todos los casos son colocados en práctica por las autoridad o institución del Estado, esa es la excepción. Universalmente requieren la mediación de varias políticas, por lo que siempre es necesaria la articulación entre estas.

Que, podemos establecer que la gestión pública siempre tiene que ver con el manejo, dirección y gerencia de las organizaciones del Estado, en ejercicio de sus funciones podría:

- a. Que, la Policía Nacional del Perú, debe hacer efectivas las normas de tráfico.
- b. Que, las Municipalidades Provincial y Distritales, que decide cambiar la zonificación de su territorio.
- c. Que, el Ministerio de Relaciones Exteriores que debe accionar para recobrar la propiedad (patrimonio) arqueológico arrancado clandestinamente del país.



Figura 3: Actores involucrados en la política públicas.

Fuente: Canales et al (2015)

Que, se podría mirar a las políticas públicas dentro de un aspecto procedimental, tomándolo como una serie de procedimientos, actividades, pasos y procesos, referido ciclo se podría conceptualizarse dentro del siguiente ciclo:

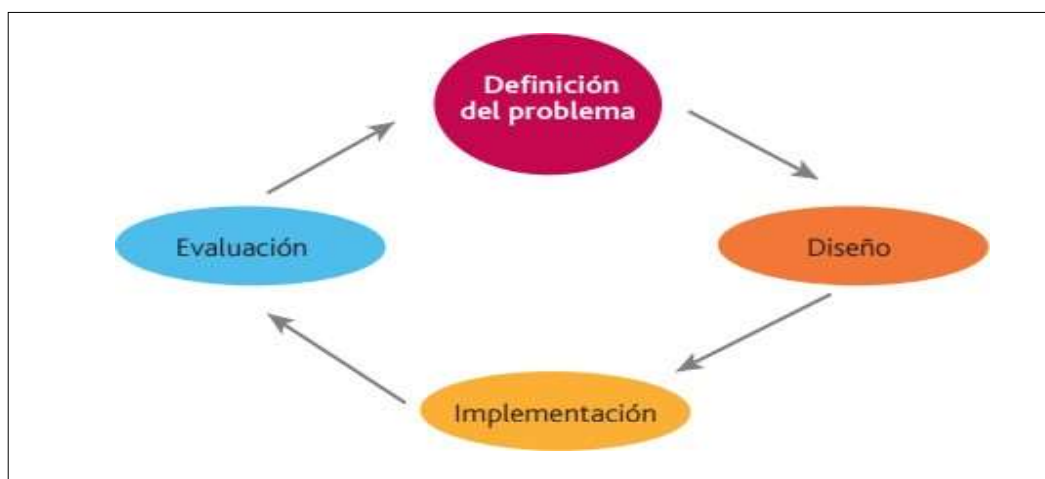


Figura 4: Ciclo de las políticas públicas.

Fuente: (ECP del Indecopi)

Que, desarrollando cada uno de los ciclos de las políticas públicas se tiene:

Definición del problema social.

Nace por la necesidad y pedido por parte de los consumidores (que incluye a todos los pobladores, medios de comunicación, grupos de interés, empresas, líderes de opinión, por evaluación, líderes políticos). Así mismo, puede nacer por esclarecimiento de la dificultad de parte de las instituciones públicas o de sus colaboradores y servidores públicos. La referida necesidad puede estar enfocada y afectar a una parte de ella o a toda la sociedad.

Diseño de la política pública.

El diseño viene hacer el diagnóstico del problema y el planteamiento de la posible solución. En este caso se requiere de la mayor información (por su naturaleza y su trascendencia) para que esta pueda ser sometida a un análisis y así se pueda definir una política pública. Es la parte más técnica del proceso, y por el cual debe hacer

un análisis ex ante.

Implementación de la política pública.

Es en esta etapa que se pone en práctica la política pública, por parte de los operadores, entidad o instituciones públicas, siempre a través de los medios legales, procedimientos o directivas.

Evaluación de la política pública.

Que, en esta etapa se debe realizar un estudio ex post, para analizar si luego de la implementación de la política pública, esta solucionó o afrontó el problema como se había pensado debiendo realizarse una reevaluación de ser el caso.

Acción y flujos de información

Canales et al. (2015) sostienen:

Las políticas públicas van a ser la manifestación de la acción de los gobiernos, que las van a aplicar a una serie de instituciones, incluyendo al Gobierno, la Administración Pública, además de: a la función pública o serviciocivil de carrera, empleados públicos y aparato institucional, los cuales van a utilizar unas técnicas, unos instrumentos, unos dispositivos de gestión o de instrumentación para la realización de esa gestión pública.

Objetivo político

Canales et al. (2015) sostienen:

Encontramos que una política pública en algunas oportunidades es proactiva, siendo que se anticipa a la dificultad, actúa antes o al instante que

existe la insuficiencia o puede ser reactiva, actuando luego que el problema ocurrió y se intenta dar solución y reaccionar, y así lo hacen algunos gobernantes. Lo que sí está claro, es que debe haber una sinergia profunda entre las instituciones públicas (Estado) y las políticas públicas, con la finalidad de lograr el bienestar de los consumidores. Las políticas públicas van a tener una doble dimensión o una doble faceta; por un lado, ejecutar las tareas del gobierno; y por el otro, influir en la sociedad produciendo una serie de efectos sobre ésta, con unos determinados impactos y consecuencias. La sociedad evidentemente también tiene unos outputs, o respuestas sobre las políticas públicas.

El valor público

Tassano, (2016) indica que:

La administración pública adopta una serie de actos o procedimientos que la conllevan a buscar el nacimiento del valor público como mejora del bienestar común de los ciudadanos. Esto se aprecia en el denominado Triángulo Estratégico, que es una herramienta que permite analizar las decisiones públicas a través de tres dimensiones que nos indican si estamos creando valor público: Una dimensión sustantiva, que se da en base a la misión y los valores de la entidad pública; Una dimensión política, como entorno autorizante que legitima el accionar institucional en la medida en que responde a las expectativas del decisor; Una dimensión administrativa, como capacidad administrativa de la entidad.

Decisiones públicas

Tassano, (2016) manifiestan:

La realidad cotidiana de identificar la cadena de valor de lo que deciden los poderes públicos, de lo que despliegan los directivos públicos y de lo que ejecutan los funcionarios públicos, considera finalmente, lo que los ciudadanos reciben. Martin y Martín.



Figura 5: Triángulo estratégico.

Fuente: (Adaptado de Ugarte y Matos, 2015:43, y Martin y Martin, 2014).

Que, existe una correspondencia suficiente y estrecha entre políticas públicas y la gestión pública, fácilmente comparable con el pilotaje (Navegación) y un acumulado número de barcos, formidable analogía pensada por algunos autores, sabiendo que la a navegación implica pensar en: a) un destino; b) un objetivo o llegada; y c) una ruta, de trayectoria a seguir.

Desarrollando: “un destino (bienestar para los ciudadanos), un objetivo de llegada y la elección de la trayectoria o ruta a seguir, que implica un destino, un objetivo de llegada, y la elección de la trayectoria o ruta a seguir; de los que navegan (capitán y marineros) siguen la trayectoria son los navíos (buques o barcos), que vienen a ser las entidades estatales (instituciones públicas). Bajo este concepto, estas instituciones públicas llevan a los ciudadanos (o a parte de ellos) el recorrido y los objetivos pensados en las políticas públicas. Por lo que la gestión pública con la autoridad o persona que gobierna (Capitán) y la ruta de los navíos, con la forma de como estos son preparados, administrados y conducidos, para seguir en la ruta marcada por las políticas públicas; la ruta y objetivo (políticas públicas) son las definidas por gobernantes o autores que participan en la elaboración de estas,

donde alguno de ellos navegan los barcos y establecen la trayectoria, además hay que tomar en cuenta de los actores secundarios o extras, quien serian aquellos que afectan a los navíos, estos pueden ser representados por las mareas o corrientes marinas, que siempre quieren afectar la trayectoria o ruta a las cual quiere llegar el navío”.

La gestión pública (gerencia del barco y la conducción) como todo en alta mar presentan riesgos, en el que los capitanes que dirigen o administran, no están debidamente capacitados o no cuentan con la experiencia debida, pueden encallar; así mismo, si estos no cuentan con los medios tecnológicos o equipo necesario pueden encallar o desviarse de la trayectoria porque es importante contar con buenos capitanes (gobernantes y funcionarios). Que, ordenando las ideas es válido decir que una política pública es eficaz y eficiente, cuando se consigue realizar de manera sostenible, y puede remediar una verdadera problemática social.

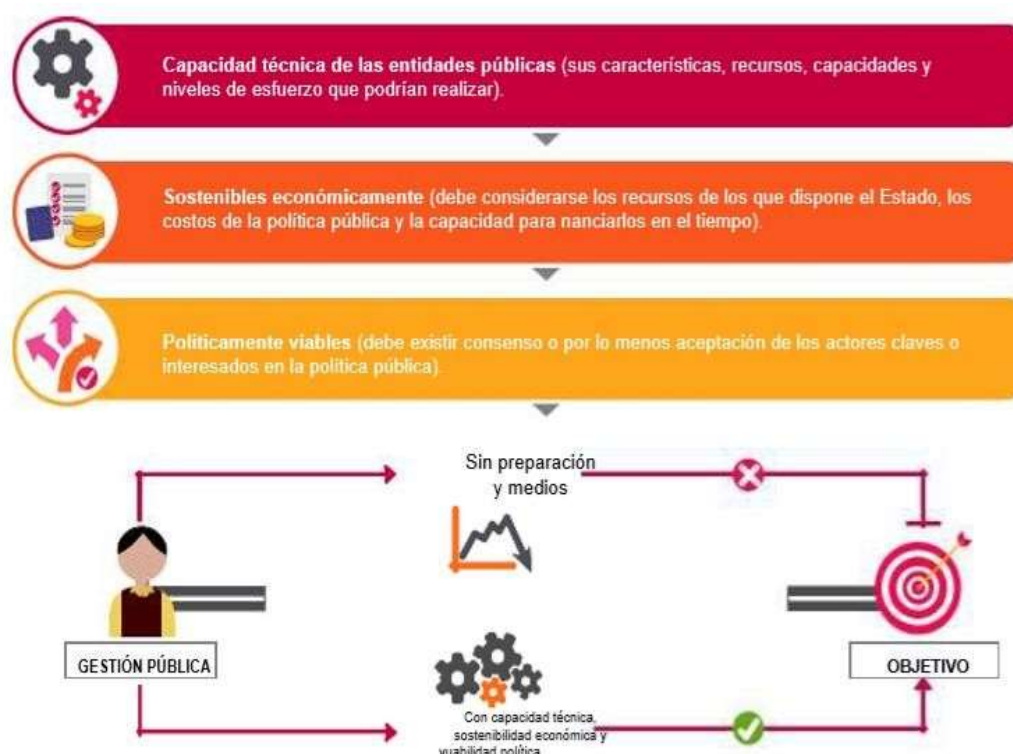


Figura 6: Consideraciones para poner en práctica una política pública.
Fuente: (Tassano, 2016)

Las políticas públicas a cargo del INDECOPI.

Indecopi, (2021) Publica en su página Web:

Dentro del régimen económico establecido en la Constitución Política del Perú, se destaca la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, garantizando el derecho de estos a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado y velando por la salud y seguridad de la población, de acuerdo a lo señalado en el artículo 65° de nuestra Carta Magna. Adicionalmente, la propia Constitución Política del Perú en su artículo 2° señala el derecho de toda persona a la igualdad ante la Ley y 3° reconoce como derechos constitucionales a aquellos que se fundan en la dignidad del hombre. Que, el Indecopi, en su papel como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, y por mandato legal, es la institución pública empoderada para la protección y defensa de los consumidores. En base a este mandato normativo tienen que implementar una serie de procedimientos, actividades y acciones para implementar el sistema de protección al consumidor.

Canales et al.(2015), Sostiene que:

La idea fundamental del cambio y fortalecimiento, es pasar de ser una entidad que sólo recibe denuncias a una entidad proactiva, que se anticipa a las posibles infracciones que puedan tener lugar en el mercado. Así, el Indecopi viene organizando actividades de capacitación, tanto a los consumidores como a los proveedores, y diseñando herramientas aplicativas que sirven para la fiscalización por parte de la autoridad como para el autoanálisis de los administrados.

El 22 de Julio del 2002, se suscribió el Acuerdo Nacional (Nacional), que en esencia es un conglomerado de políticas de Estado hechas y competentes sobre la plataforma de diálogos y consensos, entre los diferentes niveles de gobierno a nivel

nacional, marcando así el inicio de un nuevo Perú, siendo que las fuerzas políticas (partidos políticos) tuvieron que dejar de lado sus discrepancias y unidas instauraron las plataformas para lograr un mejor país al 2021, (bicentenario de nuestra independencia), con el fin de precisar una ruta para el progreso razonable del país y reforzar su afirmación su gobernabilidad, este documento es importante para el futuro del país. Que, otro instrumento para la evolución del Estado de nuestro país, es la (Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2021), documento ideado para el país que ambicionamos tener en el 2021, el cual se encuentra a cargo de La Secretaría de Gestión Pública “Es el órgano que ejerce la rectoría del Sistema de Modernización de la Gestión Pública y es responsable de apoyar a la Alta Dirección en la coordinación y dirección del proceso de modernización de la gestión de la administración pública y del Estado”.

Indecopi, (2021), Publica:

El Código constituye el soporte normativo de la protección de los consumidores en el país, estableciendo el marco jurídico que permite desarrollar el trabajo de educación, orientación y difusión de los derechos de los consumidores, protegiendo la salud y la seguridad de estos, diseñando los mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores y creando el Sistema, cuyo fortalecimiento resulta necesario con la finalidad de efectivizar la ya referida protección. La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor es presentada a la ciudadanía en cumplimiento de lo dispuesto por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571 (en adelante, el Código) y constituye una herramienta fundamental de política pública, que permitirá, con una evidente visión a largo plazo, tornar mayor y más eficaz la protección de los consumidores o usuarios en el país (en adelante indistintamente, los Consumidores), direccionando la implementación, desarrollo y gestión del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor (en adelante, el Sistema), creado por el artículo 132° del Código y definiendo así los objetivos prioritarios, lineamientos, contenidos principales y estándares de obligatorio cumplimiento en materia de protección de los consumidores.

La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, tiene que ser vista con la ejecución de una política pública de Estado pensada en favor de los consumidores, por que suma en esta tarea a los distintos niveles de gobierno, actores privados y públicos; tal como señala (Tassano, 2016) “en su calidad de Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, el Indecopi tiene la función de articular los esfuerzos de entidades públicas y privadas vinculadas con la protección de los consumidores”.

En ese sentido, la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor como herramienta del proceso estratégico de desarrollo del país, constituye la base para lograr una mayor y más eficaz defensa de los derechos de los consumidores, contribuyendo así al desarrollo del mercado en pleno respeto de los derechos de sus finales destinatarios. Y para que Indecopi pueda avanzar en su trabajo, se necesita una Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor que origine un estudio de la verdadera situación en pro del consumidor y sobre esto se establezcan los lineamientos, principios, objetivos y ejes sobre los cuales se sementaran y articularan la política.

Que, conforme al mandato el croquis y realización de la Política Nacional tiene que ser liderada y guiada por autoridad de consumo – Indecopi; es de precisar que se requiere de la responsabilidad, coordinación y articulaciones de todas las instituciones públicas y actores en la protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, para su idónea realización.



Figura 7: Articulación de INDECOPI.

Fuente: (ECP del Indecopi)

Canales et al.(2015) concluyen:

La labor inicial en materia de protección al consumidor ha sido trabajar en la implementación del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código de Consumo). Luego de tener una infraestructura que soporte el nuevo diseño, como segunda acción se comenzó con una campaña de difusión de los derechos y obligaciones contenidos en esta norma, junto con una fiscalización respecto del Libro de Reclamaciones, todo ello en adicción a acercarnos más a los consumidores, creando más oficinas regionales.

Que, la Ley N° 29571 instituye la normativa del código de protección y defensa del consumidor, con el propósito de que estos tengan acceso a servicios y productos de buena calidad, además que siempre tengan a la mano con una veraz, oportuna y clara información con los dispositivos idóneos de protección que increpen, adviertan y excluyan las conductas en contra de los derechos como consumidores. Así mismo, el código de consumo nos establece el camino y marco en el que se debe ejecutar las labores de comunicación, difusión, orientación y educación de los derechos a los consumidores.

Que, la autoridad de consumo, implementa labores destinadas a darle fuerza al sistema antes mencionado, ejerciendo en los siguientes (03) tres fases:



Figura 8: Frentes de actuación de Indecopi.

Fuente: (ECP del Indecopi)

Fiscalización y prevención de las infracciones a las normas de protección del consumidor.

Canales et al.(2015) manifiestan

El punto de partida del Indecopi fue reorganizarse internamente, por lo que mediante Decreto Supremo N° 107-2012-PCM se aprobaron las modificaciones al Reglamento de Organización y Funciones de la institución, con el cual se crearon y consolidaron tres áreas indispensables para el fortalecimiento del sistema de protección al consumidor.. Una de ellas es la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC), como la delegada de ejecutar y coordinar los procedimientos que atañen al Indecopi en su atributo de institución empoderada y competente del Sistema, entre otras ocupaciones. La Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF), como unidad técnico normativa que formula y propone normas de política de alcance nacional sobre prevención a través de actividades de supervisión y la fiscalización del cumplimiento de obligaciones legales y contractuales, además, presta apoyo legal y técnico, de ejecución a los órganos resolutivos, en el ejercicio de sus facultades de supervisión y fiscalización en las

diligencias económicas que estos determinen.

Además, la Escuela Nacional del Indecopi (ECP), que es el brazo académico y dogmático de la autoridad de consumo, donde forma y capacita a su servidores y funcionarios, así como pone en conocimiento de los ciudadanos los diferentes programas de capacitaciones que plantea. Que, el Indecopi viene implementando algunas políticas públicas y de ejecución de un Programa Presupuestal “Protección al Consumidor”, el cual dentro de uno de sus objetivos es disminuir el número denuncias y reclamos en materia de consumo, a través del progreso de tres (03) géneros: 1) actores relacionados al consumo apropiadamente enterados sobre sus derechos y obligaciones; 2) proveedores correctamente fiscalizados en el cumplimiento de los dispositivos legales vigentes sobre consumo; y 3) colocación de medios alternativos de solución de conflictos y controversias (conciliación y arbitraje de consumo). Al mismo tiempo, la autoridad viene desarrollando el sistema “Mira a quien le compras” que da acceso a todos los usuarios y consumidores para que efectúen investigaciones y búsquedas sobre los vendedores (proveedores) con los que desean adquirir servicios o contratar, a fin de advertir si ha sido amonestado o multado por la autoridad por infracción al Código de Consumo, este sistema servirá de incentivo para que los proveedores efectúen trabajos de mejora.

Resolución de conflictos

Las políticas públicas no se refieren únicamente a los procedimientos administrativos o de gestión de los órganos de gobierno, sino al proceso que conduce a la actuación. Hernández (S/F, como se citó en Canales et al., 2015). Y que la autoridad de consumo cuenta con órganos resolutivos que ayudan a resolver conflictos entre los consumidores y proveedores.

El Servicio de Atención al Ciudadano (SAC)

El SAC es el órgano de la autoridad de consumo y encargado de ofrecer todo tipo de información sobre temas de la competencia de la institución dentro del ámbito de competencia.



Figura 9: Órganos resolutivos de conflictos.

Fuente: Canales, et al (2015)

Canales et al.(2015)

Una función muy importante que tiene a su cargo el SAC es la atención de reclamos mediante los procesos de conciliación en los cuales un representante del Indecopi se reúne en calidad de moderador con el proveedor y el consumidor y se busca propiciar una conversación en la que se exponga el caso y los puntos de vista en conflicto, para así llegar a un acuerdo que beneficie a todos los involucrados. Asimismo, sostuvo que el 55.87% del total de reclamos estuvo asociado a las siguientes actividades económicas: (i) servicios bancarios y financieros; (ii) transporte de pasajeros; y, (iii) seguros. Así, el 49.23% de estos reclamos concluyeron producto de que las partes consumidor y proveedor llegaron a un acuerdo conciliatorio.

Órganos resolutivos de Protección al Consumidor

Que, el Indecopi cuenta con órganos resolutivos de procedimientos sumarísimo y comisiones de protección al consumidor, cada uno resolviendo conforme a su competencia. El primero, se hallan a cargo de procesos de carácter ágil o rápido para discusiones que no desbunden las tres (03) UIT y

por procedimientos que versen únicamente sobre métodos abusivos de cobranza información, requerimientos de información, etc. El segundo, tiene la obligación de resolver los procesos mediante los procedimientos ordinarios y cuenta con una secretaria, En otras palabras, tiene la obligación de atender todos aquellos procedimientos donde las OPS no pueden ejercer competencias.

Rectoría del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor

El Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, tiene a su cargo coordinar y presidir el Sistema, así como ejecutar la Política Nacional de Protección del Consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores. (Canales et al., 2015)

Que en conclusión tenemos que el Indecopi tiene el marco legal y de políticas públicas en defensa y protección del consumidor, y que tendré sus fines buscas el viene común de todos los ciudadanos, tomando en cuenta el mandado de la Constitución Política del Perú y fin supremo es “La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado” esto se traduce en el bienestar de los consumidores.

Bienestar del consumidor.

Sudario (2019)

La teoría del bienestar se dirige a un área de la económica. El cual parte de las contribuciones neoclásicas de todo lo hablado en la elección del consumidor y de la teoría de la firma en mercado competitivos, esta contribuye a una situación de la materia de repartición de recursos en la economía, por ello decimos que es una rama del pensamiento económico el cual propone incrementar el bienestar total en la sociedad, donde los actores económicos en la sociedad son: el productor, el consumidor y el gobierno.

Consumidor en términos económicos.

Dentro del consumo responsable, es trascendente indicar que los consumidores realizan sus compras vía on line por lo menos una vez al día, abriendo la posibilidad de un mayor desarrollo de bienes y servicios a través de las diversas compañías y emprendedores, con mayor posibilidad de ingreso. Por otro lado, éste es consciente del impacto que los bienes y servicios puedan tener a nivel ambiental y social, dado a que manifiestan su preferencia por marcas que han desarrollado iniciativas sobre productos sostenibles. Para ello, es primordial el desarrollo del mercado del bienestar y el consumo dada la existencia de una oportunidad económica en un sector que cada vez está en pleno crecimiento. Del mismo modo, la sensibilidad de precios implica de alguna manera que los consumidores asocian precios altos con productos sostenibles dificultando su inclinación hacia dichos productos. No obstante, las empresas productoras han visto la necesidad concreta y demostrable que un producto sostenible o ambiental socialmente responsable no necesariamente es más costos. (Casas, 2021)

El comportamiento del consumidor desde el punto de vista del economista, es visto como una persona racional que maximiza sus utilidades al tomar una decisión. Por ello cuando se habla de bienestar del consumidor, para las escuelas economistas tradicionales, suelen medir a partir de indicadores como el ingreso o el producto bruto interno por persona. (Sudario, 2019)

Los economistas han elaborado modelos predictivos del comportamiento del consumidor, visto como un homo economicus, cuyas decisiones de compra y consumo están dirigidas a la maximización de su utilidad, de acuerdo con un proceso de decisión racional. Ello supone que, al acercarse a una posible decisión de compra, el consumidor dispone de toda la información existente en el mercado, es capaz de comparar atributos de productos o servicios, y toma decisiones con base en su capacidad cognoscitiva. (Auletta y Dakduk, 2013, p. 10)

Poder adquisitivo

La importancia del consumidor en términos económicos, es que cada una de las personas tiene un poder adquisitivo, porque si es grande el salario real de una persona, mayor será la utilidad personal, por ello hoy en día el consumidor desea contar con una mejor calidad de servicios, y así poder tener un mejor bienestar en lo ofrecido y adquirido. (Sudario, 2019)

Un nuevo enfoque del bienestar del consumidor se relaciona con el «mercadeo de calidad de vida», definido como una práctica diseñada para ampliar el bienestar y que apunta a la satisfacción del consumidor, más que a su utilidad en términos económicos. (Auletta y Dakduk, 2013, p.11)

De acuerdo a lo señalado por Keynes: “El consumo es lo más importante dentro de una economía debido a que este estimula la demanda, generando una cadena de valor que conduce a más consumo, por lo tanto, da estabilidad al sistema productivo” (Sudario, 2019)

Auletta y Dakduk, (2013)

La indagación de las cuatro esferas significativas que se corresponden con el bienestar esboza una transformación en el análisis del consumidor que va de lo utilitario a lo instrumental; es decir, el consumo como un medio para lograr un fin superior. Asimismo, encaja la idea de que las personas no solo adquieren cosas por lo que son, sino por su significado y su contribución a la construcción de sus proyectos de vida. En ese sentido, los consumidores declaran pretensiones más amplias respecto a su experiencia de consumo, redundando en una creciente exigencia al establecer sus preferencias y lealtades. Por lo que involucra a las empresas a una mayor responsabilidad y compromiso para entender las esferas significativas de sus clientes y el rol que desempeñan en sus vidas.

2.3. Bases conceptuales de las variables

Políticas Públicas

El Estado protege la salud y seguridad de los consumidores a través de una normativa apropiada y actualizada, fomentando la participación de todos los estamentos públicos o privados. Para tal efecto, promueve el establecimiento de las normas reglamentarias para la producción y comercialización de productos y servicios y fiscaliza su cumplimiento a través de los organismos competentes. (MINJUSDH, 2018, p.33)

Una política pública es: a) un conjunto (secuencia, sistema, ciclo) de acciones estructuradas de modo intencional y causal, que se orientan a realizar objetivos considerados de valor para la sociedad o resolver problemas cuya solución es considerada de interés o beneficio público; b) acciones cuya intencionalidad y causalidad han sido definidas por la interlocución que ha tenido lugar entre el gobierno y los sectores de la ciudadanía; c) acciones que han sido decididas por autoridades públicas legítimas; d) acciones que son ejecutadas por actores gobernantes o por éstos en asociación con actores sociales (económicos, civiles); y e) que dan origen o forman un patrón de comportamiento del gobierno y la sociedad. Aguilar (2009, como se citó en Huaytalla, 2018, p.33)

Tassano (2016), menciona que para Lahera “Una política pública de excelencia corresponde a aquellos cursos de acción y flujos de información relacionados con un objetivo político definido en forma democrática: los que son desarrollados por el sector público y, frecuentemente, con la participación de la comunidad y el sector privado...”.

Bienestar del Consumidor.

Según el Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley N° 25971, señala como consumidor a:

Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor. (MINJUSDH, 2018, p.30)

La importancia del consumidor en términos económicos, es que cada una de las personas tiene un poder adquisitivo, y si es grande su salario real mayor será la utilidad personal, por ello, hoy en día el consumidor desea contar con una mejor calidad de servicios, y así poder tener un mejor bienestar en lo ofrecido y adquirido. (Sudario, 2019)

[...] El termino bienestar podría se usado en situaciones muy diversas, desde un extremo referido aspectos biológicos o incluso físicos hasta otro en el cual puede ser visto como un estado de felicidad. Esta amplitud de significados conduce a una diversidad de mediciones. Por ejemplo, el bienestar ha sido definido en términos económicos (el ingreso), sociales (consumo de bienes) e incluso sociopsicológicos (estatus, logros). (Esqueda y Paolíni, 2014, p. 40)

CAPÍTULO III

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Aplicada

Toda investigación que tiene intenciones prácticas contiguas, bien definidas es aplicada; dicho de otro modo, se indaga para actuar, transmutar, mutar o producir cambios en un sector determinado, (Carrasco, 2013, p.43). Por lo que la investigación será aplicada al producir cambios a través de la generación dispositivos relacionados a la protección y defensa del consumidor.

Descriptiva

Los análisis descriptivos intentan explicar cualidades, peculiaridades y perfiles de personas, asociaciones, grupos, objetos, procesos o cualquier otra evidencia que este supeditada a estudio. Es decir, recopilan y alcanzan información acerca de conceptos, variables, dimensiones o elementos del problema a estudiar. (Hernández y Mendoza, 2019).

Por lo que la investigación será descriptiva, dado a que busca tomar del contexto tanto interno como externo la información necesaria para describir los hechos, de cómo se vienen trabajando las políticas públicas del Indecopi, así como determinar su relación en la mejora en el bienestar del consumidor.

3.1.2. Diseño de investigación

No Experimental

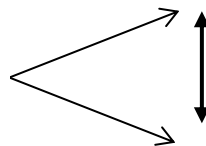
Entendida esta como la investigación que se ejecuta sin maniobrar de manera deliberada variables. En otro dicho, son análisis en los que no realizas de manera intencional los componentes independientes para medir su efecto sobre otras variables. (Hernández y Mendoza, 2019)

Por lo que la investigación será de diseño no experimental, al no manipularse las variables en estudio.

Correlacionales

Entendidos como diseños útiles para determinar relaciones entre dos o más categorías, variables o conceptos dado un determinado momento, a veces de manera única en términos correlacionales, otro producto de la relación causa efecto. (Hernández y Mendoza, 2019)

La representación del diseño de la investigación es la siguiente:



Dónde:

M: Representa la muestra de estudio

Ox: Representa la variable política pública.

Oy: Representa la variable bienestar del consumidor.

r : Representa la relación entre ambas variables

Transversal

Los diseños transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único [...]. (Hernández y Mendoza, 2019, p. 176) Por lo que, el diseño será transversal dado a que está será en un periodo establecido.

3.1.3. Operacionalización de variables

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis.	Variables e Indicadores	Diseño	Métodos y Técnicas	Población y Muestra
"Políticas públicas de Indecopi y su relación con el bienestar del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú 2020"	Problema General ¿Cómo se relacionan las políticas públicas del Indecopi con el bienestar del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú - 2020?	Objetivo General Determinar la relación de las políticas públicas del Indecopi con el bienestar del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú - 2021.	Hipótesis General Las políticas públicas del Indecopi se relacionan significativamente con el bienestar del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú -2021.	Variable Independiente:	No experimental	Explicativa	Población Son los 224,863 habitantes de Tumbes, Muestra Será Probabilística Aleatoria Estratificada
	Problemas Específicos ¿Cómo se relacionan las políticas públicas con el Consumidor en términos económicos en la ciudad de Tumbes, Perú - 2020?	Objetivos Específicos Identificar la influencia de las políticas públicas del Indecopi con el Consumidor en términos económicos en la ciudad de Tumbes, Perú -2020.	Hipótesis Específicos Las políticas públicas del Indecopi se relacionan significativamente con el Consumidor en términos económicos en la ciudad de Tumbes, Perú -2020.	Políticas Públicas.			
	¿Cómo se relacionan las políticas públicas con el Poder adquisitivo del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú - 2020?	Establecer la influencia de las políticas públicas del Indecopi con la Poder adquisitivo del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú -2020.	Las políticas públicas del Indecopi se relacionan significativamente con el Poder adquisitivo del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú - 2020.	Procedimientos Objetivos Estrategias Líneas de acción			
	¿Cómo se relacionan las políticas públicas con el Mejor bienestar en lo ofrecido y adquirido por el consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú - 2020?	Fijar la relación de las políticas públicas del Indecopi con el Mejor bienestar en lo ofrecido y adquirido por el consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú -2020.	Las políticas públicas del Indecopi se relacionan significativamente con el Mejor bienestar en lo ofrecido y adquirido por el consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú - 2020.	Variable Dependiente: Bienestar del Consumidor Poder adquisitivo Medios de consumo Aspiraciones Sensibilidad			

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población.

Se entiende por población al cumulo de casos que convienen en una serie de descripciones (Hernández y Mendoza, 2019). Por lo que, la población en la investigación son todos los habitantes del distrito Tumbes, que asciende a 72,315 habitantes, según estadísticas INEI de población de vivienda y hogar. Lima octubre del 2018, tomo I (pag.118)

3.2.2. Muestra.

Una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población (Hernández y Mendoza, 2019, p. 196). El muestreo estratificado es utilizado cuando la población es heterogénea (Baldeón, 2012). Para la determinación de la muestra se utilizará el muestreo aleatorio estratificado proporcional, el mismo que se calcula según el cuadro:

POBLACION	N _h	W _h	p _h	q _h	W _h *p _h *q _h	n _h
De 15 a 29 años	24,530	0.34	0.44	0.56	0.08	45
De 30 a 44 años	21,576	0.30	0.42	0.58	0.07	40
De 45 a 64 años	19,701	0.27	0.25	0.75	0.05	37
De 65 a más	6,508	0.09	0.25	0.75	0.02	12
TOTAL	72,315	1.00			0.22	134

Donde:

d: Es el error de muestreo que en el caso es del 8%

α : Es el nivel de significancia, que en el caso es de 5%

p: Probabilidad de no cometer error

q: Probabilidad de cometer error

Z: El valor tabulado, que en el caso es de 1.96

V: Valor, que en el caso es de 0.0017 producto de $(0.05/1.96)^2$

no: Tamaño de la muestra inicial que en el caso es de 134.

$$no = \frac{w * p * q}{V + \frac{w * p * q}{N}} = \frac{0.22}{0.0017 + \frac{0.22}{72,315}}$$

f: Factor de distribución

$$f = \frac{no}{N} = \frac{134}{72,315} = 0.002$$

Si $f > 0.05$ se corrige la muestra y si $f < 0.05$ permanece igual

nr: Tamaño muestral final, en el caso es 134 habitantes.

3.2.3. Delimitación

La investigación se centrará en la población que corresponde a la distribución por edades del área urbana.

3.3. Método, técnicas e instrumentos de investigación

3.3.1. Métodos de investigación

Deductivo

El método deductivo consiste en extraer una conclusión con base en una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas. (Westreicher, 2022)

Inductivo

En todo razonamiento inductivo se parte de premisas particulares observadas que dan lugar a una conclusión de carácter general. Aun cuando es difícil probar la validez de una conclusión inducida por este tipo de razonamientos. (Espinola, 2022)

3.3.2. Técnicas de investigación

La encuesta

Entendida esta como: “el conjunto de procedimientos organizados para recolectar información correcta que conllevan a medir a una o más variables” (Córdova, 2017, p. 107). Por lo que, la investigación empleará la técnica de la encuesta.

Instrumento

Considerado éste como: “El soporte físico – papel, cartón, etc. – que utiliza el investigador para recopilar y registrar la información. La concentración de las técnicas de acopio de información es a través de los instrumentos” (Córdova, 2017, p. 107). De lo indicado, la investigación utilizará el instrumento cuestionario, el

mismo que estará estructurado de 20 preguntas, para cada variable formulada a escala de Likert.

3.3.3. Técnica de procesamiento y análisis de información

La recolección de información

Se hará de tres formas:

De tipo bibliográfico para obtener toda la información existente sobre el tema, como antecedentes, marco teórico sobre lo relacionado a las políticas públicas y relación con el bienestar del consumidor; además de ello conocer la opinión de los diferentes investigadores que han abordado este tema.

- a. Vía búsqueda virtual, a través de buscadores en internet.
- b. Trabajo de campo, a través de la visita para aplicar el cuestionario en la ciudad de Tumbes – 2020.

Procesamiento y análisis de información

Los datos recopilados se procesarán a través de la hoja de cálculo del Microsoft Excel, para computar las frecuencias y porcentajes los cuales se verán reflejados en las tablas y gráficos apoyados por la estadística descriptiva; recurriéndose además al paquete estadístico SPSS versión 25 del cual se calcularán las correlaciones. Dentro de la escala de Likert se consideró como puntaje máximo a 5, el cual significa que se está totalmente de acuerdo y el puntaje mínimo que será de 1, el cual significa que se está totalmente en desacuerdo.

3.3.4. Aspectos éticos en investigación

Dentro de los aspectos éticos se admitirá la certificación y originalidad de la investigación. La trascendencia del mismo se cimienta en el bienestar de aquellos que participan en su desarrollo. Entre los más sobresalientes se puede mencionar a la justicia, beneficencia y respeto a las personas. Siendo precios reiterar que la información considerada será de carácter público, pudiendo los mismos ser acreditados y estar a disposición de diversos investigadores sin afectaciones y mayores prohibiciones.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Variable políticas públicas

Tabla 1: Nivel de políticas públicas.

		Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% Acumulado
Válido	Deficiente	43	31.6	31.6	31.6
	Eficiente	59	43.4	43.4	75.0
	Muy eficiente	34	25.0	25.0	100.0
	Total	136	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada a la población del distrito de Tumbes, Zarumilla y Contralmirante Villar.

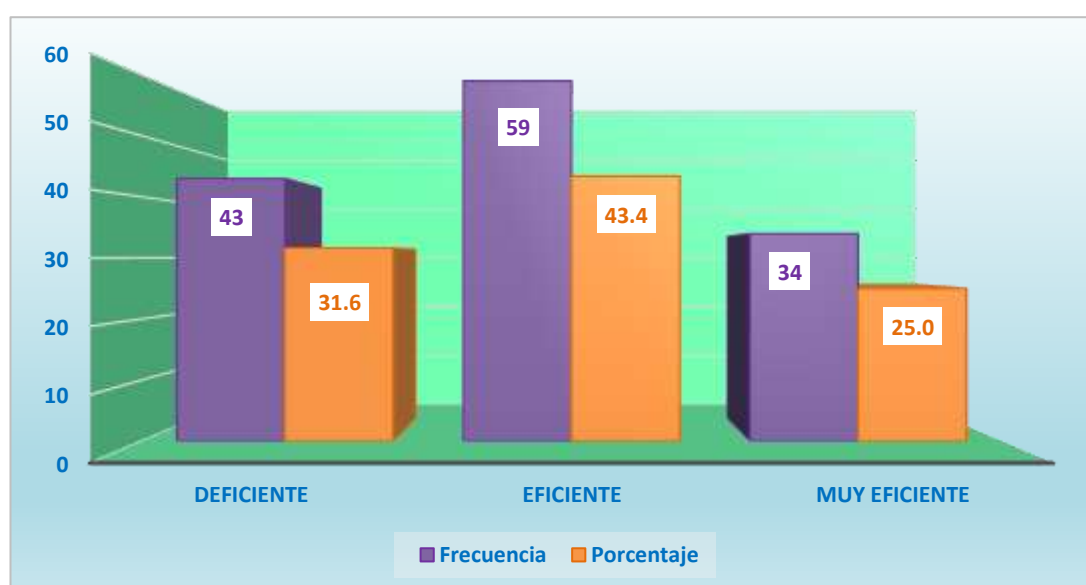


Figura 10: Nivel de políticas públicas.

Fuente: Encuesta realizada.

La tabla 1 y figura 10 se presenta los niveles porcentuales de la variable políticas públicas. De un total de 136 encuestados que representan el 100%; el 43.3 % (59 de ellos) consideraron que el nivel de las políticas públicas fue eficiente, un 31.6% (43 encuestados) señaló que el nivel fue deficiente, mientras que un 25% (34 encuestados) expresó que el nivel fue muy eficiente. Resaltando en ellas, las dimensiones procedimientos, estrategias y acciones.

Dimensión: Procedimientos.

Tabla 2: Nivel de procedimientos.

		Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% Acumulado
Válido	Deficiente	47	34.6	34.6	34.6
	Eficiente	60	44.1	44.1	78.7
	Muy eficiente	29	21.3	21.3	100.0
	Total	136	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada a la población del distrito de Tumbes, Zarumilla y Contralmirante Villar.

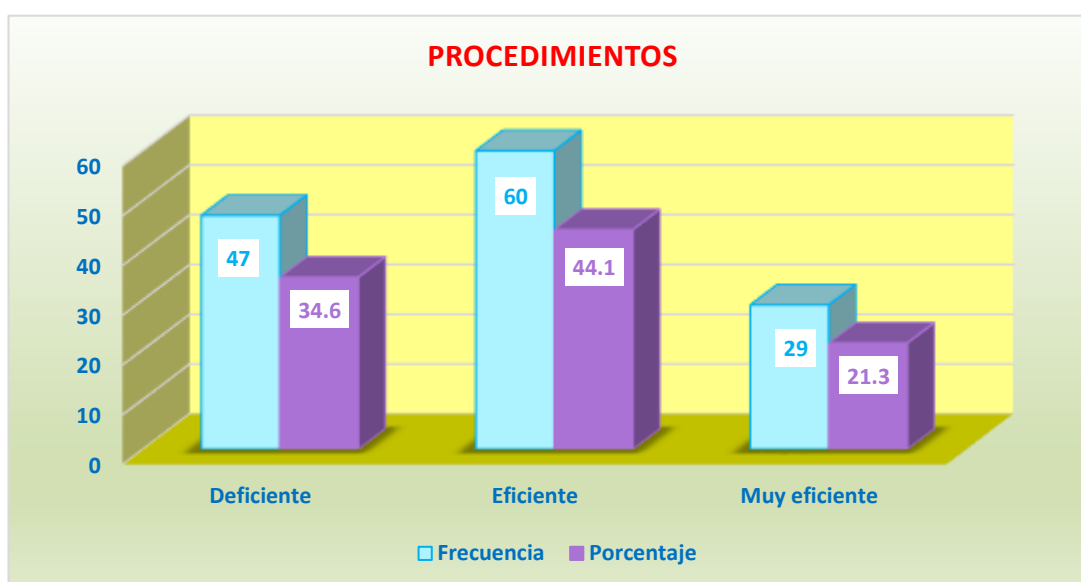


Figura 11: Nivel de procedimientos.

Fuente: Encuesta realizada.

La tabla 2 y figura 11 presenta los niveles porcentuales de la dimensión

procedimientos. De un total de 136 encuestados que representan el 100%; el 44.1% (60 de ellos) establecieron que el nivel de los procedimientos fue eficiente, un 34.6% (47 encuestados) indicó que el nivel fue deficiente; sin embargo, un 21.3% (29 encuestados) declaró que el nivel fue muy eficiente. Esto se debe en cierta medida a las debilidades y falencias que estos muestran, lo cual dentro de la legalidad es necesario que se implementen y estén acordes a las políticas públicas, evitando lo molesto y aburrido que de ellas se puede derivar.

Dimensión: Objetivos.

Tabla 3: Nivel de objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% Acumulado
Válido	Deficiente	56	41.2	41.2	41.2
	Eficiente	41	30.1	30.1	71.3
	Muy eficiente	39	28.7	28.7	100.0
	Total	136	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada a la población del distrito de Tumbes, Zarumilla y Contralmirante Villar.

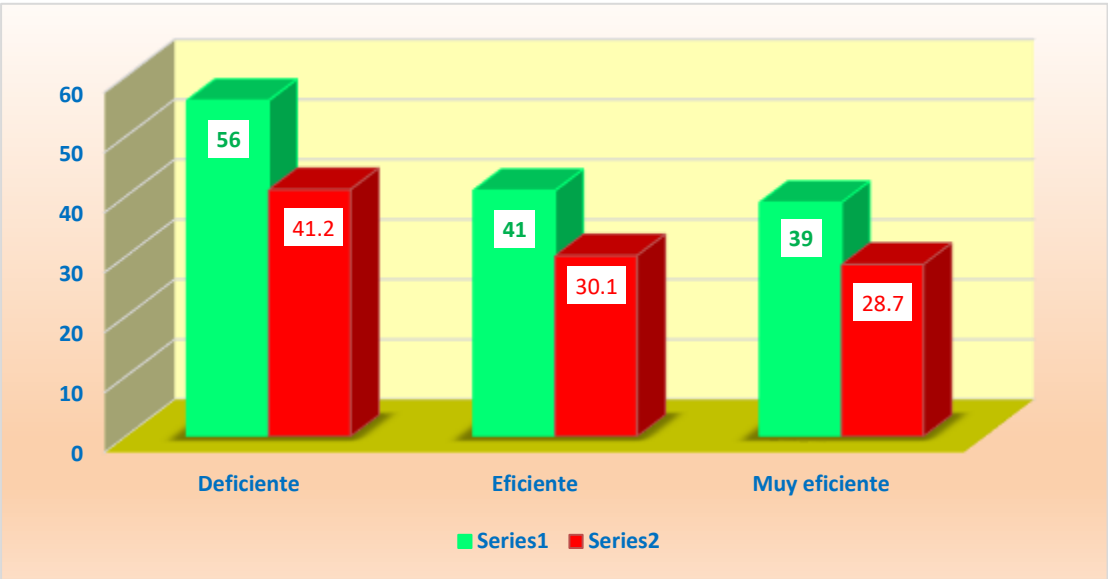


Figura 12: Nivel de objetivos
Fuente: Encuesta realizada.

La tabla 3 y figura 12 presenta los niveles porcentuales de la dimensión objetivos. De un total de 136 encuestados que representan el 100%; el 41.2% (56 de encuestados) expusieron que el nivel de los objetivos fue deficiente, un 34.1% (41 de ellos) sustentó que el nivel fue eficiente; mientras que un 28.7% (39 encuestados) argumentó que el nivel fue muy eficiente. Lo indicado responde a que en su mayoría no tiene conocimiento de las leyes que el Indecopi ha estructurado para beneficio del consumidor, del sentido de orientación y educación, de las necesidades y defensas que estos tienen ante los abusos y prepotencias de las empresas.

Dimensión: Estrategias.

Tabla 4: Nivel de estrategias

		Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% Acumulado
Válido	Deficiente	52	38.2	38.2	38.2
	Eficiente	66	48.5	48.5	86.8
	Muy eficiente	18	13.2	13.2	100.0
	Total	136	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada a la población del distrito de Tumbes, Zarumilla y Contralmirante Villar.

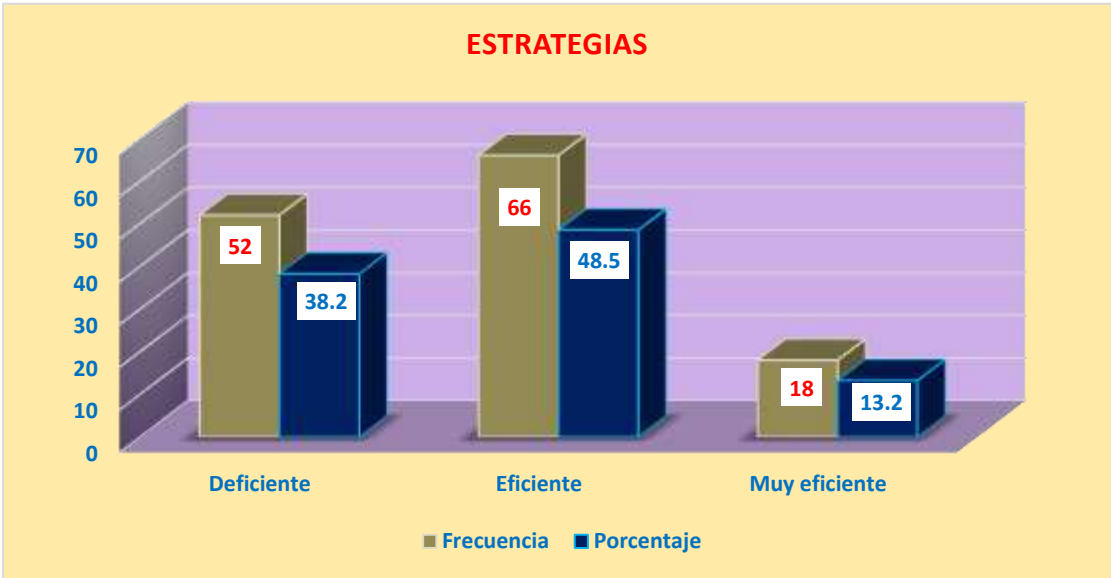


Figura 13: Nivel de estrategias
Fuente: Encuesta realizada.

La tabla 4 y figura 13 presenta los niveles porcentuales de la dimensión estrategias. De un total de 136 encuestados que representan el 100%; el 48.5% (66 de ellos) manifestaron que el nivel de estrategias fue eficiente, un 38.2% (52 encuestados) subrayó que el nivel fue deficiente; mientras que un 13.2% (18 encuestados) sindicó que el nivel fue muy eficiente. Lo señalado responde en cierta medida a que como institución el Indecopi cuenta con los recursos disponibles, que su personal conoce los aspectos administrativos y legales, y que cuenta con ciertas habilidad y pericias.

Dimensión: Líneas de acción

Tabla 5: Nivel de líneas de acción

		Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% Acumulado
Válido	Deficiente	43	31.6	31.6	31.6
	Eficiente	58	42.6	42.6	74.3
	Muy eficiente	35	25.7	25.7	100.0
	Total	136	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada a la población del distrito de Tumbes, Zarumilla y Contralmirante Villar.

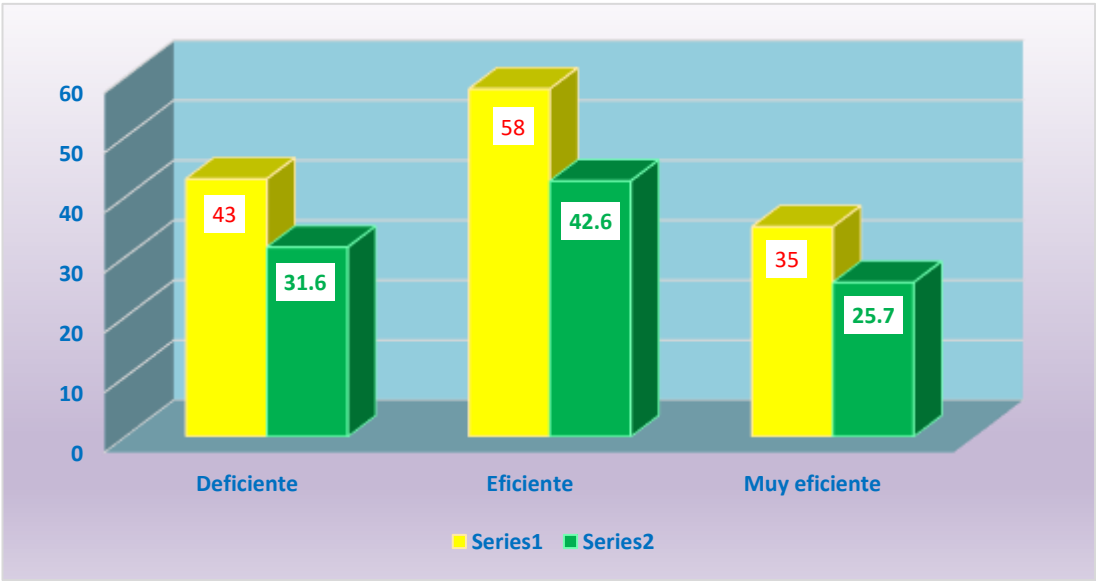


Figura 14: Líneas de acción
Fuente: Encuesta realizada.

La tabla 5 y figura 14 presenta los niveles porcentuales de la dimensión acciones. De un total de 136 encuestados que representan el 100%; el 42.6% (58 de ellos) sostuvieron que el nivel de acciones fue eficiente, un 31.6% (43 encuestados) acentuó que el nivel fue deficiente; mientras que un 25.7% (35 encuestados) afirmó que el nivel fue muy eficiente. Lo enmarcado responde a que el valor público que genera el Indecopi es producto de las buenas acciones que realiza al orientar y capacitar, al imponer penalidades fuertes y rígidas, producto de las infracciones que las empresas realizan.

VARIABLE BIENESTAR DEL CONSUMIDOR

Tabla 6: Nivel de bienestar del consumidor.

		Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% Acumulado
Válido	Inadecuado	41	30.1	30.1	30.1
	Regular	67	49.3	49.3	79.4
	Adecuado	28	20.6	20.6	100.0
	Total	136	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada a la población del distrito de Tumbes, Zarumilla y Contralmirante Villar.

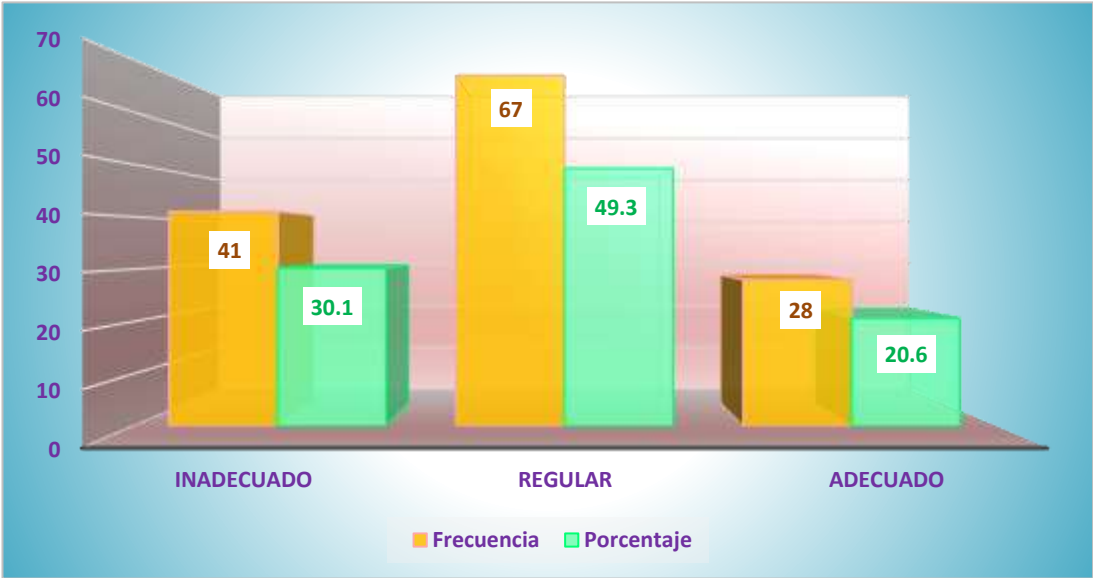


Figura 15: Nivel del bienestar del consumidor
Fuente: Encuesta realizada

La tabla 6 y figura 15 presenta los niveles porcentuales de la variable bienestar del consumidor. De un total de 136 encuestados que representan el 100%; el 49.3% (67 de ellos) enfatizaron que el nivel de bienestar del consumidor fue regular, un 30.1% (41 encuestados) señaló que el nivel fue inadecuado; mientras que un 20.6% (28 encuestados) destacaron que el nivel fue adecuado.

Dimensión: Poder adquisitivo

Tabla 7: Nivel de poder adquisitivo

		Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% Acumulado
Válido	Inadecuado	48	35.3	35.3	35.3
	Regular	64	47.1	47.1	82.4
	Adecuado	24	17.6	17.6	100.0
	Total	136	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada a la población del distrito de Tumbes, Zarumilla y Contralmirante Villar

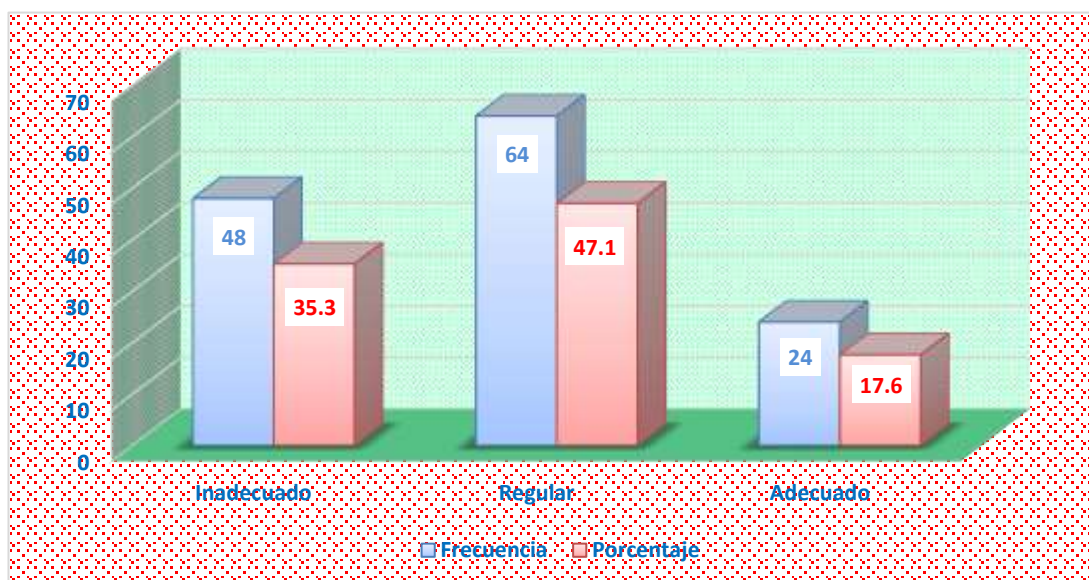


Figura 16: Nivel del poder adquisitivo

Fuente: Encuesta realizada.

La tabla 7 y figura 16 presenta los niveles porcentuales de la dimensión poder adquisitivo. De un total de 136 encuestados que representan el 100%; el 47.1% (64

de ellos) expresaron que el nivel de poder adquisitivo fue regular, un 35.3% (48 encuestados) remarcó que el nivel fue inadecuado; mientras que un 17.6% (24 encuestados) señaló que el nivel fue adecuado. Lo expresado responde a un adecuado poder adquisitivo producto de los ingresos que perciben, en donde el valor del dinero le brinda tranquilidad y bienestar.

Dimensión: Medios de consumo

Tabla 8: Nivel de medios de consumo

		Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% Acumulado
Válido	Inadecuado	56	41.2	41.2	41.2
	Regular	45	33.1	33.1	74.3
	Adecuado	35	25.7	25.7	100.0
	Total	136	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada a la población del distrito de Tumbes, Zarumilla y Contralmirante Villar.

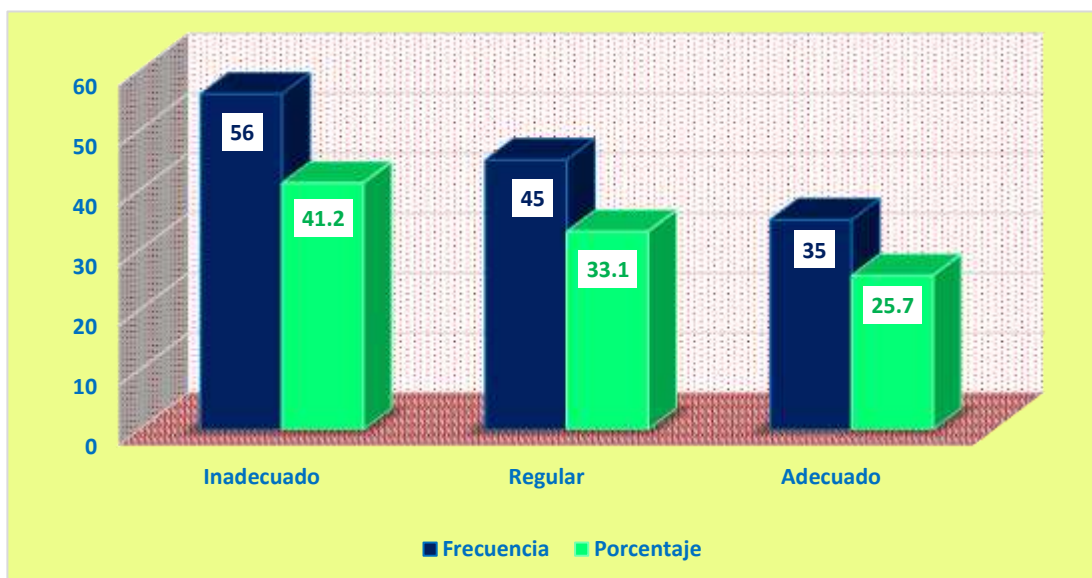


Figura 17: Nivel de medios de consumo.

Fuente: Encuesta realizada.

La tabla 8 y figura 17 presenta los niveles porcentuales de la dimensión medios de consumo. De un total de 136 encuestados que representan el 100%; el 41.2% (56 de ellos) consideró que el nivel de consumo fue

inadecuado, un 33.1% (45 encuestados) enfatizó que el nivel fue regular; mientras que un 25.7% (35 encuestados) puntualizó que el nivel fue adecuado. Si lo expresado se asumiera en términos de regular y adecuado, se tendría a un 58.8% (80 encuestados) que consideraron a los medios de consumo virtual, directo y delibery como medios que ofrecen calidad del producto, bondades e información adicional.

Dimensión: Aspiraciones

Tabla 9: Nivel de aspiraciones

		Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% Acumulado
Válido	Inadecuadas	54	39.7	39.7	39.7
	Regular	53	39.0	39.0	78.7
	Adecuadas	29	21.3	21.3	100.0
	Total	136	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada a la población del distrito de Tumbes, Zarumilla y Contralmirante Villar.

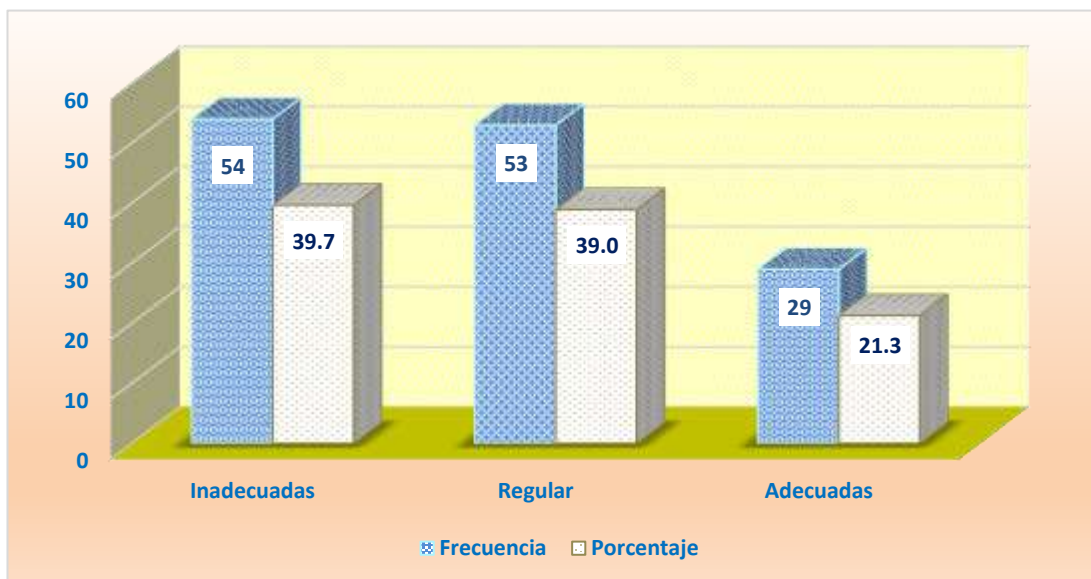


Figura 18: Nivel de aspiraciones.

Fuente: Encuesta realizada.

La tabla 9 y figura 18 presenta los niveles porcentuales de la dimensión aspiraciones. De un total de 136 encuestados que representan el 100%; el 39.0%

(53 de ellos) manifestaron un nivel inadecuado y regular; mientras que un 21.3% (29 encuestados) puntualizó que el nivel fue adecuado. Si lo expresado se asumiera en términos de regular y adecuado, se tendría a un 60.3% (82 encuestados) que respaldaron a las aspiraciones, en donde estás están orientadas a la igualdad de oportunidades y de competencia que garantizan al bienestar del consumidor y de la empresa, compitiendo por la calidad del producto y por el precio.

Dimensión: Sensibilidad.

Tabla 10: Nivel de sensibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% Acumulado
Válido	Inadecuada	48	35.3	35.3	35.3
	Regular	67	49.3	49.3	84.6
	Adecuada	21	15.4	15.4	100.0
	Total	136	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada a la población del distrito de Tumbes, Zarumilla y Contralmirante Villar.

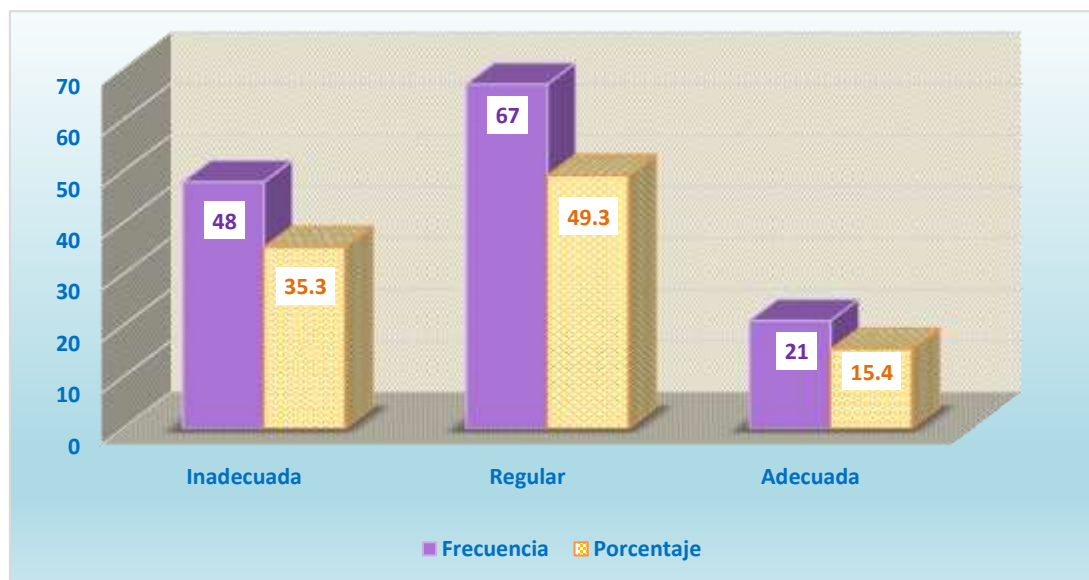


Figura 19: Nivel de sensibilidad

Fuente: Encuesta realizada.

La tabla 10 y figura 18 presenta los niveles porcentuales de la dimensión sensibilidad. De un total de 136 encuestados que representan el 100%; el 49.3%

(67 de ellos) indicaron un nivel regular; un 35.3% (48 encuestados) enfatizaron un nivel inadecuado, mientras que un 15.4% (21 encuestados) señalaron que el nivel fue adecuado. Por ello, el modelo de funcionamiento del Indecopi ha creado cierta sensibilidad social que ha generado cierto bienestar en las empresas y la comunidad, y de manera personal al brindar mecanismos de difusión en beneficio del consumidor.

Prueba de Bondad de Ajuste

Para determinar la influencia que ejerce la calidad del servicio en la percepción del usuario, se recurrió a la prueba de normalidad mediante el análisis de Kolmogórov-Smirnov, tal como lo evidencia el Tabla 11.

Tabla 11: Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Políticas Públicas	0.135	136	0.000	0.939	136	0.000
Bienestar del Consumidor	0.111	136	0.000	0.961	136	0.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nivel de Confianza y Significancia

Complementariamente al nivel de significancia, el nivel confianza se refiere a la confianza que debemos alcanzar para generalizar nuestro resultado o nuestra conclusión, independientemente de la hipótesis que hayamos planteado. Una probabilidad elevada nos dará la tranquilidad de que lo que hemos encontrado o concluido es cercano a lo real y no debido al azar. El nivel de confianza se expresa convencionalmente en porcentaje; así un nivel confianza del 95% se corresponde con un nivel de significancia del 5%. (Supo, 2014, p.14)

Por lo tanto, la investigación se sustentó con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%

Tomando en cuenta que la variable no necesariamente tiene que estar en un nivel por intervalos o de razón; pueden analizar datos nominales u ordinales, en conclusión, al evaluar los datos estadísticos interpretamos de manera subjetiva cada ítem del cuestionario. Según (Sampieri, 2010)

Decisión estadística.

Si el p-valor es menor al nivel de significancia; rechazamos la hipótesis nula (H_0) y concluimos en que hipótesis alterna es verdadera. Si el p-valor no es menor al nivel de significancia no podemos rechazar la hipótesis nula; lo cual no significa que debamos aceptarla; significa que, no podemos rechazarla. (Supo, 2014, p.14). Por lo tanto; Si el p-valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula; y si el p-valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula.

OG: Determinar la relación de las políticas del Indecopi con el bienestar del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú 2021.

Tabla 12: Correlación entre las políticas pública y el bienestar del consumidor.

		Políticas Públicas	Bienestar del Consumidor
Rho de Spearman	Políticas Públicas	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,563**
		N	0.000
	Bienestar del Consumidor	Coefficiente de correlación	136
		Sig. (bilateral)	,563**
		N	1.000

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

Descripción:

De acuerdo a la tabla 12, se pudo evidenciar que existe correlación positiva directa moderada entre las políticas públicas y bienestar del consumidor; tal es así, que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de $r = 0.563$ con un nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.000$). Esto nos indica que mientras más se perfeccionen las políticas públicas por parte del Indecopi, mejor bienestar tendrá los consumidores.

Ha: Las políticas públicas del Indecopi se relacionan de manera positiva y significativamente con el bienestar del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú -2020.

Ho: Las políticas públicas del Indecopi se relacionan de manera positiva y significativamente con el bienestar del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú -2020.

Por lo que al realizar la contrastación de hipótesis se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

OE₀₁. Identificar la influencia de las políticas públicas del Indecopi con el consumidor en los términos económicos, en la ciudad de Tumbes, Perú 2020.

Tabla 13: Correlación entre las políticas pública con el consumidor en los términos económicos.

		Políticas Públicas	Poder Adquisitivo	Medios Consumo
Rho de Spearman	Políticas_Publicas	Coeficiente de correlación	1.000	,489**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000
		N	136	136
	Poder_Adquisitivo	Coeficiente de correlación	,489**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000
		N	136	136
	Medios_Consumo	Coeficiente de correlación	,411**	,399**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000
		N	136	136

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

Descripción:

De acuerdo a la tabla 13, se pudo evidenciar que existe correlación positiva directa moderada entre las políticas públicas, el poder adquisitivo y los medios de consumo; tal es así, que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman para la variable y ambas dimensiones arrojó un valor de $r = 0.489$ y $r = 0.411$ con un nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.000$). Esto nos muestra pues que la permanencia de las políticas públicas permitirá en términos económicos que el consumidor con el ingreso que posee y su capacidad adquisitiva podrá realizar sus compras directas, virtuales o en su caso a través de la modalidad delibery.

Ha: Las políticas públicas del Indecopi se relacionan de manera positiva y significativamente con el consumidor en términos económicos en la ciudad de Tumbes, Perú 2020.

H₀: Las políticas públicas del Indecopi no se relacionan de manera positiva y significativamente con el consumidor en términos económicos en la ciudad de Tumbes, Perú 2020.

Por lo que al realizar la contrastación de hipótesis se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

OE₀₂. Establecer la influencia de las políticas públicas del Indecopi con el poder adquisitivo del consumidor, en la ciudad de Tumbes, Perú 2020.

Tabla 14: Correlación entre las políticas pública y el poder adquisitivo del consumidor.

			Políticas Públicas	Poder Adquisitivo
Rho de Spearman	Políticas Públicas	Coeficiente de correlación	1.000	,489**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	136	136
	Poder Adquisitivo	Coeficiente de correlación	,489**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	136	136

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

Descripción:

De acuerdo a la tabla 14, se pudo evidenciar que existe correlación positiva directa moderada entre las políticas públicas y el poder adquisitivo del consumidor; tal es así, que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de $r = 0.489$ con un nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.000$). Esto nos muestra que cuanto mayor se establezcan y permanezcan las políticas públicas por parte del Indecopi, mejor será el bienestar los consumidores tanto en sus ingresos, el valor del dinero y su capacidad de compra.

Ha: Las políticas públicas del Indecopi se relacionan de manera positiva y significativamente con el poder adquisitivo del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú -2020.

Ho: Las políticas públicas del Indecopi no se relacionan de manera positiva y significativamente con el poder adquisitivo del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú -2020.

Por lo que al realizar la contrastación de hipótesis se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

OE₀₃. Fijar la relación de las políticas públicas del Indecopi con el mejor bienestar en lo ofrecido y adquirido por el consumidor, en la ciudad de Tumbes, Perú 2020.

Tabla 15: Correlación entre las políticas públicas con el mejor bienestar en lo ofrecido y adquirido por el consumidor.

			Políticas Públicas	Aspiraciones	Sensibilidad
Rho de Spearman	Políticas Públicas	Coeficiente de correlación	1.000	0.011	,561**
		Sig. (bilateral)		0.898	0.000
		N	136	136	136
	Aspiraciones	Coeficiente de correlación	0.011	1.000	-0.150
		Sig. (bilateral)	0.898		0.081
		N	136	136	136
	Sensibilidad	Coeficiente de correlación	,561**	-0.150	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	0.081	
		N	136	136	136

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

Descripción:

De acuerdo a la tabla 15, se pudo evidenciar que existe correlación nula entre las políticas públicas y las aspiraciones de los consumidores, y existe correlación positiva directa moderada entre las políticas públicas y la sensibilidad del consumidor; tal es así, que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de $r = 0.561$ con un nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.000$). Esto respecto a dimensión aspiraciones se debe quizás a que en el mercado en la mayoría de las veces no se compite en igualdad de oportunidad, dado a que se compite por el precio o se compite por la calidad; y en cuanto a la dimensión sensibilidad, el modelo de funcionamiento creado por Indecopi le proporciona cierta sensibilidad social y personal a los consumidores.

Ha: Las políticas públicas del Indecopi se relacionan de manera positiva y significativamente con el bienestar en lo ofrecido y adquirido por el consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú 2020.

Ho: Las políticas públicas del Indecopi no se relacionan de manera positiva y significativamente con el bienestar en lo ofrecido y adquirido por el consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú 2020.

Por lo que al realizar la contrastación de hipótesis se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

4.2. Discusión

De manera general al analizar las variables en estudio se puede evidenciar lo siguiente:

1. Con respecto al Objetivo General; determinar la relación de las políticas públicas del Indecopi con el bienestar del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú – 2020, se determinó que para la variable políticas públicas el 43.3 % de

los encuestados consideraron que el nivel de las políticas públicas fue EFICIENTE, un 31.6% señaló que el nivel fue DEFICIENTE, mientras que un 25% expresó que el nivel fue MUY EFICIENTE; resaltando las dimensiones procedimientos, estrategias y acciones. Respecto a la variable bienestar del consumidor el 49.3% enfatizaron que este fue REGULAR, un 30.1% afirmó que el nivel fue INADECUADO, en tanto que un 20.6% destacó que el nivel fue ADECUADO. Por otro lado, los resultados producidos en la investigación, priorizan la influencia o correlación positiva moderada entre las variables políticas públicas y bienestar del consumidor en cuyo caso el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de $r = 0.563$ en un nivel de significancia menor al 1% ($p\text{-valor} < 0.000$) el cual permite deducir que el 68.3% de las políticas públicas se relacionan con el bienestar de la población. En atención a lo descrito, se entiende que mientras mayor se perfeccionen las políticas públicas por parte del Indecopi, mejor bienestar tendrá los consumidores.

Este resultado se corrobora en cierto modo con la investigación realizada por Sudario (2019) al concluir que el 45.57% calificó como bueno al capacitador al vincular al público de Lima Metropolitana. Por otro lado, los usuarios conocen de Osiptel más no conocen su normativa, por lo que el 58.07% manifestó que Osiptel no informa a la comunidad sobre el derecho de los usuarios; un 62.5% no conoce la normativa acerca de la regulación mientras que un 37.5% si la conoce. Del mismo modo se corrobora con Ruiz (2018) al concluir respecto al derecho de la competencia desleal como derecho privado, remarcando que la existencia de la libre competencia reproduce la existencia de la competencia desleal; y esta, en cuanto a su delimitación no es una disciplina que fácilmente se delimite ni desde la óptica del derecho privado, ni desde la óptica del derecho privado internacional.

Identificar la relación de las políticas públicas del Indecopi con el consumidor en términos económicos en la ciudad de Tumbes, Perú 2020; se determinó respecto a la dimensión poder adquisitivo, que el 64.7% del total de encuestados manifestaron entre el nivel de regular y adecuado; y respecto a la dimensión nivel de consumo,

58.8% puntualizó que el nivel de consumo se ubicó entre regular y adecuado; lo indicado responde en términos económicos al producto de los ingresos que percibe el consumidor el cual les permite realizar sus compras y brindarles tranquilidad. Por otro lado, se evidenció la existencia de correlación positiva directa moderada entre las políticas públicas, el poder adquisitivo y los medios de consumo, tal es así que el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó valores de 0.489 y 0.411 en un nivel de significancia menor al 1%.

1. Lo indicado, se corrobora en cierto modo con Espejo (2020) al determinar el derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, salvo cuando se regule de acuerdo a las disposiciones del código y la norma civil; limitando de esta manera la posibilidad de indemnizar en la vía administrativa por lo que se acudiría al poder judicial. Asimismo, se corrobora con López y Castro (2020) al concluir que la amenaza de una recesión en el caso español no contempla una crisis económica; sin embargo, la promoción a la exportación funciona conservando al sector dentro de la coyuntura externa cambiante y cada vez centrada en los riesgos informales transnacionales. Del mismo modo, se corrobora con Ruiz (2018) al remarcar que la existencia de la libre competencia reproduce la existencia de una competencia desleal; y esta última, respecto a su delimitación no es una disciplina que fácilmente se delimite tanto desde la óptica del derecho privado nacional como internacional.
2. Establecer la relación de las políticas públicas del Indecopi con el poder adquisitivo del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú 2020; se determinó respecto a la variable políticas públicas que el 68.3% consideraron que esta fue eficiente y muy eficiente; en cuanto a la dimensión poder adquisitivo, el 64.7% expresó que el nivel fue de regular adecuado, dado que los ingresos percibidos le brindan bienestar y tranquilidad. Asimismo, se evidenció la existencia de una correlación positiva directa moderada entre las políticas públicas y el poder adquisitivo, tal es así que el coeficiente de correlación Rho Spearman arrojó un valor 0.489 en un nivel de significancia menor al 1%.
3. Lo indicado, en cierto modo se corrobora con Huaytalla (2018) al concluir que las políticas públicas plantearon promover la gastronomía peruana en el ámbito

internacional producto de la vulneración de los factores internos y externos, a fin de dar mayor valor agregado a la oferta exportable como lo es la gastronomía permitiéndoles posicionarse y liderar el mercado internacional.

4. Fijar la relación de las políticas públicas del Indecopi con el mejor bienestar en lo ofrecido y adquirido por el consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú 2020; se determinó respecto a la variable políticas públicas que el 68.3% consideraron que esta fue eficiente y muy eficiente; y en cuanto a las dimensiones aspiraciones y sensibilidad que reflejan el bienestar de lo ofrecido y adquirido, un 60.3% sus aspiraciones entre regular y adecuado, mientras que un 64.7% expresaron su sensibilidad entre regular y adecuada. Del mismo modo, se evidenció la existencia de una correlación nula entre las políticas públicas y las aspiraciones, y la existencia de una correlación positiva directa moderada entre las políticas públicas y la sensibilidad del consumidor, tal es así que el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de 0.561 en un nivel de significancia menor al 1%.

Lo expresado en cierto modo se contradice con Castillo Picón et al., (2019) al concluir que el Indecopi contravino a la política nacional no cooperando al cumplimiento del fomento a la participación activa, articulada e integral de los poderes del Estado; por lo que no se estableció una relación estratégica entre el Indecopi y la creación de un órgano como propuesta del Indecopi como organismo de seguridad. Y se corrobora con Carabajo (2022) al concluir que un plan de seguridad ciudadana permitirá impulsar políticas públicas de seguridad ciudadana en dicho barrio.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES

1. Existe correlación positiva directa moderada entre las variables políticas públicas y bienestar del consumidor, tal fue así que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de 0.563 en un nivel de significancia menor al 1% (p-valor 0.000). Observándose que el 43.4% de los encuestados califican a las políticas públicas en un nivel eficiente y el 49.3 de encuestados perciben al bienestar del consumidor en un nivel regular.
2. Existe correlación positiva moderada entre las políticas públicas, el poder adquisitivo y los medios de consumo; tal fue así que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman para la variable y ambas dimensiones arrojó un valor de 0.489 y 0.411 en un nivel de significancia menor al 1% (p-valor 0.000). Mostrado que la permanencia de las políticas públicas permitirá que el consumidor realice sus compras a través de las diferentes modalidades de acuerdo al ingreso con el que dispone.
3. Existe correlación positiva directa moderada entre las políticas públicas y el poder adquisitivo del consumidor; tal es así, que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de 0.489 en un nivel de significancia menor al 1% (p-valor < 0.000). Observándose que el 43.4% de los encuestados califican a las políticas públicas en un nivel eficiente y el 47.1 de encuestados califica al poder adquisitivo en un nivel regular.
4. Existe correlación nula entre las políticas públicas y las aspiraciones de los consumidores; y existe correlación positiva directa moderada entre las políticas públicas y la sensibilidad del consumidor; tal es así, que el valor del

coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de 0.561 en un nivel de significancia menor al 1% ($p\text{-valor} < 0.000$). Producto de lo indicado, es que con respecto a la dimensión aspiraciones responde quizás a que en el mercado en su mayoría no se compita en igualdad de oportunidades dado a que se compite por el precio o se compite por la calidad; y en cuanto a la segunda dimensión el modelo creado por Indecopi proporciona cierta sensibilidad social y personal a los consumidores.

CAPÍTULO VI

6. RECOMENDACIÓN

1. El Indecopi deberá implementar una política pública de fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores, siendo que estas tienen como finalidad proteger, defender, informar y representar a los consumidores, es importante que se promueva el profesionalismo de las asociaciones, lo que se traducirá en una mejor representatividad a los consumidores y conocimiento en el sistema de protección al consumidor.
2. El Indecopi deberá trabajar de manera articulada una política pública inclusiva y efectiva que atienda las demandas de los consumidores con un especial hincapié en los más vulnerables, forjando una relación de consumo más idónea, que fortifique un bienestar económico y social a todos los tumbesinos.
3. El Indecopi deberá mejorar los instrumentos de difusión en materia de protección al consumidor, con la finalidad de llegar a los consumidores de las provincias.
4. El Indecopi deberá implementar una estrategia multiactor con los gobiernos regional y local, con la finalidad de mejorar la asimetría de la información entre el proveedor y el consumidor.

CAPÍTULO VII

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Auletta, N., & Dakduk, S. (2013). Bienestar del Consumidor: Un Recorrido por la Salud, el Hedonismo, la Espiritualidad y las Relaciones. *DEBATES IESA*, XVIII(2). <http://virtual.iesa.edu.ve/servicios/wordpress/wp-content/uploads/2014/07/auletta-bienestar.pdf>

Baldeón, I. C. (2012). *Estadística Básica Aplicada* (A. Paredes Galván (ed.); Primera Ed). Editorial San Marcos.

Bravo Alliende, F. (2018). Reclamaciones de Consumidores contra Empresas Transnacionales Peer - to - Peer: El Caso de los Términos y Condiciones de Uber en América Latina. *Circulo de Derecho Administrativo*, 1(1), 1–15. <file:///C:/Users/PC/Downloads/SSRN-id3200576.pdf>

Camacho Monge, D. (2020). Políticas Públicas: De la Teoría a la Práctica. *Revista de Ciencias Sociales*, III(169). <https://www.redalyc.org/journal/153/15365453001/html/>

Canales, J., Donayre, C., Martín, R., Martinez, J., & Tassano, H. (2015). *PRAECETUM N° 3. Experiencias de Políticas Públicas* (S. Chavez Uribina (ed.); 1era. Edic). Escuela Nacional de Indecopi. https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/7745/831_832-836_ECP_Praeceptum3.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Carabajo Bailón, R. (2022). *Plan integral de seguridad para fortalecer las políticas públicas de seguridad ciudadana en el barrio Virgen del Carmen, el Cantón La*

Libertad Ecuador [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83288/Carabajo_BR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carrasco Díaz, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica. Pautas Metodologicas para Elaborar y Diseñar el Proyecto de Investigación* (S. M. Editorial (ed.); 6ta Reimpr). informes@editorialsanmarcos.com

Casas, M. (2021). *¿Cuáles son las cinco dimensiones del nuevo consumidor responsable?* Adlatina. <https://www.adlatina.com/marketing/cuales-son-las-cinco-dimensiones-del-nuevo-consumidor-responsable>

Castillo Picón, P. L., Pérez Ponce, J. M., & Tellería Sáenz, G. M. S. (2019). *Articulación estratégica del Indecopi a la política de seguridad y defensa nacional* [Universidad del Pacifico].
<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2868>

Córdova Baldeón, I. (2017). *El Proyecto de Investigación Cuantitativa* (A. E. S. A. C. Paredes (ed.); 1ra Edició). San Maarcos.
<https://doi.org/informes@editorialsanmarcos.com>

Diaz Gomez, L. B. (2021). *Haciendo viable una política pública: Un análisis de los factores que permitieron la aprobación del Manual de Advertencias Publicitarias* [Pontificia Universidad Católica del Perú].
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20174/DIAZ_GOMEZ_LUCERO_BEATRIZ_HACIENDO_VIABLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Espejo Villanueva, J. A. (2020). *Indemnización en el Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor en el Perú* [Universidad Nacional de Trujillo].
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/18839/EspejoVillanueva%2CJorgeAntonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Espinola, S. (2022). *Método Inductivo*. Concepto. <https://concepto.de/metodo-inductivo/>

Esqueda, S., & Paolíni, M. (2014). El Bienestar y su Relación con la Alimentación. *DEBATES IESA*, XIX(1), 40–41. <http://www.debatesiesa.com/debatesweb/wp-content/uploads/2020/03/Debates-IESA-XIX-1-El-abecé-del-coaching-enero-marzo-2014.pdf>

Farfán Espinoza, F. (2022). *Análisis de las políticas públicas para la protección del medio ambiente en la selva amazónica: Región Loreto, 2019-2021* [Centro de Altas Estudios Nacionales]. [https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/3121946/1/TESIS DE GRADO FARFÁN ESPINOZA.pdf](https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/3121946/1/TESIS_DE_GRADO_FARFÁN_ESPINOZA.pdf)

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2019). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (Respecto a). MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.de C.V.

Huaytalla Aldana, J. O. (2018). *Plan de Implementación de Políticas Públicas para el Fortalecimiento de la Marca Perú: Estudio de Caso de la Promoción de la Gastronomía Peruana*. [Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/151788/Plan-de-implementación-de-políticas-públicas-para-el-fortalecimiento-de-la-marca-Perú.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Indecopi. (2021). *Normas y Documentos Legales*. <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales?filter%5Bterms%5D=&filter%5Btype%5D=&sheet=>

INEI. (2020). *Principales Indicadores*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. <https://www.inei.gob.pe/>

Lemus Delgado, D. R. (2020). Vietnam: políticas públicas en ciencia, tecnología e innovación. *Estudios de Asia y Africa*, 55(2), 263–294.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24201/eea.v55i2.2454>

López Rodríguez, A. A., & Castro Martínez, P. (2020). Una aproximación a los condicionantes estructurales de la política de defensa en España. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 6–19. <https://doi.org/10.24965/gapp.i23.10664>

MINJUSDH. (2018). *Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ley N° 25971 y Normas Complementarias* (Segunda Ed). Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
http://spijlibre.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/CODIGO-CONSUMIDOR.pdf

Pagani, L. M. (2022). *Teoría de la Política Pública*. Flasco.
<https://www.flasco.org.ar/formacion-academica/teoria-de-las-politicas-publicas/>

Rivero, S. C. (2020). *La Interacción entre la Propiedad Intelectual y el Derecho de Defensa de la Competencia, un Enfoque Basado en la Economía del Conocimiento: Desafíos en términos de políticas públicas* [Universidad de San Andrés].
<https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/18962/1/%5BP%5D%5BW%5D> Tesis M. Prop. Intelect. Rivero, Silvana Cristina.pdf

Ruiz Martin, A. M. (2018). *Protección Jurídica contra la Competencia Desleal en el Marco del Comercio Internacional. Estudio de Derecho Internacional Privado Europeo* [Universidad de Murcia].
[https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/63019/1/Ana María Ruiz Martín](https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/63019/1/Ana%20Mar%C3%ADa%20Ruiz%20Mart%C3%ADn) Tesis Doc.pdf

Sudario Romani, M. S. (2019). *El bienestar del consumidor y las iniciativas*

regulatorias en el mercado de telefonía móvil en Lima Metropolitana, 2018-2019 [Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41684>

Supo, J. (2014). Seminario de Investigación Científica. Metodología de la Investigación Científica para las Ciencias de la Salud. In *Biestadísticos.com*.
<https://doi.org/http://seminariosdeinvestigacion.com/sinopsis>

Tassano, H. (2016). *Nuevas Políticas de Gestión Pública. Indecopi 2011 - 2016* (S. Chavez Urbina (ed.); 1era. Edic). Escuela Nacional de Indecopi.
<file:///C:/Users/PC/Downloads/Libro.pdf>

Westreicher, G. (2022). *Método Deductivo*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html>

8. ANEXOS

CAPÍTULO VIII

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis.	Variables e Indicadores	Diseño	Métodos y Técnicas	Población y Muestra
“Políticas públicas de Indecopi y su relación con el bienestar del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú 2020”	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General				
	¿Cómo se relacionan las políticas públicas del Indecopi con el bienestar del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú - 2020?	Determinar la relación de las políticas públicas del Indecopi con el bienestar del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú - 2021.	Las políticas públicas del Indecopi se relacionan significativamente con el bienestar del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú - 2021.	Variable Independiente: Políticas Públicas.			
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Procedimientos Objetivos Estrategias Líneas de acción	No experimental		Población Son los 224,863 habitantes de Tumbes,
	¿Cómo se relacionan las políticas públicas con el Consumidor en términos económicos en la ciudad de Tumbes, Perú - 2020?	Identificar la influencia de las políticas públicas del Indecopi con el Consumidor en términos económicos en la ciudad de Tumbes, Perú - 2020.	Las políticas públicas del Indecopi se relacionan significativamente con el Consumidor en términos económicos en la ciudad de Tumbes, Perú -2020.	Variable Dependiente: Bienestar del Consumidor	Tipo	Explicativa	Muestra
	¿Cómo se relacionan las políticas públicas con el Poder adquisitivo del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú - 2020?	Establecer la influencia de las políticas públicas del Indecopi con la Poder adquisitivo del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú -2020.	Las políticas públicas del Indecopi se relacionan significativamente con el Poder adquisitivo del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú -2020.	Poder adquisitivo	Descriptiva Explicativa causal		Será Probabilística Aleatoria Estratificada
	¿Cómo se relacionan las políticas públicas con el Mejor bienestar en lo ofrecido y adquirido por el consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú - 2020?	Fijar la relación de las políticas públicas del Indecopi con el Mejor bienestar en lo ofrecido y adquirido por el consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú -2020.	Las políticas públicas del Indecopi se relacionan significativamente con el Mejor bienestar en lo ofrecido y adquirido por el consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú -2020.	Medios de consumo Aspiraciones Sensibilidad			

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala
Independiente: Políticas Públicas.	Una política es un conjunto de acciones estructuradas de modo intencional y causal, que se orienta a realizar objetivos considerados de valor, para la sociedad o resolver problemas cuya solución es considerada de interés o beneficio público; [...]. Aguilar (2009, como se citó en Huaytalla, 2018, p.33)	Es el conjunto de acciones o actividades estructuradas por el INDECOPI, de manera intencional y causal, orientada al logro de objetivos cuya valoración contribuya a la sociedad al permitirle resolver problemas cuya solución es considerada de interés o beneficio público.	Procedimientos Objetivos Estrategias Líneas de acción.	Administrativos Legales N° leyes de PPI N° leyes de DC Recursos disponibles Habilidades Pericias Valor Público Acción concreta Penalidades	Cuestionario	Likert
Dependiente: Bienestar del Consumidor	La importancia del consumidor en términos económicos, es que cada una de las personas tienen un poder adquisitivo; y si es grande su salario real mayor será su utilidad personal, por ello, hoy en día el consumidor desea contar con una mejor calidad de servicios, y así poder tener un mejor bienestar en lo ofrecido y adquirido. (Sudario Romani, 2019)	En términos económicos, la importancia del consumidor es contar con un poder adquisitivo real que le permita obtener mayor utilidad personal respecto a los bienes y servicios que adquiere. En la actualidad cada consumidor desea en contar con la mejor calidad de los servicios que le permitan optimizar su bienestar respecto a lo ofrecido y adquirido.	Poder adquisitivo Medios de consumo Aspiraciones Sensibilidad	Ingreso Valor del dinero Poder de compra Virtuales Directo Delibery De igualdad De calidad producto Social Personal	Cuestionario	Likert

Anexo 3: Encuesta

Estimado señor (a), el suscrito se encuentra realizando un trabajo de investigación denominado “Políticas Públicas del Indecopi y su relación con el bienestar del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú 2020”; por lo que, mucho agradeceré se sirva responder la siguiente encuesta marcando con un aspa “X” en la casilla que considere conveniente. Dentro de la escala se tiene que: Totalmente en desacuerdo = 1; En desacuerdo = 2; Indiferente = 3; De acuerdo = 4 y Totalmente de acuerdo = 5.

ÍTEMS	DESCRIPCIÓN	ESCALA					
		1	2	3	4	5	
VARIABLE INDEPENDIENTE: POLÍTICAS PÚBLICAS							
DIMENSIÓN: PROCEDIMIENTOS							
1	En la actualidad los procedimientos administrativos del Indecopi, tienen ciertas debilidades y falencias.						
2	A su entender es necesaria una implementación de los procedimientos administrativos del Indecopi.						
3	Considera usted que los procedimientos administrativos están acordes con las políticas públicas del Indecopi.						
4	Los procedimientos legales con los que cuenta en la actualidad el Indecopi, son tediosos y aburridos.						
5	En alguna oportunidad usted ha tenido algún procedimiento legal a través del Indecopi.						
DIMENSIÓN: OBJETIVOS							
6	Tiene usted conocimiento del número de leyes establecidas a través de las políticas públicas del Indecopi.						
7	Considera usted que dichas leyes de políticas públicas del Indecopi han sido estructuradas para el beneficio de los consumidores.						
8	El objeto de las leyes es de orientar y educar al consumidor de los posibles abusos y prepotencias presentadas por las empresas.						
9	Considera usted que dichas leyes de políticas públicas del Indecopi responden a las necesidades y en defensa de los consumidores.						
10	En alguna ocasión el Indecopi ha respondido en defensa de su consumo ante cierta empresa.						
DIMENSIÓN: ESTRATEGIAS							
11	Cree usted que el Indecopi cuenta con los respectivos recursos disponibles.						
12	El recurso disponible del Indecopi, conoce los aspectos administrativos y legales.						
13	El personal que ejerce sus funciones en el Indecopi demuestra que cuenta con las habilidades correspondientes.						
14	El establecimiento de una política pública requiere de cierta pericia por parte de su personal.						
15	La pericia de la mayoría del personal del Indecopi, está orientada al aspecto legal.						
DIMENSIÓN: LINEAS DE ACCIÓN							
16	El establecimiento de una adecuada línea de acción del Indecopi, aumentara su valor público.						
17	Considera usted que el valor público que adquiere el Indecopi, es producto de las buenas acciones que este realice.						
18	Según su criterio, al fomentar el Indecopi el cumplimiento derecho de los consumidores, está realizando una acción concreta.						
19	Una acción concreta que ejecuta el Indecopi esta referida a la capacitación y orientación de los agentes del mercado.						
20	Considera usted que las penalidades que se den a las empresas deben ser fuertes y rígidas.						

21	Una penalidad es producto de la infracción que realiza alguna empresa.					
----	--	--	--	--	--	--

Estimado señor (a), el suscrito se encuentra realizando un trabajo de investigación denominado "Políticas Públicas del Indecopi y su relación con el bienestar del consumidor en la ciudad de Tumbes, Perú 2020"; por lo que, mucho agradeceré se sirva responder la siguiente encuesta marcando con un aspa "X" en la casilla que considere conveniente. Dentro de la escala se tiene que: Totalmente en desacuerdo = 1; En desacuerdo = 2; Indiferente = 3; De acuerdo = 4 y Totalmente de acuerdo = 5.

ÍTEMS	DESCRIPCIÓN	ESCALA				
		1	2	3	4	5
VARIABLE DEPENDIENTE: BIENESTAR DEL CONSUMIDOR						
DIMENSIÓN: PODER ADQUISITIVO						
1	Considera usted que el ingreso que percibe es señal de un adecuado poder adquisitivo.					
2	El poder adquisitivo con el que usted cuenta le proporciona bienestar como consumidor.					
3	Para usted es importante que el dinero con el que cuenta tenga valor.					
4	Considera usted que su bienestar se refleja por el valor que tenga el dinero.					
5	El poder de compra que tenga con su dinero le brinda tranquilidad y bienestar.					
DIMENSIÓN: MEDIOS DE CONSUMO						
6	Por lo regular sus medios de consumo son virtuales.					
7	Considera que consumo virtual le ofrece las bondades del producto.					
8	Para usted es importante realizar los medios de consumo directo.					
9	Los medios de consumo directo le permiten visualizar la calidad de los productos, la información adicional con la que cuenta.					
10	A su parecer es necesario utilizar el consumo delibery					
DIMENSIÓN: ASPIRACIONES						
11	Considera usted que la aspiración de Indecopi está orientado a la igualdad oportunidades que garantizan el bienestar del consumidor.					
12	La aspiración de toda empresa es competir en igualdad de oportunidades en el mercado.					
13	En el mercado las empresas compiten tanto por la calidad del producto como por el precio.					
14	En el mercado los consumidores aspiran adquirir productos de calidad.					
DIMENSIÓN: SENSIBILIDAD						
15	Considera usted que el modelo de funcionamiento del Indecopi ha creado cierta sensibilidad social en los consumidores.					
16	Según su criterio, esa sensibilidad social es de bienestar de la comunidad y de las empresas.					
17	De manera personal, se ha sensibilizado con el modelo de funcionamiento del Indecopi.					
18	De manera personal, usted conoce los mecanismos de difusión que utiliza el Indecopi en beneficio del consumidor.					

Anexo 4: Matriz de ítems

MATRIZ DE ÍTEMS: Encuesta de Políticas Públicas

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total
Sujetos	a ₁	a ₂	a ₃	a ₄	a ₅	a ₆	a ₇	a ₈	a ₉	a ₁₀	a ₁₁	a ₁₂	a ₁₃	a ₁₄	a ₁₅	a ₁₆	a ₁₇	a ₁₈	a ₁₉	a ₂₀	a ₂₁	
1	5	5	5	5	4	4	2	4	2	4	1	1	3	4	4	4	4	5	5	4	5	80
2	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	82
3	5	5	3	3	4	4	2	4	2	4	1	1	3	4	4	5	4	5	4	5	4	76
4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	1	1	3	4	4	4	4	5	4	5	4	81
5	4	4	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	76
6	4	4	4	2	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	77
7	4	4	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	73
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	67
9	5	5	5	2	5	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
10	4	4	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	76
11	4	4	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	76
12	4	4	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	76
13	4	4	4	2	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	78
14	5	5	4	5	3	4	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	78
15	5	5	5	2	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	87
16	4	4	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	75
17	5	5	5	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	79
18	5	5	5	1	5	3	3	1	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	80
19	4	4	4	2	4	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	77
20	4	4	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	76
21	4	4	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	76
22	4	4	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	76
23	4	4	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	79
24	4	4	4	2	5	3	3	2	2	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	80
25	5	5	5	5	5	4	2	4	2	4	1	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	82
26	5	5	5	5	5	4	2	4	2	4	2	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	86
27	5	5	5	5	4	4	2	4	2	4	1	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	81
28	4	4	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	76
29	4	4	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	73
30	4	4	5	4	3	5	1	2	1	3	3	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	78
31	5	4	5	4	3	5	2	1	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
32	4	4	4	2	4	3	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	73
33	5	5	4	5	3	4	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	77
34	5	5	4	5	3	4	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	78
35	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	2	4	1	1	4	4	4	4	72
36	5	5	5	5	4	4	2	4	2	3	1	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	80

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
Sujetos	a ₁	a ₂	a ₃	a ₄	a ₅	a ₆	a ₇	a ₈	a ₉	a ₁₀	a ₁₁	a ₁₂	a ₁₃	a ₁₄	a ₁₅	a ₁₆	a ₁₇	a ₁₈	a ₁₉	a ₂₀	a ₂₁	Total
37	4	4	4	4	4	4	2	5	2	2	1	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	76
38	3	5	1	5	3	4	3	3	2	3	1	1	1	2	3	5	5	4	3	5	4	66
39	4	5	4	5	4	4	2	4	2	5	2	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	82
40	3	4	4	2	3	1	1	4	2	3	1	1	3	3	4	3	3	4	5	5	5	64
41	5	5	5	5	4	4	2	4	2	3	1	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	80
42	5	5	5	5	4	4	2	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	84
43	5	5	5	5	4	4	2	4	2	3	2	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	82
44	4	4	4	3	4	2	2	5	1	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	5	5	74
45	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	1	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	82
46	4	4	4	4	4	4	2	5	2	2	1	1	3	4	4	4	4	5	4	5	4	74
47	5	5	5	5	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	5	5	73
48	5	4	5	4	5	1	1	3	2	1	2	2	2	2	2	4	4	5	5	5	5	69
49	4	4	4	4	4	4	2	5	2	2	1	1	3	4	5	5	4	5	5	4	5	77
50	4	4	4	4	3	2	2	5	5	1	1	1	2	4	4	4	4	4	5	4	5	72
51	4	5	4	3	5	2	5	5	2	2	1	1	3	4	4	4	4	5	5	4	5	77
52	4	4	4	4	4	5	2	5	2	2	2	2	3	5	4	5	4	4	5	4	5	79
53	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	87
54	4	4	5	4	5	5	1	4	1	1	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	81
55	4	4	4	4	4	4	2	4	1	1	2	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	75
56	4	4	4	3	4	2	2	5	2	2	1	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	73
57	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	1	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	77
58	4	5	2	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	5	5	5	5	69
59	5	5	2	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	5	3	2	2	4	4	63
60	3	3	1	5	3	3	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	5	5	54
61	5	5	1	5	3	5	1	1	1	1	1	2	2	3	3	4	3	2	2	5	5	60
62	5	5	1	5	3	5	1	1	1	1	1	2	2	3	3	4	3	1	1	5	5	58
63	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	4	4	2	2	5	5	59
64	2	2	1	5	3	5	1	1	1	1	1	2	2	3	3	4	3	2	2	1	1	46
65	4	4	4	4	4	4	2	5	2	2	1	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	76
66	2	2	1	5	3	5	1	1	1	1	1	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	50
67	4	4	4	4	4	4	2	5	2	2	1	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	76
68	4	4	4	4	4	4	2	5	2	2	1	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	76
69	3	3	3	4	4	4	2	5	2	2	1	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	73
70	4	4	4	4	4	4	2	5	2	2	2	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	78
71	4	4	4	4	4	4	2	5	2	2	1	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	76
72	4	4	4	4	4	4	2	5	2	2	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	72
73	2	3	2	3	4	4	2	5	2	2	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	74
74	4	4	4	4	4	4	3	5	2	2	1	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	77
75	4	4	4	4	4	4	2	5	2	2	1	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	76
76	5	5	1	5	3	5	1	1	1	1	1	2	2	3	3	4	3	2	2	5	5	60
77	3	5	2	3	1	1	4	5	3	1	3	4	5	3	2	4	5	3	4	4	5	70
78	2	4	3	2	3	1	3	5	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	62

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
Sujetos	a ₁	a ₂	a ₃	a ₄	a ₅	a ₆	a ₇	a ₈	a ₉	a ₁₀	a ₁₁	a ₁₂	a ₁₃	a ₁₄	a ₁₅	a ₁₆	a ₁₇	a ₁₈	a ₁₉	a ₂₀	a ₂₁	Total
79	4	5	3	2	1	1	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	78
80	3	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	5	5	4	4	67
81	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	51
82	3	4	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	65
83	4	5	4	3	1	3	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	60
84	3	5	3	3	1	2	1	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	64
85	1	3	3	1	3	4	5	4	5	2	4	4	5	4	5	3	3	5	5	3	3	75
86	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	57
87	3	5	3	4	1	2	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	73
88	5	5	1	1	1	3	3	3	2	1	1	2	1	2	1	4	1	2	5	5	5	54
89	4	5	3	2	1	1	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	78
90	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	50
91	3	5	3	2	1	1	2	3	3	3	3	4	3	5	3	4	5	4	3	4	5	69
92	3	5	2	2	1	1	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	71
93	3	5	2	2	1	1	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	61
94	3	4	4	4	1	3	4	4	4	5	3	2	4	3	3	4	4	3	4	5	5	76
95	3	5	1	3	1	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	5	78
96	5	5	1	5	5	2	1	5	1	5	1	1	1	5	1	1	3	1	1	1	1	52
97	3	5	4	3	1	3	3	3	3	1	4	4	3	3	4	4	4	5	3	5	5	73
98	3	3	4	2	2	3	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	70
99	1	2	3	1	5	5	1	3	3	5	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	42
100	3	4	5	2	5	3	1	3	2	4	2	3	5	3	2	2	3	1	4	5	4	66
101	2	4	5	2	5	3	1	3	2	4	2	4	5	3	4	2	3	1	4	5	4	68
102	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
103	2	4	3	5	1	1	3	3	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	71
104	1	3	3	1	3	4	5	4	5	2	3	3	5	4	5	3	3	5	5	3	3	73
105	4	5	3	3	1	2	4	4	3	1	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	3	69
106	3	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	70
107	3	4	2	3	3	4	2	3	2	4	2	2	3	3	4	2	3	2	4	3	2	60
108	3	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3	4	4	2	3	2	1	3	2	58
109	2	2	2	4	4	3	3	4	4	1	1	1	2	2	1	4	5	5	4	5	5	64
110	3	3	4	1	2	1	3	5	5	3	3	2	3	1	2	1	3	2	4	5	5	61
111	5	5	4	2	1	1	5	5	5	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	86
112	4	4	4	3	4	2	4	4	3	5	3	1	3	2	4	4	4	5	3	5	5	76
113	4	5	3	3	4	3	3	5	3	2	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	78
114	1	1	4	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	2	2	3	5	4	4	5	5	63
115	4	4	1	1	2	2	3	4	4	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	69
116	4	4	3	1	1	1	1	4	3	3	1	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	61
117	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	70
118	3	3	4	2	1	3	4	5	5	1	2	3	2	3	3	2	3	3	4	5	5	66
119	1	3	3	1	1	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	61
120	5	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	76

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
Sujetos	a ₁	a ₂	a ₃	a ₄	a ₅	a ₆	a ₇	a ₈	a ₉	a ₁₀	a ₁₁	a ₁₂	a ₁₃	a ₁₄	a ₁₅	a ₁₆	a ₁₇	a ₁₈	a ₁₉	a ₂₀	a ₂₁	Total
121	5	5	4	5	2	4	3	3	5	2	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	84
122	1	3	3	3	1	1	4	4	4	1	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	65
123	4	4	3	1	2	2	2	4	4	1	1	1	2	4	3	4	4	5	5	5	5	66
124	3	1	3	1	3	1	3	1	2	3	1	3	1	2	1	3	1	2	3	1	2	41
125	2	3	2	1	1	2	5	5	5	3	1	4	1	4	1	5	4	4	4	4	4	65
126	2	5	4	1	1	2	5	5	5	4	1	4	1	4	1	5	4	4	4	4	4	70
127	3	5	1	5	2	2	3	5	3	3	3	2	2	2	2	2	5	4	4	5	5	68
128	5	5	2	3	2	2	2	1	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	66
129	2	2	2	2	2	1	1	4	3	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	62
130	2	3	2	1	3	1	3	1	2	4	1	3	1	2	1	3	1	2	3	3	4	46
131	2	4	3	5	1	1	3	3	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	71
132	2	5	4	1	1	2	5	5	5	4	1	4	1	4	1	5	4	4	4	4	4	70
133	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
134	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	85
135	3	4	5	3	3	4	4	2	5	5	4	4	2	3	4	5	5	5	5	5	5	85
136	2	3	2	3	2	3	4	4	2	3	2	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	68
$\bar{x}$	3.64	4.103	3.485	3.125	3.154	3.037	2.574	3.404	2.669	2.551	2.397	2.515	3.103	3.647	3.529	3.816	3.728	3.963	4.037	4.324	4.36	$\bar{x}$
σ^2	1.314	0.893	1.481	1.799	1.657	1.369	1.106	1.724	1.393	1.183	1.219	1.126	1.086	0.719	0.977	0.818	0.866	1.354	1.236	0.946	0.899	S_t
σ	1.146	0.945	1.217	1.341	1.287	1.170	1.052	1.313	1.180	1.088	1.104	1.061	1.042	0.848	0.988	0.904	0.931	1.164	1.112	0.973	0.948	σ
Alfa de Cronbach	0.760		1.050				0.276				0.724											
Alfa de Cronbach	=		(K/K-1)*(1-($\sum S_i^2/S_t^2$)))																			

MATRIZ DE ITEMS: Encuesta de Bienestar del Consumidor

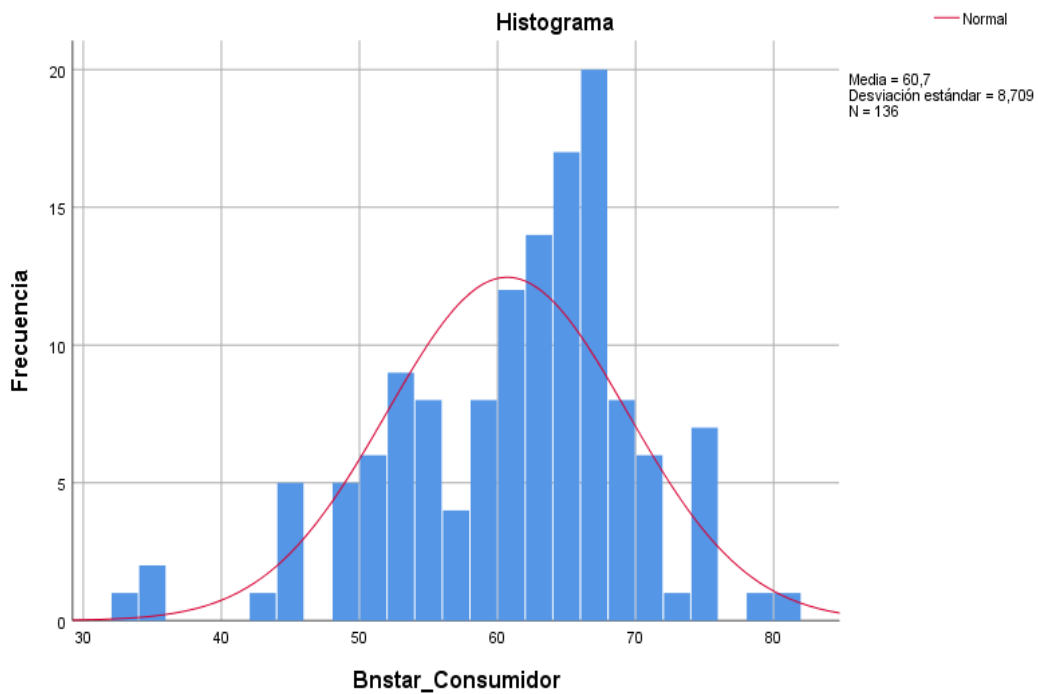
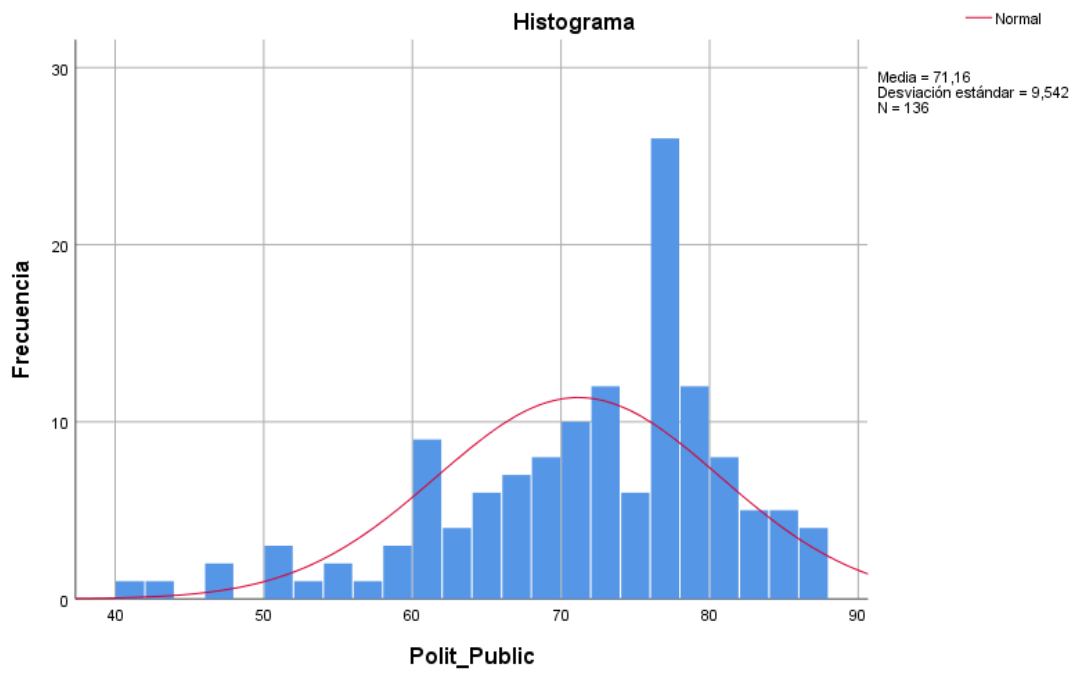
Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Sujetos	a ₁	a ₂	a ₃	a ₄	a ₅	a ₆	a ₇	a ₈	a ₉	a ₁₀	a ₁₁	a ₁₂	a ₁₃	a ₁₄	a ₁₅	a ₁₆	a ₁₇	a ₁₈	Total
1	3	4	4	2	3	2	2	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	70
2	3	4	4	2	4	1	1	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	66
3	2	4	4	2	3	1	1	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	67
4	3	4	4	3	4	1	1	4	4	4	2	2	2	4	4	5	4	5	60
5	4	4	5	1	5	3	3	5	5	5	1	1	1	3	5	5	4	5	65
6	4	4	5	1	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	73
7	4	4	5	1	5	3	3	5	5	5	1	1	2	3	5	5	4	5	66
8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5	70
9	3	3	3	3	3	4	5	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	66
10	4	4	5	2	5	3	3	5	5	5	1	1	2	3	5	5	4	4	66
11	4	4	5	2	4	3	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	5	4	63
12	4	4	5	1	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	74
13	4	4	5	1	5	3	3	5	5	5	1	1	2	3	5	5	4	5	66
14	4	4	4	2	4	3	3	4	5	4	2	2	2	3	4	4	4	4	62
15	4	4	4	5	5	3	3	5	5	5	1	2	3	3	5	5	4	4	70
16	5	5	5	1	5	3	3	5	5	5	2	2	1	3	4	5	4	5	68
17	5	5	2	2	5	3	3	5	5	5	1	1	1	3	5	5	4	4	64
18	5	5	4	2	5	3	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	5	65
19	4	4	5	1	5	3	3	5	5	5	1	1	2	3	5	5	4	5	66
20	4	4	5	1	5	3	3	5	5	4	1	1	1	3	4	4	5	5	63
21	4	4	5	1	5	3	3	5	5	5	1	1	2	3	5	5	4	5	66
22	4	4	5	1	5	2	2	5	5	5	1	1	2	3	5	5	4	5	64
23	4	4	5	1	5	4	4	5	5	5	1	1	2	3	5	5	4	5	68
24	5	5	4	1	4	3	3	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	74
25	3	4	4	2	3	1	1	4	5	4	2	2	2	5	2	2	3	2	51
26	3	4	4	2	4	1	1	4	5	4	2	2	2	4	2	2	3	1	50
27	3	4	4	2	3	1	1	4	5	4	2	2	2	4	2	2	3	1	49
28	4	4	5	1	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	75
29	4	4	5	1	5	4	4	5	5	5	1	1	2	3	5	5	4	5	68
30	5	4	5	1	4	3	3	5	4	5	1	2	1	3	5	5	4	4	64
31	5	5	5	1	4	1	1	4	4	5	1	1	1	1	5	5	5	5	59
32	4	4	4	2	4	3	3	4	5	4	1	1	1	3	5	5	5	5	63
33	4	4	4	2	4	3	3	4	5	4	2	2	2	3	4	4	4	4	62
34	4	4	4	2	4	3	3	4	5	4	2	2	2	3	4	4	4	4	62
35	2	4	4	2	4	1	1	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	66
36	3	4	4	2	3	1	1	4	5	4	2	2	2	4	2	2	3	1	49
37	4	4	4	1	4	2	2	5	5	2	3	2	2	5	5	5	5	5	65
38	3	3	4	1	4	2	1	3	1	4	2	2	2	4	2	2	3	1	44
39	3	4	4	2	3	1	1	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	66
40	3	4	4	2	3	1	1	4	5	4	2	2	2	4	2	2	3	1	49
41	3	4	4	2	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	61

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Sujetos	a ₁	a ₂	a ₃	a ₄	a ₅	a ₆	a ₇	a ₈	a ₉	a ₁₀	a ₁₁	a ₁₂	a ₁₃	a ₁₄	a ₁₅	a ₁₆	a ₁₇	a ₁₈	Total
42	3	4	4	2	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	69
43	3	4	4	2	3	1	1	4	5	4	2	3	3	4	4	4	3	1	55
44	4	4	4	3	4	2	2	5	5	3	3	2	2	5	4	4	4	4	64
45	4	4	4	3	4	2	2	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	69
46	4	4	4	1	4	2	2	5	5	2	3	2	2	5	4	4	5	4	62
47	4	4	4	1	4	2	2	5	5	3	3	2	2	5	4	5	4	5	64
48	5	4	5	4	4	1	1	5	5	3	1	1	1	5	3	3	3	3	57
49	5	5	5	4	5	2	2	5	5	3	3	2	2	4	5	4	5	4	70
50	4	4	4	4	4	1	1	5	5	4	3	1	1	4	4	4	4	4	61
51	4	4	4	3	4	2	2	5	4	1	2	3	3	3	4	4	4	4	60
52	5	4	5	3	5	2	1	4	5	3	3	1	2	4	5	4	4	5	65
53	5	5	5	3	5	2	2	4	4	3	3	1	1	4	5	5	5	5	67
54	5	5	5	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	75
55	4	4	4	3	4	2	2	5	5	3	2	2	3	2	4	4	4	4	61
56	4	1	2	4	3	2	1	4	5	4	1	2	3	3	2	2	5	4	52
57	4	4	4	3	4	2	2	5	5	3	3	2	2	5	4	4	4	4	64
58	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	60
59	2	2	2	4	4	2	2	4	4	3	2	2	2	4	4	5	3	3	54
60	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	5	5	3	3	52
61	3	3	4	4	4	1	1	4	5	4	2	1	1	5	4	4	3	3	56
62	3	2	4	4	4	1	1	4	5	4	2	1	1	5	4	4	3	3	55
63	3	3	3	3	3	1	1	4	4	3	2	1	1	5	4	4	3	3	51
64	3	3	4	4	4	1	1	3	5	3	2	1	1	5	4	4	2	2	52
65	4	1	2	3	5	4	3	2	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	54
66	3	3	4	4	4	1	1	4	5	3	2	1	1	5	4	4	3	3	55
67	4	4	4	3	4	2	2	5	5	3	3	2	2	5	4	4	4	4	64
68	4	4	4	3	4	3	3	5	5	3	3	2	2	5	4	4	5	5	68
69	4	4	4	3	4	2	2	5	5	3	3	2	2	5	4	4	4	4	64
70	3	4	4	3	4	2	2	5	5	3	3	2	2	5	4	4	4	4	63
71	4	4	4	3	4	2	2	5	5	3	3	2	2	5	4	4	5	5	66
72	4	5	5	3	4	2	2	5	5	3	3	2	2	5	4	4	4	4	66
73	4	4	4	3	4	2	2	5	5	3	3	2	2	5	5	5	4	4	66
74	4	4	4	3	4	2	2	5	5	3	3	2	2	5	4	4	4	4	64
75	4	4	4	3	4	2	2	5	5	3	3	2	2	5	4	4	5	5	66
76	3	3	4	4	4	1	1	4	5	4	2	1	1	5	4	4	3	3	56
77	3	4	3	4	5	1	3	5	4	4	3	5	4	5	4	3	1	3	64
78	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	52
79	3	4	5	5	5	1	3	3	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	68
80	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	4	4	3	3	3	5	5	44
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
82	5	4	4	3	1	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	68
83	3	3	4	4	3	2	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2	2	2	52

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Sujetos	a ₁	a ₂	a ₃	a ₄	a ₅	a ₆	a ₇	a ₈	a ₉	a ₁₀	a ₁₁	a ₁₂	a ₁₃	a ₁₄	a ₁₅	a ₁₆	a ₁₇	a ₁₈	Total
84	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	52
85	3	3	4	1	2	2	2	5	5	2	5	5	3	5	5	5	3	3	63
86	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33
87	3	2	4	4	3	2	3	3	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	62
88	2	1	5	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	1	63
89	4	2	5	5	5	3	3	5	5	2	1	5	5	5	4	5	5	5	74
90	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	61
91	3	4	4	1	2	1	3	4	4	5	4	5	3	5	3	4	3	1	59
92	3	4	5	3	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	2	71
93	3	4	5	3	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	2	71
94	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	75
95	4	4	5	1	4	1	1	5	5	2	4	5	5	3	4	4	2	2	61
96	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	4	4	3	3	3	5	5	44
97	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	64
98	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	66
99	1	1	2	2	2	1	2	2	2	4	1	3	3	3	1	1	3	1	35
100	3	2	1	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	4	3	3	3	1	59
101	3	1	4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	5	4	3	3	3	1	60
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
103	3	5	5	5	5	1	1	5	5	3	5	5	5	5	1	5	1	1	66
104	3	2	4	1	2	2	2	5	5	2	5	5	2	5	5	5	3	3	61
105	3	3	4	4	5	1	1	5	5	3	3	1	3	4	3	2	1	1	52
106	3	4	4	3	4	2	2	4	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	65
107	3	2	3	2	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	2	48
108	2	3	3	2	4	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	2	49
109	1	4	5	2	1	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	67
110	3	1	2	2	1	1	1	5	2	4	2	5	5	5	1	3	5	2	50
111	5	5	5	2	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	75
112	2	2	4	2	4	2	2	5	5	3	4	5	5	5	2	2	4	2	60
113	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	5	4	4	3	3	65
114	1	2	5	3	4	5	4	3	2	3	3	1	1	1	2	2	5	4	51
115	3	2	4	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	58
116	2	2	4	4	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	53
117	4	2	4	4	4	2	2	4	4	1	4	4	4	4	4	3	2	3	59
118	3	4	5	2	3	2	3	4	5	3	5	4	4	3	3	3	3	3	62
119	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	35
120	3	3	4	4	4	3	3	4	2	1	3	3	3	3	1	4	3	5	56
121	4	5	4	3	4	2	3	2	5	3	4	2	4	5	4	4	4	4	66
122	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	62
123	4	4	5	5	5	2	1	3	3	2	3	3	1	4	2	2	2	2	53
124	1	3	2	3	1	3	5	1	3	5	1	3	1	3	1	3	1	3	43
125	1	2	5	3	4	5	4	3	2	3	3	1	1	1	2	2	5	4	51

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18			
Sujetos	a ₁	a ₂	a ₃	a ₄	a ₅	a ₆	a ₇	a ₈	a ₉	a ₁₀	a ₁₁	a ₁₂	a ₁₃	a ₁₄	a ₁₅	a ₁₆	a ₁₇	a ₁₈	Total		
126	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	67		
127	2	3	4	2	2	1	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3	3	58		
128	1	1	4	4	4	2	2	2	4	4	1	1	4	4	1	2	2	2	45		
129	4	2	4	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	59		
130	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	4	4	3	3	3	5	5	44		
131	4	4	4	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	63		
132	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	3	60		
133	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	5	5	5	54		
134	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	78		
135	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	80		
136	3	4	2	2	4	3	3	4	4	4	3	1	2	4	4	4	4	4	59		
$\bar{X}$	3.36	3.449	3.949	2.64	3.75	2.309	2.331	4.081	4.199	3.449	2.846	2.846	2.868	3.912	3.706	3.794	3.676	3.537	$\bar{X}$		
σ^2	1.032	1.197	0.968	1.358	1.093	1.134	1.023	0.86	1.197	1.123	1.465	2.028	1.686	0.97	1.276	1.024	1.006	1.762	22.202	S_t	
σ	1.016	1.094	0.984	1.165	1.045	1.065	1.011	0.927	1.094	1.060	1.210	1.424	1.298	0.985	1.130	1.012	1.003	1.327	σ		
Alfa de Cronbach			0.749			1.059			0.293			0.707									
Alfa de Cronbach			=			(K/K-1)*(1-($\sum S_i^2/S_t^2$))															

Anexo 5: Gráfica de Normalidad



Anexo 6: Estadísticos Descriptivos

		Estadístico	Desviación Error
Políticas Públicas	Media	71.16	0.818
	95% de intervalo de confianza para la media	69.54	
	Límite inferior		
	Límite superior	72.78	
	Media recortada al 5%	71.72	
	Mediana	73.00	
	Varianza	91.055	
	Desv. Desviación	9.542	
	Mínimo	41	
	Máximo	87	
	Rango	46	
	Rango Inter cuartil	12	
	Asimetría	-0.928	0.208
	Curtosis	0.729	0.413
Bienestar del Consumidor	Media	60.70	0.747
	95% de intervalo de confianza para la media	59.22	
	Límite inferior		
	Límite superior	62.18	
	Media recortada al 5%	61.02	
	Mediana	62.50	
	Varianza	75.842	
	Desv. Desviación	8.709	
	Mínimo	33	
	Máximo	80	
	Rango	47	
	Rango Inter cuartil	12	
	Asimetría	-0.678	0.208
	Curtosis	0.661	0.413