



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calificación del proceso administrativo y otorgamiento de licencias de  
edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022**

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

**AUTORA:**

Arbaiza Rojas, Cinthya Dessire ([orcid.org/0000-0002-6059-3392](https://orcid.org/0000-0002-6059-3392))

**ASESOR:**

Mtro. Horna Rodríguez, Richard Foster ([orcid.org/0000-0001-5055-9222](https://orcid.org/0000-0001-5055-9222))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A mi familia, por su apoyo incondicional, a Edwin Cubas mi novio, compañero y mejor amigo por darme el valor de seguir adelante cuando quería tirar la toalla y a Dios porque siempre está conmigo y gracias a Él es que ahora cuento con buena salud y trabajando de la mejor manera.

**Cinthy Dessiré**

## Agradecimiento

A mis profesores del Postgrado de Maestría en Gestión Pública y en especial al Mtro. Horna Rodríguez, Richard Foster, por su comprensión y sabias enseñanzas del curso y a mis compañeras de grupo 03 ya que siempre estuvimos apoyándonos desde un inicio del posgrado formando un grupo consolidado y fuerte.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	8
II. MARCO TEÓRICO.....	14
III. METODOLOGÍA .....	28
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	28
3.2. Variables y operacionalización.....	29
3.3. Población, muestra y muestreo y unidad de análisis .....	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.5. Procedimientos .....	35
3.6. Método de análisis de datos.....	35
3.7. Aspectos éticos .....	36
IV. RESULTADOS.....	37
V. DISCUSIÓN .....	43
VI. CONCLUSIONES.....	50
VII. RECOMENDACIONES .....	52
REFERENCIAS.....	54
ANEXOS .....	61

## Índice de tablas

Tabla 1 Población del estudio .....	30
Tabla 2 Escala de valoración calificación del proceso administrativo .....	33
Tabla 3 Escala de valoración otorgamiento de licencia de edificación .....	33
Tabla 4. Calificación del proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022 .....	37
Tabla 5. Otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022 .....	38
Tabla 6. Prueba de normalidad .....	39
Tabla 7. Relación entre las dimensiones de la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación.....	40
Tabla 8. Relación entre la calificación del proceso administrativo y las dimensiones del otorgamiento de licencias de edificación .....	41
Tabla 9. Relación entre la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación .....	42

## Resumen

La investigación titulada calificación del proceso administrativo y otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022. El tipo fue básico, con diseño no experimental de nivel correlacional. La población y fueron 73 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba. La técnica empleada fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Los resultados indican que, el nivel de calificación del proceso administrativo es regular de acuerdo al 53,4%, el otorgamiento de licencia es medio de acuerdo al 60,3%. Concluyendo que, existe relación positiva baja y significativa entre la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022, con correlación de Spearman de 0,334 y un nivel de significancia de 0,004 p-Valor menor a 0, 05.

**Palabras clave:** proceso administrativo, otorgamiento de licencias, edificación.

## **Abstract**

The objective of the research titled qualification of the administrative process and the granting of building licenses in the Provincial Municipality of Moyobamba, 2022, was to determine the relationship between the qualification of the administrative process and the granting of building licenses in the Provincial Municipality of Moyobamba, 2022. The type of study was basic, with a non-experimental design of correlational level. The population was 73 workers of the Provincial Municipality of Moyobamba. The technique used was the survey and its instrument was the questionnaire. The results indicate that the level of qualification of the administrative process is regular according to 53.4%, and the granting of licenses is average according to 60.3%. In conclusion, there is a low and significant positive relationship between the qualification of the administrative process and the granting of building licenses in the Provincial Municipality of Moyobamba, 2022, with a Spearman correlation of 0.334 and a significance level of 0.004 p-value of less than 0.05.

**Key words:** administrative process, licensing, building.

## I. INTRODUCCIÓN

El crecimiento territorial de las ciudades, especialmente en las zonas urbanas, en los últimos tiempos ha sido un tema de preocupación para las entidades públicas encargadas de su control, a pesar que cuentan con un mecanismo de otorgamiento de licencias de edificación considerado como un instrumento muy importante en el control administrativo público, los gobiernos no han podido controlar adecuadamente el desarrollo urbano o crecimiento de sus ciudades, llevándose a preguntar la causa que está generando dicho problema, conllevando a muchas hipótesis, entre ellas las trabas burocráticas, el desinterés de la población, los costos elevados, el desconocimiento, procesos engorrosos, demoras excesivas, o en todo caso falta de concientización a la población en una gestión adecuada para la edificación formal.

En el mundo, aproximadamente un 90% del crecimiento en las zonas urbanas en naciones desarrolladas, o 70 millones de habitantes nuevos se adhieren a zonas urbanas de las naciones en desarrollo por año. En África, la mitad de la población urbana, equivale al 61.7% habita en zonas marginales y se pronostica que al año 2050, los pobladores del África incrementen de 400 millones a 1200 millones de personas. Por otra parte, en el continente asiático, que representa la mitad de habitantes a nivel mundial, el 30% de los habitantes urbanos residen zonas marginales. Pero a comparación de otras naciones, Asia ha tomado medidas que está revirtiendo dicho problema (UN-Habitat, 2015).

De esa manera, cerca de mil seiscientos millones de habitantes en la tierra viven en construcciones no adecuadas y 900 millones en lugares informales esto se puede reflejar en países de mayores y pocos ingresos (ONU, 2018). Y es que las edificaciones informales son un modo de producción que alberga a más de mil millones de personas, en Google Earth se aprecian construcciones informales en ciudades del Sur global, incluidos el sur y sureste de Asia, África, Medio Oriente y América Latina (Dovey et al., 2020), de igual manera en el África donde se encuentra Egipto, se evidencia diversas edificaciones informales que ha sido un problema en el desarrollo de la ciudad del Cairo, donde el gobierno no ha podido controlar el crecimiento informal de los asentamientos con las normas y reglas que cuentan (Ahmed, 2021). De igual manera otras ciudades dentro del continente de



Oceanía, Australia presenta también el problema debido que muchas construcciones se realizan sin contar con algún permiso o licencia para ejecutarse (Iveson & Lyons, 2019). Entonces dicha problemática se evidencia en muchos países del mundo, el cual es muy necesario contar con una licencia que autorice la construcción y este es regulado por el propio gobierno. Bajo ese criterio la Unión Europea (UE), ha construido normativas para la ejecución de construcciones en donde se plasman los requerimientos para contar con edificaciones seguras, eficientes y accesibles (Fabbri et al., 2020). Además, algunas razones porque se aprecia bajo nivel de las licencias de edificaciones, se debe que la población percibe de forma errada que considera que el proceso es engorroso y que requiere de muchos recursos y que es problemático (Mandi et al., 2019).

Por otro lado, en Latinoamérica, por su parte, es considerada la segunda región más urbanizada del mundo; alrededor de novecientos millones de habitantes, representan aproximadamente el 10% de habitantes a nivel mundial y es que las construcciones informales se triplican en dicho territorio. Desde el año 1990, los asentamientos informales han ido aumentando de forma acelerada de un 16% a un 36%, mientras que en Europa es muy baja y se encuentra en el 5% (Pedraz, 2017). En América Latina, el problema de la informalidad de edificaciones es muy emergente, en donde Campiña & Henao (2021), manifiestan que las edificaciones informales sin licencia en las zonas urbanas se está convirtiendo en tendencia, donde la población burla las normas y realiza construcciones sin licencias de edificaciones. Es el caso del Chile, que diversos sectores han tenido un desarrollo semi formal o en otros casos informales. En donde muchas de las zonas informales han sido el producto del olvido por parte del gobierno que no han puesto interés en incentivar a la comunidad en la adquisición de licencia de edificación para contar con una mejor planificación y crecimiento urbanista, ya que cada día el problema sigue creciendo y se está expandiendo por diversas zonas del país (Alegria & Dovey, 2022). De forma similar en Colombia, que el problema florece, presentando edificaciones desordenada sin un plan y control, donde el 50% de la población realizan construcciones sin obtener algún permiso o licencia, realizando edificaciones sin control de materiales y los mecanismos de supervisión son deficientes por parte del gobierno (Girlado, 2018).

En el ámbito nacional, el 68.5% de las construcciones realizadas entre el periodo del 2007 al 2014, en la zona de Lima Metropolitana fueron ejecutadas de manera informal (CAPECO, 2018). El cual se demuestra en el ranking publicado por Doing Business del Banco Mundial, indicando que Perú se sitúa en el lugar 54 de 190 países, teniendo una calificación regular de 73.58 en lo que respecta la emisión de licencias de edificación, en donde el tiempo para adquirir una licencia tiene un tiempo de demora de 187 días, mientras que, en otras naciones como Chile, México o Colombia va en promedio de 136.4 días (ComexPerú, 2019b). Evidenciándose en los últimos tiempos lentitud al momento de brindar autorizaciones de construcción, y es que la burocracia en los municipios ha sido determinante en dichas trabas, además que se han agregado más requisitos que estaban contempladas en la Ley N° 29090 (Iberico & Orrego, 2014). Siendo vitales algunas reformas para dar eficiencia a este procedimiento, esencialmente en el tiempo que se toma y en la cantidad de procesos. En ese sentido países vecinos como Colombia están en marcha con implementación de mecanismos electrónicos, que utilizan para realizar la verificación de los certificados de pre construcción y otros requisitos relativos a las licencias, por su parte México ha ido mejorando el tiempo que se toma para obtener las licencias de edificación, agilizando el trámite mediante la reformulación de los procesos endógenos (ComexPerú, 2019a). De esa forma en el Perú está descendiendo respecto a los mecanismos para facilitar y agilizar dichos procesos, en comparación de cómo se están dando en otros países vecinos o en otro continente como el de Europa. El problema, mayormente en los diversos casos no viene ser la cantidad de permisos sino las trabas y la complejidad que existe en cada proceso, presentándose requisitos que no son necesarios, sumado a ello los altos costos, la burocracia, la falta de innovación y lo más importante la falta de capacidad de las administraciones para dar un salto mayor a la eficiencia. En ese sentido, tal como lo menciona INDECOPI (2017) los interesados deben cumplir con los procesos para adquirir la autorización de construcción, y estos pueden ser tanto público o privado, pero dichos procedimientos se encuentran afectados por trabas burocráticas que restringen la normal ejecución de proyectos y otras decisiones de inversión.

En el contexto local, la ciudad de Moyobamba no ha sido ajeno a dicho problema, presenciándose bajo nivel de solicitudes en lo que comprende los tramites de licencias de construcción en el Municipio de Moyobamba, el cual ha sido producto del desinterés de la población, evidenciándose que en toda la ciudad presentan índices elevados de edificaciones informales, siendo inminente el peligro de las personas, que aparte de ello genera un impacto negativo ante mejoras o reforzamiento de las estructuras deterioradas de las construcciones. Asimismo, también el problema devendría de la baja difusión de los especialistas del municipio o desconocimiento de la población en la importancia de adquirir una licencia de edificación, lo que ha conllevado que los pobladores desconozcan del procedimiento administrativo o los tramites que se exigen para la adquisición de las autorizaciones pertinentes en las edificaciones. Por otra parte, el problema también es generado por la deficiente fiscalización y los vicios normativos que la municipalidad presenta, el cual ha dado rienda suelta y nunca ha sancionado los casos de irregularidades en las construcciones dentro de la ciudad. Asociado a ello, otra causa está condicionada por la presencia de lentitud del trámite administrativo en la municipalidad, ya que el área competente presenta deficiencias al momento de verificar y emitir las licencias, sumado a ellos las grandes trabas burocráticas que los interesados tomen medidas informales en sus construcciones. Bajo dicha perspectiva la investigación se centra en estudiar las variables que es calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación, que a partir de ello se podrá redefinir estrategias capaces de mejorar la gestión pública en la organización de estudio.

Frente a la realidad problemática, se formuló como **problema general** del estudio ¿Cuál es la relación entre la calificación del proceso administrativo y otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022?; asimismo, los **problemas específicos** de la investigación fueron (a). ¿Cómo es la calificación del proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022?, (b). ¿Cuál es el nivel de otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022?, (c). ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de

Moyobamba, 2022? y (d). ¿Cuál es la relación entre de la calificación del proceso administrativo y las dimensiones del otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022?

Asimismo, el estudio manifestará **conveniencia**, las conclusiones y resultados que se encontraron formaron parte del soporte para cumplir las metas y los planes que la organización ha trazado. A la vez sirvió como referente para tener un análisis meticuloso en el entendimiento de las variables de estudio, bajo esa perspectiva con la investigación se pudo corroborar como la calificación del proceso administrativo se asocia al otorgamiento de licencias de edificación en la organización abordada. Asimismo, el estudio contó con **relevancia social**, el cual fue beneficiosa para la M.P.M, institución que necesita fortificar aspectos tales como el proceso administrativo y mecanismo de otorgamiento de licencias de edificación dentro de su jurisdicción, también benefició a la población, que con mejores mecanismos, pudieron acceder a una rápida obtención de licencias el cual refleja la satisfacción durante el proceso administrativo, por otra parte gracias al estudio se brindará sugerencias y recomendaciones para mejorar las construcciones bajo una normativa y un plan eficiente, logrando hacer que la sociedad tome conciencia y obtenga un confort adecuado para vivir. De igual forma, el estudio expondrá **valor teórico**, producto del conglomerado de teorías confiables, el cual brindaron explicación de las diversas variables abordadas en el estudio, analizándose con soporte de conceptos, dimensiones, características el cual ayudarán a dar soporte a los resultados y discusiones, configurándose como un referente relevante para la comunidad científica, ya que la asociación de las variables no han sido estudiadas por otros investigadores, el cual formó un conocimiento importante como soporte para estudios futuros que guarden similitud con la problemática tratada. Por otro lado, la investigación contó con **implicancia práctica**, a pesar que se centró en la parte teórica, fue relevante para afianzar las fortalezas y superar las debilidades en la calificación del proceso administrativo que se da en la institución y el otorgamiento de licencia de edificaciones, el estudio conformó una herramienta poderosa para poder formular estrategias y con ello dar un salto significativo en la forma de trabajar de la entidad, mejorando los procesos y con ello contrarrestando las falencias, que se dio con medidas que se recomendaran en la investigación u otras que la entidad cree conveniente. También

se tuvo **utilidad metodológica**, ya que se respetó todos los pasos que la metodología de la investigación científica ofrece, y además por la necesidad de recolectar información para los resultados se construyó un instrumento el cual fue sometido al proceso de validación y confiabilidad el cual garantizó la buena recopilación de datos, y que servirá como referente para otros estudios.

Entonces para el estudio se plasma como **objetivo general** determinar la relación entre la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022; de la premisa se desprendieron como **objetivos específicos**: (a). Identificar la calificación del proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022, (b). Identificar el nivel de otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022, (c). Establecer la relación entre las dimensiones de la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022 y (d). Establecer la relación entre la calificación del proceso administrativo y las dimensiones del otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

Configurándose como **hipótesis general** de la investigación: Existe relación significativa entre la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022; el cual se descompondrán como **hipótesis específicas**: La calificación del proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022; es bueno, (b). El nivel de otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022; es alto, (c). Existe relación significativa entre las dimensiones de la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022 y (d). Existe relación significativa entre la calificación del proceso administrativo y las dimensiones del otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Este estudio no sería posible sin el uso de referencias de diferentes campos, del lado internacional tenemos: Pires et al. (2020), en su estudio tipo básico, diseño no experimental, la población compuesta por registros entre los periodos del 2015 – 2019, equivalente a 19229, la muestra compuesta por la totalidad de la población, siendo 19229 registros, el instrumento dado por la ficha de datos. Los autores concluyeron que la implementación de un dashboard de la emisión de licencias y de las solicitudes de licencia de obras durante 05 años en una municipalidad, fue relevante ya que se tuvo el control eficiente de las licencias, con diversos indicadores que fueron de gran apoyo a las decisiones de la institución, se tomó en consideración los tiempos de los procesos que abarcan desde el trámite hasta la respuesta de las licencias, que mediante KPI ayudaron a mejorar dicha problemática en la institución. La implementación de un cuadro de mando en definitiva contribuye a mejorar la institución, evaluar los indicadores que se viene cumpliendo, de igual manera permite tomar decisiones acertadas en el tiempo adecuado, por otro lado, ayuda a controlar las acciones que se realizan en la unidad y/o entidad.

Al respecto, Assaf (2017) realizó un estudio de tipo básico, diseño no experimental, con 95 docentes de 02 universidades, una muestra de 95 docentes de la población general, y el método utilizado fue cuestionario. Como resultados se determinó que la gran parte de obstáculos para una buena aplicación de ingeniería de procesos en la administración, están condicionados por la parte financiera, los recursos humanos, la parte administrativa y la parte técnica. Por lo tanto, el estudio concluyó que reservar recursos financieros idóneos y la conformación de una unidad especial en las universidades el cual se encarguen de dar capacitaciones sobre temas de reingeniería de procesos en la administración y direccionarlos a la calidad, será crucial para contar con el desarrollo y mejora continua. Los recursos financieros y humanos están disponibles para llevar a cabo actividades de mejora continua, por tanto, las entidades deben reservar y estar al tanto de esto, si desean mejorar sus procesos y desarrollarse, la cual repercutirá en los usuarios beneficiarios del servicio.

Asimismo, su estudio de Gomide et al. (2021), tipo básico, diseño no experimental, la población está conformada por empresas del estado central nacional, administraciones en más de 150 países, estas 150 empresas conforman la muestra de estudio, la técnica utilizada es la encuesta, y las herramientas que se brindan son los cuestionarios. Los autores concluyen de sus observaciones que los problemas burocráticos de Brasil están cualitativamente bien distribuidos, mientras que sus prácticas de gestión son regulares en términos de eficiencia, gobernabilidad, control y percepción. Se dice que la burocracia es necesaria en las instituciones, pero no es suficiente para lograr una buena eficiencia en las gestiones de las instituciones públicas. La burocracia es necesario, pero no lo suficiente para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales, porque no es bien administrada, la mayoría de instituciones emplean la burocracia para entorpecer los trámites y poner más barreras en los servicios, evitando la simplificación de los procesos, la cual es demandada por los ciudadanos.

Además, la investigación de Onrubias et al. (2019), tipo básico, diseño no experimental, población dada por 302 observaciones, muestra conformada por el conjunto poblacional total correspondiente a 302 observaciones, técnica utilizada fue el registro, página del instrumento especificado datos. Los autores concluyeron que un buen accionar del asunto burocrático en el sector público es vital para lograr un desarrollo potencial. Por ende, las divergencias entre naciones en su calidad burocrática pueden explicar su crecimiento económico. En ese sentido, la presencia de burocracias en los procesos administrativos puede conducir a inadecuadas políticas, o a un mal accionar, gastando mayor recurso y repercutiendo en importantes costos en función de eficiencia. El cumplimiento de los objetivos, uso de los recursos puede verse afectado por las barreras burocráticas, dicho en otras palabras, por el mal uso de la burocracia en términos de barreras para el acceso a los servicios públicos, sin embargo, los países que usan de manera correcta la burocracia crecieron de forma exponencial.

De igual forma se contó con referentes nacionales donde se enmarcó a González (2021), En su forma básica de investigación, el diseño no experimental, la población es la norma de la Política Nacional de Competitividad y Productividad (PNCP) y muestra la misma normativa, el método utilizado fue el análisis de documentos,

herramientas proporcionadas por los registros bibliográficos. Tuvo como conclusión donde indica que el procedimiento administrativo para emitir los permisos de construcción, tuvo un cambio por la ordenanza emitida por el municipio de Lima, en donde los aspectos establecidos en dicha ordenanza, están relacionados directamente con trabas de burocracia, sin embargo, la institución tiene el reto de concretizar un proceso administrativo eficaz y eficiente en relación al marco legal vigente. A pesar de las trabas presentes en los permisos de construcción, a causa de la modificación en el procedimiento administrativo. La institución tiene como reto llevar a cabo estos permisos cumpliendo con los tiempos, costos en concordancia con el marco normativo que rige. Es tarea de los servidores públicos cumplir de forma eficiente con los procedimientos, o no cumplirlos.

Por otro lado, Maravi (2017) en su estudio tipo básico en su diseño de método no experimental la población fueron el DL1272 y la Ley de Prevención y Eliminación de Obstáculos Burocráticos, la muestra son estos dos estatutos, la técnica utilizada es el análisis bibliográfico, el instrumento dado por la ficha bibliográfica. Concluyeron que el DL1272 y la Ley que refiere eliminar las barreras de la burocracia están dadas por sugerencias de la OCDE en asuntos de simplificación en la gestión. De esa forma, se ha puesto en marcha el ordenamiento del Perú, el procedimiento administrativo basado en medios telemáticos, procesos administrativos estándar, la interoperabilidad entre instituciones y otros; el cual conlleva a la agilidad de cargas en las administraciones dentro de un proceso administrativo. La OCDE sugirió la eliminación de las barreras burocráticas en las instituciones de los países, dando origen así a la simplificación administrativa, a través de la digitalización de los procesos, la articulación interinstitucional, etc. Ello busca agilizar los procesos y mejorar la calidad de atención y servicio al ciudadano.

Siguiendo en ese nivel González et al. (2021), en su investigación de tipo básico, diseño no experimental, la población compuesto por 39000 alumnos, 1050 profesores, 145 trabajadores administrativos, la muestra dado por 381 estudiantes, 282 profesores y 145 trabajadores administrativos, las técnicas usadas fueron la encuesta y la entrevista, como instrumento se tuvo al cuestionario y la guía de entrevista. Concluyeron que los procesos o servicios adaptados con apoyo de herramientas digitales para gestionar el ahorro de costos y tiempo, han sido



determinantes en la automatización, en el ahorro de recursos, como papel, combustible y gastos en movilización, haciendo procesos eficientes con buena calidad. En definitiva, la digitalización de los procesos en las organizaciones sin importar su naturaleza, ayuda en el ahorro de tiempo, recursos, materiales, mejorando los procesos y la calidad de estos.

Asimismo, Flores et al. (2021), con su estudio de carácter básico, diseño metodológico no experimental, la población fue 107 individuos, la muestra compuesta por la totalidad de la población siendo 107 sujetos, la técnica que usaron fue la encuesta y como instrumento al cuestionario. Concluyeron que las aplicaciones digitales en los procesos administrativos se han convertido en vitales para las 4 organizaciones estudiadas, brindándole muchas ventajas, ya que con dichas herramientas se ejecutan los procesos administrativos con mayor eficiencia, inherente a la elaboración de información, gestión documental, difusión de información y la prestación de servicios. La aplicación digital y la digitalización de los procesos digitales en los procesos administrativos, ayuda a tener una mejor organización de los documentos, ahorro de espacio, enviar la información en tiempo récord, ayudando así a mejorar la calidad y confianza en los servicios e instituciones.

Análogamente se tuvo referentes a nivel de la región y/o locales donde se resaltó a Silva & Delgado (2020), fue de tipo básico, diseño metodológico no experimental - cualitativo. la población fueron 68 artículos de los cuales, se excluyeron y el conjunto muestral fue constituido por 32 artículos científicos; se empleó el análisis bibliográfico como técnica y la guía de revisión bibliográfica como instrumento. Llegando a concluir que el proceso administrativo simplificado debe estar soportado por las tecnologías emergentes, con softwares que permitan realizar los procesos en menor tiempo, con menor recurso, minimizando la carga documental y con ello los costos operativos, con el objetivo de dar valor y desarrollo a la organización. La simplificación administrativa en las entidades del sector público es un requisito clave para desarrollar competitividad, no obstante, en muchas entidades aun esta incipiente, ya que se necesita mejorar con procesos de menor burocracia y servicios de calidad a la población.

Continuamente, Ruíz & Delgado (2020), en su estudio de tipo básico, con diseño no experimental descriptiva, con enfoque cualitativo, la población fueron 28 artículos de revisión de artículo tanto nacional como internacional, la misma cantidad forman la muestra, es decir, 28 artículos, la técnica correspondió al análisis de documentos, el instrumento correspondió a la ficha bibliográfica. Respecto al estudio de todas las investigaciones (80.0%), manifiestan que la calidad del servicio público es un proceso administrativo que debe guardar características que vayan acorde con la satisfacción de las personas. Asimismo, el 20% consensan que el asunto administrativo es primordial para construir buenas políticas en las entidades. La calidad del servicio público debe buscar la satisfacción de las personas, el cual deben ser eficientes en todos sus componentes (seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles y empatía). El asunto administrativo preponderante para la construcción de buenas políticas, direccionados a dar servicios de calidad, con servicios eficientes en función de exigencias de los usuarios en los municipios.

Finalmente en ese mismo contexto, el estudio investigativo se centró en bases teóricas, el cual abarcaron teorías, conceptualizaciones, paradigmas y otros componentes que hablan de las variables, entre ellos se tiene al proceso administrativo, el cual se considera como una herramienta que se da en las organizaciones, el cual conlleva a concretizar las metas de manera clara y precisa, que fueron formulados por la administración, dichos procesos administrativos, si son llevados de forma eficiente va ser favorable para la organización (Mendoza et al., 2020). Además, si se utiliza las TIC, van a repercutir de manera significativa y procesos administrativos, donde las TIC se consolidan como soporte idóneo para el apoyo de los diversos procesos, que brindan mucha ayuda, pero para que esto sea fructífero se debe incentivar también al cambio de los trabajadores (González et al., 2020).

La administración pública se enfoca en la disciplina de los trabajadores para hacer frente a los nuevos cambios en las instituciones públicas, la competitividad en sus operaciones y el liderazgo de las agencias. Es importante señalar que la gestión pública debe entenderse más allá de la administración. Es un control del gobierno. La administración pública se desarrolla dentro de la lógica de la racionalidad

heurística y los valores de las instituciones democráticas. Este es el verdadero significado del gobierno público. Por gobierno público se entiende el gobierno por política, que forman parte de la administración pública porque son los encargados de dirigir, esclarecer, preparar, ejecutar y evaluar la política de gobierno (**Román et al., 2018**).

Por otro lado en el sector público inherente al proceso administrativo se tiene a la Ley N° 27444, Ley Del Procedimiento Administrativo General (2019), en el art. 29, da entender como el conglomerado de diligencias y acciones de trámite en una institución, el cual conduce a emitir un acción administrativa que genera efectos individualizables o jurídico individuales sobre intereses, derechos u obligaciones de los administrados. Tal procedimiento de naturaleza administrativa se dará de forma parcial o total mediante medios tecnológicos o electrónicos, siempre contando un expediente, escrito digital, que agrupe la información presentada por los responsables, por otras instituciones o terceros, así como otros documentos remitidos al administrado.

Siguiendo en esa línea se tiene a la **calificación del procedimiento administrativo**, considerador como los procedimientos administrativos contemplados dentro de la ley, se inicia con los interesados ante las instituciones para ejercer sus intereses y derechos. La calificación del procedimiento administrativo esta categorizada en diversas disposiciones, teniendo al procedimiento de aprobación de manera automático o a través de la evaluación previa por la organización, y el último queda sujeta al caso de ausencia de pronunciamiento pertinente, a silencio positivo o el negativo. Todas las entidades ponen en evidencia tales procedimiento en sus TUPA, en concordancia con los parámetros detallados en la normativa correspondiente al ordenamiento en el artículo 32 de la Ley N°27444 (**Ley N° 27444, 2019**).

Los procedimientos administrativos son los cauces mediante la cual se ejercen las funciones administrativas y, por tanto, constituyen el medio idóneo para alcanzar los objetivos de interés general que tienen todos los órganos administrativos. Es importante que las entidades empresariales y sus autoridades ejerzan sus funciones administrativas de manera concreta y apliquen normas para equilibrar los

intereses generales a fin de expresarlos y tomar decisiones que correspondan a sus circunstancias particulares **(Huapaya, 2015)**. Los procedimientos administrativos son los medios por los cuales los ciudadanos participan en la conducción de los asuntos administrativos. Precisamente gracias a este procedimiento, los administrados son capaces de llevar el principio de inmediatez ante los tomadores de las decisiones, mejorando de esta manera con la calidad y eficacia en las decisiones a través de la implicación de los stakeholders y/o afectados por las medidas.

El debido procedimiento administrativo además de buscar proteger a la institución de la Administración Pública en relación de la decisión a adoptada, además sirve como la garantía a cada uno de los derechos del administrado. Por consiguiente, el gran reto para las entidades de la Administración Pública y para las autoridades a su servicio se orienta a la conservar el difícil equilibrio entre las garantías del debido procedimiento administrativo y la eficaz actuación administrativa a través de los distintos electrónicos **(Patrón & Díaz, 2018)**. Las entidades tienen establecidos los procedimientos administrativos, la ruta, los costos en el documento denominado texto único de procedimientos administrativos TUPA, donde están establecidas por categorías y disposiciones, la calificación del procedimiento administrativo, pudiendo ser mediante la aprobación automática o a través de la evaluación de la institución, en caso de no brindar respuesta se da el silencio positivo o negativo. El término significa un procedimiento administrativo cuya ejecución corresponde a la administración y es adecuada para desarrollar el producto final, en otras palabras, los actos administrativos conducen a la generación de efectos jurídicos a los administrados, independientemente que sean personas naturales o jurídica.

En esa línea el **Ministerio de Cultura (2017)** menciona que un procedimiento administrativo abarca el otorgamiento de un derecho, y para brindarlo, se necesita un conjunto de acciones, en la que incluyen revisiones, inspecciones y emisiones de informes, el cual aseguran que dicho derecho no cause colisión con otros intereses o derechos. Por tanto, un procedimiento administrativo es un proceso de trabajo administrativo totalmente formalizado por un manual normativo y de procedimiento que especifica todas las fases, tiempos y documentos requeridos.

También la **Municipalidad de Pachacamac (2017)** califica al proceso administrativo como el conglomerado de diligencias y acciones que se tramitan en las instituciones, el cual conducen que se genere la emisión de la acción administrativa, produciendo efectos sobre obligaciones, derechos o intereses de los administrados. Es decir; el procedimiento administrativo se utiliza cuando se pretende obtener derechos administrativos ante la administración a través de la iniciación de procedimientos, la solicitud de una licencia, la presentación de una solicitud o la impugnación de actos anteriores. Asimismo, estos procedimientos también se utilizan cuando es importante limitar los poderes del Estado y sus funcionarios y impedir la arbitrariedad en cada decisión que llega afectar a los ciudadanos en sus derechos.

Ante ello según la Ley 27444, se establecieron como dimensiones de la variable calificación del proceso administrativo al **procedimiento de aprobación automática**, que la solicitud que este acorde con los requerimientos y contenga toda la documentación que exige el TUPA, entonces se considera aprobada desde el mismo instante de su ingreso ante la institución. En esta categoría las instituciones no dan ningún comunicado expreso de confirmación de la aprobación automática, quedando solo establecer la fiscalización posterior (**Ley N° 27444, 2019**). Asimismo la **Municipalidad de Pachacamac (2017)** dicha modalidad en las municipalidades rige para licencia, autorización, constancia, copia certificada u otros similares (Que faculden para el ejercicio sucesivo de las actividades, de naturaleza social, profesional, económica o laboral en el ámbito privado, toda vez que no lleguen afectar los derechos de tercero. Son aquellos que requieren una declaración (o configuración de aceptación de silencio administrativo) por parte de una autoridad. Por otro lado, el procedimiento de aprobación automática (tal como se define en el Art. 32 LPAG) solo requiere la presentación de la información requerida (**Ferreyros, 2019**). No obstante, en el proceso de aprobación automática es necesario que el usuario requiera de la emisión de un documento para que se concrete su derecho, siendo el plazo límite para su expedición el total de 5 días hábiles, sin daño de tales plazos por encima de los límites fijados por normativas especiales anteriores al pazo vigente de la actual Ley.

Otra dimensión tiene que ver con los **procedimientos de aprobación previa**, este procedimiento se basa en el silencio positivo y silencio negativo. En el primero la solicitud del usuario se aprueba si, pasado el límite establecido del plazo, y la entidad no se haya pronunciado, no es necesario que el usuario emita algún documento para que se haga efectivo su derecho. Excepcionalmente, el silencio negativo se da en los casos en donde la solicitud del usuario tiene efecto significativamente en el interés público o incida en el medio ambiente, salud, defensa comercial, mercado de valores, patrimonio cultural del país, sistema financiero, defensa nacional, seguridad ciudadana, procedimientos de promoción de inversiones privadas, procedimientos registrales, trilaterales u otros que se relacionen con la obligación de hacer y dar del Estado (**Ley N° 27444, 2019**). Por otro lado, en la evaluación previa las autoridades efectúan los análisis de lo requerido, hay un procedimiento y se halla sujeto al silencio administrativo; esto trabaja en caso de la inactividad de la Administración: Silencio Positivo - Ley N° 29060 “Ley del Silencio Administrativo” y Ley N° 27444 “Ley del Procedimiento Administrativo Silencio Negativo General” (**Municipalidad de Pachacamac, 2017**). Los procedimientos de evaluación previa, se hallan regulados tanto en el artículo 34 y 38 de la Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG), cualquier cosa que requiera un anuncio oficial (o el diseño de una presunción de silencio administrativo). En tanto, el procedimiento de aprobación automática (tal como se define en el Art. 32 LPAG) solo solicita la información necesaria (**Danós et al., 2007**). Siempre que se aplique el principio de presunción de veracidad a la información facilitada, la solicitud se considerará aprobada desde el momento de su envío. Por lo tanto, se ha argumentado que este tipo de procedimiento es, de hecho, un aviso al gerente de la próxima actividad.

También tenemos en esa **línea a la normativa**, el cual comprende los exigencias para otorgamiento de las licencias, costos de la licencias, el plazo de la evaluación, el plazo de subsanación, los plazo de notificación y cumplimiento de requisito servicio (**Ley N° 27444, 2019**). Son cuerpos legales que limitan la discrecionalidad en el ejercicio DE las potestades administrativas. Cabe señalar que el reglamento interno rige y regula la manera y forma en que deben ejercerse las facultades conferidas a los órganos de administración. En ese sentido, en lo que respecta a

los procedimientos predeterminados, existe una menor discrecionalidad y, en consecuencia, una mayor coherencia con la legalidad de las actuaciones administrativas **(Huapaya, 2015)**. Sin perjuicio de lo anterior, es importante asegurar que cada regla, artículo o disposición, incluyendo cualquier vínculo o instrumento a favor de la de la LPAG, pueda constatar su cimiento en la lógica del debido proceso. Por tanto, cuando hablamos de normativas de procedimiento no nos referimos a las “formalidades” para la alineación de la voluntad administradora, esto, se refiere a las certeras garantías sustantivas principales y esenciales (nunca contingente o innecesaria) para la adecuada alineación de la voluntad administrativa, y el oportuno acatamiento cabal al ordenamiento jurídico y al principio general que informan la actuación administrativa.

Como último se tiene a **los plazos**, el cual es relativa a la vigencia, al cumplimiento de los plazos y la satisfacción del administrado. En ese sentido, la norma precisa que los términos y plazos se entienden como máximos, están computados de forma independiente de cualquier formalidad, obligando a los administrados y a la administración, sin necesidad de apremio, aquello que les compete, el cual toda administración debe dar cumplimiento a los plazos y términos bajo responsabilidad, el cual incluye la supervisión que los subalternos den cumplimiento, además es derecho de los administrados dar exigencia que se cumplan los términos y los plazos especificados para cada acción o servicio **(Ley N° 27444, 2019)**.

Teniendo en cuenta la complejidad de los asuntos y la forma en que deben presentarse, los plazos para la presentación y, en su caso, para la práctica de la prueba, que determine la autoridad administrativa en cada caso, y los plazos exigidos por la autoridad administrativa, esto ayuda a descubrir hechos que no están debidos y permite realizar los informes y declaraciones necesarias con base en verdades jurídicas objetivas. Todo se hace con auditores interesados y expertos que pueden presentar argumentos y defensas después de la expiración del período probatorio **(Huapaya, 2015)**. El plazo es relativa a la vigencia, al cumplimiento de los tiempos y busca satisfacer al administrado. Vale mencionar, la normativa indica que los términos y plazos es entendida como máximos, y se computan de forma independiente de cualquier formalidad, esto debe ser cumplido bajo responsabilidad de la administración.

No cumplió con la fecha límite sin enviar el recurso, o envió accidentalmente el recurso sin corregirlo. Los administradores están sujetos a estas acciones sin la capacidad de hacer valer reclamos. Reclamaciones o medidas procesales similares. Se diferencia de las parcelas no fijas. Eso es algo que todavía se puede cuestionar de cualquier manera. La consistencia es un sello de conducta hacia el gerente a quien está sujeta, pero no hacia el gerente. La Dirección se reserva siempre la posibilidad de reconsiderar de oficio inhabilitando, cancelando o subsanando errores graves **(Molina, 2000)**.

De manera similar se tuvo la variable **licencias de edificación**, que para un mejor entendimiento es necesario conocer a mayor exhaustividad a la edificación, el cual viene ser las construcciones de una obra de forma permanente sobre un terreno, que presente como requisito un proyecto aprobado de habilitación urbana; cuya finalidad es refugiar individuos para el desarrollo de sus labores. Las edificaciones comprenden instalaciones complementarias o fijas que se adscriben a ella. Entonces se puede decir que las licencias de edificación viene ser la acción administrativa mediante el cual el municipio brinda la autorización para que se ejecute una obra de habilitación urbana o de edificación, el cual puede ser objeto de modificación, prórroga o desistimiento de forma expresa o a petición del usuario tal como lo especifica en el artículo 7 de la Ley N° 29090 **(Ley N° 29090, 2017)**. Inherente al concepto de licencia de edificación nos regimos en la Ley N° 29090, catalogada como “Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones” en donde especifica las diversas modalidades para la aprobación de las licencias de edificación.

Asimismo; **Malaga (2021)** conceptualiza a la licencia de edificación como un documento jurídico el cual autoriza las nuevas construcciones, además acredita que toda la documentación del nuevo proyecto, ha sido revisado y dado el visto bueno por profesionales calificados cumpliendo las normas vigentes de edificaciones en el ámbito urbano. Por otra parte, la licencia es catalogado como la acción administrativa que los municipios emiten, para autorizar las construcciones de las obras de habilitaciones urbanas y/o construcciones especificadas dentro de la norma **(Ministerio de Vivienda, 2019)**. Las licencias de construcción son emitidas por los municipios, la cual brinda la autorización para llevar adelante un



proyecto, asimismo, certifica que los documentos fueron evaluados y aprobados por un profesional especialista que asegura la calidad y cumplimiento de la normativa.

De esta manera, el ejercicio de los derechos de propiedad da lugar a derechos de urbanización y derechos de construcción. Es decir, por un lado, el derecho a convertir terrenos rústicos o baldíos en urbanos (Malca, 2019). **Ramos, (2012)** señala que, a través de la habilitación, el régimen otorga al ciudadano la facultad de "ejercer derechos subjetivos anticipadamente otorgados por el derecho positivo". En otros casos, sin embargo, "donde no existe tal derecho, el permiso no es más que la libertad general de acción que tiene una entidad privada en virtud de su vinculación netamente contraria a la ley ". Las licencias de construcción, por otro lado, permiten la transformación de un predio a través de la construcción de edificios para fines residenciales, comerciales u otros. Sin embargo, los propietarios y/o personas legalmente habilitadas para construir o desarrollar deben solicitar un permiso de la autoridad pública competente.

Para una mejor comprensión, se debe aclarar en esta parte que, si bien una licencia es una autorización, se debe señalar que una licencia se reconoce como una forma de permisión. En este sentido, el TUO de la Ley N° 29090 reglamenta el procedimiento para la expedición de licencia. Ello porque el derecho de habilitación y edificación es inherente a la propiedad como derecho intrínseco de los ciudadanos. Además, el artículo 7 de la misma normativa establece que "Los permisos y licencias de obra son actos administrativos por los que los municipios autorizan la ejecución de licencias de urbanismo u obras de edificación".

**Modalidad de aprobación:** La **Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones Ley N° 29090 (2017)**, establece 4 modalidades (A, B, C y D) en donde: la modalidad A: conocida como aprobación de forma automática con solo la firma de un profesional. Podrían amparar a tal modalidad: a) la edificación de un hogar unifamiliar que cuente un área hasta 120 metros cuadrados construidos, siempre y cuando se componga de una única construcción en dicho terreno, b) la expansión de un hogar unifamiliar, cuya construcción de origen presente licencia de edificación, declaratoria de fábrica y/o construcción sin carga y que la suma del

área techada de ambas no exceda de los 200 metros cuadrados. c) La remodelación de un hogar unifamiliar, que no esté sujeto a alguna modificación en sus estructuras, ni modificación de uso, tampoco el aumento del área techada. d) construcción de perímetros o cercos de una longitud no mayor a 20 metros, siempre que el predio no esté sujeto al régimen de unidad inmobiliaria de propiedad exclusivamente y de propiedad común, en concordancia con la normativa de la materia. e) Incluye la demolición de construcciones de hasta 3 pisos de altitud, que no presenten sótanos ni semisótanos y que siempre no se use explosivos. f) Las remodelaciones y ampliaciones categorizadas como construcciones menores, tal como lo establece la NT G.040, “Definiciones” del RNE. g) Las construcciones inherentes al programa VIVIENDA. h) Las construcciones previstas para llevar a cabo con el desarrollo de proyectos de inversión en el sector público, o alianzas públicas – privadas, para prestar servicios de carácter público primordiales o para la concretización de construcciones públicas i) Construcciones de para fines militares de las FFAA y para la PNP, o para ambientes penitenciarios, j) Construcciones para universidades públicas. k) Las construcciones de ambientes de salud pública. l) Construcciones de colegios y escuelas públicas.

La modalidad B: denominada como conformidad de proyecto por el municipio o con valoración previa del revisor urbano. Pueden atender a esta modalidad: a) Las construcciones para propósitos de hogares unifamiliares, multifamiliares o condominio de hogar unifamiliares y/o multifamiliares que no excedan de 5 pisos, siempre y cuando la construcción presente un límite de 3000 metros cuadrados de área techada. b) Edificaciones de perímetros o cercos en predios que estén en el Régimen de Unidades Inmobiliarias de Propiedad Exclusiva y de Propiedad Común, en concordancia con la normativa de la materia. c) construcciones de remodelación o ampliación de una infraestructura que ya existe, para propósitos de vivienda, con modificaciones de estructura, adición de techo o cambio de uso, así como demoliciones de tipo parcial sujeto a dicha modalidad. La construcción existente debe presentar licencia de edificación, conformidad de una obra y declaración de construcción d) La demolición en su totalidad de las construcciones de un límite de cinco pisos de altitud y/o que presente sótanos o semisótanos y que no se requiera hacer uso de ningún tipo de explosivo, así como la demolición de tipo parcial. e) la

alteración de una obra de construcción que comprendan periodos los proyectos integrales que esté aprobado con anticipación o con plazos caducados.

La modalidad C: denominada como asentimiento de proyecto con previa evaluación de la Comisión Técnica o por el revisor urbano. Pueden ampararse a esta modalidad: a) Las construcciones con propósito de hogar multifamiliar, condominios o quintas, incluyendo hogares multifamiliares con pisos mayores a 5 o de máximo de 3000 metros cuadrados de áreas techadas. Para efecto del Reglamento, el conglomerado residencial está inmerso en la figura correspondiente a un condominio. b) Obras para propósitos de diversas a hogares excepto de las que se especifican en la categoría D. c) las construcciones para uso mixto con hogar. d) Intervenciones en los inmuebles que formen parte del patrimonio de la cultura del país, el cual se encuentran especificados en el Ministerio de la Cultura. e) Construcciones dirigidas al comercio, centros de diversión, cultural y sales de espectáculo que en su totalidad no excedan de los 30000 metros cuadrados de área techada. f) Construcciones para mercados que no excedan de un total de 15000 metros cuadrados de área techada. g) locales para espectáculo de deportes de un máximo de 20000 espectadores. h) la demolición en su totalidad de las construcciones de un máximo de 5 pisos de altura o que hagan uso de explosivos. i) otras construcciones que no se especifiquen en las categorías A, B y D.

La modalidad D: denominada como asentimiento de proyecto con evaluación priora por la Comisión Técnica o por el revisor urbano. Pueden atender a esta modalidad: a) construcciones que tienen como propósito los fines industriales. b) las construcciones de comercio, centro de diversión, cultural y ambientes de espectáculo, que en conjunto o individualmente presenten más de 30000 metros cuadrados de área techada c) Las construcciones para zona de mercados que excedan de los 15000 metros cuadrados de área techada. d) ambientes para fines de espectáculo de deportes que sobrepasen los 20000 espectadores. e) Construcciones para propósitos educativos, hospedaje, salud, ambientes de venta de combustibles y terminales terrestres de transporte.

**Tipo de Edificación:** Incluyendo las nuevas construcciones, ampliaciones, rehabilitaciones, reformas, reparaciones, restauración de monumentos,

cerramientos y derribos, cuya construcción requiera una licencia de obras expedida de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Edificación (**ORDENANZA N° 2344-2021, 2021**). Es un acto administrativo que otorga a un municipio autorización para realizar obras de urbanismo o de construcción, que puede ser expresamente prorrogada, modificada y revocada a solicitud de las partes (**Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones. Ley N° 29090, 2017**). Se trata de obras de nueva construcción, ampliación, conversión, renovación, reparación, mejora de monumentos, vallado y demolición, cuya ejecución requiere la correspondiente licencia de obra expedida de conformidad con lo dispuesto en el Código de la **Edificación (Notilex, 2018)**. El tipo de edificación está calificada en varios tipos, depende de ella la licencia de acuerdo a la norma los pagos se realizan tomando los montos establecidos en el TUPA de la institución.

### **III.METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de estudio**

Correspondió a un estudio básico, también conocido como estudio dogmático, teórico o puro, distingue porque parte de la teoría y se centra en ella, tiene como fin generar teorías nuevas o aportar a las que ya existen, (CONCYTEC, 2018). Este tipo de investigación incrementa mayor conocimiento en la ciencia y en la filosofía, alejándose de la parte práctica

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

**No experimental**, donde el estudio no manipuló de manera deliberada alguna variable o componente para causar variabilidad en los demás componentes del estudio (Hernández & Mendoza, 2018). Los estudios no experimentales se centran en la recopilación de información en un solo momento, tipo una fotografía, sin manipular los sucesos, sino que se toman tal cual suceden.

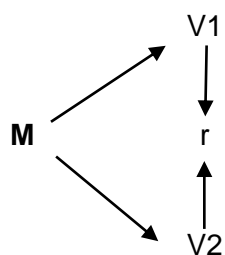
Correlacional: Evaluó la asociación de las variables y dimensiones, aplicando métodos estadísticos que brindaron información de la magnitud y dirección de la relación (Arias et al., 2020). Los estudios correlacionales

buscan mostrar que tanta relación tienen las variables de estudio, es decir, al realizar modificación en una que tanto incide en la otra variable.

Transversal: el corte para el estudio se basó en una sola medición y en un solo momento (Huairé, 2019). Porque se recolectó los datos en un único momento de tiempo.

El diseño tiene la figura siguiente:

Dónde:



Donde:

M = Muestra

V1 = Calificación del proceso administrativo

V2 = Otorgamiento de licencia de edificación

r = Relación entre variables

### 3.2. Variables y operacionalización

V1: Calificación del proceso administrativo

V2: Otorgamiento de licencia de edificación

Nota: Las variables y su operacionalización se muestran en anexos.

### 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

La población fue tomada en consideración a los trabajadores de las gerencias que tienen conocimiento de las variables relacionadas a la calificación del proceso administrativo y el Otorgamiento de licencia de edificación. Las mismas que se encuentran detallados en la tabla que sigue referente a la población de estudio.

### 3.3.1. Población

La población se consideró al conjunto de agentes, que están definidos, limitados y son accesibles que guardan entre ellos características de similitud y que de ello se desprende la muestra del estudio (Arias et al., 2016). La población para este estudio estuvo compuesta según la tabla:

**Tabla 1**

*Población del estudio*

<b>Gerencia</b>	<b>Oficina</b>	<b>N° Trabajadores</b>
Gerencia de Desarrollo Territorial	Oficina de la Gerencia Desarrollo Territorial	09
	Sub Gerencia de Estudios, Proyectos y obras Públicas	07
	Sub Gerencia de Planeamiento territorial, Transporte y Control Urbano	09
Gerencia de Fiscalización y Seguridad Ciudadana	Oficina de Fiscalización	40
Gerencia de Administración Tributaria	Gerencia de Administración Tributaria	08
<b>Total</b>		<b>73</b>

El número de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba solicitados referentes a las Gerencias que formaran parte del estudio de investigación se obtuvo el siguiente resultado:

Gerencia de Desarrollo Territorial:

- Área de Transportes y Seguridad Vial: 15 trabajadores
- Oficina de la Gerencia de Desarrollo Territorial: 09 trabajadores
- Sub Gerencia de Estudios Proyecto y Obras Publicas: 07 trabajadores
- Sub Gerencia de Planeamiento Territorial, Transporte y Control Urbano: 09 trabajadores

Gerencia de Fiscalización y Seguridad Ciudadana:

- Oficina de la Gerencia de Fiscalización y Seguridad Ciudadana: 03 trabajadores
- Oficina de Fiscalización: 40 trabajadores
- Oficina de Seguridad Ciudadana: 48 trabajadores

Gerencia de Administración Tributaria:

- Gerencia de Administración Tributaria: 08 trabajadores

Gerencia Municipal:

- Oficina del Sistema Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres (OSINAGER): 02 trabajadores

Siendo un total de 141 trabajadores, sin embargo, se tomarán criterios de inclusión y exclusión que a continuación se detallan:

#### **Criterios de inclusión**

Colaboradores comprendidos con edad de 20 a 60 años, siendo un total de 73 trabajadores

#### **Criterios de exclusión**

Colaboradores directivos de la entidad

Colaboradores que presentan edad avanzada (mayores a 60 años), siendo un total de 68 trabajadores.

### **3.3.2. Muestra**

La muestra se consideró a la representación del conjunto poblacional, que tiene como función generalizar y extrapolar los resultados sometidos a observación (Otzen & Manterola, 2017). Ante ello, por ser una población chica, el conjunto muestral correspondió a la totalidad de la población siendo  $n = N = 73$  trabajadores.

### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo fue dado de forma no probabilística, siendo el conjunto muestral tomado para este estudio de forma conveniente (Otzen & Manterola, 2017).

### **3.3.4. Unidad de análisis**

La unidad de análisis se consideró al componente principal que se analizó dentro de la investigación. Viene ser el “quien” o el “que” se está analizando (Azcona et al., 2013). Bajo ese criterio, la unidad en el estudio perteneció a un trabajador que responda el cuestionario y sea parte de la muestra.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Se empleó de la encuesta elaborada para ambas variables en base a sus dimensiones e indicadores. La encuesta fue considerada como un mecanismo sistemático para el recojo de información, el cual se configuró en base a ítems y fue aplicado a un conjunto de individuos con el fin de determinar características y realizar descripciones (Salvador et al., 2021). La técnica fue aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022, quienes cumplieron con los criterios de inclusión, considerando que ya se había realizado una reunión previa con las áreas a intervenir indicando que será de forma virtual, en los grupos de WhatsApp creados por cada área a través del instrumento como es el cuestionario, que se detalla a continuación.

#### **Instrumentos**

Se empleó el cuestionario como instrumento de obtención de información. Donde el cuestionario es constituido por un conglomerado de preguntas que depende la necesidad pueden ser abiertas o cerradas, además que es el instrumento más usado en las investigaciones (Landeau, 2012; Pozzo et al., 2018). Asimismo, este instrumento fue viable en la aplicación de una muestra especificada que forma parte de un grupo poblacional (Baena, 2017). El cuestionario se aplicó a los trabajadores del municipio provincial de Moyobamba, 2022, a través del formulario de Google, que fue remitido al correo personal de la encargada de recursos humanos para su conocimiento que ya estaba aplicando la encuesta, no obstante previa coordinación con los jefes de cada área se realizó los grupos de WhatsApp para enviar el Link respectivo llegando a los 73 trabajadores de la Oficina de la Gerencia Desarrollo Territorial, la Sub Gerencia de Estudios, Proyectos y obras



Públicas, la Sub Gerencia de Planeamiento territorial, Transporte y Control Urbano, la Oficina de Fiscalización y la Gerencia de Administración Tributaria, quienes se encargaron de responder de acuerdo a la escala de Likert establecido.

El cuestionario de calificación del proceso administrativo se compuso en función de 20 preguntas de los cuales, para la dimensión procedimiento de aprobación automática correspondió las preguntas del 1 al 5; la dimensión procedimiento con aprobación previa las preguntas del 6 al 9; la dimensión normativa las preguntas del 10 al 15 y la dimensión plazos las preguntas del 16 al 20. Asimismo, contó con la valoración distribuida de la siguiente manera:

**Tabla 2**

*Escala de valoración calificación del proceso administrativo*

<b>Niveles</b>	<b>Intervalo</b>
Malo	22 - 38
Regular	39 - 54
Bueno	55 - 70

**Fuente:** Elaboración propia

Para los 20 ítems que configuraron el cuestionario para evaluar la calificación del proceso administrativo, se rigieron bajo la escala de valoración definido en tres categorías (Malo, Regular, Bueno), tomándose en consideración los puntajes mínimos y máximos calculado por cada cuestionario que fue configurados según la escala Likert.

De manera análoga, el cuestionario de otorgamiento de licencia de edificación se construyó en base a 20 preguntas, para la dimensión modalidad de aprobación correspondió a las preguntas del 1 al 5; la dimensión tipo de edificación las preguntas del 6 al 13 y la dimensión tipo de proyecto las preguntas del 14 al 20. La valoración estuvo distribuida de la siguiente manera:

**Tabla 3**

*Escala de valoración otorgamiento de licencia de edificación*

<b>Niveles</b>	<b>Intervalo</b>
----------------	------------------

Bajo	21 - 40
Medio	41 - 58
Alto	59 - 77

---

**Fuente:** Elaboración propia

Para el cuestionario que mide el nivel de otorgamiento de licencia de edificación, se consideran los puntajes máximo y mínimo de cada instrumento ejecutado, para después seguir con el proceso de categorización de niveles dado en la tabla supra.

### **Validez**

El proceso de validez se hizo considerando el juicio u opinión de expertos, el cual fueron los responsables de realizar la revisión exhaustiva y argumentación a los instrumento de recojo de dato, a pesar que todos no llegaron a un consenso, fue de gran importancia ya que con ello se pudo fortificar los cuestionarios elaborados (Galicia et al., 2017). En ese sentido la validación de instrumentos se dio en base a 3 expertos que dieron su respectiva apreciación. La media de la validación tuvo el valor de 4.65, representando que la calificación de los instrumentos presenta excelencia, y son adecuados para su aplicación. (ver anexo)

### **Confiabilidad**

La confiabilidad se entiende como el nivel de utilidad, robustez y consistencia de los datos, que si se recolectaría en diversos momentos con el mismo instrumento, se tendría los mismos resultados (Martínez & March, 2015). Entonces, la confiabilidad de los instrumentos de obtención de datos, se ejecutó en base al alfa de Cronbach, considerado como un mecanismo conocido y sencillo para realizar la magnitud de la consistencia interior y se considera la primera validez del constructo; entonces la confiabilidad con el alfa de Cronbach es la magnitud de la correlación de las preguntas bajo una escala determinada (Oviedo & Campo, 2005).

De acuerdo a los hallazgos encontrados se calculó calcula la confiabilidad la variable calificación del proceso administrativo, donde se mostró como resultado 0,883 al ser mayor al valor de 0,75 estos ponen evidencia su

significancia; por tanto, representan la fuerte confiabilidad. En tanto, que tiene validez de contenido lo que significa que el concepto de todos los ítems es acorde a la variable a medir; también, tiene validez de criterio.

Para la variable otorgamiento de Licencias de Edificación la cual da como resultado 0,920 al ser superior a 0,75 estos ponen evidencia su significancia; por tanto, representan la fuerte confiabilidad. En tanto, que tiene validez de contenido lo que significa que el concepto de todos los ítems es acorde a la variable a medir; también, tiene validez de criterio. (ver anexo)

### **3.5. Procedimientos**

La investigación empezó con realizar el trámite ante la entidad para la autorización del acceso a los ambientes para aplicación de los instrumentos, el cual se pudo obtener la autorización pertinente para su ejecución. Además, en base al estudio se pudo determinar los sujetos claves que serán sometidos para evaluar la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación. Seguidamente se procederá a la aplicación de dos cuestionarios de las variables en estudio previamente validados y con la confiabilidad idónea, con ello se podrá contar con la información pertinente para plasmar los resultados del estudio. Asimismo, con el soporte de los programas informáticos el Microsoft Excel (Estadística descriptiva) y el software SPSS (Estadística inferencial), se podrá contrastar las hipótesis y objetivos de la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para el estudio se empleó programas informáticos necesarios para procesar los descriptivos que es el Excel e inferencias como el SPSS versión 25.

Para hacer realidad la investigación se siguió la secuencia de la forma siguiente:

Se realizó el cálculo de la prueba normal, el cual permitió corroborar la distribución y la forma de comportarse de los datos de las variables y por lo tanto identificar la prueba ideal de correlación para la contratación de hipótesis, de tipo no paramétrica.

Siguiendo esa línea, se aplicó el estadístico de correlación adecuada, el cual viene ser la medición del grado de asociación que tienen las variables, así como la dirección de las mismas (Mondragón, 2014).

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio, se ejecutó en el municipio de Moyobamba, el cual estuvo regida estrictamente bajo las normas APA y la directiva de investigación formulada por la UCV. Asimismo, la investigación contó con componentes éticos de índole internacional, el dónde se **respetó** a los participantes del estudio, siendo su participación de forma voluntaria, además se realizó con fines de dar beneficio a la institución y participantes del estudio, seguidamente se efectuó tomando en consideración la **no maleficencia**, el cual se actuó sin ocasionar daños y perjuicios a los sujetos participes del estudio, siempre tomando en consideración su **autonomía**, conservando sus opiniones e información en forma íntegra y fidedigna, necesario para encontrar respuesta de acuerdo a su contextualización. Por otro lado, cumplió con lo establecido en el Código de Ética en Investigación de la **Universidad César Vallejo** elaborado por el Vicerrectorado de Investigación, detallado en el capítulo II de los principios generales, que indica: El respeto de la propiedad investigativa de los autores, a través de la citación según formato que corresponda, de esta manera se busca evitar de forma total o parcial el plagio. Responsabilidad: La investigadora asume la consecuencia que deriva del proceso de investigación o productos de divulgación. Transparencia: La investigación se divulga de una manera que permite la replicación de la metodología y la validación de los hallazgos (exceptuando las patentes).

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Calificación del proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

**Tabla 4**

*Calificación del proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022*

<b>Niveles</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	22 - 38	8	11,0
Regular	39 - 54	39	53,4
Bueno	55 - 70	26	35,6
Total		73	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

#### **Interpretación**

De la tabla 4, se observa la calificación del proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022, desde la percepción de los trabajadores, el 53,4% califica como regular, 35.6% como bueno, el 11% como malo. En tanto, el procedimiento de aprobación automática, el procedimiento con aprobación previa, la normativa y los plazos se cumplen medianamente, lo cual debe mejorarse.

4.2. Nivel de otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

**Tabla 5**

*Otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022*

<b>Niveles</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	21 - 40	7	9,6
Medio	41 - 58	44	60,3
Alto	59 - 77	22	30,1
Total		73	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

**Interpretación**

De la tabla 5 se observa el nivel de otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022, desde la percepción de los trabajadores, el 60,3% califica como medio, 30,1% como alto, el 9.6% como bajo. Los resultados ponen en evidencia que el otorgamiento de licencias de edificación en la modalidad de aprobación, tipo de edificación, y el tipo de proyecto se llevan a cabo en términos regular, por tanto, deben ser mejorados.

**Tabla 6***Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Procedimiento de aprobación automática	,111	73	,026	,963	73	,031
procedimiento con aprobación previa	,136	73	,002	,960	73	,020
Normativo	,159	73	,000	,944	73	,003
Plazos	,166	73	,000	,929	73	,001
<b>Calificación del proceso administrativo</b>	,114	73	,019	,966	73	,046
Modalidad de aprobación	,127	73	,005	,956	73	,012
Tipo de Edificación	,132	73	,003	,946	73	,003
Tipo de Proyecto	,158	73	,000	,945	73	,003
<b>Otorgamiento de licencias de edificación</b>	,109	73	,033	,951	73	,007

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022

**Interpretación**

De la tabla 5, se observa la prueba de normalidad de los datos, por ser una muestra mayor a 50 se aplicó Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> donde se muestra que no tiene normalidad ( $p < 0.05$ ), por ende, los datos no son paramétricos y se aplicó la correlación de Rho de Spearman.

- 4.3. Relación entre las dimensiones de la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

**Tabla 7**

*Relación entre las dimensiones de la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación*

		Otorgamiento de licencias de edificación	
Rho de Spearman	Procedimiento de aprobación automática	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,320** ,006 73
	Procedimiento con aprobación previa	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,262* ,025 73
	Normativo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,390** ,001 73
	Plazos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,327** ,005 73

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

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022

**Interpretación:** En la tabla 7 se observa que existe relación entre las dimensiones de la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022, con correlación de Spearman con mayor fuerza de 0,390 en la dimensión normativo correlación es significativa en el nivel 0,01 con un p-Valor menor a 0,05. Del mismo modo, en la dimensión procedimiento de aprobación automática con una correlación de Rho de Spearman de 0,320 correlación es significativa en el nivel 0,006 menor al p-valor de 0,05; en cuanto a la dimensión procedimiento con aprobación previa se visualiza una correlación de 0,262 y un p-valor de 0,025; la dimensión plazos la correlación de Rho Spearman es de 0,327 correlación es significativa en el nivel 0,005 menor al 0,05 por lo cual se acepta la hipótesis de la investigación, existe relación entre las dimensiones de la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.



- 4.4. Relación entre la calificación del proceso administrativo y las dimensiones del otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

**Tabla 8**

*Relación entre la calificación del proceso administrativo y las dimensiones del otorgamiento de licencias de edificación*

		Calificación del proceso administrativo
Modalidad de aprobación	Correlación de Pearson	,383**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	73
Tipo de Edificación	Correlación de Pearson	,436**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	73
Tipo de Proyecto	Correlación de Pearson	,416**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	73
	N	73

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

**Fuente:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022

**Interpretación:** En la tabla 8 se observa la relación entre la calificación del proceso administrativo y las dimensiones del otorgamiento de licencias de edificación, donde la correlación de Spearman con mayor fuerza de 0,436 en tipo de edificación y la significancia de nivel 0,000 con un p-valor menor a 0,05. De igual manera, en la dimensión tipo de proyecto la correlación de Rho de Spearman fue de 0,416; el nivel de significancia de 0,000 menor al p-vapor de 0,05 en cuanto a la dimensión modalidad de aprobación la correlación de Rho Spearman es de 0,383 correlación es significativa en el nivel 0,01 menor al 0,05. Por lo cual se acepta la hipótesis de la investigación, existe relación entre la calificación del proceso administrativo y las dimensiones del otorgamiento de licencias de edificación.

4.5. Relación entre la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

**Tabla 9**

*Relación entre la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación*

			Calificación del proceso administrativo	Otorgamiento de licencias de edificación
Rho de Spearman	Calificación del proceso administrativo	Coeficiente de correlación	1,000	,334**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	73	73
	Otorgamiento de licencias de edificación	Coeficiente de correlación	,334**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	73	73

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

**Fuente:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022

**Interpretación:** En la tabla 9 se observa que existe relación entre la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación, con correlación de Spearman de 0,334 y un nivel de significancia de 0,004 p-Valor menor a 0,05 por lo cual se acepta la hipótesis de la investigación, existe relación entre la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

## V. DISCUSIÓN

Respecto al primer objetivo específico, la calificación del proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022, desde la percepción de los trabajadores fue alto tal como indican el 53,4%, el 35.6% lo calificó como bueno, el 11% como malo. Tal como menciona, **Assaf (2017)**, la gran parte de obstáculos para una buena aplicación de ingeniería de procesos en la administración, están condicionados por la parte financiera, los recursos humanos, la parte administrativa y la parte técnica. Reservar recursos financieros idóneos y la conformación de una unidad especial en las universidades el cual se encarguen de dar capacitaciones sobre temas de reingeniería de procesos en la administración y direccionarlos a la calidad, será crucial para contar con el desarrollo y mejora continua. Por otro lado en el sector público inherente al proceso administrativo se tiene a la **Ley N° 27444, Ley Del Procedimiento Administrativo General (2019)**, en el art. 29, da entender como el conglomerado de diligencias y acciones de trámite en una institución, el cual conduce a emitir un acción administrativa que genera efectos individualizables o jurídico individuales sobre intereses, derechos u obligaciones de los administrados. El procedimiento administrativo se dará de forma parcial o total mediante medios tecnológicos o electrónicos, siempre constando un expediente, escrito digital, que agrupe la información presentada por los responsables, por otras instituciones o terceros, así como otros documentos remitidos al administrado.

**Huapaya, (2015)** el procedimiento administrativo es el cauce mediante los cuales se ejercen las funciones administrativas y, por tanto, constituyen el medio idóneo para alcanzar los objetivos de interés general que tienen todos los órganos administrativos. Es importante que las entidades empresariales y sus autoridades ejerzan sus funciones administrativas de manera concreta y apliquen normas para equilibrar los intereses generales a fin de expresarlos y tomar decisiones que correspondan a sus circunstancias particulares. El debido procedimiento administrativo además de buscar proteger a la entidad de la Administración Pública en relación de la decisión a adoptada, además sirve como la garantía al derecho del administrado. Por consiguiente, el gran reto

para las entidades de la Administración Pública y para las autoridades a su servicio se orienta a la conservar el difícil equilibrio entre las garantías del debido procedimiento administrativo y la eficaz actuación administrativa a través de los distintos electrónicos (**Patrón & Díaz, 2018**).

El segundo objetivo específico, el nivel de otorgamiento de licencia de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022, desde la percepción de los trabajadores fue medio de acuerdo al 60,3%, el 30,1% lo calificó como alto, el 9.6% como bajo. En esta línea, **Pires et al. (2020)**, mencionó que la implementación de un dashboard de la emisión de licencias y de las solicitudes de licencia de obras durante 05 años en una municipalidad, fue relevante ya que se tuvo el control eficiente de las licencias, con diversos indicadores que fueron de gran apoyo a las decisiones de la institución, se tomó en consideración los tiempos de los procesos que abarcan desde el trámite hasta la respuesta de las licencias, que mediante KPI ayudaron a mejorar dicha problemática en la institución. Asimismo; **Malaga (2021)** menciona que, la licencia de edificación como un documento jurídico el cual autoriza las nuevas construcciones, además acredita que toda la documentación del nuevo proyecto, ha sido revisado y dado el visto bueno por profesionales calificados cumpliendo las normas vigentes de edificaciones en el ámbito urbano. **Ministerio de Vivienda, (2019)** por otra parte, la licencia es catalogado como la acción administrativa que los municipios emiten, para autorizar las construcciones de las obras de habilitaciones urbanas y/o construcciones especificadas dentro de la norma. Las licencias de construcción son emitidas por los municipios, la cual brinda la autorización para llevar adelante un proyecto, asimismo, certifica que los documentos fueron evaluados y aprobados por un profesional especialista que asegura la calidad y cumplimiento de la normativa. De esta manera, el ejercicio de los derechos de propiedad da lugar a derechos de urbanización y derechos de construcción. **Ramos, (2012)** señala que, a través de la habilitación, el régimen otorga al ciudadano la facultad de “ejercer derecho subjetivo preliminarmente otorgados por el derecho positivo”. En otros casos, sin embargo, "donde no existe tal derecho, el permiso no es más que la libertad general de acción que tiene una

entidad privada en virtud del vínculo netamente negativa a la ley ". Las licencias de construcción, por otro lado, permiten la transformación de un predio a través de la construcción de edificios para fines residenciales, comerciales u otros. Sin embargo, los propietarios y/o personas legalmente habilitadas para construir o desarrollar deben solicitar un permiso de la autoridad pública competente.

Con respecto al objetivo específico tercero, existe relación entre las dimensiones de la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022, con Rho de 0,390 en la dimensión normativo y un nivel de significancia de 0,01 p-Valor menor a 0,05. En la dimensión procedimiento de aprobación automática mostró correlación de Rho de Spearman de 0,320 siendo significativa en el nivel 0,006 menor al p-valor de 0,05; en cuanto a la dimensión procedimiento con aprobación previa se visualiza una correlación de 0,262 y un p-valor de 0,025; la dimensión plazos la correlación de Rho Spearman es de 0,327 siendo significativa en el nivel 0,005 menor al 0,05.

De manera similar, **Onrubia et al. (2019)**, mencionaron que, un buen accionar del asunto burocrático en el sector público es vital para lograr un desarrollo potencial. Por ende, las divergencias entre naciones en su calidad burocrática pueden explicar su crecimiento económico. En ese sentido, la presencia de burocracias en los procesos administrativos puede conducir a inadecuadas políticas, o a un mal accionar, gastando mayor recurso y repercutiendo en importantes costos en función de eficiencia. Por otro lado, **Maraví (2017)**, indicó que el DL1272 y la Ley de exclusión de barrera burocrática están dadas por sugerencias de la OCDE en asuntos de simplificación en la gestión. De esa forma, se ha puesto en marcha el ordenamiento del Perú, el procedimiento administrativo basado en medios telemáticos, procesos administrativos estándar, la interoperabilidad entre instituciones y otros; el cual conlleva a la agilidad de cargas en las administraciones dentro de un proceso administrativo. Ante ello según la Ley 27444, se establecieron como dimensiones de la variable calificación del proceso administrativo a la manera de aprobación automática, que la solicitud que cumpla con los requerimientos y contenga toda la documentación que exige el TUPA, entonces se considera aprobada desde el

mismo instante de su ingreso ante la institución. En esta categoría las instituciones no dan ningún comunicado expreso de confirmación de la aprobación automática, quedando solo establecer la fiscalización posterior (**Ley N° 27444, 2019**). Otra dimensión tiene que ver con los procedimientos de aprobación previa, este procedimiento se basa en el silencio positivo y silencio negativo. En el primero la solicitud del usuario se aprueba si, pasado el límite establecido del plazo, y la entidad no se haya pronunciado, no es necesario que el usuario emita algún documento para que se haga efectivo su derecho(Ley N° 27444, 2019). También tenemos en esa línea a la normativa, el cual comprende el requisito para otorgar las licencias, costos de la licencias, el plazo de evaluación, el plazo de subsanación, el plazo de notificación y cumplimiento de requisitos del servicio (Ley N° 27444, 2019). Son cuerpos legales que limitan la discrecionalidad en el ejercicio DE las potestades administrativas. Cabe señalar que el reglamento interno rige y regula la manera y forma en que deben ejercerse las facultades conferidas a los órganos de administración. En ese sentido, en lo que respecta a los procedimientos predeterminados, existe una menor discrecionalidad y, en consecuencia, una mayor coherencia con la legalidad de las actuaciones administrativas (**Huapaya, 2015**). Como último se tiene a los plazos, el cual es relativa a la vigencia, al cumplimiento de los plazos y la satisfacción del administrado. En ese sentido, la norma precisa que los términos y plazos se entienden como máximos, están computados de forma independiente de cualquier formalidad, obligando a los administrados y a la administración, sin necesidad de apremio, aquello que les compete, el cual toda administración debe dar cumplimiento a los plazos y términos bajo responsabilidad, el cual incluye la supervisión que los subalternos den cumplimiento, además es derecho de los administrados dar exigencia que se cumplan los términos y los plazos especificados para cada acción o servicio.

Respecta al cuarto objetivo específico, existe relación entre la calificación del proceso administrativo y las dimensiones del otorgamiento de licencias de edificación, donde la correlación de Spearman con mayor fuerza de 0,436 en tipo de edificación y la significancia de nivel 0,000 con un p-valor menor a 0,05.

De igual manera, en la dimensión tipo de proyecto la correlación de Rho de Spearman fue de 0,416; el nivel de significancia de 0,000 menor al p-vapor de 0,05 en cuanto a la dimensión modalidad de aprobación la correlación de Rho Spearman es de 0,383 correlación es significativa en el nivel 0,01 menor al 0,05. De manera similar, **Silva & Delgado (2020)**, mencionaron que, el proceso administrativo simplificado debe estar soportado por las tecnologías emergentes, con softwares que permitan realizar los procesos en menor tiempo, con menor recurso, minimizando la carga documental y con ello los costos operativos, con el objetivo de dar valor y desarrollo a la organización. Por otra parte, la simplificación administrativa en las entidades del sector público es un requisito clave para desarrollar competitividad, no obstante, en muchas entidades aun esta incipiente, ya que se necesita mejorar con procesos de menor burocracia y servicios de calidad a la población. Por otro lado, **Ruíz & Delgado (2020)**, la gran parte de las investigaciones (80.0%), manifiestan que la calidad del servicio público es un proceso administrativo que debe guardar características que vayan acorde con la satisfacción de las personas, el cual deben ser eficientes en todos sus componentes (seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles y empatía). Asimismo, el 20% consensan que el asunto administrativo es primordial para construir buenas políticas en las entidades, direccionados a dar servicios de calidad, con servicios eficientes en función de exigencias de los usuarios en los municipios. En tanto, **Ramos, (2012)** señala que, a través de la habilitación, el régimen otorga a cada ciudadano la facultad de "ejercer el derecho subjetivo anticipadamente otorgado por el derecho positivo". En otros casos, sin embargo, "donde no existe tal derecho, el permiso no es más que la libertad general de acción que tiene una entidad privada en virtud del vínculo puramente negativa a la ley ". Las licencias de construcción, por otro lado, permiten la transformación de un predio a través de la construcción de edificios para fines residenciales, comerciales u otros. Sin embargo, los propietarios y/o personas legalmente habilitadas para construir o desarrollar deben solicitar un permiso de la autoridad pública competente. Para una mejor comprensión, se debe aclarar en esta parte que, si bien una licencia es una autorización, se debe señalar que una licencia se reconoce como una forma de permisión. En este

sentido, el TUO de la **Ley N° 29090** reglamenta el procedimiento para la expedición de licencia. Ello porque el derecho que habilita y edifica es propia la propiedad como derecho subjetivo del administrado. Además, el artículo 7 de la misma norma establece que “Los permisos y licencias de obra son actos administrativos por los que los municipios autorizan la ejecución de licencias de urbanismo u obras de edificación”.

Finalizando con el objetivo general, existe relación entre la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación, con correlación de Spearman de 0,334 y un nivel de significancia de 0,004 p-Valor menor a 0,05. Por consiguiente, al mejorar el proceso administrativo mejorará en la misma medida el otorgamiento de licencia de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022. De igual forma se contó con referentes nacionales donde se enmarcó a **González (2021)**, que el procedimiento administrativo sirve para emitir los permisos de construcción, tuvo un cambio por la ordenanza emitida por el municipio de Lima, en donde los aspectos establecidos en dicha ordenanza, están relacionados directamente con trabas de burocracia, sin embargo, la institución tiene el reto de concretizar un proceso administrativo eficaz y eficiente en relación al marco legal vigente. Asimismo, **Flores et al. (2021)**, concluyeron que las aplicaciones digitales en los procesos administrativos se han convertido en vitales para las 4 organizaciones estudiadas, brindándole muchas ventajas, ya que con dichas herramientas se ejecutan los procesos administrativos con mayor eficiencia, inherente a la elaboración de información, gestión documental, expansión de pesquisa y la prestación del servicio.

Es importante que se tomen en cuenta el tipo de edificación, incluyendo las nuevas construcciones, ampliaciones, rehabilitaciones, reformas, reparaciones, restauración de monumentos, cerramientos y derribos, cuya construcción requiera una licencia de obras expedida de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Edificación (**ORDENANZA N° 2344-2021, 2021**). Es un acto administrativo que otorga a un municipio autorización para realizar obras de urbanismo o de construcción, que puede ser expresamente prorrogada, modificada y revocada a solicitud de las partes (**Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de**



**Edificaciones. Ley N° 29090, 2017).** Se trata de obras de nueva construcción, ampliación, conversión, renovación, reparación, mejora de monumentos, vallado y demolición, cuya ejecución requiere la correspondiente licencia de obra expedida de conformidad con lo dispuesto en el Código de la **Edificación (Notilex, 2018)**. El tipo de edificación está calificada en varios tipos, depende de ella la licencia de acuerdo a la norma los pagos se realizan tomando los montos establecidos en el TUPA de la institución. Además, **González et al., (2020)** si se utiliza las TIC, van a repercutir de manera significativa y procesos administrativos, donde las TIC se consolidan como soporte idóneo para el apoyo de los diversos procesos, que brindan mucha ayuda, pero para que esto sea fructífero se debe incentivar también al cambio de los trabajadores

## VI. CONCLUSIONES

- 4.1. Existe relación positiva baja y significativa entre la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022, con correlación de Spearman de 0,334 y un nivel de significancia de 0,004 p-Valor menor a 0,05. Por consiguiente, al mejorar la calificación del proceso administrativo en sus dimensiones procedimiento de probación automática que involucra el trámite documentario, fiscalización posterior los formatos de presentación, asimismo, el procedimiento de evaluación previa con silencio positivo, procedimiento de evaluación previa con silencio negativo, los requisitos para el otorgamiento de las licencias los plazos de evaluación, subsanación, notificación, cumplimiento de los tiempos mejorará en la misma medida el otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.
- 4.2. La calificación del proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022, desde la percepción de los trabajadores fue medio tal como indicó el 53,4%, el 35.6% lo calificó como bueno, el 11% como malo. En tanto, debe mejorarse el procedimiento de aprobación automática, procedimiento de aprobación previa, los requisitos de otorgamiento de licencia y el costo, de igual manera, mejorar los plazos de evaluación, subsanación y los plazos de notificación, en cumplimiento con los requisitos, de tiempo y la satisfacción del administrado.
- 4.3. El nivel de otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022, desde la percepción de los trabajadores fue medio de acuerdo al 60,3%, el 30,1% lo calificó como alto, el 9.6% como bajo. En tanto, debe mejorarse el otorgamiento de las licencias de edificación, para cada modalidad de aprobación, tipo de edificación considerando si es nueva, es una remodelación, una refacción, demolición, ampliación, acondicionamiento o puesta en valor; por otro lado, mejorar el tipo de proyecto, respecto a la licencia de edificación, modificación de licencia de edificación, la conformidad de la obra y declaratoria de

edificación, la licencia de edificación en vías de regularización y la revalidación.

- 4.4. Existe relación positiva baja y significativa entre las dimensiones de la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022, con coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,390 en la dimensión normativo y un nivel de significancia de 0,01 p-Valor menor a 0,05. En la dimensión procedimiento de aprobación automática mostró correlación de Rho de Spearman de 0,320 siendo significativa en el nivel 0,006 menor al p-valor de 0,05; en cuanto a la dimensión procedimiento con aprobación previa se visualiza una correlación de 0,262 y un p-valor de 0,025; la dimensión plazos la correlación de Rho Spearman es de 0,327 siendo significativa en el nivel 0,005 menor al 0,05. Por consiguiente, debe mejorarse los procedimientos de aprobación de calificación del proceso administrativo, además de velar por el cumplimiento de los plazos, en cumplimiento con la norma y buscando siempre la satisfacción del usuario, lo cual repercutirá en las modificaciones contractuales de la entidad.
- 4.5. Existe relación positiva baja y significativa entre la calificación del proceso administrativo y las dimensiones del otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022, donde la correlación de Spearman con mayor fuerza de 0,436 en tipo de edificación y la significancia de nivel 0,000 con un p-valor menor a 0,05. De igual manera, en la dimensión tipo de proyecto la correlación de Rho de Spearman fue de 0,416; el nivel de significancia de 0,000 menor al p-vapor de 0,05 en cuanto a la dimensión modalidad de aprobación la correlación de Rho Spearman es de 0,383 correlación es significativa en el nivel 0,01 menor al 0,05. En tanto, al mejorarse el otorgamiento de licencias de edificación en cuanto a la modalidad de aprobación, tipo de edificación y el tipo de proyecto, mejorará en la misma medida la calificación del proceso administrativo.

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al Gerente de Desarrollo Territorial y al Sub Gerente de Planeamiento Territorial, Transporte y Control Urbano de la Municipalidad, mejorar el proceso administrativo en cuanto a su calificación, ya que al mismo tiempo si este medio mejora también se hará notar al momento del otorgamiento de las licencias de edificación teniendo un personal encargado en la inducción hacia los administrados antes de iniciar su trámite administrativo para determinar el tipo de calificación si es automática o por evaluación realizando las preguntas correspondientes al trámite; por otro lado, mejorar los tiempos de entrega de las licencias de acuerdo a la Ley 29090 hará que el procedimiento sea más eficiente para los administrados y así no generar perdidas de materiales de construcción, perdidas de mano calificada que el maestro de obra junto con el responsable de obra ya tienen prevista antes de iniciar los trabajos de construcción de acuerdo a su cronograma de actividades planificadas.
- 7.2. Al subgerente de planeamiento territorial, transporte y control urbano de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022 mejorar la calificación del proceso administrativo a través de la determinación del procedimiento de aprobación automática, aprobación previa, además, realizar la concientización a los servidores públicos para cumplir con los plazos y la normativa para la entrega oportuna de las licencias de edificación, siguiendo lo establecido en el Texto único de procedimiento administrativo. Para ello será necesario llegar a un acuerdo sobre la agenda de gestión del desarrollo urbano y desarrollar sus herramientas de gobernanza, mecanismos de consulta y participación pública para la eficiencia de la planificación y la estrategia de una manera menos burocrática
- 7.3. Al subgerente de planeamiento territorial, transporte y control urbano de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022 concientizar a la ciudadanía moyobambina sobre las ventajas de realizar los trámites administrativos para contar con licencia de edificación, de igual manera, mencionar sobre las desventajas de la informalidad. Del mismo modo, para el desarrollo y el

mejoramiento del nivel de vida de los habitantes de la ciudad de Moyobamba es preciso la formulación de planes estratégicos para el desarrollo coherente del Plan de Desarrollo Urbano correspondiendo al área de planeamiento urbano considerar dentro de su informe técnico la asistencia técnica y capacitación para fortalecer las capacidades locales para llevar adelante la gestión del desarrollo urbano.

- 4.6. Al gerente de planeamiento territorial, transporte y control urbano de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022 destinar más persona para el control urbano de igual manera realizar el trabajo articulado con el área de fiscalización para continuar con los trámites y realizar la notificación, sanción de las construcciones informales. En tanto, debe mejorarse el otorgamiento de las licencias de edificación, para cada modalidad de aprobación, tipo de edificación; de igual manera, mejorar el tipo de proyecto, respecto a la licencia de edificación, modificación de licencia de edificación, la conformidad de la obra y declaratoria de edificación, la licencia de edificación en vías de regularización y la revalidación.
- 7.4. Al subgerente de planeamiento territorial, transporte y control urbano de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022 simplificar los procesos, a través de menos trámites burocráticos, digitalización de licencias, actualización de la base catastral, más personal en cuanto a control urbano ya que por eso existen construcciones informales ya que no hay control

## REFERENCIAS

- Ahmed, S. H. (2021). Providing Suitable Formal & Economic Shelter Opportunities to Curb the Growth of Informal Settlements. *Journal of Architecture and Planning - King Saud University*, 33(3), 267–281. <https://doi.org/10.33948/jap-ksu-33-3-4>
- Alegria, V., & Dovey, K. (2022). Morphogenesis of contemporary informal settlement in Chile. *Urban Design International*. <https://doi.org/10.1057/s41289-022-00192-y>
- Arias, J. L., Covinos, M. R., & Cáceres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 237–247. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.73](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.73)
- Arias, J., Villasís, M. Á., & Miranda, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia Mexico*, 63(2), 201–206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Assaf, M. A. (2017). Obstacles to the Application of Administrative Process Engineering in Gaza Universities from the Faculty Members' Perspective. *The Arab Journal For Quality Assurance in Higher Education*, 10(30). <https://doi.org/10.20428/ajqahe.v10i30.1192>
- Azcona, M., Manzini, F., & Dorati, J. (2013). Precisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación. Aplicación a la investigación en psicología. *Instituto de Investigaciones En Psicología - Universidad Nacional de La Plata*, 67–76.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Grupo Editorial Patria (ed.); 3ra Edición).
- Campiña, L. I., & Henao, M. S. (2021). Construcciones sin licencia urbanística en el corregimiento panorama de Manizales, Caldas, Colombia. Facultad de posgrado, Escuela Superior de Administración Pública – ESAP. *Función*

*Pública*, 6.

CAPECO. (2018). Construyendo formalidad. In *Construcción e Industria*.

ComexPerú. (2019a). *Doing Business 2019: Manjeo de permisos para la construcción*.

ComexPerú. (2019b). *Doing Business 2019*. In *World Bank*.

CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los Investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación Tecnológica Reglamento RENACYT*.

[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo general, Diario oficial El Peruano 60 (2019).

Danós, J., Morón, J., & Ochoa, C. (2007). La Nueva Ley del Silencio Administrativo. *Revista De Derecho Administrativo*, 3(1), 285-296. ¿.  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/16328>

Dovey, K., van Oostrum, M., Chatterjee, I., & Shafique, T. (2020). Towards a morphogenesis of informal settlements. *Habitat International*, 104, 102240.  
<https://doi.org/10.1016/j.habitatint.2020.102240>

Fabbri, M., Glicker, J., Schmatzberger, S., & Roscini, A. V. (2020). A Guidebook to European Building Policy - Key Legislation and Initiatives. In *Bpie* (pp. 1–56).

Ferreyros, P. (2019). Procedimiento de aprobación automática consideraciones sobre su correcta calificación. *Facultad de Derecho, PUCP*, 1(1), 1–38.  
[https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/169814/Ferreyros\\_Quiñones.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/169814/Ferreyros_Quiñones.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Flores, G. A., Jácome, D. F., Paucar, L. M., & Borja, Y. P. (2021). Herramientas ofimáticas aplicadas en los procesos administrativos en las instituciones del

- cantón Salcedo y Pujilí. *Conciencia Digital*, 4(3).  
<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i3.2.1844>
- Galicia, L. A., Balderrama, J. A., & Edel, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura*, 9(2), 42–53.  
<https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>
- Girado, L. (2018). *El 50% de las construcciones en Colombia son informales*. Arcus Global.
- González, A. L., Machado, J. G., Talavera, M. E., & Sevilla, A. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 33, 52–63. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i33.9608>
- González, B. O., Solórzano, R., & Reynosa, E. M. (2021). Impacto de la automatización de los procesos administrativos. *Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI*, 5(1). <https://doi.org/10.36314/cunori.v5i1.149>
- González, C. (2021). Un impacto (Vial) negativo: barreras brocráticas que afectan las licencias de edificación. *Actualidad Jurídica (1578-956X)*, 55, 23–44.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas de la investigación. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Huaire, E. J. (2019). *Método de investigación*.
- Huapaya, R. (2015). El derecho constitucional al debido procedimiento administrativo en la ley del procedimiento administrativo general de la República del Perú. *Revista de Investigações Constitucionais*, 2(1), 137–165.  
<https://doi.org/10.5380/rinc.v2i1.43659>
- Iberico, J., & Orrego, F. (2014). Trabas en el sector construcción residencial. *Moneda*, 53.
- INDECOPI. (2017). *Manual sobre prevención y eliminación de barreras burocráticas* (p. 40).



- Iveson, K., & Lyons, C. (2019). The informal Australian city. *Australian Geographer*, 50(1). <https://doi.org/10.1080/00049182.2018.1505286>
- Landeau, R. (2012). *Metodología y nuevas tecnologías* (Editorial Alfa (ed.); Primera).
- Malaga, A. (2021). *¿Por qué son importantes las licencias de edificación?* Alferza.
- Malca, D. (2019). *Eficacia de la aprobación automática y del silencio administrativo positivo como mecanismos de simplificación administrativa en procedimientos administrativos sobre licencias de edificación en la Municipalidad Metropolitana de Lima* [Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13484>
- Mandi, N. B. R., Adnyana, I. B. P., & Gunapatniyatsunu, I. P. E. (2019). Factors affecting the success of the building permit licensing service in Denpasar City, Bali Province. *International Journal of Technology*, 10(1), 94–104. <https://doi.org/10.14716/ijtech.v10i1.1543>
- Maraví, M. (2017). Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256. *Revista Ius Et Veritas*, 54(2), 66–99. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.201702.003>
- Martínez, M., & March, T. (2015). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. *Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 20, 107–127.
- Mendoza, M. A., Álvarez, L. K., & Rivera, G. N. (2020). Los procesos administrativos y su contribución en el fortalecimiento de las MiPymes del cantón Quevedo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 56, 1–13. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2150>
- Ministerio de Cultura. (2017). *Bandeja de consulta de procedimientos administrativos y requisitos TUPA* (pp. 1–18).

- Ministerio de Vivienda. (2019). *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Licencias de Habilitación Urbana y Licencias de Edificación* (p. 37).
- Molina, A. (2000). Los Principios del Procedimiento Administrativo en la Ley del Procedimiento Administrativo General: fundamentos, alcances e Importancia. *Derecho & Sociedad*, 1(1), 258–268.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7792465.pdf>
- Mondragón, M. (2014). Correlación de Spearman. *Movimiento Científico*, 8(1), 98–104.
- Municipalidad de Pachacamac. (2017). *Procedimiento administrativo* (p. 28).
- Notilex. (2018). *Obras de edificación*.  
<http://www.lexsoluciones.com/newsletter/notilex-0173/?frame=0>
- Onrubia, J., Pérez, J., & Sánchez, J. (2019). Public sector bureaucracies and economic growth. *Revista Economía Mundial*, 51, 121–138.
- ONU. (2018). *Millones de personas viven sin techo o en casas inadecuadas, un asalto a la dignidad y la vida*.
- ORDENANZA N° 2344-2021. (2021). *Ordenanza que regula las medidas de seguridad durante la ejecución de obras de edificación en el Cercado de Lima y otras disposiciones complementarias*. El Concejo Metropolitano de Lima.  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ordenanza-que-regula-las-medidas-de-seguridad-durante-la-eje-ordenanza-no-2344-2021-1954271-2/>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232.  
<https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Oviedo, H. C., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso Coeficiente Alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4).
- Patrón, P., & Díaz, M. (2018). Procedimiento administrativo electrónico. *Lumen*, 14(1), 106–117. <https://doi.org/10.33539/lumen.2018.v14n1.1209>

- Pedraz, C. G. (2017). *Los asentamientos informales en América Latina, un problema que ha sido una solución*. Agencia Iberoamericana Para Difusión de La Ciencia y La Tecnología.
- Pires, P., Raposo, P., Bernardino, J., & Pedrosa, I. (2020). Emissão de alvarás e pedidos de licenciamento de construção num município : criação de KPI e monitorização de desempenho. *15th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)*, 24–27.  
<https://doi.org/10.23919/CISTI49556.2020.9140828>
- Pozzo, M. I., Borgobello, A., & Pierella, M. P. (2018). Uso de cuestionarios en investigaciones sobre universidad; análisis de experiencias desde una perspectiva situada. *Revista Latinoamericana de Metodología de Las Ciencias Sociales*, 8(2), e046. <https://doi.org/10.24215/18537863e046>
- Ley de Regulación de Habilitaciones urbanas y de Edificaciones. Ley N° 29090, El Peruano 70 (2017).
- Ramos, L. (2012). *Lo agregado y lo discrecional en la potestad tarifaria* [Universidad de Chile].  
[https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/112887/de-ramos\\_l.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/112887/de-ramos_l.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Román, Y., Lozano, G., Cárdenas, J., & Ludeña, G. (2018). Public management and leadership of women in decision-making. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(84). <https://www.redalyc.org/journal/290/29058776013/html/>
- Ruíz, R., & Delgado, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318–1332. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.158](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158)
- Salvador, J. A., Marco, G., & Arquero, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Espanola de Documentacion Científica*, 44(2), 1–17. <https://doi.org/10.3989/REDC.2021.2.1774>

Silva, E., & Delgado, J. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1839–1856.

UN-Habitat. (2015). Temas Hábitat III: Asentamientos Informales. In *Naciones Unidas*.

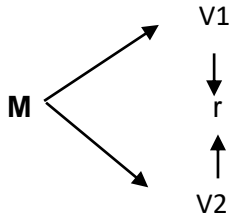
# **ANEXOS**

### Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas
<b>Calificación de proceso administrativo</b>	<p>Todos los procedimientos administrativos que, por exigencia legal, deben iniciar los administrados ante las entidades para satisfacer o ejercer sus intereses o derechos, se clasifican conforme a las disposiciones del presente capítulo, en: procedimientos de aprobación automática o de evaluación previa por la entidad, y este último a su vez sujeto, en caso de falta de pronunciamiento oportuno, a silencio positivo o silencio negativo. Cada entidad señala estos procedimientos en su Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, siguiendo los criterios establecidos en el presente ordenamiento. (Art. 32, Ley 27444)</p>	<p>Para este procedimiento la variable fue operacionalizada tomando en cuenta la Ley 27444. Para ello se elaboró un cuestionario de 13 preguntas, tomando como base las dimensiones e indicadores.</p>	Procedimiento de aprobación automática	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tramite documentario</li> <li>- fiscalización posterior</li> <li>- Formato de presentación</li> </ul>	<p>Ordinal Tipo de Respuestas (Likert)</p> <p>Malo (1) Regular (2) Bueno (3) Muy bueno (4)</p>
			procedimiento con aprobación previa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de evaluación previa con silencio positivo</li> <li>- Procedimientos de evaluación previa con silencio negativo</li> </ul>	
			Normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos para otorgamiento de licencia</li> <li>- Costo de la licencia</li> <li>- Plazos de Evaluación</li> <li>- Plazos de subsanación</li> <li>- Plazos de notificación</li> <li>- Cumplimiento de requisitos</li> </ul>	
			Plazos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vigencia</li> <li>- Satisfacción del administrado</li> <li>- Cumplimiento de tiempo</li> </ul>	
<b>Otorgamiento de licencia de edificación</b>	<p>Constituyen actos administrativos mediante los cuales las municipalidades otorgan autorización para la ejecución de obras de habilitación urbana o de edificación. (Art. 7, Ley 29090)</p>	<p>Para este procedimiento la variable fue operacionalizada tomando en cuenta la Ley 29090.</p> <p>Las licencias de edificación podrán ser objeto de prórroga y modificación, así mismo de desistimiento de manera expresa y a solicitud del interesado, se aplicó un cuestionario evaluado con escala de Likert.</p>	Modalidad de aprobación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modalidad A</li> <li>- Modalidad B</li> <li>- Modalidad C</li> <li>- Modalidad D</li> </ul>	<p>Ordinal Tipo de Respuestas (Likert)</p> <p>Malo (1) Regular (2) Bueno (3) Muy bueno (4)</p>
			Tipo de Edificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nueva edificación</li> <li>- Cercos</li> <li>- Remodelación</li> <li>- Refacción</li> <li>- Demolición</li> <li>- Ampliación</li> <li>- Acondicionamiento</li> <li>- Puesta en valor</li> </ul>	
			Tipo de Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Licencia de Edificación</li> <li>- Modificación de Licencia de Edificación</li> <li>- Pre declaratoria de edificación</li> <li>- Conformidad de obra y declaratoria de Edificación</li> <li>- Anteproyecto en consulta</li> <li>- Licencia de Edificación en Vías de Regularización</li> <li>- Revalidación de licencia de Edificación</li> </ul>	

## Matriz de consistencia

Título: “Calificación del proceso administrativo y otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022”								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Calificación del proceso administrativo					
¿Cuál es la relación entre la calificación del proceso administrativo y otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022?	Determinar la relación entre la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022	Existe relación significativa entre la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Procedimiento de aprobación automática	Tramite documentario Fiscalización posterior Formato de presentación	01 al 05	Malo Regular Bueno Muy bueno	Malo Regular Bueno	[22 – 38] [39 – 54] [55 – 70]
			procedimiento con aprobación previa	Procedimiento de evaluación previa con silencio positivo Procedimientos de evaluación previa con silencio negativo	06 al 09			
			Normativo	Requisitos para otorgamiento de licencia Costo de la licencia Plazos de subsanación Plazos de notificación Cumplimiento de requisitos	10 al 15			
			Plazos	Vigencia Satisfacción del administrado Cumplimiento de tiempo	16 al 20			
Problema Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	Variable 2: Otorgamiento de licencias de edificación					
¿Cómo es la calificación del proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022?	Identificar la calificación del proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022	La calificación del proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022; es bueno	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
¿Cuál es el nivel de otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022?	Identificar el nivel de otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022	El nivel de otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022; es alto	Modalidad de aprobación	Modalidad A Modalidad B Modalidad C Modalidad D	01 - 05	Malo Regular Bueno Muy bueno	Bajo Medio Alto	[21 – 40] [41 – 58] [59 – 77]
¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias	Establecer la relación entre las dimensiones de la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad	Existe relación significativa entre las dimensiones de la calificación del proceso administrativo y el otorgamiento de licencias de	Tipo de Edificación	Nueva edificación Cercos Remodelación Refacción Demolición Ampliación	06 al 13			

de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022?	Provincial de Moyobamba, 2022	edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.		Acondicionamiento Puesta en valor				
¿Cuál es la relación entre de la calificación del proceso administrativo y las dimensiones del otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022?	Establecer la relación entre la calificación del proceso administrativo y las dimensiones del otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022	Existe relación significativa entre la calificación del proceso administrativo y las dimensiones del otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022	Tipo de Proyecto	Licencia de Edificación Modificación de Licencia de Edificación Pre declaratoria de edificación Conformidad de obra y declaratoria de Edificación Anteproyecto en consulta Licencia de Edificación en Vías de Regularización Revalidación de licencia de Edificación	13 al 20			
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>			
<p><b>Diseño:</b> No experimenta, correlacional</p>  <p>Donde: M = Muestra V1 = Calificación del proceso administrativo V2 = Otorgamiento de licencia de edificación r = Relación entre variables</p>		<p><b>Población:</b> La población para este estudio estará compuesta por 73 colaboradores especificadas según cuadro especificado en la población</p> <p><b>Muestra:</b> Por ser pequeña se abarcará la totalidad de la población, siendo 73 colaboradores. Muestreo no probalístico por conveniencia</p>	<p><b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>		<p><b>Descriptiva:</b> se usará el software Microsoft Excel para la trata de información inherente a las variables y dimensiones</p> <p><b>Inferencial:</b> se hará uso del software SPSS versión 26 para las diversas pruebas estadísticas.</p>			



## Instrumento/s de recolección de datos

### Cuestionario: Calificación del proceso administrativo

#### Datos generales:

N° de cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Introducción:

La presente encuesta tiene como intención conocer la calificación del proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 4, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. No existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

TABLA DE VALORACIÓN			
MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1	2	3	4

VARIABLE: CALIFICACIÓN DE PROCESO ADMINISTRATIVO		CODIGO DE RESPUESTAS			
D1	PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN AUTOMÁTICA	1	2	3	4
1	Cómo evalúa Ud. los trámites documentarios para el procedimiento de aprobación automática				
2	Cómo calificas el estado actual del trámite administrativo de aprobación automática				
3	La fiscalización posterior al ingreso del expediente técnico en la Municipalidad Provincial de Moyobamba lo evalúa				
4	Como calificas a los formatos de presentación que realizan los administrados				
5	Que apreciación tiene con el modelo de formatos normados para el desarrollo del procedimiento				
D2	PROCEDIMIENTO CON APROBACIÓN PREVIA				
6	Como califica Ud. el otorgamiento del silencio administrativo positivo de un trámite que no fue respondido a tiempo				
7	Cómo evalúa la rigurosidad de la aplicación del procedimiento de evaluación previa con silencio negativo				
8	Cómo califica el pronunciamiento administrativo que emite el personal técnico del área encargada				
9	Cómo evalúa el trámite administrativo que aún no cuenta con el pronunciamiento por parte del personal técnico del área encargada				
D3	NORMATIVO				
10	Cómo califica los requisitos para otorgamiento de licencia en las distintas modalidades				
11	Cómo considera Ud. los costos para una licencia de edificación				
12	Cómo evalúa los plazos de evaluación en la administración de la Municipalidad Provincial de Moyobamba				
13	Como califica las subsanación que realiza el administrado para el levantamiento de observaciones.				
14	Como califica el plazo de notificación al administrado				

15	Dentro del cumplimiento de requisitos para el trámite administrativo cómo evalúa el grado de entrega de los administrados				
<b>D4</b>	<b>PLAZOS</b>				
16	Cómo evalúa el tiempo de vigencia una vez emitida la licencia de edificación				
17	Cómo evalúa la satisfacción del administrado en cuanto al plazo de entrega por parte del personal técnico				
18	Cuál es su percepción en cuanto a la entrega de una licencia de edificación en las distintas modalidades				
19	Cuál es el estado actual de un trámite de licencia de edificación en cuanto a su otorgamiento cumpliendo con todos los pagos de acuerdo a ley				
20	Como considera al cumplimiento del tiempo de entrega de las licencias de edificación				

## Cuestionario: Otorgamiento de licencia de edificación

### Datos generales:

N° de cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

La presente encuesta tiene como intención identificar el nivel de otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 4, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. No existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

<b>TABLA DE VALORACIÓN</b>			
<b>MALO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENO</b>	<b>MUY BUENO</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

<b>VARIABLE: OTORGAMIENTO DE LICENCIAS DE EDIFICACIÓN</b>		<b>CODIGO DE RESPUESTAS</b>			
<b>D1</b>	<b>MODALIDAD DE APROBACIÓN</b>	1	2	3	4
1	Cómo considera los tramites de la licencia en la modalidad A teniendo en cuenta que es automático				
2	En general como evalúa la modalidad A considerando que es un procedimiento de aprobación automática				
3	Cómo evalúa la modalidad B considerando que es revisada en la misma Municipalidad por el personal técnico del área de Planeamiento Territorial, Transporte y Control Urbano				
4	Cómo evalúa la modalidad C considerando que es evaluada por la comisión técnica del colegio profesional de Ingenieros y Arquitectos				
5	Cuál es su percepción en cuanto a la modalidad D con la cantidad de licencias que se emiten al año				
<b>D2</b>	<b>TIPO DE EDIFICACIÓN</b>				
6	Para el otorgamiento de licencias de nueva edificación cómo evalúa el resultado en la eficiencia del procedimiento				
7	Cómo evalúa el otorgamiento de licencias para cercos perimétricos en la ciudad de Moyobamba				
8	Como califica el desarrollo de la licencia de remodelación de un determinado proyecto				
9	Como estima el proceso de la licencia de refacción de un proyecto de vivienda				
10	Cómo evalúa el desarrollo de un trámite administrativo para el otorgamiento de la licencia para demolición				
11	Cómo evalúa el tiempo del trámite de una licencia de ampliación				
12	Como califica el proceso de la licencia de acondicionamiento de un determinado proyecto				
13	Considera Usted que las obras de puesta en valor son importantes para el trámite administrativo de la Municipalidad				
<b>D3</b>	<b>TIPO DE PROYECTO</b>				

14	Cómo evalúa la emisión de las licencias de edificación emitidas en la Municipalidad Provincial de Moyobamba				
15	Cómo evalúa el tiempo que toma evaluar la modificación de licencia de edificación en las distintas modalidades				
16	Como califica el desarrollo de la pre declaratoria de edificación de un determinado proyecto considerando que es un trámite administrativo para la inscripción ante registros públicos				
17	Cómo evalúa la calificación del trámite de conformidad de obra y declaratoria de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba				
18	En cuanto al armado del expediente técnico según el TUPA para un anteproyecto en consulta; como califica el procedimiento administrativo				
19	Cómo evalúa el trámite de licencia de edificación en vías de Regularización				
20	Como califica el tiempo de trámite para una revalidación de licencia de Edificación.				

#### Anexo 4. Validación de los instrumentos de investigación

Variables	N.º	Especialidad	Promedio	Opinión
Calificación del proceso administrativo	1	Maestro en Gestión Pública	4.6	Aplicable
	2	Maestro en Gestión Pública	4.5	Aplicable
	3	Maestro en Gestión Pública	4.6	Aplicable
Otorgamiento de licencias de edificación	1	Maestro en Gestión Pública	4.7	Aplicable
	2	Maestro en Gestión Pública	4.8	Aplicable
	3	Maestro en Gestión Pública	4.7	Aplicable

# Validación de los instrumentos de investigación



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mtro. Miguel Ángel Pino Gutiérrez  
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
Especialidad : Ingeniero de Sistemas e Informática (Especialista SIGA-SIAF)  
Instrumento de evaluación : Calificación del Proceso Administrativo  
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cinthya Dessiré Arbaiza Rojas

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calificación del Proceso Administrativo.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calificación del Proceso Administrativo.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calificación del Proceso Administrativo.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>45</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

CUESTIONARIO APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Moyobamba, 04 de octubre de 2022

ING. MIGUEL ÁNGEL PINO GUTIÉRREZ  
CIP, 189900  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mtro. Miguel Ángel Pino Gutiérrez  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Ingeniero de Sistemas e Informática (Especialista SIGA-SIAF)  
 Instrumento de evaluación : Otorgamiento de Licencias de Edificación  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cinthya Dessirè Arbaiza Rojas

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Otorgamiento de Licencias de Edificación.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Otorgamiento de Licencias de Edificación.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Otorgamiento de Licencias de Edificación.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

CUESTIONARIO APTO PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Moyobamba, 04 de octubre de 2022



ING. MIGUEL ÁNGEL PINO GUTIÉRREZ  
 CIP. 189900  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mtro. Nixon Omar Fernández Carrión  
 Institución donde labora : Gobierno Regional de Ayacucho  
 Especialidad : Ingeniero de Sistemas e Informática (Especialista en Gobierno Digital)  
 Instrumento de evaluación : Calificación del Proceso Administrativo  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cinthya Dessiré Arbaiza Rojas

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calificación del Proceso Administrativo.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calificación del Proceso Administrativo.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calificación del Proceso Administrativo.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>46</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

INSTRUMENTO APTO PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Moyobamba, 05 de octubre de 2022



ING. NIXÓN OMAR FERNÁNDEZ CARRIÓN  
 CIP. 244464  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mtro. Nixon Omar Fernández Carrión  
 Institución donde labora : Gobierno Regional de Ayacucho  
 Especialidad : Ingeniero de Sistemas e Informática (Especialista en Gobierno Digital)  
 Instrumento de evaluación : Otorgamiento de Licencias de Edificación  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cinthya Dessiré Arbaiza Rojas

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Otorgamiento de Licencias de Edificación.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Otorgamiento de Licencias de Edificación.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Otorgamiento de Licencias de Edificación.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO APTO PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Moyobamba, 05 de octubre de 2022



ING. NIXON OMAR FERNÁNDEZ CARRIÓN  
 CIP. 244464  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : MSc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Maestro en Gestión Empresarial  
 Instrumento de evaluación : Calificación del proceso administrativo  
 Autor (s) del instrumento (s) : Cinthya Dessiré Arbaiza Rojas

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calificación del proceso administrativo.</b>					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calificación del proceso administrativo.</b>					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calificación del proceso administrativo.</b>					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X		
<b>PUNTAJE TOTAL</b>							<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento muestra coherencia metodológica, por lo que procede su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.8

Tarapoto, 14 de noviembre de 2022



M. Sc. Segundo Rodríguez M.  
 Colp. CLAD 7097

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : MSc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Maestro en Gestión Empresarial  
 Instrumento de evaluación : **Otorgamiento de licencia de edificación**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Cinthya Dessiré Arbaiza Rojas

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Otorgamiento de licencia de edificación</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Otorgamiento de licencia de edificación.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Otorgamiento de licencia de edificación.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento muestra coherencia metodológica, por lo que procede su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.7

Tarapoto, 11 de noviembre de 2022



M. Sc. Segundo Saúl Rodríguez M.  
 Coleg. CLAD 7097

## Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos de investigación

### V1: Calificación del proceso administrativo

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	20

### V2: Otorgamiento de Licencias de Edificación

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	20

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE MOYOBAMBA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"  
Gerencia Municipal

Moyobamba, 20 de setiembre del 2022.

**CARTA N° 266-2022-MPM/GM**

Sra.:

ARQ. CAP: 25095 CINTHYA DESSIRE ARBAIZA ROJAS

Prolongación Iquitos N° 409 – Barrio de Calvario

Celular N° 928884711

ASUNTO : REMITE AUTORIZACION.

REF. : SOLICITUD S/N – EXP. N° 470623

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente a nombre de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, en atención al documento de la referencia, se autoriza a la Arq. Cinthya Dessiré Arbaiza Rojas, estudiante de la Escuela de Post grado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo – Sede Tarapoto realice trabajo de investigación titulada "CALIFICACION DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y OTORGAMIENTO DE LICENCIAS DE EDIFICACION EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA 2022".

Sin otro particular, me suscribo de usted, expresándole las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente;

C.C.  
Archivo  
EXP. N° 470623



Firmado Digitalmente por :  
SILVA CHÁVEZ MANUEL MOISES  
Cargo: GERENTE MUNICIPAL  
Motivo: Soy autor del documento  
Fecha: 20.09.2022 08:41:23-0500



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico de la MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA  
generado en concordancia por lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e Integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente  
dirección web <http://177.73.254.74/validador/5f4e402-f5e6-4e72-ba70-8c24d12cf5d6.pdf>



43	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
44	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	55
45	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	53
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
47	4	3	4	3	1	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	68
48	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	45
49	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
51	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	49
52	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	47
53	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
54	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	53
55	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	42
56	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
57	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	50
58	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	54
59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	41
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	57
61	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
62	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	39
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
64	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	53
65	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	60
66	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	42
67	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
70	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
71	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
72	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
73	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	55

## Otorgamiento de licencias de edificación

ENCUEST.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	SUMA VARIABLE
1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	37
2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	63
3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	55
4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39
5	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45
6	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	64
7	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
9	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
10	4	4	3	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46
11	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	44
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	57
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
14	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	69
15	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	43
16	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	50
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
18	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	70
19	3	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	45
20	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	46
21	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	55
22	4	4	4	3	3	1	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	48
23	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	43
24	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	41
25	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	50
26	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
27	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	34
28	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	50
29	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	54
30	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	58
31	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	42
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	41
33	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	44
34	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	69
35	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	37
36	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	63
37	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	55
38	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39
39	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45
40	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	64
41	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
43	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
44	4	4	3	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46
45	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	44





## Anexo 7. Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



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

#### Datos Generales

Nombre de la Institución:	RUC: 20146806679
Municipalidad Provincial de Moyobamba	
Nombre del Titular o Representante legal:	
C.P.C. Manuel Moisés Silva Chávez	DNI: 27077312

#### Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calificación del proceso administrativo y otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022	
Nombre del Programa Académico: Programa Académico de Maestría en Gestión Pública	
Autor: Cinthya Dessiré Arbaiza Rojas	DNI: 72845702

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

Moyobamba, 20 de setiembre de 2022



Firmado Digitalmente por :  
SILVA CHÁVEZ MANUEL MOISES  
Cargo : GERENTE MUNICIPAL  
Motivo: Soy autor del documento  
Fecha: 20.09.2022 08:43:44-0500

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



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Calificación del proceso administrativo y otorgamiento de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022", cuyo autor es ARBAIZA ROJAS CINTHYA DESSIRÉ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER : 42445436 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5055-9222	Firmado electrónicamente por: RHORNAR el 04-01- 2023 16:30:01

Código documento Trilce: INV - 1001806