



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Propuesta de simplificación administrativa para la satisfacción del usuario  
en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Huerta Puelles, Hector Pastor (ORCID: 0000-0001-6524-2164)

**ASESOR:**

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID: 0000-0001-9568-2443)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**CHICLAYO – PERÚ**

**2018**

### **Dedicatoria**

A mis padres María y José, responsables del mayor porcentaje de mis logros académicos – profesionales, que aún hoy están pendientes de mí y no cesan en darme sus sabios consejos. Anhelo que la presente tesis signifique para ellos un éxito compartido.

A mi esposa Zulma e hijos Renzo y Luciana, por darme toda la fuerza moral y apoyo incesante con el idioma extranjero, gracias por ser parte de mi vida y compartir mis éxitos, decirles que son el motor de mi existencia, a ustedes por siempre mi agradecimiento.

Hector Pastor.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por haberme dado la valentía y la inteligencia para poder afrontar el rigor de la catedra, así mismo a todos aquellos que me apoyaron con su tiempo y experiencia en el desarrollo de mi trabajo de investigación, lo cual coadyuvó para poder culminar positivamente con mi tesis.

**Hector Pastor**

## Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Dictamen de sustentación .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	18
2.1 Tipo de estudio y diseño de investigación.....	18
2.2. Variables y operacionalización .....	18
2.3. Población y muestra .....	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	25
2.6. Métodos de análisis de datos .....	29
2.7. Aspectos éticos .....	29
III. RESULTADOS .....	30
IV. DISCUSIÓN.....	40
V. CONCLUSIONES.....	43
VI. RECOMENDACIONES.....	44
VII. PROPUESTA .....	45
REFERENCIAS .....	47
ANEXOS .....	51
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	51
Anexo 2: Instrumento de medición de la variable .....	52
Anexo 3: Validación del instrumento.....	59
Anexo 04: Desarrollo de la propuesta. ....	63
Anexo 05: Validación de la propuesta.....	79

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables .....	20
Tabla 2. Población de usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano .....	23
Tabla 3. Validez de cuestionario de simplificación administrativa.....	26
Tabla 4. Validación de cuestionario de satisfacción del usuario.....	27
Tabla 5. Niveles de confiabilidad.....	28
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad de la satisfacción del usuario.....	28
Tabla 7. Estadísticas de fiabilidad de la simplificación administrativa.....	28
Tabla 8. Nivel de satisfacción del Usuario.....	30
Tabla 9. Nivel de satisfacción del usuario según medios tangibles.....	31
Tabla 10. Nivel de satisfacción del usuario según confiabilidad.....	32
Tabla 11. Nivel de satisfacción del usuario según velocidad de respuesta.....	33
Tabla 12. Nivel de satisfacción del usuario según Aseguramiento.....	34
Tabla 13. Nivel de satisfacción del usuario según Empatía.....	35
Tabla 14. Simplificación Administrativa en la Gerencia .....	36
Tabla 15. Simplificación Administrativa según materiales.....	37
Tabla 16. Simplificación Administrativa según Aspectos formales.....	38
Tabla 17. Validación de la propuesta a través de juicio de expertos.....	39

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de satisfacción del usuario.....	30
Figura 2. Nivel de satisfacción del usuario según medios tangibles.....	31
Figura 3. Nivel de satisfacción del usuario según confiabilidad. Interpretación:.....	32
Figura 4. Nivel de satisfacción del usuario según velocidad de respuesta.....	33
Figura 5. Nivel de satisfacción del usuario según Aseguramiento.....	34
Figura 6. Nivel de satisfacción del usuario según Empatía.....	35
Figura 7. Simplificación Administrativa .....	36
Figura 8. Simplificación Administrativa según materiales.....	37
Figura 9. Simplificación Administrativa según Aspectos formales.....	38
Figura 10. Representación gráfica de la propuesta.....	46

## **RESUMEN**

La presente tesis denominada “Propuesta de simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Chiclayo”, tiene como objetivo Plantear una propuesta de Simplificación Administrativa para mejorar la Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la municipalidad provincial de Chiclayo. La investigación se llevó a cabo mediante la exploración y recopilación de información a través de encuestas tanto a trabajadores de dicha Gerencia, como a los usuarios que hacen uso de los procedimientos que brinda la Gerencia de Desarrollo Urbano; el número promedio de usuarios de dicha Gerencia fluctúa entre 250 a 300 personas mensualmente. Es por ello que para cumplir con nuestro objetivo general se determinó estrategias que contribuyan a mejorar y fortalecer un sistema de Simplificación Administrativa, optimizando los trámites que ofrece la Gerencia de Desarrollo Urbano, así mismo se diagnosticó el nivel de percepción de los usuarios acerca de los procedimientos administrativos, se hizo análisis de los aspectos normativos, técnicos y costos de los procedimientos administrativos críticos, se diseñó y validó una propuesta de Simplificación administrativa, acorde con la normativa en cuanto a edificaciones y habilitaciones urbanas.

Palabras clave: Simplificación administrativa, satisfacción, satisfacción del usuario.

## **ABSTRACT**

The present thesis denominated "Proposal for administrative simplification for user satisfaction in the Urban Development Management of the Municipality of Chiclayo ", has like objective To pose a proposal of Administrative Simplification to improve the Satisfaction of the User in the Management of Urban Development of the provincial municipality of Chiclayo. The investigation was carried out through the exploration and collection of information through interviews both to workers of said Management, and to the users who make use of the procedures provided by the Urban Development Management; the average number of users of said Management fluctuates between 250 to 300 people monthly. That is why, in order to fulfill our general objective, strategies that contribute to improving and strengthening an Administrative Simplification system will be determined, optimizing the procedures offered by the Urban Development Management, as well as the level of perception of users about the administrative procedures, analyze the regulatory, technical and cost aspects of critical administrative procedures, design and validate a proposal for administrative simplification, which will be in accordance with the regulations regarding urban buildings and permits.

**Keywords:** Administrative simplification, satisfaction, user satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

En tiempos recientes ha surgido una tendencia en perfeccionar los requerimientos que se ofrece a los administrados. En países como Chile, Colombia, España, se observa un interés de cambiar la antigua forma de llevar a cabo el desarrollo de los procedimientos administrativos al interior de la administración pública, los cuales siempre tienden a ser menos tediosos y costosos, ya que lo que se busca es darle una mejor atención a los ciudadanos y calidad en el servicio.

Se considera que el Origen de la Simplificación Administrativa en la Unión Europea se inició en los años sesenta, así mismo tiene como nexos causales el informe denominado MANDELKERN en el año 2000, en este se indica que el estado de la situación regulatoria de la Unión Europea, no guardaba relación con las políticas públicas de los estados miembros, ya que la eliminación de dicha regulación debe realizarse en forma reflexiva y que debe legislarse en el momento más adecuado e indica que la calidad de las normas se constituyen en un bien público, lo cual trae como consecuencia la credibilidad de los gobiernos y así mismo contribuye con el bienestar de los administrados, las empresas y demás intervinientes, así mismo se traduce en un ahorro en tiempo y dinero (Mandelkern, 2000).

El objetivo general de la Unión Europea es la reducción de los costos en un 25% lo cual se tradujo en el Gobierno de España en una reducción de 30.800 Millones de Euros.

Hoy en día se encuentra en camino la denominada BUTTER Regulation (legislar mejor) a la SMART Regulation esta última denominada (regulación inteligente), en la cual se indica que tiene como objetivo una legislación respetando los principios de Subsidiaridad y Proporcionalidad y evalúa sus posibles repercusiones económicas, sociales y medioambientales.

A nivel de Latino América la Simplificación Administrativa, se desarrolla a partir de los años sesenta en cuanto a su regulación, ya que se tiene como principales antecedentes a la legislación Francesa y a la Legislación Española, todo el bagaje desarrollado en estas legislaciones se volcó a la regulación Latinoamericana la cual tuvo su correlato en la legislación Peruana, en los años 2001 con la dación de la Ley del Procedimiento

Administrativo General 27444, donde se incorporan temas relacionados con la simplificación administrativa (Cerulli, 1997).

El Perú en el año 2002, aprobó las Políticas de Modernización del Estado, las cuales establecen la visión, principios, lineamientos y objetivos para una adecuada actuación Estatal en su pirámide jerárquica, buscando de esta forma una intervención eficiente y eficaz del aparato gubernamental a favor de los administrados, mediante la conveniente prestación de asistencia en los servicios.

El año 2017 denominado por el Gobierno “Año del Buen Servicio al Ciudadano”, tiene el propósito de dar mayor dinámica al aparato estatal en cuanto a la atención del ciudadano, mediante la promulgación de un paquete de normas relacionadas al recorte de requisitos que por su naturaleza constituyen barreras burocráticas así denominados por el Instituto de Defensa al Consumidor y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), mostrando así el interés por parte del ejecutivo de establecer parámetros de atención al ciudadano, mejorando de esta forma la percepción de los usuarios respecto a la adecuada asistencia de sus solicitudes.

En la comuna Chiclayana, desde hace cinco años se vienen implementando mejoras en la calidad de los reglamentos, para incrementar la efectividad en las operaciones administrativas, con la finalidad de que los costos sean moderados, relacionados en la población, y en los principios de simplificación administrativa y generando impactos positivos en la población usuaria.

Así mismo se pudo percibir que a pesar del esfuerzo realizado por el personal administrativo, el Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA, no puede actualizarse de acuerdo a la normativa nacional, debido a diversos problemas de índole institucional resaltando entre ellos, la desidia de los Funcionarios de confianza, alto índice de rotación de personal, débil capacitación al personal e inadecuada distribución de los recursos logísticos, esta información se encontró en el Informe N° 009-2017-MPCH-comuna Chiclayana.

En este mismo sentido, como producto de la modernización del estado y el cambio en la normatividad urbanística, los procedimientos de la Gerencia de Desarrollo Urbano han sufrido serias modificaciones, los cuales deben ser modificadas de acuerdo a los lineamientos

establecidos por los Órganos Rectores; sin embargo la mejora de la atención al ciudadano no solo trata de ello, sino que busca identificar otros elementos que inciden negativamente en un servicio de calidad generando una insatisfacción del ciudadano sobre el servicio recibido, estos elementos se encuentran identificados como mala infraestructura, escasa e insuficiente capacitación de los trabajadores, la logística utilizada se encuentra desfasada en el tiempo y espacio, los cargos directivos vienen siendo ocupados por personal que no cumple los perfiles de puestos, lo que conlleva a que el servicio sea pésimo e ineficiente, esta información se encontró en el Informe referido en la parte in fine del párrafo anterior.

A nivel internacional se consideraron:

Gento (2015) desarrolló la tesis denominada *Propuesta de mejora del procedimiento administrativo de autorización de establecimientos comerciales de grandes superficies*, en Salamanca España. Dicho estudio tuvo como propósito: desplegar una propuesta para mejorar el procedimiento administrativo sobre autorizar empresas comerciales de áreas amplias, de forma que se alcance una armonía general a la legislación actual. Este antecedente tiene correlación con la variable Simplificación Administrativa, ya que como se indica trata sobre la actualización del marco jurídico aplicable a los procedimientos que se desarrollan en la Gerencia de Desarrollo Urbano del ayuntamiento chiclayano, dado que ha variado sustantivamente.

Chang (2014) en su tesis “Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos”, Quetzaltenango-Guatemala, concluye: La ausencia de herramientas de verificación permanente de las deficiencias en atención al cliente y desempeño de los trabajadores. Por otro lado, no se calcula la satisfacción del cliente; originando la ausencia de datos para determinar la mejora continua en la atención al cliente y la toma de decisiones apropiadas (p. 142-143). El trabajo previo tiene correlación con la variable satisfacción del usuario ya que como se indicó no existen teorías relacionadas con el usuario, ya que los trabajos que se encontraron responden al modelo comercial privado y no basado en la metodología de la administración pública.

Esparza (2013) en su tesis, Administración y Políticas Públicas, titulada “La Simplificación Administrativa como paso previo a la implantación de la Administración

Electrónica”. La investigación se orientó a “realizar el diagnóstico del proceso de simplificación administrativa de la gestión pública, para implementar de forma efectiva la gestión electrónica”, asimismo, “manifiesta una importante ventaja del proceso para la población, como es, la disminución de la burocracia” (Esparza, 2013, p. 7). Este trabajo tiene vinculación con la variable Simplificación Administrativa, dado que se refiere: a) reducción de procedimientos b) reducción de requisitos c) flexibilización en los procedimientos d) deben tener costos razonables e) articulación gubernamental f) sostenible en el tiempo y otros.

En el ámbito Nacional:

Bejarano (2016) en su Tesis: Calidad de Servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción. Este antecedente vincula la variable satisfacción del usuario, ya que mediante la proposición realizada se llegó a la conclusión que, a más calidad de la prestación, se mejora la complacencia de los usuarios, a los cuales está dirigida la investigación, así mismo nos indica que tipo de instrumentos han utilizado y en qué forma para poder llegar a al efecto obtenido.

Tagle (2015) en su tesis: El control de la función administrativa en los procedimientos de evaluación de las iniciativas privadas, en defensa del interés privado y el interés público, que son componentes de promoción de la inversión privada fomentada por el estado como herramienta de desarrollo, siendo orientadas a promoverlas y crear incentivos para las propuestas de proyectos por esta vía. La investigación revisa los procedimientos administrativos en relación a evaluar las iniciativas privadas y el rol de la gestión pública. Las IP son calificadas en las normas como ruego de gracia porque contienen el factor potestativo de la decisión administrativa quien evalúa, revisando los contenidos, y como su uso irrestricto perjudicar derechos de los administrados actuales en normas de categoría legal y constitucional. El grado de coincidencia con este antecedente se encuentra dado ya que se evalúan las iniciativas por parte del Cabildo, por medio de sus autoridades, e identifica cuales son los obstáculos que hay que rebasar para poder darle viabilidad al proceso de planteamiento de la propuesta de simplificación administrativa para aumentar la respuesta de los usuarios.

Asca y Rodas (2013) en su tesis “Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013”, tuvieron como propósito “definir el influjo de los procedimientos simplificados en la satisfacción del usuario del municipio...”. La indagación realizada fue de tipo esencial o elemental, y, dedujeron que: “la influencia es moderada fuerte positiva de los procedimientos en la satisfacción” (Asca & Rodas, 2017, p. 130). La tesis precedente tiene significancia ya que guarda correlato con la variable contentamiento del consumidor, en la medida que teoriza sobre la satisfacción del administrado; además, porque permite diferenciar un estudio descriptivo correlacional básico, con los descriptivos prospectivos.

Córdova (2013) en su tesis “El Municipio Distrital de Zúñiga, capacidades Institucionales para la Gestión y cumplimiento de sus funciones”, se propuso realizar un diagnóstico de las capacidades institucionales de la Municipalidad Distrital de Zúñiga, provincia de Cañete, departamento de Lima. También, la tesis realizada facilitó confirmar que las autoridades locales no priorizan el fortalecimiento institucional; ya que este objetivo no está en la agenda municipal. Además, se emplea una orientación que prevalece la realización de obras de infraestructura. Se pudo constatar que la predominancia de obras de infraestructura se debe a la situación que las autoridades ganan un mayor apoyo político en su gestión municipal (Cordova, 2013). Este trabajo tiene estrecha relación con la variable contentamiento del consumidor, ya que pone en evidencia la poca responsabilidad asumida por las autoridades municipales en cumplir con la normativa vinculada a la Dirección de Urbanismo, ya que a la fecha a pesar de haber pasado varios años y haberse modificado y/o ampliado los procedimientos, hasta el momento no se ha logrado implementar los correctivos correspondientes.

Huiza (2013) en su tesis “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-diciembre 2003”, concluye en que: El conjunto de los beneficiarios que no pertenecen a la institución estuvieron complacidos con respecto a la dimensión humana de la calidad de atención de salud de la consulta externa, la totalidad de los consumidores no estuvieron contentos con respecto a la dimensión técnico-científica de la clase de atención de salud de la consulta externa en este Centro de Atención.

Esta tesis sirvió para poner énfasis en la variable dependiente, reconociendo que una buena atención incide positivamente en la satisfacción de los usuarios de cualquier establecimiento sea estatal o privado.

Entre las Teorías que sustentan el estudio tenemos:

La Teoría Clásica de la Organización, esta se identifica por su estricto interés en los niveles y en las articulaciones que debe tener una organización para lograr la eficiencia, aquí Fayol desarrolla catorce principios los cuales dieron origen a los estándares de organización desarrollados en las empresas y gobiernos a nivel Mundial.

Así mismo tiene una orientación normativa donde existe un involucramiento de todos los participantes, aquí se establece que la organización para que pueda subsistir en el tiempo debía tener sólidos reglamentos y debía tener una autoridad jerárquica estrictamente definida.

Enfoque de las Relaciones Humanas, tiene como principal relevancia que el incremento de la productividad laboral solo es posible si tenemos en cuenta las necesidades sociales de los trabajadores, tales como atención personalizada en los problemas generados como consecuencia del desarrollo del trabajo.

Enfoque de Sistemas, este prioriza la interrelación de todas las partes que constituye la entidad, interactuando en forma confluyente y sistematizada, su objetivo es la eficiencia institucional.

Enfoque de Recursos Humanos, permite que los directivos o los llamados jefes interactúen en forma dinámica con los trabajadores, haciendo que estos últimos sientan que son parte fundamental de la organización, ya que se les permite que desarrollen sus capacidades de autodirección y autocontrol, consiguiendo con esto un alto nivel de motivación y satisfacción del servidor (Valdés, 2009).

Simplificación administrativa, se define como a) La “reducción de los impedimentos y obligaciones procedentes de la vivacidad oficinesca enraizadas en las administraciones públicas” (Administración.gob.es, s.f.). Con esto se pretende la simplificación de los procedimientos, reducción de documentos que se deben presentar a la hora de iniciar el trámite, incorporación de la gestión electrónica; y, mejorar la regulación; b) el objetivo de la Simplificación Administrativa es la sintetización burocrática que tiene como propósito la

abolición de inconvenientes o tarifas inútiles para la población, que crean la incorrecta articulación de la gestión pública. Esa argumentación “simboliza una de las primordiales actividades que deben ser puestas en marcha por las organizaciones públicas” facultando la “orientación y optimización de la asistencia de la prestación que ofrece el gobierno, lo cual se consigue con la utilización apropiada de las reglas y los instrumentos de sintetización y establecimiento de tarifas”, permitiendo mejorar el servicio al ciudadano (Secretaría de Gestión Pública, s.f.).

La simplificación administrativa en los gobiernos locales, estos están conformados por las municipalidades provinciales y distritales en relación a la ley se irrogan autonomía política, económica y administrativa según su competencia (Glosario.net, s.f.).

En el Perú, las municipalidades también conocidas como gobiernos locales, están reguladas mediante la Ley N° 27972 denominada ley orgánica de municipalidades, en su art. 1° las define como un ente esencial de la estructura demarcatoria del estado y son plazas al alcance de forma pronta de participación vecinal en diversos objetivos públicos, generando convivencia y articulando en forma rápida los intereses propios de las poblaciones; la norma también ha discriminado las clases de Municipalidades (tipos) como municipalidades provinciales, municipalidades distritales y Municipalidades delegadas. Como ya se indicó estas generan su específica gestión por la autarquía que le confiere la norma.

De acuerdo a la Carta Magna del Estado, la ley N° 27444 y el Decreto Legislativo 1246, se precisa que todo órgano o instancia del Estado Peruano y en este caso los gobiernos locales deben aplicar la simplificación administrativa en la administración pública que realizan.

Entre los Principios de la Simplificación Administrativa se encuentran a) Orientación a la ciudadanía, la que deduce que la sintetización burocrática tiene como función brindar orientación de los servicios ofrecidos, así como también dar a conocer la forma, lugar, tiempo y costo de dichos servicios; b) Integralidad de las soluciones, que contempla las diferentes realidades, así como los cambios ocurridos en el tiempo y espacio con relación a la aplicación de la nueva normativa de forma completa, con perspectiva sistemática en relación al proceso de modernización y, teniendo en cuenta modelos de solución totales; c) Gestión basada en

procesos, este indica que el objetivo de la Simplificación Administrativa, es llegar a desarrollar en todas las entidades del Estado, procedimientos los cuales deberán ser estandarizados con requisitos mínimos, los cuales deben sistematizarse para poder ser aplicados y crear valor en los administrados e intervinientes en el procedimiento; d) Rigor técnico, indica que este deberá expresarse en la objetividad y responsabilidad, al momento de fundamentar los motivos por los cuales se ha llegado a una razonable convicción que le ha permitido determinar qué modelo ha seguido, así como su implementación en el marco de un sistema de modernización; e) Transversalidad este principio debe tocarse como un proceso integrador a todas las organizaciones, de los diversos niveles de Gobierno, dado que se deben interrelacionar los diferentes procedimientos con la finalidad de estandarizarlos y no de forma personal o individual; f) Mejoramiento continuo, prescribe que las organizaciones del estado exploran de forma constante, mejorar los servicios de la ciudadanía, teniendo en cuenta los diversos cambios, con la evaluación y permitiendo las críticas de los usuarios. Así mismo se debe buscar que el contenido de sus reglamentos, sean justos y arreglados a los hechos y al derecho, evitando que dicha regulación se vea afectada por factores negativos recurrentes y que normalmente son consecuencia de la costumbre y de interpretaciones erróneas de las normas; g) Valoración de la función de atención a la ciudadanía, especifica que las entidades de los tres niveles de Gobierno (Nacional – Regional y Municipal), deben priorizar la atención a los administrados, para el efecto deben optimizar los servicios que prestan, como también capacitar a los trabajadores que tienen contacto directo con la ciudadanía; h) Participación Ciudadana, da énfasis al esfuerzo de ser parte de las decisiones que vulneren los legítimos derechos de la población, les concierne a las organizaciones públicas proveer de forma pertinente datos que no tengan la reserva legal. Entendiendo que las autoridades, asumiendo la promoción, creación y fomento de entornos apropiados en relación a la Simplificación Administrativa; haciendo acuerdo que la participación ciudadana es el mutuo acatamiento de los juicios mostrados y explicados por sus participantes. (Secretaría de Gestión Pública - PCM, 2017); i) Simplificación, corresponde a la actividad y resultado de simplificar, y simplificar es acortar y hacer más dinámico, eficiente y eficaz el procedimiento (Molina, 2016); j) Simplificación administrativa, significa que son todas las acciones de la administración tendientes a hacer que los procedimientos administrativos se desarrollen de

forma precisa, minimizando costos tanto en tiempo como en dinero, a la vez flexibiliza el otorgamiento de derechos y beneficios de los administrados (Molina, 2016, p. 2).

#### Principios orientadores de la política de modernización del Estado

Se considera a las siguientes: a) Orientación al ciudadano, indica que el motivo principal de la gestión pública es prestar atención y servicio a la población, donde el Estado y sus prioricen e intervengan en relación a las necesidades, determinando funciones y procedimientos de gestión para responder con los recursos y capacidades que se tengan en los momentos precisos y correctos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2017). Lo que se quiere expresar en el párrafo anterior, es que la orientación está dirigida a fortalecer la transparencia, la participación ciudadana y reafirmar el compromiso del Estado, para con la población usuaria de los diferentes niveles de Gobierno, esto en cuanto a la agilidad de los procedimientos administrativos en cada una de las entidades, b) Articulación intergubernamental e intersectorial, predice que los Gobiernos Regionales y Locales tienen que fortalecer sus capacidades para diseñar, ejecutar y evaluar las políticas, y actividades conforme a su competencia, en relación a las políticas nacionales y necesidades de la población. Esta cita se encuentra directamente relacionada, con la vinculación de cada una de las capacidades de las entidades del Estado, con relación al otorgamiento de información veraz, rápida y gratuita, en los procedimientos en donde se requiera verificación documental de sus archivos; c) Balance entre flexibilidad y control de la gestión, indica que las organizaciones deben desplegar una gestión efectiva y pertinente, respondiendo de forma oportuna a la heterogeneidad y contextos propios del lugar de actuación. Con la probabilidad de adoptar de manera oportuna sus estructuras, procesos y procedimientos. El párrafo está referido, al uso de los principios generales de la normativa especial del procedimiento burocrático General, como el Principio de Informalismo, el cual refiere que el administrado no puede verse afectado por imposiciones legales, las que pueden ser corregidas dentro del procedimiento; d) Innovación y aprovechamiento de las tecnologías, es el proceso innovador permanente para el aprovechar e incluir una política intensiva de tecnologías adecuadas, hasta llegar al nivel de sistemas administrativos, de forma que las tecnologías coadyuven a cambiar y mejorar la administración pública (Secretaría de Gestión Pública: Presidencia del Consejo de Ministros, 2017). Lo resaltante de este aprovechamiento, es que se puede extender, actualizar,

añadir productividad, recortar costos, agrandar su extensión o mejorar la calidad de vida de las personas, que son usuarias de los diferentes servicios que prestan las entidades del Estado; e) El TUPA (Texto único de Procedimientos Administrativos), como texto recopilador, es la forma clara de establecer que el TUPA forma un documento de selección o recopilación como mecanismo de ordenamiento y recojo de los trámites y requisitos preexistentes, y no para incrementar la burocracia en el Estado (Centro de Investigación Parlamentaria, 2005). El Estado debe brindar de forma extensa a la población la información sobre sus derechos y cómo desarrollarlos, para poder simplificar los procesos; en este sistema se determinen tasas más flexibles y transparentes, con procedimientos que establezcan tarifas por servicios públicos que el Estado ofrece en monopolio; sumado al hacer cumplir la prohibición de exigir requisitos no establecidos en el TUPA, se constituye la propuesta que el responsable sea sancionado con una multa (Centro de Investigación Parlamentaria, 2005, p. 9). El autor nos hace conocer que el TUPA se constituye en una herramienta, la cual es necesaria para poder implementar e identificar los procedimientos que la administración pública, pone a disposición de los ciudadanos, los cuales deben cumplir ciertos requisitos como que deben ser requisitos simples, flexibles y deben tener un costo mínimo o por lo menos razonable, el cual no puede exceder de una UIT (Unidad Impositiva Tributaria).

El TUPA en las municipalidades, es el documento que establece los procedimientos administrativos y servicios que brinda a la población (Presidencia del Consejo de Ministros, 2011, p. 11). Por ello es importante resaltar que los “procedimientos administrativos” que no se encuentran contemplados en el TUPA, no pueden ser solicitados o pedidos a la municipalidad. Además del Texto Único de Procedimientos Administrativos, es de trascendencia resaltar, que existen otros documentos de gestión como: el ROF, CAP, MOF, MAPRO), PEI y el POI (p. 11). El autor de la cita ha dejado establecido, que el TUPA institucional se constituye en una herramienta, la cual vincula a la administración a la prestación de los servicios que allí se determinan, así mismo se obliga a cumplir plazos, cobrar montos razonables y solicitar requisitos estrictamente necesarios.

Entre los objetivos del TUPA se pueden señalar:

Concretar en un documento la información apropiada de los procedimientos y servicios a la población; facultar a los municipios para gestionar los procedimientos y envolver los costos correspondientes para evitar críticas por ejercer trámites sin sustento; establecer y organizar los requisitos que se requieren para los procedimientos; informar los plazos legales de los procedimientos; precisar los responsables para resolver las solicitudes de la población; fijar el costo por el proceso de solicitud y determinar el valor real por el mismo; y, comprimir la corrupción, obligando la publicación de los trámites, requisitos por los trámites y sus costos.

El TUPA es importante, porque asegura a los usuarios contar con la información necesaria acerca de los trámites que deseen llevar a cabo. También permite ordenar en conjunto los trámites que son brindados por los municipios. Además, exige a los funcionarios (as) a instituir de forma sensata y justa la “estipulación”, “plazos” y “costos”.

Las Ventajas de contar con un buen TUPA, Según la Presidencia del Consejo de Ministros, son las siguientes (Presidencia del Consejo de Ministros, 2011, p. 12): Primero: Admite que los ciudadanos (as) puedan conocer qué procedimientos ofrece el municipio, de los requisitos que se deben cumplir y cuánto pagar, aclarando el proceso de tramitación y evitando interpretaciones inadecuadas en relación con la legalidad de los trámites. Segundo: Ayuda a que los ciudadanos (as) paguen las tasas actuales. Tercero: Admite la mejora en la “rendición de cuentas” a la “ciudadanía”, relacionando los cobros que debe hacer la municipalidad. Cuarto: Da transparencia al procedimiento en relación con un real costo en tiempo y dinero, para que la autoridad rinda cuentas a la población sobre la recaudación y utilización de los recursos. Quinto: La municipalidad tiene claridad sobre los plazos y sus límites en el cumplimiento de abastecer los servicios.

### **Dimensiones de las variables:**

**Dimensiones de la simplificación administrativa**, considerando la propuesta por Eduardo Gamero Casado, se considera a las siguientes: a) La simplificación de los aspectos sustantivos o materiales, en esta dimensión se puede incluir a las normas reguladoras del procedimiento sometidas al ejercicio de libertades y derechos en cumplir requisitos sin sobrepasar ciertos umbrales, conservar una cualificación establecida, cumplimiento ciertos

requisitos de seguridad; además es necesario mencionar que como parte del reconocimiento o eliminación de requisitos y deberes de información, la calidad normativa y adecuada regulación sobre las acciones económicas (Gamero, 2014). La dimensión está dirigida a identificar las normas que se encuentran en nuestro ordenamiento Jurídico, y que se deben emplear para no lesionar derechos y obligaciones, que previamente se dieron para tal fin, así mismo pone parámetros legales a la actuación de la administración; b) La simplificación de los aspectos formales o de gestión, se refieren a la diligencia del procedimiento, de la constitución y facultad de las unidades racionalizadas de cargas y agilización de los procesos. Siendo los siguientes aspectos: la simplificación organizativa, normativa y procedimental (Gobierno del Principado de Asturias., 2017); Asimismo se toma las ideas de Martín-Retortillo, quien sostiene que la simplificación normativa, es encaminada a disminuir la complicación del sistema normativo; simplificación orgánica, que dirige a la mejora de las entidades públicas; y simplificación de procedimientos, por la cual se intenta intervenir en los procedimientos con la finalidad de reducir la complejidad y logrando la eficiencia; a través de la simplificación de los trámites enmarcados en cada procedimiento, y la simplificación de la cantidad de procedimientos existentes citado en (Gamero, 2014); También es necesario considerar la Reducción de cargas administrativas, que tiene que ver con disminuir o suprimir procedimientos administrativos con la finalidad de prescindir de traslados, reducir tiempo y ahorrar y la racionalización y rapidez del procedimiento, que permite establecer el procedimiento de acuerdo a un discernimiento razonable del tiempo, costo y la norma, logrando agilidad y economía, por medio de la revisión, supresión o transformación de las medidas que conforman el procedimiento administrativo para establecer celeridad, eficiencia y eficacia a la actividad administrativa (Gamero, 2014). Esta dimensión, se encuentra íntimamente relacionada con los reglamentos que se emiten con relación al procedimiento, los cuales deben contener requisitos, tasas y determinación de los plazos que correspondan a cada uno de los procedimientos que se desarrollan en cada una de las entidades del Estado.

Las Teorías de la satisfacción del usuario, se encuentran determinadas como, a) Teoría de la no confirmación de expectativas, tomado de la mercadotecnia, donde los clientes establecen su satisfacción, con un proceso comparativo y real de las expectativas de calidad de acuerdo al consumo real (Shi; Holahan; y Jurkat, 2004) citado por (Hernández, 2011).

Lo que quiere decir el autor de esta dimensión, es que es el mismo usuario del procedimiento quien resulta ser el que determina con su aptitud la positividad o negatividad del producto ofertado; b) Teoría Y, sustentado por Douglas Mc Gregor, plantea un nuevo enfoque frente a la teoría X, e indica que la motivación humana frente al trabajo debe ser motivo por parte de la organización para hacer todo lo posible para lograr que tanto los objetivos organizacionales y los personales de los trabajadores sean recurrentes, haciendo que el trabajador forme parte de dichos objetivos y así mismo logre su auto realización; c) La Teoría de la Higiene y Motivación de Herzberg, propone que existen dos factores que influyen, la satisfacción es el resultado inequívoco de la motivación (necesidad secundaria) referida al estigma y autorrealización y la insatisfacción la cual es el resultado de los factores de la Higiene, las cuales se refieren a las necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad (necesidad primaria). No existe una teoría específica de la satisfacción del administrado, pero sí de la satisfacción del cliente y usuario por el cual lo relacionamos con el administrado.

La definición de usuario, se expresa etimológicamente en que la palabra usuario deriva del latín “usuarius” que hace referencia a la “persona que usa cierto tipo de objeto o que recepciona un servicio” (Definición de usuario, s.f.) Para el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (RAE), usuario “es quien usa ordinariamente algo”, es decir, algún servicio o bien.

La satisfacción del usuario, indica que: a) para Delbanco y Daley, citado por Huiza (2006) consideran que prestar un Buen servicio al usuario determina de forma positiva el comportamiento de éste; b) según Cantú, citado por Huiza (2006) considera que la satisfacción del usuario es muy difícil de medir y anticipar su resultado, ya que el usuario juzga el servicio recibido en el instante mismo que lo recibe. Esto quiere decir que el administrado juzga el comportamiento de quien otorga o proporciona el servicio, c) También Thompson y Col citados por Huiza (2006), mencionan que el usuario ésta satisfecho cuando el servicio cubre o excede su expectativa, esto quiere decir que depende del grado de expectativa que tenga el usuario este puede ser alto – medio o bajo; d) Además, Williams, Shutt – Ainet y Cuca citados por Huiza (2006), hacen la recomendación que no se puede suponer que la prestación del servicio es adecuada cuando no existe queja o esta es muy baja, ya que se debe evaluar la

documentación que da origen a dicho reporte y así mismo contrastarla con la realidad diaria y así obtener resultados tangibles (Huiza, 2006).

El análisis que realizan los autores está dirigido a que la calidad del servicio o satisfacción del cliente se encuentra dada a que dicho solicitante de un servicio público de exclusividad del estado, sienta que se le ha dado más o igual de lo que esperaba, así mismo otros autores indican que dicha satisfacción es medible mediante encuestas, quejas o comentarios informales.

La Satisfacción del Cliente, al sopesar criterios sostenidos por varios autores, he podido resaltar que solamente se podrá hablar de satisfacción del cliente, cuando este vea satisfechas sus expectativas, esto quiere decir que dicha satisfacción está sujeta a una medición por parte del usuario del servicio, dándole el peso que corresponde, me dieron lo que esperaba, me dieron más de lo que esperaba o un punto neutro (Álvarez, 2012)

La importancia de medir la satisfacción, radica en medir la satisfacción ya que permite identificar las brechas entre quienes diseñan las políticas públicas y quienes reciben los beneficios de dichas políticas, dado que los estudios de los profesionales relacionados a la disminución de su realidad compleja a pesar de hacer sus esfuerzos no han logrado satisfacer dicha necesidad.

La Satisfacción como proceso cognitivo, es medible, en la medida que se puede determinar que la persona experimenta constantes cambios emocionales, estas emociones cuando se asocian con aspectos positivos se percibe el bienestar, las experiencias cognitivas están relacionadas a la realización de la persona en sus logros personales, cuando estos son alcanzados se experimentan logros y cuando no se alcanzan se experimentan fracasos, aquí cada persona es la autorizada juzgar su estado de ánimo.

Las Dimensiones de satisfacción del usuario, consideradas por (Ramirez, 2016) son: i) Tangibles, que son los factores físicos que el cliente tiene por parte de la institución; tales como apariencia física de trabajadores, aseo, olor, equipo, y sistemas tangibles; ii) La Confiabilidad, que es la habilidad de desplegar el servicio como se coordinó y con precisión, demuestra eficiencia al ofrecer el servicio, perfeccionando los recursos; eficacia, obteniendo el

servicio solicitado sin tener en cuenta los recursos usados; efectividad, cuando el servicio cumple con los intereses para las que fue diseñado; se proponen las siguientes dimensiones a) Velocidad de respuesta, es la disposición rápida en la atención del servicio; es decir el tiempo que toma el cliente antes de que se le presente el servicio, atendiendo los horarios proyectados de inicio y fin del servicio y finalmente el tiempo adicional del cliente demanda en solucionar situaciones imprevistas; b) Aseguramiento, está relacionado con la habilidad para informar las ideas e infundir confianza, amabilidad y buen trato en el servicio, disposición, anticipación; capacidad para ejecutar un servicio de calidad e inspirar confianza en los usuarios de los colaboradores; Empatía, se refiere a la capacidad de los empleados en suministrar cuidados y atención personalizadas a los usuarios; es decir que se trata al usuario de manera individual como alguien especial y de conocer las necesidades y requerimientos del usuario (Lezcano, 2014); Fundamentación, la propuesta guarda vigencia porque en la actualidad los usuarios tanto externos como internos de los gobiernos locales exigen que se les brinde un servicio de calidad; es decir su actuar debe ser eficiente y eficaz, ya que eso les permite reducir costos y tiempo.

En ese sentido la simplificación administrativa, cuenta con su propio mecanismo para identificar los errores, los cuales muestran cuales son los obstáculos en la implementación de sus procedimientos administrativos, esto quiere decir que provoca en su interior una verdadera revolución, ya que al ser un estado promotor por imperio de la Ley, promueve que sus procedimientos se hagan más dinámicos y flexibles, los cuales deben estar al alcance de los usuarios en cuanto al pago de las tasas que se proponen pagar.

La Municipalidad Provincial de Chiclayo, al ser parte del Estado, forma parte de la administración pública, por lo que al actuar como organismo de administración tiene una relación directa con los administrados de la Provincia de Chiclayo; caso contrario si no se contara con una administración organizada no se lograría operar el aparato administrativo y por ende brindar un buen servicio a la comunidad, lo cual es su finalidad. Pero este servicio debe de ser práctico, eficiente y económico (Muñoz, 2011).

La propuesta se fundamenta en las teorías como la de Henry Fayol, que pone intensidad en el orden y en las tareas de la “organización para lograr la eficiencia”; el

“enfoque de las relaciones humanas”, “enfoque de sistemas”, “enfoque de los recursos humanos”; también, en la “teoría de la no confirmación de las expectativas” y “teoría de la higiene y motivación de Herzberg”

El problema de investigación quedó formulado de la siguiente forma: ¿De qué manera una propuesta de Simplificación Administrativa mejorará la satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la municipalidad provincial de Chiclayo?

La investigación se justifica, dado que la Municipalidad desde su creación a la fecha, no cumple de forma integral con las normas, leyes y reglamentos, esto se puede verificar de la lectura del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), el cual se encuentra totalmente desfasado, ya que aquí no se toma en cuenta el principio de transversalidad como punto de inicio para poder dar y brindar servicios a la comunidad, ahora bien que se pretende con la investigación, en primer lugar determinar cuál es la verdadera problemática de la Dirección Urbanística del Cabildo Chiclayano, en cuanto a procedimientos, también debemos identificar cual es la contribución que se daría con la investigación, para el efecto hemos previamente tomado conocimiento de cuáles son los procedimientos que se encuentran desfasados y que no se encuentran de acuerdo a Ley, y de qué forma podemos darle viabilidad a la administración con la separación o inclusión de procedimientos, en ese mismo sentido debemos determinar quiénes se benefician con la investigación, debiendo indicar que en primer término serían los administrados y en segundo lugar la administración Municipal, ya que los primeros recibirían un servicio rápido, eficiente, eficaz y de bajo costo y el segundo actualizaría procedimientos haciéndolos más ágiles, menos tediosos y sostenibles en el tiempo, los cuales se pondrían acorde con la normativa nacional y las políticas nacionales vigentes, conducentes al otorgamiento de un buen servicio al ciudadano.

La investigación se justifica teóricamente porque está enfocada a las variables, que coadyuvarán al ejecutar el estudio, de esta forma para la variable Simplificación Administrativa se tendrá en consideración la Teoría Clásica de la Organización expuesta por Fayol y sus enfoques de las Relaciones Humanas, de Sistemas y de Recursos Humanos y para la variable Satisfacción del Usuario se usó la teoría de la Confirmación de las expectativas (Shi; Holahan; y Jurkat, 2004) citado por (Hernández, 2011), Teoría Y de Douglas Mc Gregor

y la Teoría de la Higiene y Motivación de Herzberg, esta justificación permite identificar a los diferentes actores, además nos permite determinar su grado de participación, así como también la forma como desarrollar actividades tendientes a viabilizar un buen servicio y hacerlo sostenible en el tiempo.

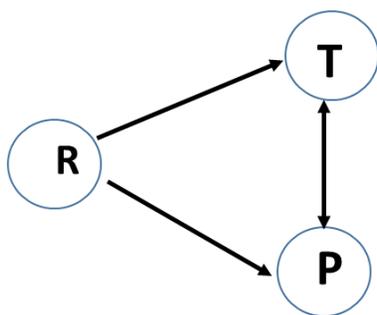
La investigación se justifica de forma práctica, porque en primer lugar se deberá determinar cuál es la verdadera problemática de la Dirección de Urbanística del ayuntamiento Chiclayano, en cuanto a procedimientos, así mismo se podrán detectar algunas falencias y/o necesidades que pudieran darse para la implementación de la propuesta, ya que se estudiará la Simplificación Administrativa y la calidad de servicio que se está llevando a cabo dentro de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

La investigación tiene como objetivo general Plantear una propuesta de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad provincial de Chiclayo. Entre sus objetivos específicos se plantearon: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Analizar los aspectos teóricos conceptuales de Simplificación Administrativa, diseñar una propuesta de Simplificación Administrativa para mejorar la satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y, validar la propuesta de Simplificación Administrativa.

## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo de estudio y diseño de investigación

Es un estudio descriptivo-propositivo, porque permite seleccionar una diversidad de aspectos y se calcula de forma independiente, con la finalidad, de describir características fundamentales (Cazau, 2006) y es propositiva, porque parte de la realización de un diagnóstico, para establecer metas, a partir del diseño y planificación de estrategias que permitan alcanzar el objetivo de la investigación (Domingo, 2008).



Dónde:

R: Realidad a diagnosticar

T: Teoría que sustenta la propuesta

P: Propuesta de Simplificación Administrativa

### 2.2. Variables y operacionalización

#### V.I.: Simplificación administrativa

##### Definición conceptual

La simplificación Administrativa, tiene como objetivo optimizar y orientar los servicios que otorga el estado en exclusividad, acortando sus requisitos y haciéndolos más rápidos y menos costosos.

### **Definición operacional**

La sintetización burocrática, es un mecanismo que el Estado implementa dentro de su administración, con la finalidad de poder brindar sus servicios de manera rápida, eficiente, eficaz y con bajos costos, lo cual pone a disposición de los ciudadanos y las empresas.

### **V.D.: Satisfacción del usuario**

#### **Definición conceptual**

La satisfacción del usuario está dada por el grado de percepción que pueda experimentar la persona al momento de recibir un servicio.

#### **Definición operacional**

La satisfacción del usuario es un objetivo empresarial que el Estado espera alcanzar al implementar normas tendientes a dinamizar su actuación y poder cumplir con sus objetivos.

## Operacionalización de las variables

**Tabla 1.**

*Operacionalización de las variables*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA/INSTRUMENTO	ESCALA
V.I. Simplificación Administrativa	Aspectos sustantivos o materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Libertad para hacer sus trámites.</li> <li>· Libertad para hacer respetar sus derechos.</li> <li>· Cumplimiento de requisitos en tramitación.</li> <li>· Requisitos de seguridad.</li> <li>· Revisión de requisitos.</li> <li>· Cumplimiento de requisitos normados.</li> <li>· Regulación de ingresos económicos.</li> <li>· Brindan información para la tramitación.</li> </ul>	Encuesta/Cuestionario tipo Likert	Ordinal
	Aspectos formales o de gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Agilización de trámite administrativo.</li> <li>· Fácil comprensión de los requisitos de tramitación.</li> <li>· Cantidad de requisitos para la tramitación.</li> <li>· Facilidad en la tramitación de documentos.</li> <li>· Eficiencia en la tramitación de los documentos.</li> <li>· Trámite de los documentos por varias oficinas.</li> <li>· Cantidad de documentos para el trámite administrativo.</li> <li>· Economiza tiempo en el trámite administrativo.</li> <li>· Ahorro de dinero en la realización del trámite administrativo.</li> <li>· Existe celeridad en el trámite administrativo.</li> <li>· Se demuestra eficiencia en la actividad administrativa.</li> <li>· Se demuestra eficacia en la actividad administrativa.</li> </ul>		
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES		

V.D.: Satisfacción del usuario	Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Trabajadores tienen buena presentación.</li> <li>· Las instalaciones y ambientes se encuentran en buenas condiciones</li> <li>· Los equipos facilitan el trabajo</li> <li>· Los folletos tienen mensajes claros</li> <li>· Los letreros le orientan a realizar su trámite</li> <li>· Utilizan la tecnología en la tramitan de los documentos</li> </ul>	Encuesta/Cuestionario tipo Likert	Ordinal
	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Existe eficiencia al brindar el servicio.</li> <li>· Optimiza los recursos.</li> <li>· Existe efectividad en la tramitación de los expedientes.</li> <li>· El área visitada cumple con el servicio para el que fue creado.</li> <li>· Cuando vuelve a repetir el trámite el área cumple con el servicio para el que fue creado.</li> </ul>		
	Velocidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Disponibilidad inmediata para atender a los clientes.</li> <li>· Brinda un pronto servicio.</li> <li>· Los funcionarios cumplen su horario de trabajo.</li> <li>· Tiempo de duración para brindarle el servicio.</li> <li>· Tiempo extra que utiliza el funcionario para brindar el servicio.</li> </ul>		
	Aseguramiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Habilidad para comunicar sus ideas.</li> <li>· Habilidad para inspirar confianza.</li> <li>· Atención con amabilidad.</li> <li>· Muestra habilidad de saludo de bienvenida y despedida.</li> <li>· Disposición del empleado por servir al usuario.</li> <li>· Capacidad de los empleados para brindar un servicio de calidad.</li> </ul>		
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Capacidad de los empleados en proveer atención individualizada a los usuarios.</li> <li>· El empleado se preocupa por conocer las necesidades de los usuarios.</li> <li>· El empleado se preocupa por conocer los requerimientos de los usuarios.</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"><li>· Empleado atiende a usuarios en ambientes cerrados.</li><li>· Empleado se preocupa por la solución de los problemas.</li></ul>	
--	---	--

### 2.3. Población y muestra

#### Población

De acuerdo con los datos proporcionados por la Sub Gerencia de Obras Privadas y de Control Urbano y Supervisión, de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Se determinó que 250 usuarios hacen uso del servicio semanalmente (se ha considerado una semana de acuerdo con el horario de atención establecido por la Gerencia, que es de lunes a viernes), conformando la población de estudio, juntamente con 40 trabajadores administrativos.

Tabla 2.

*Población de usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano.*

<b>USUARIO</b>	<b>EXTERNOS</b>		<b>INTERNOS</b>	
Masculino	170	68	12	30
Femenino	80	32	28	70
<b>TOTAL</b>	250	100	40	100

Fuente: Gerencia de Desarrollo Urbano-Municipalidad Provincial de Chiclayo-2017

#### Muestra

La técnica de muestreo es no probabilística y tipo de muestreo por conveniencia, porque permite acoger a aquellas personas que aceptaron formar parte de la muestra, por ser accesibles y muy próximos al investigador (Otzen & Manterola, 2017).

Los elementos de la muestra fueron calculados a través de la utilización de un procedimiento estadístico y estuvo conformada por 89 personas usuarios y 7 trabajadores administrativos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, entre profesionales y público en general, conforme el desarrollo de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

N = Población.

Z = 1.96,

Alfa= 95%

p = Probabilidad de éxito en prueba piloto (0,1)

q = Probabilidad de fracaso en prueba piloto (0,9)

e = Error de estimación 5%

n = Tamaño de la muestra

### **Aplicada para usuarios.**

Reemplazando:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,1)(0,9)(250)}{(0,05)^2(250-1)+(1,96)^2(0,1)(0,9)}$$

$$n=89$$

### **Aplicada para administrativos**

Reemplazando:

$$n_1 = \frac{(1.96)^2(0.1)(0.9)(40)}{(0.05)^2(40-1) + (1.96)(0.1)(0.9)}$$

$$n_1 = 7$$

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de investigación

Con el propósito de recolectar los datos, para luego transformarlos en información relevante y concisa, se utilizó la técnica de la encuesta, que es definida por Méndez (2011) como:

[...] es una técnica intensiva en la recolección de datos, ágil y menos engorrosa a comparación de la entrevista. Los datos serán útiles para la investigación (p. 252).

Lo que se identifica en este tipo de investigación, es que se ocupa menos tiempo en la obtención de los datos requeridos, así mismo se verifica que la información que se obtiene no es confiable.

En esta investigación se recolectaron datos para la variable independiente: Simplificación administrativa y para la variable dependiente: satisfacción del usuario; utilizándose para cada una de ellas sus respectivos instrumentos.

Instrumentos de recolección de datos

Un instrumento de recopilación de datos de campo es definido como el medio que utiliza el investigador para recolectar información primaria, permitiéndole lograr el propósito de la investigación y para su diseño es necesario contar con la operacionalización de variables, por lo que siendo de imperiosa necesidad contar con un instrumento de recolección de datos adecuado a la técnica elegida, en la presente tesis se utilizó el cuestionario. Para medir la variable satisfacción del usuario, se diseñó un cuestionario de 28 ítems, de escala tipo Likert;

y, para medir la variable simplificación administrativa también se diseñó un cuestionario que cuenta con 21 preguntas de escala tipo Likert. Dichos instrumentos (cuestionarios) fueron validados vía juicio de expertos y también se encontró su grado de confiabilidad.

### **Validez de instrumentos**

Se determinó una ficha con los criterios de validez, y, ubicando a los expertos metodólogos, que establecieron la aplicación de los cuestionarios en relación a tener claridad, coherencia, inducción a la respuesta, lenguaje apropiado con el nivel del informante; y, calcula lo que pretende.

Tabla 3.

*Validez de cuestionario de simplificación administrativa*

N°	Experto	Especialidad	Resultado
1	Dr. Baique Camacho Henry	Metodólogo	Excelente
2	Dr. Lino Jorge Llatas Altamirano	Especialidad	Excelente
3	Mg.Gil Montero Fanny Blanca	Especialidad	Excelente

Fuente: Fichas de validación

Como se observa en la tabla 3, el juicio de expertos determinó que el instrumento es redactado de forma clara, coherente, que no induce a respuestas, lenguaje apropiado y calcula lo que pretende; permitiendo su aplicación a la muestra, para lograr la información, por lo tanto, su resultado fue excelente.

Tabla 4.

*Validación de cuestionario de satisfacción del usuario*

	Experto	Especialidad	Resultado
1	Dr. Baique Camacho Henry	Metodólogo	Excelente
2	Dr. Lino Jorge Llatas Altamirano	Metodólogo	Excelente
3	Mg.Gil Montero Fanny Blanca	Metodólogo	Excelente

Fuente: Fichas de validación

Como se puede observar en la tabla 4, el juicio de expertos confirma que el instrumento es coherente sin inducir a reacciones o respuestas, para ser aplicado a la muestra para el recojo de información necesaria para la investigación, siendo de nivel excelente sus resultados.

**Confiabilidad de instrumentos**

Hernández y otros (2010), afirman que es un instrumento para calcular el grado de coherencia” (p. 200). La confiabilidad de los instrumentos beneficia a la información para la comprobación si la herramienta es fiable y consistente; representada en la siguiente tabla Soto (2015, p. 73).

Tabla 5.

*Niveles de confiabilidad.*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Soto (2015, p. 73)

Se aplicó una prueba piloto para la confiabilidad (ver tabla 6 y 7) y por medio del Alpha de Cronbach en (.983) y el cuestionario para medir la práctica de la simplificación administrativa es de fuerte confiabilidad (.849), respectivamente.

Tabla 6: Estadísticos de fiabilidad de la satisfacción del usuario.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	28

Tabla 7: Estadísticos de fiabilidad de la simplificación administrativa.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	21

2.5. Procedimiento.

Luego de plantear las bases teóricas de nuestra investigación, y realizar la prueba piloto para medir la validez y la confiabilidad de nuestro instrumento de estudio, se procedió a aplicar el instrumento teniendo en cuenta las técnicas planteadas en nuestra investigación.

## 2.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos recopilados el investigador tabulará la información haciendo uso de hojas de cálculo Excel y utilizando la estadística descriptiva. Luego de haber procesado los datos recopilados en las encuestas, se diseñó tablas y gráficos para un mejor análisis e interpretación; utilizándose como medio el programa SPSS.

## 2.7. Aspectos éticos

En cumplimiento de las normas establecidas por la Universidad, el investigador tendrá en consideración la aplicación correcta de la norma APA; además se respetará la propiedad intelectual de autores e investigadores.

Nuestras conclusiones en todo momento consideraran las consecuencias del estudio para los profesionales involucrados en la investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Descripción de los resultados

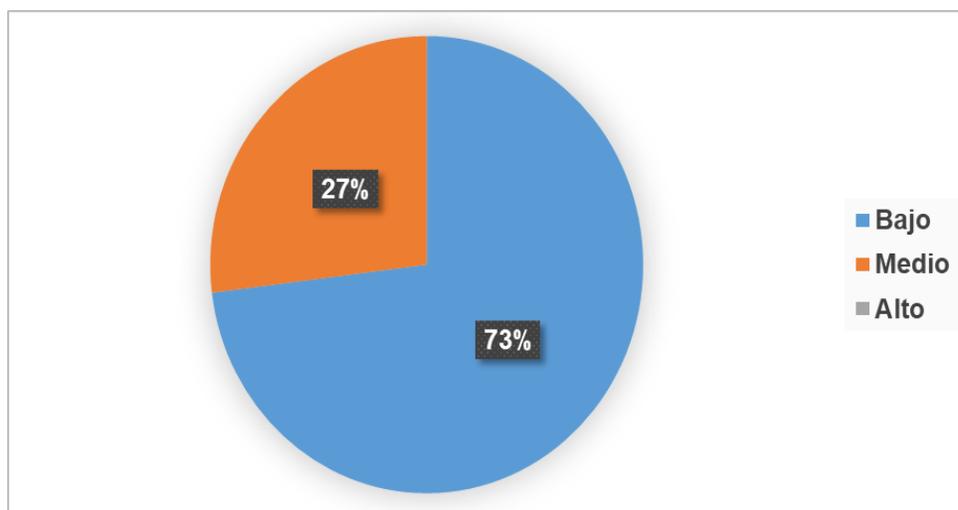
##### 3.1.1. Descripción de los resultados del diagnóstico

Tabla 8.

*Nivel de satisfacción del Usuario*

Nivel de satisfacción del Usuario	N	%
Bajo	65	73,0
Medio	24	27,0
Alto	0	0,0
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario Aplicado a los usuarios



*Figura 1. Nivel de satisfacción del usuario.*

#### **Interpretación:**

En la tabla N° 08 se puede apreciar que el 73% de los usuarios encuestados presentan un nivel bajo de satisfacción, el 27% del total de los usuarios presenta un nivel medio de satisfacción y ningún usuario presenta un nivel alto de satisfacción.

Tabla 9.

*Nivel de satisfacción del usuario según medios tangibles.*

Nivel de satisfacción del usuario según medios tangibles	N	%
Bajo	52	58,4
Medio	37	41,6
Alto	0	0,0,
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario Aplicado a los usuarios.

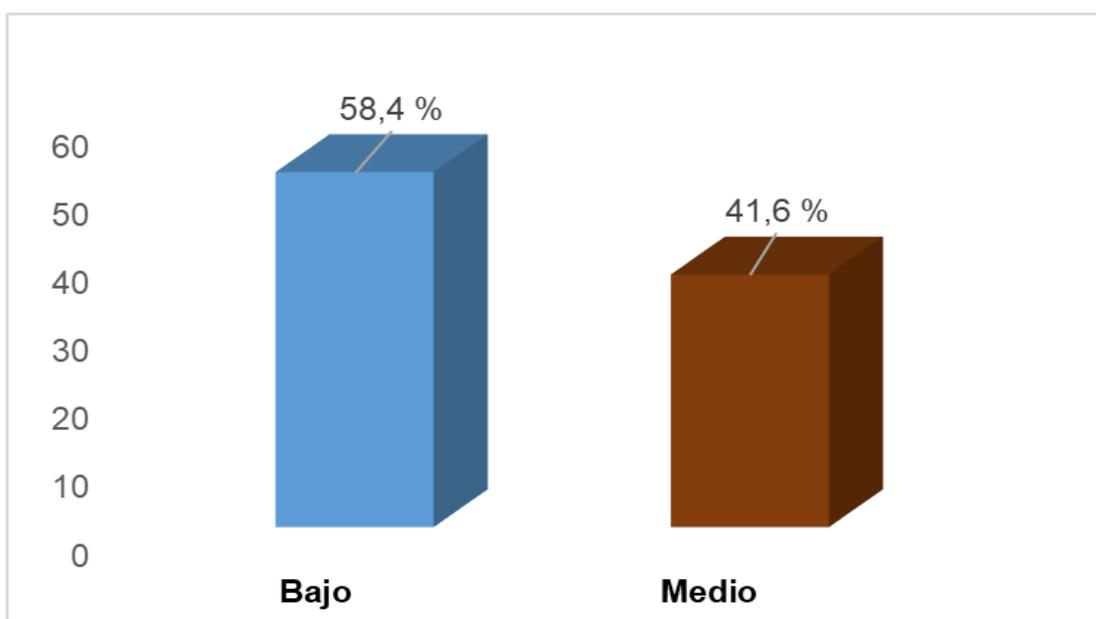


Figura 2. Nivel de satisfacción del usuario según medios tangibles.

**Interpretación:**

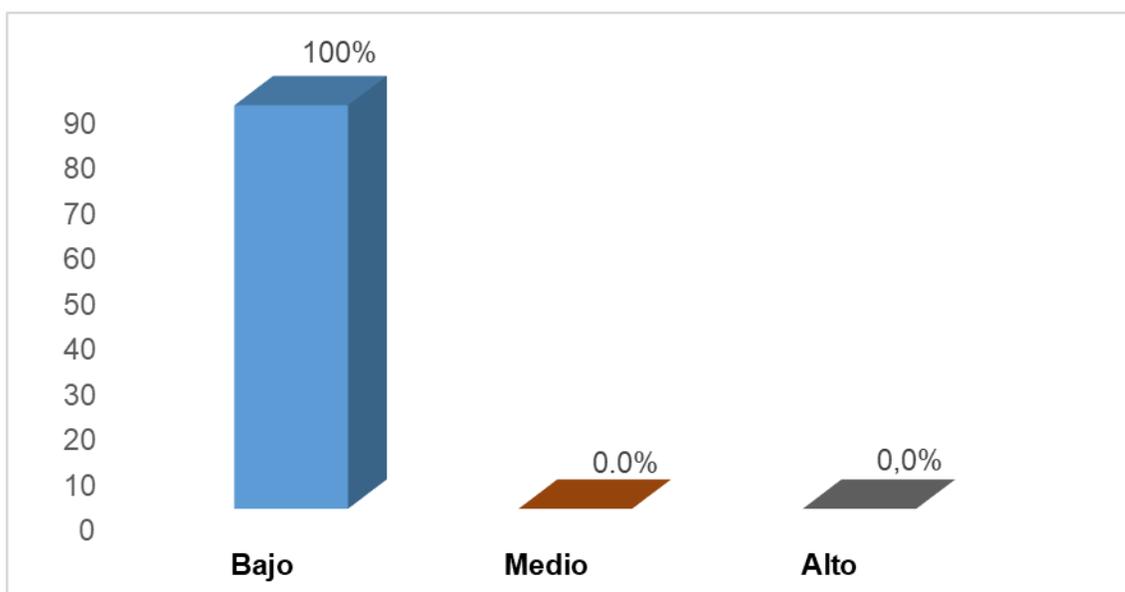
En la tabla N° 09 se puede observar que de los usuarios encuestados según medios tangibles el 58.4% presentan un nivel bajo de satisfacción, el 41.6% del total de los usuarios presente.

Tabla 10.

*Nivel de satisfacción del usuario según confiabilidad.*

Nivel de satisfacción del usuario, según confiabilidad	N	%
Bajo	89	100,0
Medio	0	0,0
Alto	0	0,0
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario Aplicado a los usuarios.



*Figura 3. Nivel de satisfacción del usuario según confiabilidad.*

**Interpretación:**

En la tabla N° 10 se puede percibir que de los usuarios encuestados según confiabilidad el 100% presentan un nivel bajo de satisfacción, ningún usuario presenta un nivel medio y alto de satisfacción.

Tabla 11:

*Nivel de satisfacción del usuario según velocidad de respuesta.*

Nivel de satisfacción del usuario según velocidad de respuesta.	N	%
Bajo	89	100,0
Medio	0	0,0
Alto	0	0,0
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario Aplicado a los usuarios.

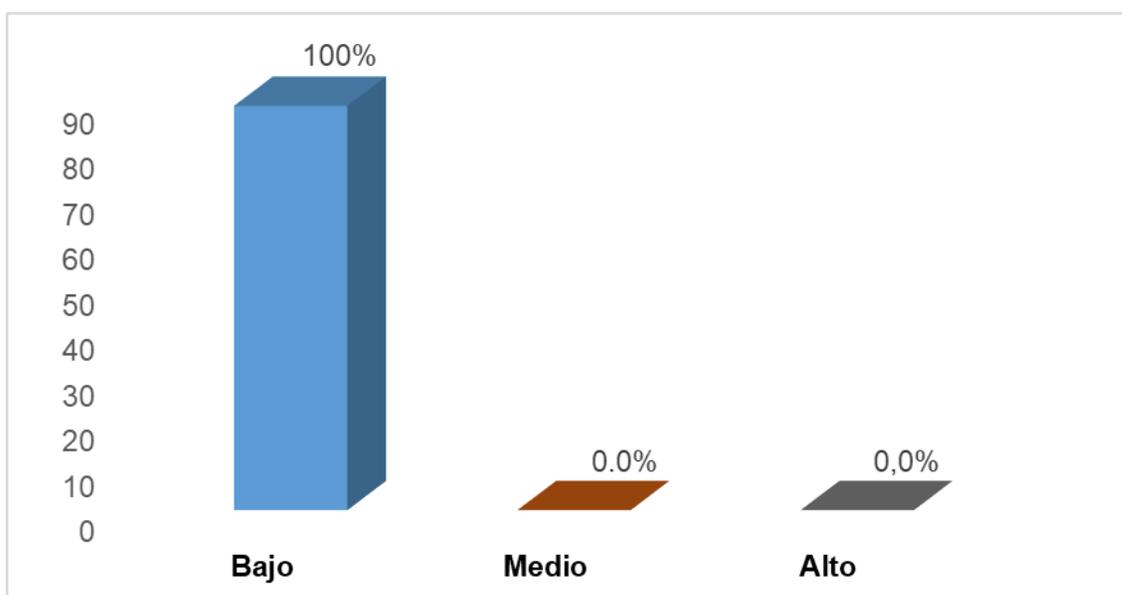


Figura 4. Nivel de satisfacción del usuario según velocidad de respuesta.

**Interpretación:**

En la tabla N° 11 se puede apreciar que de los usuarios encuestados según velocidad de respuesta el 100% presentan un nivel bajo de satisfacción, ningún usuario presenta un nivel medio y alto de satisfacción.

Tabla 8:

*Nivel de satisfacción del usuario según Aseguramiento.*

Nivel de satisfacción del usuario según Aseguramiento	N	%
Bajo	89	100,0
Medio	0	0,0
Alto	0	0,0
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario Aplicado a los usuarios.

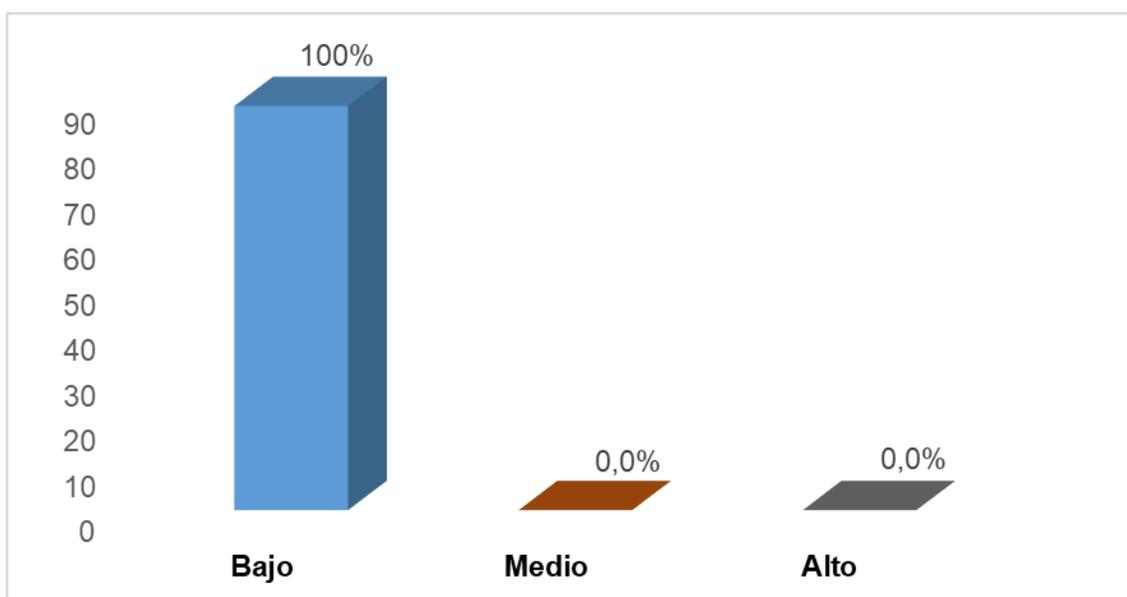


Figura 5. Nivel de satisfacción del usuario según Aseguramiento.

**Interpretación:**

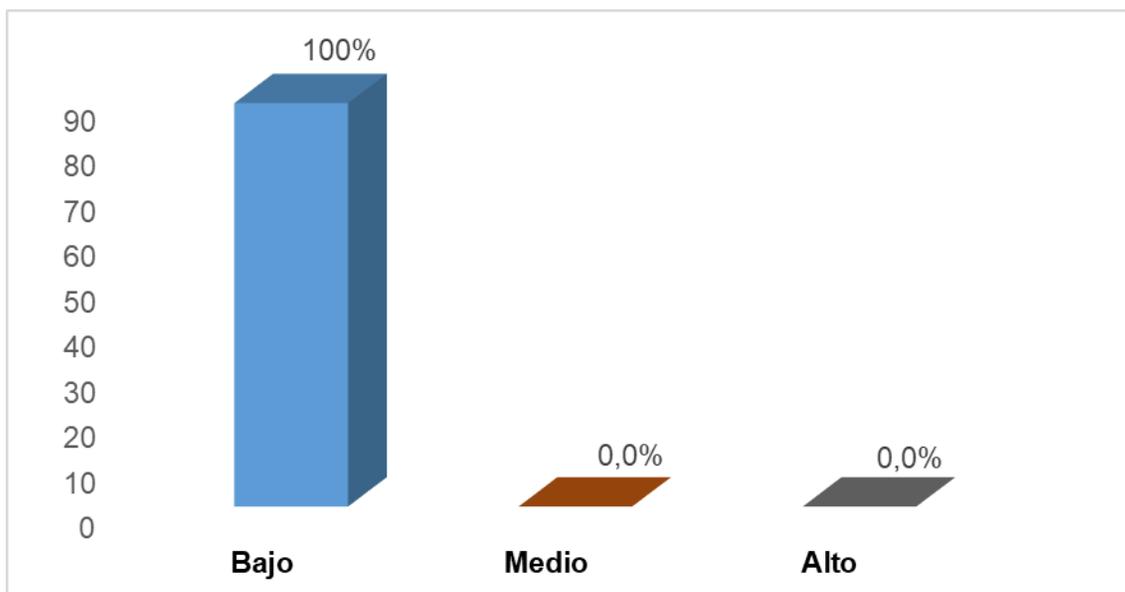
En la tabla N° 12 se puede observar que de los usuarios encuestados según aseguramiento el 100% presentan un nivel bajo de satisfacción, ningún usuario presenta un nivel medio y alto de satisfacción.

Tabla 13:

*Nivel de satisfacción del usuario según Empatía.*

Nivel de satisfacción del usuario según Empatía.	N	%
Bajo	89	100,0
Medio	0	0,0
Alto	0	0,0
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario Aplicado a los usuarios.



*Figura 6. Nivel de satisfacción del usuario según Empatía.*

**Interpretación:**

En la tabla N° 13 se puede percibir que de los usuarios encuestados según empatía el 100% presentan un nivel bajo de satisfacción, ningún usuario presenta un nivel medio y alto de satisfacción.

Tabla 14.

*Simplificación Administrativa en la Gerencia*

Simplificación Administrativa en la Gerencia	N	%
Bajo	5	71
Medio	2	21
Alto	0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario Aplicado a los trabajadores

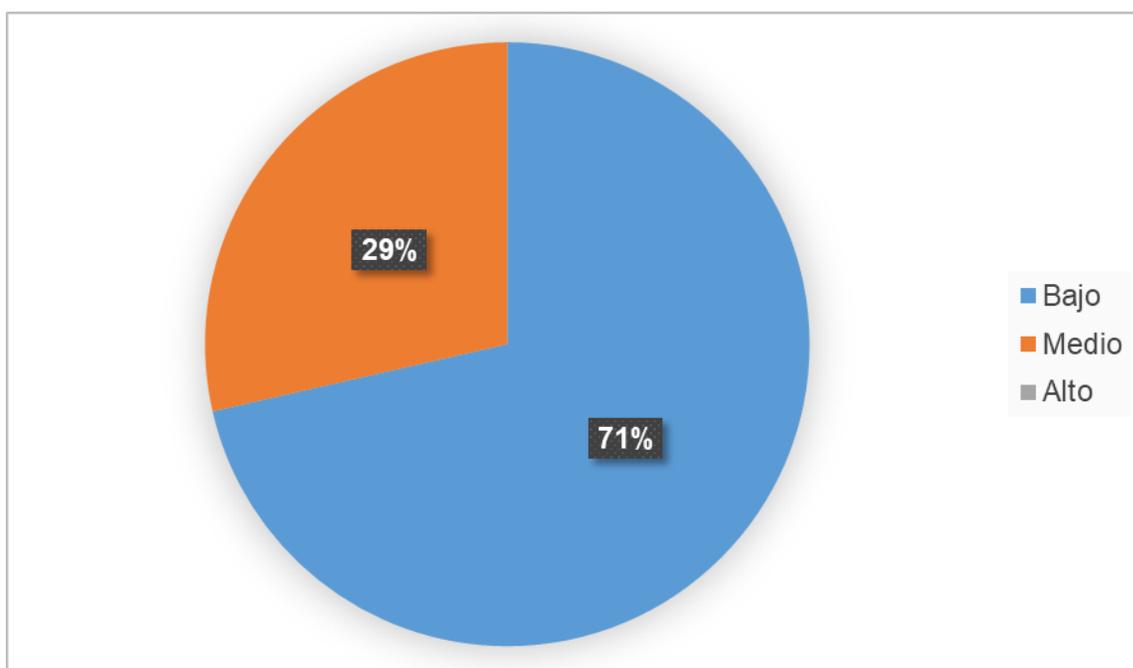


Figura 7. Simplificación Administrativa

**Interpretación:**

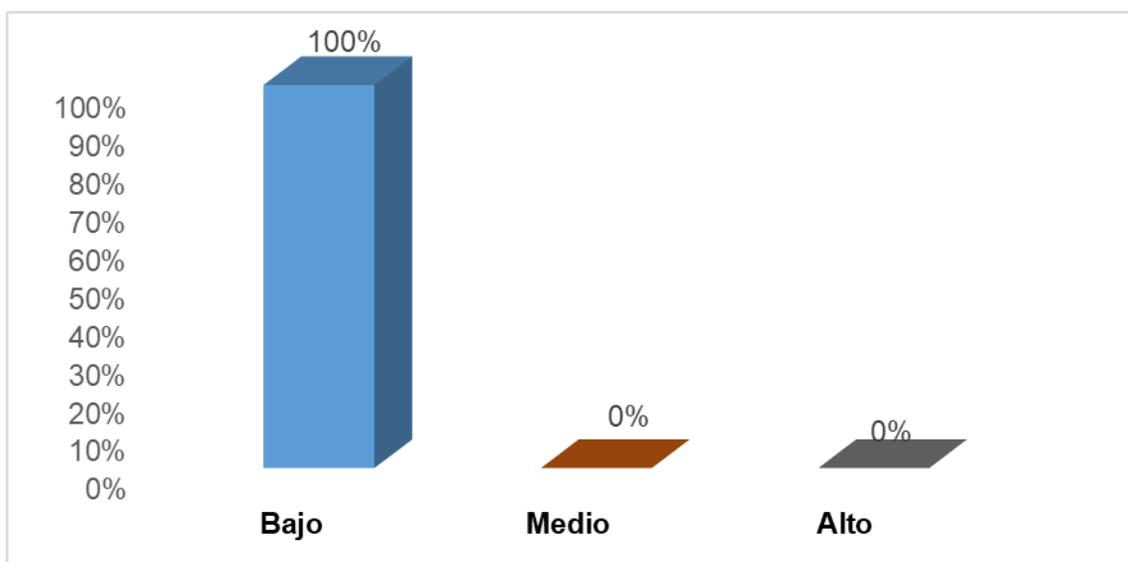
En la tabla N° 14 se observa que el 71% de los trabajadores encuestados consideran un nivel bajo de simplificación administrativa, el 29% de los trabajadores encuestados consideran un nivel medio de simplificación administrativa.

Tabla 15.

*Simplificación Administrativa según materiales.*

Simplificación Administrativa según materiales	N	%
Bajo	7	100
Medio	0	0
Alto	0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario Aplicado a los trabajadores



**Figura 8:** Simplificación Administrativa según materiales.

**Interpretación:**

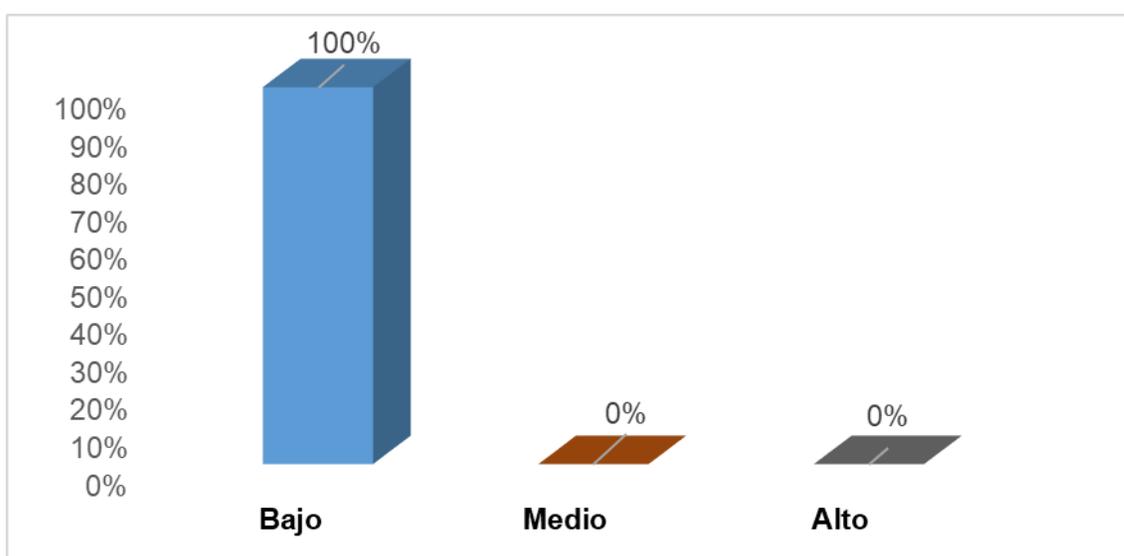
En la tabla N° 15 se observa que el 100% de los trabajadores según materiales consideran un nivel bajo de simplificación administrativa, y ningún trabajador considero un nivel medio y alto de simplificación administrativa.

Tabla 16.

*Simplificación Administrativa según Aspectos formales.*

Simplificación Administrativa según Aspectos formales	N	%
Bajo	7	100
Medio	0	0
Alto	0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario Aplicado a los trabajadores.



**Figura 9.** Simplificación Administrativa según Aspectos formales.

**Interpretación:**

En la tabla N° 16 se aprecia que el 100% de los trabajadores según Aspectos formales consideran un nivel bajo de simplificación administrativa, y ningún trabajador considero un nivel medio y alto de simplificación administrativa.

3.1.2. Resultados del análisis de los aspectos normativos, técnicos y costos de los procedimientos administrativos.

En esta sección se puede señalar que es urgente la actualización de las normas con relación a las licencias de edificación y habilitaciones urbanas, así como las relacionadas con

las de diseño, así como implementar en su totalidad las Ordenanzas Municipales, que aprueban los procedimientos.

Se debe actualizar los costos administrativos de acuerdo a la metodología Mi Costo. También debe realizarse la evaluación y optimización de los plazos de atención de los procedimientos. Por último, se debe llevar a cabo la implementación de los documentos de Gestión actualizados.

### 3.1.3. Descripción del diseño de la propuesta

Para el diseño de la propuesta de simplificación administrativa y la satisfacción del usuario de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, en primer lugar, se realizó un diagnóstico a través de cuestionarios aplicados a usuarios y trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la municipalidad. Posteriormente se diseñó su esquema tentativo, hasta llegar a su confirmación, el cual contiene datos informativos, objetivos, justificación, estructura y conclusión de rediseño.

### 3.1.4. Descripción de resultados de validación de la propuesta

Luego de haberse diseñado la propuesta de simplificación administrativa se procedió a su validación, para cumplir ese propósito se acudió a tres expertos: un metodólogo y dos especialistas en el tema; entregándoseles el informe de tesis conteniendo la propuesta y la operacionalización de variables y la ficha de validación respectiva.

Luego de tres días de revisión, hicieron la devolución de los formatos con observaciones para ser subsanadas; se procedió a la corrección, haciéndose la devolución inmediatamente, para la nueva revisión; finalmente entregaron su veredicto, siendo de muy bueno (ver tabla N° 17).

## **Tabla 9.**

*Validación de la propuesta a través de juicio de expertos.*

<b>N°</b>	<b>Apellidos y nombres del experto</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Resultado</b>
<b>1</b>	Dr. Baique Camacho Henry	Metodólogo	Muy buena
<b>2</b>	Dr. Lino Jorge Llatas Altamirano	Especialidad	Muy buena
<b>3</b>	Mg. Gil Montero Fanny Blanca	Especialidad	Muy buena

Fuente: Fichas de validación desarrolladas por expertos-2018

#### **IV. DISCUSIÓN**

En el estudio “Propuesta de Simplificación Administrativa para Mejorar la Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo” se encuentra la siguiente discusión:

Los resultados en su parte diagnóstica mostraron que un 73% de usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, se encuentran insatisfechos con el servicio que se les brinda (Tabla N° 08). De acuerdo a cada dimensión se encontró que el 58% de encuestados tiene insatisfacción según medios tangibles (tabla N° 09); el 100% no confía con los servicios que le brinda la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo (tabla N° 10); también existe insatisfacción por el tiempo que se demoran en darle respuesta a su trámite (100%, ver tabla N° 11); y, los usuarios están insatisfechos (100%) por el trato que reciben de los servidores públicos (Tabla N° 13): Entonces, la insatisfacción se hace notoria por los medios tangibles con los que se encuentra, por la desconfianza que tiene en el servidor que lo atiende, el tiempo que demora en el trámite, por el tipo de trato que recibe, o por el costo que asumen los servicios.

En la actualidad existe predominio de insatisfacción de los usuarios al realizar un trámite ante instancias del Estado y en particular ante un gobierno local. Los resultados anteriores se apoyan en la investigación de Bejarano (2016) en su Tesis de Maestría: Calidad de Servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao quien concluyó que a mayor calidad del servicio, se mejora la satisfacción de los usuarios; también Huiza (2013) en su tesis de maestría “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la Base Naval. Callao...” encontró que la mayoría de los usuarios no estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión técnico-científica de la calidad de atención recibida en un establecimiento de salud en la ciudad del Callao.

Con relación a la aplicación de simplificación administrativa se encontró que el 71% de trabajadores encuestados respondió que existe un bajo nivel de simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo (tabla N° 14). Lo anterior guarda relación la tesis de Córdova (2013), quien confirma

que las autoridades locales no priorizan el fortalecimiento institucional y en especial la simplificación administrativa; ya que este objetivo no está en la agenda municipal, porque no les da mayores réditos políticos. También Asca y Rodas (2013) en su tesis de maestría en Gestión pública titulada “Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013”, encontraron que “Existe influencia moderada fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013”

También los resultados se apoyan en Chang (2014) en su tesis “Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos”, Quetzaltenango-Guatemala, concluye:

[...] no existe un plan previamente establecido de la atención al cliente; lo que provoca que no existan los lineamientos, procedimientos, guía y orientación adecuada, que permita a los colaboradores la sinergia de esfuerzos, para que, en su conjunto, se procure la satisfacción al usuario, fortalecer los servicios prestados.

Con los resultados encontrados se hizo necesario desarrollar una propuesta para agilizar los trámites en la de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, es así como, se logró diseñar y validar la propuesta: “Proceso de simplificación administrativa TUPA de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo”.

El plan de Simplificación Administrativa fue analizado y diseñado considerando la teoría de la simplificación administrativa, así como la teoría de los factores de la satisfacción del usuario, con la finalidad de mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios en la tramitación de procedimientos en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

La propuesta está diseñada en base a las variables de Simplificación Administrativa y satisfacción a los usuarios, con la firme intención de mantener a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, satisfechos en cuanto a la tramitación de los procedimientos que en ella se desarrollan, para ello se logró identificar que

procedimientos se encontraban en estado crítico, así mismo se logró determinar qué aspectos sustantivos o materiales y aspectos formales o de gestión influyen para no otorgar un buen servicio, logrando la confluencia entre variables, teorías y dimensiones, las cuales lograron consolidar la propuesta relacionada a buscar un *usuario satisfecho*; también debemos indicar que la propuesta ha sido validada mediante juicio de expertos los cuales dieron visto bueno a las herramientas que se utilizaron en el desarrollo de la propuesta.

## V. CONCLUSIONES

1. Se logró identificar a partir de la aplicación del instrumento que existe mucho entrapamiento burocrático, haciendo que los tiempos y costos afecte al usuario que acude a realizar trámites a dicha instancia; siendo la simplificación administrativa en la gerencia, en los aspectos materiales y formales se ubican en la categoría de Bajo respectivamente.
2. Se pudo identificar que existe un bajo nivel de satisfacción de los usuarios externos (73% de insatisfacción) e internos (trabajadores) de la Gerencia de Desarrollo Urbano de Municipalidad Provincial de Chiclayo, a través de la aplicación de un cuestionario de satisfacción del usuario.
3. El diseño del plan de Simplificación Administrativa cumple con el sustento teórico, así como también con las pautas técnicas formuladas por la Secretaría de Gestión Pública, quien es el Órgano especializado en Simplificación administrativa a nivel nacional, así mismo se determina que para la implementación de dicha propuesta se deberá tener en cuenta los plazos los cuales no se cumplen como indica el TUPA, se identificó diversos factores como duplicidad de actividades, personal desmotivado y poco o escasamente capacitado, a lo cual se le suma una inadecuada infraestructura e insuficiente logística y un equipamiento desactualizado, esto contribuye a que la tramitación de los procedimientos sea lenta, demasiados requisitos, costos irreales y una desactualizada normatividad en cuanto a edificaciones.
4. Se presenta la propuesta titulada: “Proceso de simplificación administrativa TUPA de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo” para resolver la problemática encontrada en el diagnóstico. Los lineamientos de acción de esta propuesta contemplan el involucramiento de la alta dirección, el rediseño y actualización del marco normativo, así como la mejora continua a la que deberá estar sujeta dicha propuesta, salvaguardando los principios rectores de la simplificación administrativa como ser eficiente, eficaz, simple, con costos razonables.
5. La propuesta fue sometida a un proceso de validación por juicio de experto, siendo todos (03) ellos experimentados en la parte pública y privada, quienes la calificaron de muy buena.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda que la implementación de la propuesta de Simplificación Administrativa para mejorar la Satisfacción de los Usuarios de la Dirección Urbanística de la Comuna chichilayana, se realice lo antes posible para evitar que administrados y malos servidores puedan aprovechar dicha coyuntura y actúen al margen de la Ley, en contra de los intereses de la institución, lo cual sería muy nocivo para la salud institucional, ya que alentaría la corrupción, de esta manera los usuarios se sentirán más satisfechos al considerar que la Municipalidad gestiona sus procedimientos en forma moderna y más eficiente.

Es recomendable que la municipalidad comience por mejorar su organización interna con la que cuenta, tomando como punto de partida la autarquía con la que cuenta la administración, de tal forma que es necesario que cada funcionario tome sus propias decisiones en las áreas de su competencia, teniendo como marco de referencia que estas decisiones deben estar correctamente sustanciadas y arregladas a los principios de legalidad y buena fe procesal, así mismo un detalle importante es la correcta asignación de capacidades al recurso humano, el cual debe estar correctamente capacitado, teniendo en cuenta el trato con los usuarios.

Se deben rediseñar y/o actualizar los documentos de gestión para poder tener un conocimiento exacto de los actores intervinientes en los procedimientos y de esa manera poder realizar una estructura de costos real y poder sincerar los costos de los procedimientos.

Se recomienda a las autoridades, funcionarios y directivos de la institución a afrontar la calidad del otorgamiento de los servicios municipales, en forma integral, así mismo hay que tener en cuenta la capacidad de respuesta del personal involucrado en cada uno de los procedimientos, para ello mantener una capacitación continua, con lo que se obtendrá la fiabilidad que le falta percibir a la municipalidad.

Se sugiere a los futuros investigadores profundizar sobre la problemática municipal en cuanto a la utilización de su autonomía administrativa, la cual deberá cumplir su rol asignado en su Ley Orgánica, dado que como lo indica la historia las Municipalidades son los entes administrativos que llegan directamente a la población.

## **VII. PROPUESTA**

### **PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA TUPA DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO.**

#### **I. Datos Informativos**

Institución : Municipalidad Provincial de Chiclayo

Área : Gerencia de Desarrollo Urbano

Dirección : Avenida Balta N° 855

Investigador : Hector Pastor Huerta Puelles

Año : 2017

#### **II. Objetivos**

##### **General**

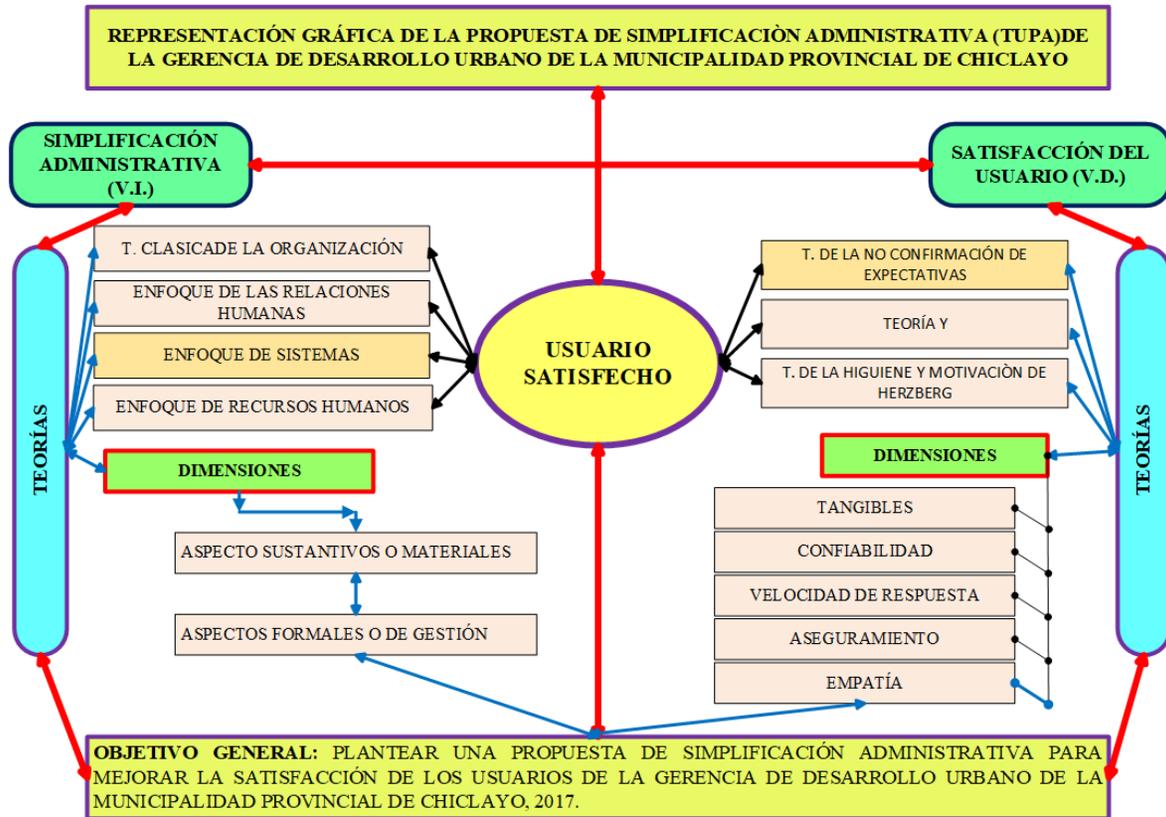
Mejorar los procesos de Simplificación Administrativa para dar un mejor servicio a los Usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

##### **Específicos**

- Desarrollar talleres de orientación a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano.
- Mejorar los procedimientos internos en la tramitación documentaria en la Gerencia de Desarrollo Urbano.
- Implementar Talleres de capacitación y actualización a los trabajadores en el manejo de los procedimientos internos de tramitación documentaria en la Gerencia de Desarrollo Urbano.

## Representación gráfica de la propuesta

Figura 10. Representación gráfica de la propuesta



## REFERENCIAS

- Administración.gob.es. (s.f.). *Simplificación administrativa*. Obtenido de [administracion.gob.es/](http://administracion.gob.es/):  
[https://administracion.gob.es/pag\\_Home/espanaAdmon/reformaAdmon/simplificacionAdministrativa.html](https://administracion.gob.es/pag_Home/espanaAdmon/reformaAdmon/simplificacionAdministrativa.html)
- Álvarez, G. M. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. [Tesis de maestría en línea], Universidad Católica Andrés Bello, Ingeniería, Caracas. Recuperado el 18 de Octubre de 2017, de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Asca Rodríguez, L. F., & Rodas Cueva, R. H. (2017). *Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de San Isidro en el año 2013*. [Tesis de Maestría en Gestión Pública en línea], Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado. Recuperado el 01 de Febrero de 2018, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5302/Asca\\_RLF-Rodas\\_CRH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5302/Asca_RLF-Rodas_CRH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en las ciencias sociales* (3 ed.). Buenos Aires, Argentina. Obtenido de <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- Centro de Investigación Parlamentaria. (Mayo de 2005). *Simplificación administrativa*. Recuperado el 15 de Octubre de 2017, de [congreso.gob.pe: http://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro\\_doc/ivirtuales/simplificacion\\_administrativa.pdf](http://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro_doc/ivirtuales/simplificacion_administrativa.pdf)
- Cerulli, V. (1997). *La simplificación de la acción administrativa*. Obtenido de <file:///C:/Users/HECTOR/Desktop/BIBLIOGRAFIA/TRABAJOS%20PREVIOS%20AMERICA%20LATINA.pdf>
- Chang Figueroa, J. J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de municipalidad de Malacatán San Marcos*. [Tesis de licenciatura en línea], Universidad Rafael Landívar, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Malacatán-Guatemala.

- Recuperado el 20 de Diciembre de 2017, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- Cordova De los Santos, M. L. (2013). *El Municipio Distrital de Zuñiga: Capacidades institucionale para la gestión y cumplimiento de sus funciones*. [Tesis de Maestria en Gerencia Social en línea], Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Post Grado, Lima. Recuperado el 20 de Noviembre de 2017, de [file:///C:/Users/HECTOR/Desktop/usb%20celeste/HECTOR/TRABAJO%20SIMPLIFICACION/CORDOVA\\_DELOSSANTOS\\_MIRIAN\\_MUNICIPIO\\_ZUNIGA.pdf](file:///C:/Users/HECTOR/Desktop/usb%20celeste/HECTOR/TRABAJO%20SIMPLIFICACION/CORDOVA_DELOSSANTOS_MIRIAN_MUNICIPIO_ZUNIGA.pdf)
- Definición de usuario*. (s.f.). Obtenido de definicion.de: <https://definicion.de/usuario/>
- Domingo, Á. (2008). *Clasificación de los tipos de estudios Clasificación de los tipos de estudios*. Tesis doctoral, Clasificación de los tipos de estudios, Departamento de educación, Barcelona. Obtenido de [http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9346/Tesis\\_Angels\\_Domingo.pdf](http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9346/Tesis_Angels_Domingo.pdf)
- Esparza Ruiz, C. (2013). *La Simplificación Administrativa como paso previo a la implantación de la Administración Electrónica: cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia*. [Tesis de Master en línea], Universidad de Murcia, Facultad de Derecho, España. Recuperado el 15 de Noviembre de 2017, de [https://efiapmurcia.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=TFM%20SIMPLIFICACION%20ESPARZA.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=104665&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c\\$m2813,48264,48265](https://efiapmurcia.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=TFM%20SIMPLIFICACION%20ESPARZA.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=104665&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c$m2813,48264,48265)
- Gamero Casado, E. (7 y 8 de Febrero de 2014). *Hacia la simplificación de los procedimientos administrativos: El procedimiento administrativo adecuado*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2017, de <http://www.aepda.es/>: <http://www.aepda.es/AEPDAAdjunto-838-Ponencia-del-Prof-Gamero-Casado.aspx>
- Gamero, E. (2014). *Hacia la simplificación de los procedimientos administrativos: El procedimiento administrativo adecuado*. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide. Obtenido de <C:/Users/Inicio/Downloads/Ponencia.Prof.Gamero%20Casado.pdf>
- Gento Gil, S. (2015). *Propuesta de mejora del procedimiento administrativo de autorización de establecimientos comerciales de grandes superficies*. [Tesis de grado en Gestión y

- Administración Pública, en línea], Universidad Politécnica de Valencia, Valencia. Recuperado el 05 de Enero de 2018, de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/53339/GENTO%20-%20PROPUESTA%20DE%20MEJORA%20DEL%20PROCEDIMIENTO%20ADMINISTRATIVO%20DE%20AUTORIZACION%20DE%20ESTABLECIMIENTOS%20....pdf?sequence=4>
- Glosario.net. (s.f.). *Gobierno local*. Obtenido de <http://ciencia.glosario.net/http://ciencia.glosario.net/agricultura/gobierno-local-11365.html>
- Gobierno del Principado de Asturias. (2017). *Manual de simplificación administrativa del principado de asturias*. Asturias, España: Instituto Asturiano de Administración Pública. Obtenido de [https://sede.asturias.es/intranet/Para%20tu%20trabajo/Modernizacion%20de%20la%20Administracion/simplificacion/2017\\_11\\_17\\_ManualSimplifAdmva.pdf](https://sede.asturias.es/intranet/Para%20tu%20trabajo/Modernizacion%20de%20la%20Administracion/simplificacion/2017_11_17_ManualSimplifAdmva.pdf)
- Hernández Salazar, P. (10 de 02 de 2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368. Recuperado el 31 de 01 de 2018, de [revistas.ucm.es/https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311](http://revistas.ucm.es/https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311)
- Hernández, P. (2011). La importancia de satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368 . Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>
- Huiza Guardia, G. A. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval del Callao. Octubre-Diciembre del 2003*. [Tesis de maestría en Enfermería, en línea], Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Lima. Recuperado el 12 de Diciembre de 2017, de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza\\_gg.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza_gg.pdf)
- Lezcano, C. (2014). *Establecimiento de las variables-dimensiones para la confección de cuestionarios de satisfacción*. Obtenido de <http://slideplayer.es/slide/1064811/>
- Mendez Alvarez, C. E. (2011). *Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales* (4ta ed.). México: Limusa.
- Molina, P. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia en los procesos administrativos locales. *Revista Digital CEMCI*(30-31), 1-34. Obtenido de

- <http://revista.cemci.org/numero-30/pdf/tribuna-3-proyecto-de-simplificacion-administrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativos-locales.pdf>
- Muñoz, W. (2011). *Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del Estado*. Lima, Perú: Talleres gráficos de Llamkay S.A.C. Obtenido de <file:///C:/Users/HECTOR/Desktop/BIBLIOGRAFIA/simplificacion-administrativa-de-modernizacion-del-estado.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2017). *Decreto Supremo n° 02*. (E. Peruano, Editor) Obtenido de <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/declaran-el-ano-2017-como-el-ano-del-buen-servicio-al-ciuda-decreto-supremo-n-002-2017-pcm-1471550-1/>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2011). *Guía para el Texto Único de Procedimientos Administrativos*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2017, de <http://www.gobernabilidad.org.pe/>: [http://www.gobernabilidad.org.pe/buen\\_gobierno/galleries/117777894\\_040-Guia%20TUPA%20rural.pdf](http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/117777894_040-Guia%20TUPA%20rural.pdf)
- Ramirez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del área de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Post Grado, Yurimaguas. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez\\_sv.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1)
- Secretaría de Gestión Pública - PCM. (2017). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/>: <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública. (s.f.). *Simplificación administrativa*. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/>: <http://sgp.pcm.gob.pe/simplificacion-administrativa/>
- Secretaría de Gestión Pública: Presidencia del Consejo de Ministros. (2017). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Valdés, C. (19 de Junio de 2009). *Teorías de la Administración*. Recuperado el 15 de Setiembre de 2017, de <https://www.gestiopolis.com/teorias-administracion/>



Anexo 2: Instrumento de medición de la variable

**Cuestionario de satisfacción del usuario**

I. Datos informativos

Municipio:

Provincia:

Distrito:

Fecha:

II. Objetivo:

Recoger información relevante sobre satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la municipalidad provincial de Chiclayo.

III. Instrucciones

Estimado (a) señor (a) a continuación tiene Ud. una encuesta la cual es personal y confidencial, lea con cuidado los ítems del cuestionario y sírvase contestar con la mayor veracidad posible marcando con una cruz o aspa en el recuadro correspondiente la opción que crea conveniente:

Pésimo = 1	Regular = 2	Aceptable = 3	Bueno = 4	Excelente = 5
------------	-------------	---------------	-----------	---------------

IV. Ítems

N	Ítems - Dimensiones	1	2	3	4	5
<b>Variable: Satisfacción del usuario</b>						
<b>Dimensión 1: Tangibles</b>						
1	Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano se encuentran adecuadamente vestidos.					

2	Como usuario consideras que las instalaciones y ambientes se encuentran en buen estado.					
3	Consideras como usuario que los equipos que utilizan los funcionarios le facilitan su trabajo.					
4	Crees que los folletos que distribuye la Gerencia de Desarrollo Urbano, contienen un mensaje claro sobre el trámite a realizar.					
5	Consideras que los letreros que existen en la Gerencia de Desarrollo Urbano te orientan a realizar tu trámite de documentos.					
6	Crees que los funcionarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano, utilizan la tecnología moderna en la tramitación de tus documentos.					
<b>Dimensión 2: Confiabilidad</b>						
7	Como usuario consideras que existe eficiencia de parte de los funcionarios en la tramitación de tus documentos.					
8	Consideras que los funcionarios optimizan el uso de los recursos en la tramitación de tus documentos.					
9	Consideras que los funcionarios muestran efectividad en la tramitación de tus documentos.					
10	Consideras que el área visitada cumple con el servicio para el que fue creado.					
11	Si volvieras a tramitar tus documentos por la misma oficina, crees que cumple con el servicio para el que fue creado.					

**Dimensión 3: Velocidad de respuesta**

12	Consideras que los funcionarios le muestran disponibilidad inmediata para atender a los usuarios.					
13	Crees que los funcionarios brindan un pronto servicio a los usuarios.					
14	Consideras que los funcionarios cumplen con su horario de trabajo.					
15	Consideras que es suficiente el tiempo que te brindan los funcionarios para realizar tu trámite de documentos.					
16	Crees que los funcionarios dedican tiempo extra para atender a los usuarios.					

**Dimensión 4: Aseguramiento**

17	Consideras que los funcionarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano, tiene habilidad para comunicar sus ideas a los usuarios.					
18	Crees que los funcionarios te inspiran confianza al realizar el trámite de documentos.					
19	Consideras que los funcionarios te muestran amabilidad cuando realizas el trámite de documentos.					
20	Los funcionarios te reciben con un saludo de bienvenida.					

21	Los funcionarios se despiden después de una entrevista.					
22	Los funcionarios muestran disposición por servir – apoyar a los usuarios.					
23	Crees que los funcionarios brindan un servicio de calidad a los usuarios.					
<b>Dimensión 5: Empatía</b>						
24	Consideras que los funcionarios prestan una atención individualizada a los usuarios.					
25	Crees que los funcionarios muestran preocupación por conocer las necesidades de los usuarios.					
26	Crees que los funcionarios se preocupan por conocer los requerimientos de los usuarios.					
27	Consideras que los funcionarios atienden a los usuarios en ambiente cerrados.					
28	Crees que el funcionario toma interés en la solución del problema de los usuarios.					

## Encuesta de opinión sobre simplificación administrativa

### I. Datos informativos

Municipio:

Provincia:

Distrito:

Área en la que labora:

Fecha:

### II. Objetivo:

Recoger información relevante acerca de la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la municipalidad provincial de Chiclayo.

### III. Instrucciones

Estimado (a) trabajador (a) a continuación tiene Ud. una encuesta la cual es personal y confidencial, lea con cuidado los ítems del cuestionario y sírvase contestar con la mayor veracidad posible marcando con una cruz o aspa en el recuadro correspondiente la opción que crea conveniente:

Pésimo = 1	Regular = 2	Aceptable = 3	Bueno = 4	Excelente = 5
------------	-------------	---------------	-----------	---------------

N	Ítems - Dimensiones	1	2	3	4	5
<b>Variable: Simplificación administrativa</b>						
<b>Dimensión 1: Aspectos sustantivos o materiales</b>						
1	Usted considera que los usuarios tienen libertad para hacer sus trámites en la Gerencia de Desarrollo Urbano.					
2	Considera usted que los usuarios tienen libertad para hacer respetar sus derechos en el área donde labora.					

3	Usted es respetuoso en el cumplimiento de requisitos para la tramitación de expedientes.					
4	Obliga a los usuarios a cumplir con los requisitos en la tramitación de su expediente					
5	Considera que los filtros que se utilizan en la institución le brindan seguridad en la realización de su trabajo.					
6	Usted es minucioso en el control de los requisitos que presenta el usuario.					
7	Consideras que los usuarios cumplen con los requisitos normados en el TUPA de la institución.					
8	Considera que en la Institución se regula los ingresos económicos.					
9	Considera usted que brinda información pertinente a los usuarios para hacer su trámite.					
<b>Dimensión 2: Aspectos formales o de gestión</b>						
10	Cuando un expediente se encuentra en su oficina lo agiliza el trámite administrativo.					
11	Considera usted que es fácil de comprender los requisitos para la tramitación que hacen los usuarios.					
12	Usted considera que son demasiados los requisitos para tramitación de un expediente.					
13	Considera usted que es necesario que se dé mayor facilidad a los usuarios en la tramitación de sus documentos.					
14	Consideras que existe eficiencia en los trabajadores en la tramitación de documentos de los usuarios.					

15	Considera usted que se debe obviar el trámite de documentos en algunas oficinas.					
16	Considera usted que existen muchos documentos en el trámite de documentos.					
17	Consideras que se cumple con el tiempo establecido en el TUPA en el trámite de documentos.					
18	Crees que los usuarios ahorran dinero al presentar el trámite de documentos.					
19	Crees que existe celeridad en las oficinas para el trámite administrativo.					
20	Los funcionarios demuestran eficiencia en la tramitación de los documentos de los usuarios.					
21	Crees que hay eficacia de los funcionarios en la administración de los trámites de documentos de los usuarios.					

### Anexo 3: Validación del instrumento

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, HENRY BAIQUE CAMACHO, con documento de identidad N° 27845103, de profesión DOCENTE Y ABOGADO con Grado de DOCTOR EN EDUCACIÓN, ejerciendo actualmente como DOCENTE, en la Institución "JOSÉ MARÍA ARGUEDAS" LA VICTORIA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (Cuestionario de satisfacción del usuario), a los efectos de su aplicación en la GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Fecha: Chiclayo 23 de Noviembre del 2017

  
Firma

DNI N° 27845103

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, MG. GILMONTERO, FANNY, con documento de identidad N° 16448537, de profesión DOCENTE con Grado de MAGISTER, ejerciendo actualmente como SUBDIRECTORA, en la Institución "SANTA MAGDALENA SOFÍA - CHICLAYO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (Cuestionario de satisfacción del usuario), a los efectos de su aplicación en la **GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO**

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Fecha: Chiclayo 23 de Noviembre del 2017

  
Firma

DNI N° 16448537

# CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, HENRY BAIQUE CAMACHO, con documento de identidad N° 27845103, de profesión DOCENTE Y ABOGADO con Grado de DOCTOR EN EDUCACIÓN, ejerciendo actualmente como DOCENTE, en la Institución "JOSÉ MARÍA ARGUEDAS" LA VICTORIA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento (Cuestionario de simplificación administrativa), a los efectos de su aplicación en la **GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO**

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Fecha: Chiclayo 23 de Noviembre del 2017

  
Firma

DNI N° 27845103

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe, **MG. GILMONTERO, FANNY**, con documento de identidad N° **16448537**, de profesión **DOCENTE** con Grado de **MAGISTER**, ejerciendo actualmente como **SUBDIRECTORA**, en la Institución **"SANTA MAGDALENA SOFÍA - CHICLAYO"**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (Cuestionario de simplificación administrativa), a los efectos de su aplicación en la **GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO**

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Fecha: Chiclayo 23 de Noviembre del 2017

  
 Firma

DNI N° 16448537

Anexo 04: Desarrollo de la propuesta.

## **PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA TUPA DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO.**

### **III. Datos Informativos**

Institución : Municipalidad Provincial de Chiclayo  
Área : Gerencia de Desarrollo Urbano  
Dirección : Avenida Balta N° 855  
Investigador : Hector Pastor Huerta Puelles  
Año : 2017

### **IV. Objetivos**

#### **General**

Mejorar los procesos de Simplificación Administrativa para dar un mejor servicio a los Usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

#### **Específicos**

- Desarrollar talleres de orientación a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano.
- Mejorar los procedimientos internos en la tramitación documentaria en la Gerencia de Desarrollo Urbano.
- Implementar Talleres de capacitación y actualización a los trabajadores en el manejo de los procedimientos internos de tramitación documentaria en la Gerencia de Desarrollo Urbano.

## **V. Justificación**

La Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, está estructurada junto con sus respectivas Sub Gerencias dentro del Organigrama Institucional y desarrolla sus funciones en la actualidad en el local descentralizado en la Av. Balta N° 855, donde brindan sus servicios a los administrados y profesionales que lo requieran.

Según Reglamento de Organización y Funciones aprobado mediante Ordenanza Municipal N° 008-2015-MPCH y sus modificatorias, la unidad Orgánica estructura de la Gerencia de Desarrollo Urbano depende directamente de la Gerencia Municipal, constituida como órgano de línea de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Que, de conformidad a lo establecido por el artículo 194 de nuestra Carta Magna, modificado mediante Ley N° 27680, concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades; señala que los Gobiernos Locales gozan de Autonomía Política, economía y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política establece para las Municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de Gobierno, Administrativos y de Administración, con sujeción al ordenamiento jurídico.

Que, es finalidad fundamental de la Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, establecer el régimen Jurídico aplicable para que la actuación de la Administración Pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general.

Que, el artículo tercero numeral 2) de la Ley 27444 prescribe que uno de los requisitos de validez del acto administrativo es su objeto o contenido e indica que los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal manera que pueda identificarse inequívocamente sus efectos Jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento Jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible físico y Jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.

Que, al respecto el artículo 49° del Reglamento de Organización y funciones de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, establece que la Gerencia de Urbanismo es el órgano de línea encargado de dirigir, ejecutar, supervisar y ejecutar los planes de desarrollo urbano, fiscaliza la correcta aplicación de las normas que regulan las autorizaciones, licencias, norma y

controla los dispositivos municipales sobre seguridad de la población a efecto de evitar accidentes en la vía pública, locales comerciales, centros de reunión masiva, entre otros.

## **VI. Estructura del Diseño de la propuesta**

### **6.1. Marco Normativo – Teórico:**

El Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, define como Simplificación Administrativa como la eliminación de las exigencias y formalidades innecesarias en los procedimientos que realizan los administrados ante las distintas entidades públicas.

Siguiendo los lineamientos establecidos en la metodología aprobada mediante decreto supremo, la simplificación administrativa se desarrolla en seis etapas:

#### **Etapa Preparatoria:**

Las acciones están orientadas a lo siguiente: a) identificar y conformar el equipo a cargo de la simplificación, b) identificar y priorizar los procedimientos a simplificar, c) mapear a los actores involucrados en los procedimientos a simplificar y d) planificar el proceso en general a efectos de determinar responsables, actividades, plazos, recursos, entre otros.

#### **Etapa Diagnostico:**

En esta etapa, se realiza el diagnostico detallado del procedimiento administrativo o procedimientos administrativos priorizados por áreas de intervención a fin de contar con una visión integral de la problemática del procedimiento administrativo y abordar la estrategia de simplificación con un enfoque sistémico, esta etapa comprende el mapeo de los pasos del procedimiento, los recursos que intervienen, el marco legal del procedimiento y sus requisitos, el equipamiento e infraestructura etc.

#### **Etapa Rediseño:**

Concluida la etapa de diagnóstico, con el respaldo del comité y teniendo detallado el procedimiento administrativo, con el apoyo del diagrama de bloques y de la tabla ASME-VM, se inicia la reingeniería del mismo, cuyo objetivo es simplificarlo lo más posible, con la menor cantidad de pasos, recursos y requisitos, pero manteniendo la seguridad y el control necesario de tal modo que el procedimiento cumpla con los objetivos para el que fue creado.

### **Etapa de implementación:**

El objetivo general de esta etapa es poner en marcha la propuesta diseñada en la etapa previa. Para este efecto se recomienda seguir las siguientes fases: capacitar y sensibilizar al personal involucrado con el procedimiento administrativo rediseñado, adecuar los ambientes físicos en caso fuese necesario y difundir el procedimiento administrativo.

### **Etapa de seguimiento y evaluación:**

El seguimiento y evaluación son herramienta interdependiente y básica para la gestión del proceso de simplificación, por tanto, no pueden pensarse como acciones a encarar en forma separada. Ambas deben efectuarse durante todo el proceso de simplificación, lo que implica una verificación constante de las actividades y el cumplimiento de objetivos de cada etapa del mismo; en el caso de la evaluación, es conveniente que se realice idealmente, una evaluación intermedia y otro ex post.

### **Etapa de mejoramiento continuo y sostenibilidad:**

Partimos de que el Estado es un proveedor de servicios al ciudadano y dado que su existencia ésta orientada a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, debe procurar prestar servicios sostenibles en el tiempo, pues ello contribuye a crear confianza y credibilidad, al ser la simplificación administrativa especialmente la simplificación de procedimientos, uno de los aspectos más visibles de la reforma del Estado.

## **6.2. Estructura de la simplificación administrativa**

### **6.2.1. Etapa preparatoria:**

#### **a) Identificación y conformación de los equipos a cargo de la Simplificación:**

Para el proceso de simplificación mediante Resolución de Alcaldía N° 088-2017-MPCH-A de fecha 31 de enero del 2017, se conformó el Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa como instancia responsable de la puesta en marcha del proceso de simplificación de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, siendo integrada por el Gerente Municipal, Gerente de Administración y Finanzas y Gerente de Planeamiento y Presupuesto.

Así mismo se conformó el equipo de mejora continua responsable de gestionar el proceso de simplificación administrativa según lo señalado en la metodología de

simplificación administrativa aprobada por Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, éste equipo está integrado por la Sub Gerencia de Planeamiento y Racionalización, Sub Gerente de Contabilidad Y Costos y el Gerente de Asesoría Jurídica; y todas las unidades orgánicas que administren procedimientos y servicios administrativos.

**b) Identificar y priorizar los procedimientos a simplificar:**

Para el cumplimiento de las funciones establecidas en el ROF y en el MOF de la unidad orgánica, la Gerencia de Desarrollo Urbano, cuenta en la actualidad con 58 procedimientos administrativos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, aprobado con Ordenanza Municipal N° 015-2012-MPCH y modificatoria.

**Título del procedimiento**

**Identificación de los actores involucrados en el procedimiento a simplificar:**

**En la presente fase se ha identificado los siguientes actores:**

Apellidos y nombres	Cargo
ARRASCUE CELIS SHIRLEY	PLATAFORMA LICENCIAS
BARRETO CASTILLO WALBERTO	TECNICO VERIFICADOR
CASTILLO CORDOVA CARLOS	ATENCIÓN PLATAFORMA
CHOMBA CORREA JUAN	TÉCNICO INSPECTOR
COSTANTINI OLIVIERI MARIBEL	MESA DE PARTES
GALAN RAGGIO GUILLERMO	TÉCNICO INSPECTOR
CAYCAY REYES IVETTE	ASESOR LEGAL
HECTOR HUERTA PUELLES	ASESOR LEGAL
MAYORGA VELASQUEZ CARLOS	ATENCIÓN PLATAFORMA
RUBIO ABANTO CESAR	VERIFICADOR
QUESQUEN MANAY LUIS	ATENCIÓN PLATAFORMA

SILVA CORREA SANTOS	ASISTENTE LEGAL
TALLEDO TALLEDO HERLINDA	SECRETARIA
TORRES MONTENEGRO LUIS	PLATAFORMA LICENCIAS
VELASCO VASQUEZ MABEL	SECRETARIA
INOÑAN CIEZA JUAN	VIGILANTE
ALVAN RUBIO SARA	SECRETARIA
BUSTAMANTE IDROGO NORMA	SECRETARIA
GOICOCHEA ARRASCUE JORGE	VERIFICADOR
CORONADO FRIAS SEGUNDO	INSPECTOR TÉCNICO
CUMPA ORELLANA LUIS	LICENCIAS
SANCHEZ QUINTANA EDGAR	LICENCIAS
SERQUEN CRUZ ERNESTO	PARÁMETROS URBANÍSTICOS
TORRES CHUPILLON ELITA	REGISTRADORA
VASQUEZ CASTAÑADA ALFONSO	PARÁMETROS URBANÍSTICOS
ZAMORA GUZMAN NUNILA	SECRETARIA
ALVAN DE LA CRUZ CESAR	PLACAS DOMICILIARIAS
ARBOLEDA LOPEZ GILBERTO	ARCHIVO CATASTRO
BURGA TEMOCHE VICTOR	PLANOS URBANOS
CAMPODONICO ALVARADO LUIS	PLANOS URBANOS
CUSTODIO GAMARRA ELIZABETH	INSPECCIONES
FLORES BAZAN RIGINA	SECRETARIA
JULCA CAICAY FRANCISCO	JEFE CATASTRO

GAMARRA RODRIGUEZ ROSA	ADMINISTRATIVO
LEONARDO FALLA ANGEL	ANUNCIOS
PERALES TELLO GILBERTO	ANUNCIOS
SANTOYO AROSEMENA TOMAS	ANUNCIOS
TORRES SANCHEZ CATALINO	ANUNCIOS
VENTURA REYES MARLENE	ADJUNTA SECRETARIA
ZULOETA SANTACRUZ MARITZA	SECRETARIA
RAMIREZ ZAMORA MIGUEL	INSPECTOR
SALAZAR ARCILA CESAR	COORDINADOR
BURGA ALCARAZO SILVIA	MESA DE PARTES
CHOZO PATIÑO MANUEL	NOTIFICADOR
CUSTODIO AYASTA MILAGROS	ADMINISTRATIVO
DIAZ ENEQUE HENRY	NOTIFICADOR
FARRO SANCHEZ JOSE	CONSERJE
FUENTES VELASQUEZ CECILIA	LECTURA DE PLANOS
GARNIQUE GARAY TORIBIO	ARCHIVO
MINO FLORES JUAN	VIGILANTE
NIÑO SALZAR AURELIO	VIGILANTE
PEREZ SONO ROGELIO	VIGILANTE
RAMIREZ CHIRINOS CARLOS	CONSERJE

### 6.2.2. Etapa Diagnóstico:

#### a) Caracterización del procedimiento administrativo:

Del recorrido físico de inicio a fin de cada uno de los procedimientos contenidos en TUPA vigente ha permitido la construcción de los flujogramas y Tablas ASME, que ha permitido identificar las actividades, recursos, tiempos y actores de los procedimientos y que serán materia de rediseño, lo mapeado se resume en el siguiente cuadro:

**b) Barreras identificadas:**

En lo que respecta a los plazos de atención, se ha podido observar que estos no se cumplen tal como se señala en el TUPA, generando una excesiva espera en el administrado, esto debido a diversos factores como: duplicidad de actividades, personal desmotivado y poco capacitado, a lo cual se agrega una inadecuada infraestructura, insuficiente logística e inadecuado equipamiento, entre otros.

El primer problema identificado se ubica en el área de gestión documentaria y atención al ciudadano desconcentrada, en el local de la Gerencia de Desarrollo Urbano, produciéndose una espera excesiva en la acumulación de expedientes, que deben ser derivados a las áreas correspondientes prolongándose esto, en muchos casos hasta dos días.

En segundo lugar, los procedimientos para atender las solicitudes presentadas por los administrados contienen acciones y/o actividades redundantes o repetitivas como las de orientación, revisión, recepción, registro en SISGEDO y libros, archivo entre otros, lo cual propicia un gravísimo problema para la fluidez de los procedimientos y la optimización del mismo en beneficio del administrado.

Por lo que tomando como indicador de línea base el Tiempo del procedimiento administrativo, se ha podido tomar una muestra del Sistema de Gestión Documentaria (SISGEDO), detectando lo siguiente:

**c) Diagnóstico Legal**

Respecto al marco legal de los procedimientos administrativos de la Gerencia de Desarrollo Urbano, se ha podido determinar que estos no se encuentran actualizados con las normas vigentes sobre la materia, siendo necesario una modificación en lo que respecta al TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General, ley 29090 Reglamento de Edificaciones y Habilitaciones Urbanas, Decreto Supremo N° 011-2017-VIVIENDA.

Efectuado el paso físico (mapeo) de las actividades que desarrolla la Gerencia de Desarrollo Urbano se comprobó que los trabajadores no cuentan con los documentos de gestión: TUPA, MAPRO, ROF, MOF y demás normas Municipales; así mismo desconocen de estos y de su correcta aplicación.

Del mismo mapeo se ha podido obtener información relacionada con los puestos y las actividades que realizan cada uno de los servidores municipales involucrados en los procedimientos, la misma que presenta que los puestos no están definidos en relación al cuadro de Asignación de personal aprobado sino por decisión unilateral de la gerencia y los procedimientos no están en relación al Manual de procedimientos de la entidad, toda vez que el documento de gestión aludido no existe en el área usuaria.

De igual modo, se ha detectado la creación de áreas y/o departamentos contraviniendo la estructura orgánica interna aprobada con RGM N° 170-2015 y sus modificatorias; creándose áreas como área de resoluciones y archivo de estas.

Así mismo, se observó que el proceso de atención al ciudadano se efectúa de lunes a viernes de 8.00 am hasta las 2.00 pm (06 horas diarias) contraviniendo lo establecido en la Resolución de Alcaldía N° 1457-2015-MPCH-A, que establece el horario de atención de 08 horas diarias.

#### **d) Diagnóstico de equipamiento e infraestructura**

##### **Sobre equipamiento y la logística:**

Se ha constatado que el mobiliario (escritorios, sillas, estantes, armarios, archivadores, etc.), se encuentran en estado regular y malo, no acondicionado para el desarrollo de las actividades del personal.

Los requerimientos de material de oficina no son atendidos oportunamente por la unidad orgánica encargada, ocasionando una demora en la elaboración de documentos o productos del área.

Las computadoras que se usan en esta Gerencia son muy antiguas, así mismo se encuentra en implementación el uso de un programa denominado Libre Office el cual ocasiona

un retraso en la tramitación de la documentación por vía electrónica en el uso del sistema denominado SISGEDO.

La cámara de seguridad se encuentra en desuso, a la vez se encuentra mal direccionado o acondicionada.

#### **Sobre infraestructura:**

Existen ambientes incomodos e inadecuados, los cuales no permiten una buena atención al ciudadano.

Ambientes inseguros e insalubres, no permite el normal desarrollo de las actividades del personal administrativo especialmente en la época de verano.

No existe un ambiente que brinde las condiciones de seguridad para el archivo de expedientes.

#### **6.2.3. Diagnóstico de Costos**

No se pudo realizar este diagnóstico, dado que la propia Municipalidad Provincial de Chiclayo, no ha implementado la metodología aprobada mediante Decreto Supremo N° 064-2010-PCM denominado MICOSTO, así mismo no se pudo obtener información de las planillas de pago, también se pudo determinar que los documentos de gestión se encuentran desfasados, sin los cuales no se pudo determinar el status laboral de los trabajadores intervinientes en los procedimientos, en conclusión debemos indicar que se presume que los costos por derecho de tramitación no refleja el costo real del procedimiento, trayendo como consecuencia que la Municipalidad no perciba lo que realmente debiera por estos conceptos.

##### **a) Mapeo de las capacidades de los Recursos Humanos**

Se observó que el personal asignado a la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, no aplica en el desarrollo de sus actividades, los documentos de Gestión (ROF, MOF, TUPA, etc.), ni mucho menos orienta estas funciones sobre la aplicación de la Ley del Procedimiento Administrativo General, esta problemática se encuentra generalmente en las áreas de gestión documentaria y atención al ciudadano, incumpliendo los plazos tanto en recepción, tramitación, notificación, calificación,

exigibilidad de requisitos, entre otros aspectos que permitan una adecuada atención al administrado.

La inadecuada rotación del personal influye negativamente en la inducción, capacitación y socialización de los conocimientos relacionados con los procedimientos y procesos que se efectúan en la Gerencia de Desarrollo Urbano, así mismo se determinó que los servidores asignados a la Gerencia en su mayoría no cumplen con el perfil para la asignación del puesto.

Una cuestión muy relevante se viene dando con relación a la responsabilidad administrativa, que debe asumir cada servidor de la Gerencia, ya que en su mayoría no se le asigna las funciones de manera formal, lo que trae como consecuencia que se vea vulnerado el principio de autoridad y responsabilidad.

#### **6.2.4. ETAPA DE REDISEÑO**

En el proceso actual de Simplificación Administrativa se efectuó el diagnóstico, determinándose elementos (actividades, recursos Humanos y tiempo de espera) que no aportan valor agregado a la prestación del servicio.

##### **a) Respecto al marco normativo**

- Actualización de las normas con relación a las licencias de edificación y habilitaciones urbanas, así como las relacionadas con las de diseño, así como implementar en su totalidad las Ordenanzas Municipales, que aprueban los procedimientos.
- Actualizar los costos administrativos de acuerdo a la metodología Mi Costo.
- Evaluación y optimización de los plazos de atención de los procedimientos.
- Implementación de los documentos de Gestión actualizados.

##### **b) Respecto del Procedimiento**

- Eliminar las actividades relacionadas a registrar en libros, realizadas por personal de las áreas.
- Rediseñar los procedimientos y formular los respectivos pasos y/o actividades.

- Revisar y/o modificar la calificación de los procedimientos y la autoridad que resuelve.
- Incluir actividades de supervisión incluyendo la participación de las Sub Gerencias.
- Implementar la fiscalización posterior en los expedientes atendidos.

**c) Respeto del entorno institucional**

- Racionalizar y organizar las áreas y/o departamentos y personal de la Gerencia de Desarrollo Urbano.
- Implementación de un módulo de atención al usuario, que incluya orientación y recepción, reduciendo al mínimo el trato directo de los administrados con los trabajadores.
- Fortalecer las capacidades de los trabajadores.
- Implementación y socialización de los documentos de gestión institucional.
- Gestionar la implementación de equipamiento necesario e infraestructura en la totalidad de la Gerencia.
- Efectivizar el procedimiento de notificaciones a los administrados a fin de hacerles entrega del producto en forma oportuna.
- Facilitar en forma oportuna la logística necesaria para el cumplimiento de sus funciones.
- Implementar el Servicio de Defensoría del Ciudadano en la Gerencia de Desarrollo Urbano.
- Gestionar a través de Gerencia General la firma de convenios interinstitucionales con el fin de implementar la interinstitucionalidad entre RENIEC – SUNARP – SUNAT y otras instituciones, para poder efectivizar la obligación de no solicitar copias de DNI, ficha RUC, partidas registrales y otras.
- Cumplimiento del horario que rige en la administración pública (08 horas).

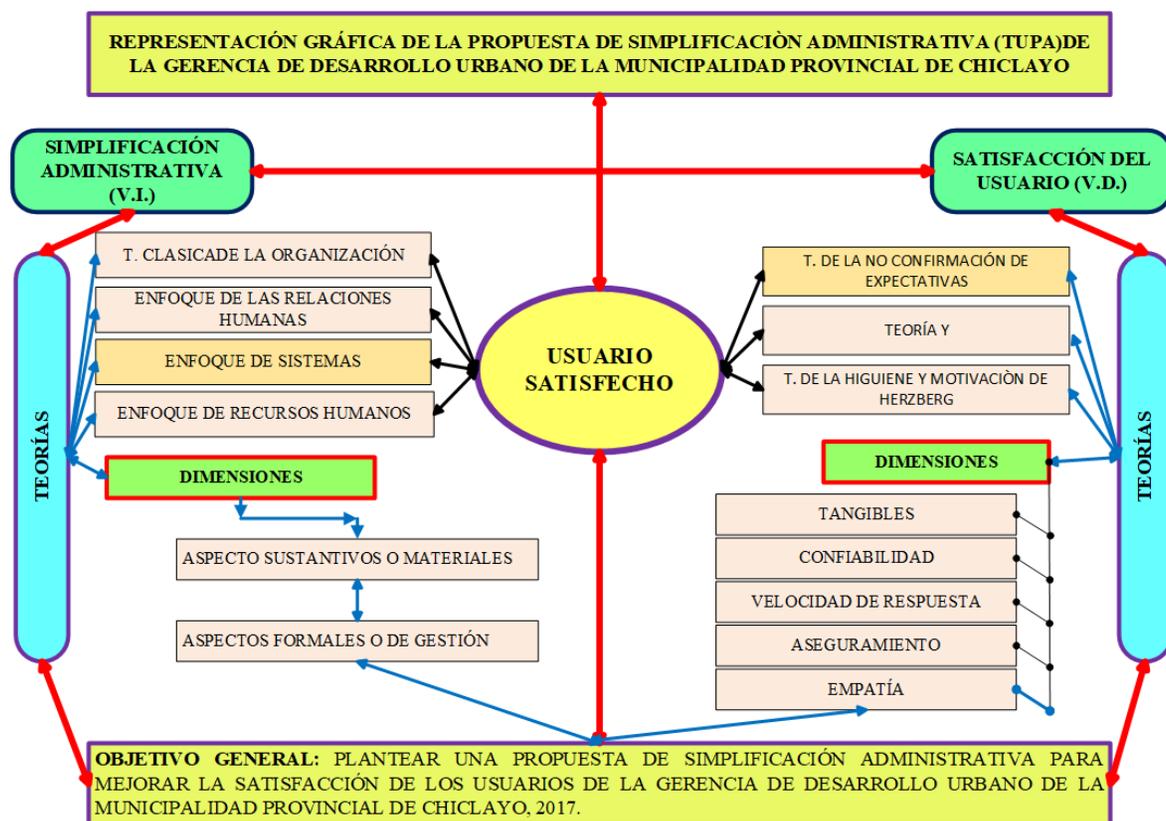
**VII. Conclusión del rediseño**

De la revisión y análisis del total de los procedimientos (95), en cuanto a procedimientos y requisitos, se debe indicar que no se tomaron en cuenta para la investigación los 34 procedimientos a cargo de la Sub Gerencia de Promoción Empresarial, quedando un

total de 61 procedimientos los cuales se distribuyen entre la Gerencia de Desarrollo Urbano, Sub Gerencia de Obras Privadas y Sub Gerencia de Control Urbano, de los cuales se identificó que se han emitido resoluciones en las cuales se han otorgado derechos a los administrados sobre Planeamiento integral, Libre Disponibilidad, cambio de uso de terreno (de rustico a urbano), cabe advertir que dichos procedimientos que no se encuentran en el TUPA institucional, pero que sin embargo son necesarios incorporarlos como procedimientos a al TUPA, también se pudo advertir que en el Decreto Supremo N° 011-2017-VIVIENDA el cual regula el trámite de Licencias de Construcción y Licencias de Habilitaciones Urbanas, indica la regularización de Edificaciones, sin embargo dicho procedimiento no ha sido incorporado por lo que se precisa su integración.

### VIII. Representación gráfica de la propuesta

Figura 2: Representación gráfica de la propuesta



## ANEXOS DE PROPUESTA

### RELACION DEL PERSONAL EMPLEADO QUE REGISTRA ASISTENCIA EN LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO

#### GERENCIA DE DESARROLLO URBANO

N°	TARI.	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
01			
02	386	ARRASCUE CELIS SHIRLEY	PLATAFORMA – LICENCIAS
03	232	BARRETO CASTILLO WALBERTO	TECNICO VERIFICADOR
04	347	CASTILLO CORDOVA CARLOS	ATENCION PLATAFORMA
05	40	CHOMBA CORREA JUAN	TECNICO INSPECTOR
06	52	COSTANTINI OLIVIERI MARIBEL	MESA DE PARTES
07	495	GALAN RAGGIO GUILLERMO	TECNICO INSPECTOR
08	701	CAYCAY REYES IVETTE	ASESOR LEGAL
09	173	HUERTA PULLES HECTOR	ASESOR LEGAL
10	412	MAYORGA VELASQUEZ CARLOS	ATENCION PLATAFORMA
11	192	RUBIO ABANTO CESAR	VERIFICADOR
12	126	QUESQUEN MANAY LUIS	ATENCION PLATAFORMA
13	259	SILVA CORREA SANTOS	RESOLUCIONES
14	268	TALLEDO TALLEDO HERLINDA	SECRETARIA
15	421	TORRES MONTENEGRO LUIS	PLATAFORMA - LICENCIAS
16	513	VELASCO VASQUEZ MABEL	SECRETARIA
17	442	INOÑAN CIEZA JUAN	VIGILANTE

#### SUB GERENCIA DE OBRAS PRIVADAS

N°	TARI.	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
01	482	AVAN RUBIO SARA	SECRETARIA
02	349	BUSTAMANTE IDROGO NORMA	SECRETARIA
03	403	GOICOHEA ARRASCUE JORGE	VERIFICADOR
04	448	CORONADO FRIAS SEGUNDO	INSPECTOR TECNICO
05	379	CUMPA ORELLANA LUIS	LICENCIAS
08	31	SANCHEZ QUINTANA EDGAR	LICENCIAS
09	462	SERQUEN CRUZ ERNESTO	PARAMETROS URBANOS
10	445	TORRES CHUPILLON ELITA	REGISTRADORA
11	356	VASQUEZ CASTAÑEDA ALFONSO	PARAMETROS
12	471	ZAMORA GUAMAN NUNILA	SECRETARIA


 MUNICIPALIDAD DEL PUEBLO  
 DE SAN ANDRÉS BELLO  
 Sr. Andrés Guzmán Silva  
 GERENTE DE ASISTENCIA

**CATASTRO URBANO**

N°	TARJ.	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
01	351	ALVAN DE LA CRUZ CESAR	PLACAS DOMICILIARIAS
02	253	ARBOLEDA LOPEZ GILBERTO	ARCHIVO – CATASTRO
03	10	BURGA TEMOCHE VICTOR	PLANOS URBANOS
04	123	CAMPODONICO MALDONADO LUIS	PLANOS URBANOS
05	428	CUSTOIO GAMARRA ELIZABETH	INSPECCIONES
06	217	FLORES BAZAN REGINA	SECRETARIA
07	524	JALCA CAICAY FRANCISCO	JEFE ENCARGADO

**SUB GERENCIA DE CONTROL URBANO Y SUPERVISION**

N°	TARJ.	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
01	491	GAMARRA RODRIGUEZ ROSA	ADMINISTRATIVO
02	61	LEONARDO FALLA ANGEL	ANUNCIOS
03	580	PERALES TELLO GILBERTO	ANUNCIOS
04	280	SANTOYO AROSEMENA TOMAS	ANUNCIOS
05	326	TORRES SANCHEZ CATALINO	ADI. SECRETARIA
06	323	VENTURA REYES MARLENE	SECRETARIA
07	368	ZULOETA SANTACRUZ MARITZA	COORDINADOR
08	215	SALAZAR ARCILA CESAR	INSPECTOR
09	441	RAMIREZ ZAMORA MIGUEL	


  
 Sr. Angel

**RELACION DEP PERSONAL OBRERO QUE REGISTRA SU ASISTENCIA EN LA GERENCIA DE  
DESARROLLO URBANO**

**URBANISMO**

N°	TARJ.	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
01	222	BURGA ALCARAZO SILVIA	MESA DE PARTES
02	351	CHOZO PATIÑO MANUEL	NOTIFICADOR
03	93	CUSTODIO AYASTA MILAGROS	AMINISTRATIVO
04	673	DIAZ ENEQUE HENRY	NOTIFICADOR
05	915	FARRO SANCHEZ JOSE	CONSERJE
06	1327	FUENTES VELASQUEZ CECILIA	LECTURA DE PLANOS
07	1296	GARNIQUE GARAY TORIBIO	ARCHIVO
08	1272	MINO FLORES JUAN	VIGILANTW 3º TURNO
09	768	NIÑO SALAZAR AURELIO	VIGILANTE 1er TURNO
10	1324	PEREZ SONO ROGELIO	VIGILANTE 2do TURNO
11	53	RAMIREZ CHIRINOS CARLOS	CONSERJE (VACAC.)



Handwritten signature and official stamp of Sr. Angélica Patricia Silva, Gerente de Urbanismo. The stamp includes the text: "Municipalidad Provincial de Arequipa", "Gerencia de Urbanismo", and "Sr. Angélica Patricia Silva Gerente de Urbanismo".



