



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Manual de procedimientos de verificación técnica para la
eficiencia del control urbano en la Municipalidad Distrital de José
Leonardo Ortiz.**

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

AUTOR:

Alvarez Garcia, Victor Hugo (ORCID: 0000-0003-0227-8973)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta investigación principalmente a mi padre, al que Dios lo tiene en su gloria, el hombre que forjó a la persona y profesional que soy, quien me enseñó que en la vida la exigencia nace de uno mismo. A mi pareja, por su amor incondicional y su apoyo permanente.

A mi madre y mis cuatro hijos, a quienes, con este logro en la vida, les doy un ejemplo de superación.

Y por último a aquellos docentes y amigos, que a lo largo de mi vida han forjado en mí, ese espíritu de lucha y emprendimiento.

Víctor Hugo

Agradecimiento

A mi asesor, el Dr. Manuel Ramos de la Cruz, por el esfuerzo y dedicación mostrada a encaminar esta investigación.

A los funcionarios y exfuncionarios, tanto de la GDUI de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz como del Colegio de Arquitectos del Perú - Regional Lambayeque, por facilitar los permisos e información documental que sirvieron de base para la presente investigación.

A aquellos Inspectores Municipales de Obra que me brindaron su apoyo y valioso tiempo.

Víctor Hugo

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de abreviaturas.....	v
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos para la investigación	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
VIII. PROPUESTA	33
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de abreviaturas

CAP	: Colegio de Arquitectos del Perú.
CAPECO	: Cámara Peruana de la Construcción.
CIP	: Colegio de Ingenieros del Perú.
CISMID	: Centro Peruano Japonés de Investigaciones Sísmicas y Mitigación de Desastres.
CRIMO	: Coordinador Regional de Inspectores Municipales de Obra.
CUIS	: Cuadro Único de Infracciones y Sanciones.
DS	: Decreto Supremo.
GADM	: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal.
GDUI	: Gerencia de Desarrollo Urbano e Infraestructura.
HU	: Habilitación Urbana
IMO	: Inspector Municipal de Obra.
INDECI	: Instituto Nacional de Defensa Civil.
MDJLO	: Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz
MPT	: Municipalidad Provincial de Trujillo.
OCDE	: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.
OM	: Ordenanza Municipal
RM	: Resolución Ministerial.
RNE	: Reglamento Nacional de Edificaciones.
SEGIPSA	: Sociedad Estatal de Gestión Inmobiliaria del Patrimonio.
SGOPYCU	: Subgerencia de Obras Privadas y Control Urbano.
SGFT	: Subgerencia de Fiscalización Tributaria.
UNI	: Universidad Nacional de Ingeniería.

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de metas alcanzadas.....	19
Tabla 2. Nivel de productividad	20
Tabla 3. Nivel de satisfacción del usuario	21
Tabla 4. Nivel de calidad del servicio	22
Tabla 5. Validación de la propuesta	25
Tabla 6. Operacionalización de las variables	41
Tabla 7. Alfa de cronbach	49
Tabla 8. Matriz de consistencia	52
Tabla 9. Estadística por elemento	53
Tabla 10. Cronograma general de actividades	61
Tabla 11. Esquema de capacitación	62
Tabla 12. Esquema de talleres.....	64

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de eficiencia del control urbano	23
Figura 2. Coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach de prueba piloto variable Eficiencia del control urbano	49
Figura 3. Base de datos	50
Figura 4. Proceso del Manual del Procedimiento de Verificación Técnica	55
Figura 5. Principios de la propuesta.	56
Figura 6. Procesos propuestos.....	58

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo proponer un manual de procedimientos de verificación técnica para mejorar la eficiencia del control urbano en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz. La metodología fue de tipo básica con diseño no experimental, como población se tomó en consideración a 41 personas de las cuales dos fueron funcionarios de la municipalidad y 37 IMOs (inspectores municipales de obras); se utilizaron técnicas (encuesta) e instrumentos (cuestionario) para recolectar los datos y poder identificar la problemática actual. Como resultado sobre el análisis del nivel de eficiencia del control urbano en relación con las verificaciones técnicas en la MDJLO, se puede constatar que un 52% de los encuestados señalan que el nivel es bajo, mientras que un 29.1% manifiestan que presentó un nivel medio y el 18.9% afirman que es alto. Se elaboró un diseño de manual de verificación técnica denominada como “MAVETEC” el cuál tiene como fin optimizar y mejorar los procesos relacionados a las verificaciones técnicas de infraestructuras del distrito de José Leonardo Ortiz, asimismo, estará enmarcada dentro de los lineamientos técnico-legales para complementar la normativa vigente sobre el proceso de Verificación Técnica en la GDUI, teniendo como finalidad proponer y aprobar la implementación del manual para el desarrollo del proceso de la Verificación Técnica en la GDUI de la MDJLO y plantear diversas capacitaciones de manera progresiva para los funcionarios de la municipalidad e IMOs en el proceso de verificación técnica.

PALABRAS CLAVE: Manual de procedimientos, control urbano, eficiencia e infraestructuras.

Abstract

This study begins with the objective of proposing a manual of technical verification procedures to improve the efficiency of urban control in the Municipality of José Leonardo Ortiz; The methodology was of a basic type with a non-experimental design. 39 people were taken into consideration as population, of whom two were municipal officials and 37 IMO (municipal works inspectors); Techniques (survey) and instruments (questionnaire) were used to collect data and identify the current problem. As a result of the analysis of the level of efficiency of urban control in relation to technical verifications in the MDJLO, it can be seen that 52% of respondents indicate that the level is low, while 29.1% state that it presented a medium level and 18.9% affirm that it is high. A technical verification manual design called "MAVETEC" was drawn up, which aims to optimize and improve the processes related to technical verifications of infrastructures in the José Leonardo Ortiz district, and will also be framed within the technical guidelines- regulations to complement the current regulations on the Technical Verification process in the GDUI, with the purpose of proposing and approving the implementation of the manual for the development of the Technical Verification process in the GDUI of the MDJLO and proposing various training progressively for the municipal officials and IMOs in the technical verification process.

KEYWORDS: Procedures manual, urban control, efficiency and infrastructures.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, los países desarrollados y en vía de desarrollo, toman muy en serio el tema de la calidad de las edificaciones y el control urbano de sus ciudades, debido al control de los gobiernos locales para que los proyectos se ejecuten tal conforme fueron aprobados y sin pasar por alto el cumplimiento de la normativa urbanística, como por ejemplo podemos ver el caso de Suecia en el año 2015, sufría de una falta de control en los procesos constructivos y por lo que se propuso la creación de la “Building Commission”, que se creó con el objetivo de incrementar la seguridad de los edificios con una inspección técnica exhaustiva (Sanjee & Samiksha, 2020).

Asimismo, en la India un estudio realizado por (Preethi, 2017) hace referencia que el mal control de la realización de los diversos proyectos de construcción, y diversos factores externos pueden producir a un largo plazo problemas de calidad, debido que no se logran cumplir con los estándares y requerimientos mínimos.

En Nueva Zelanda, se realizaron algunos estudios que tuvieron como resultado la evidencia sobre defectos en la construcción de edificaciones de tipo residencial, esto debió a una deficiente documentación técnica aunado a un limitado proceso de inspección dentro del proceso constructivo (Ebun, Tookey, & Olabode, 2015).

En América del Sur, se estudió el caso de Ecuador, se percibe que muchas edificaciones no habían seguido un correcto proceso constructivo, presentándose daños graves y en algunos casos llegando al colapso de dichas edificaciones; debido a la ausencia de la rigurosa inspección técnica, por lo que se decidió a partir de allí, que toda construcción en la ciudad de Guayaquil debía contar con la aprobación de un fedatario, ingeniero civil o arquitecto que tenía que estar acreditado por la Cámara de la Construcción de esa ciudad.

A nivel nacional, desde la promulgación de la (Ley 29090) en el año 2007, la cual dio inicio a las verificaciones técnicas a cargo de profesionales acreditados por los colegios profesionales de ingenieros y arquitectos, esta ha sufrido más de 10

modificatorias en el transcurso de los años, las mismas que solo han tratado de adecuarla para el objetivo que fue creada, la promoción de la inversión privada en el sector construcción y la reducción de barreras burocráticas para la obtención de licencias de habilitación urbana y edificación, dejando de lado un tema muy importante, la calidad y seguridad de las obras, además del control urbano de la ciudad.

A nivel nacional, el diario (El Comercio, 2018) agrega una grave problemática al tema de investigación, que es la informalidad en el sector, arrojando un estudio del instituto CAPECO, un 70.00 % de viviendas informales y siendo el caso más grave para los sectores periféricos de las ciudades, llegando a fluctuar entre un 80.00 % a 90.00 % según el estudio del CISMID-UNI, indicando además que no solo basta el hecho de contar con una vivienda formal sino que además se debe contar con un profesional competente durante todo el proceso constructivo, complementado esto, con la necesaria inspección municipal.

A nivel local, (Vega, 2019) por medio del diario la República, informó que un estudio realizado por el Instituto CAPECO en la región Lambayeque, dio como resultado un 70% de viviendas informales, además se precisó que inmerso en dicha informalidad se encontró inmerso el factor de la corrupción, específicamente la que se dado en las municipalidades, lo que se refleja en la deficiente elaboración de los expedientes técnicos y en la ausencia de una correcta supervisión.

No se puede dejar de indicar que la realidad a nivel general el control urbano se ve afectado de la gran informalidad del sector, llegando a afectar también lo formal, casos que justamente hemos visto dentro de la presente investigación, de proyectos que trasgreden sus propios expedientes aprobados por la municipalidad y como consecuencia las condiciones con que fueron emitidas sus licencias, incumpliendo también los parámetros urbanísticos a los que debieron sujetarse, lo mismo que debe ser corregido y sancionado.

Debe quedar claro que el tema de estudio, solo se centró en el proceso de verificación técnica de los proyectos de habilitaciones urbanas y edificaciones que contaron con licencias emitidas por la municipalidad en el año 2019 y como es que

estas influenciaron en el control urbano del distrito de José Leonardo Ortiz, es decir, si los informes de verificación técnica realizados por los Inspectores Municipales de Obra, incidieron sobre el control urbano del distrito.

Para identificar el problema del presente estudio se realizó la siguiente pregunta: ¿Un manual de procedimientos de verificación técnica logrará mejorar la eficiencia del control urbano en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz

La justificación teórica del presente estudio se centró en ver la problemática del control urbano en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz y buscar dentro del marco normativo vigente que la función realizada por los IMO, ayude de alguna manera a ser parte de la solución al problema, dentro de los casos en donde los administrados formalmente construyen sus edificaciones, esto con la propuesta de un manual de procedimientos de verificación técnica, el mismo que como instrumento dentro de lo administrativo, pretende mejorar el nivel de eficiencia del control urbano de la ciudad.

En el aspecto técnico normativo se justificó por el hecho de que las habilitaciones urbanas y edificaciones, significan una inversión económica por parte de los propietarios o inversionistas, siendo la supervisión de obra un servicio que debería ser una garantía de que esa inversión se realice dentro del marco técnico-normativo, respetando los procesos constructivos y el proyecto aprobado, así como todo lo que esto involucra, servicio que además debería ser aprovechado por la municipalidad para el control urbano de la ciudad.

El Objetivo General del presente estudio fue: Proponer un manual de procedimientos de verificación técnica para mejorar la eficiencia del control urbano en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, teniendo tres objetivos específicos, O1: Identificar el nivel de eficiencia del Control Urbano con relación a las verificaciones técnicas de las licencias de habilitación urbana y edificación. O2: Diseñar un manual de procedimientos de verificación técnica y O3: Validar el manual de procedimientos de verificación técnica por expertos.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes, tenemos que, a nivel internacional, los países desarrollados y en vías de desarrollo, presentan ciertas coincidencias en los problemas en el sector construcción; y a lo cual nuestro país no es ajeno.

(Topchiy, Shatrova, & Yurgaytis, 2018) brindan una perspectiva general de la importancia de la supervisión integrada en la construcción como herramienta para reducir los riesgos en los procesos constructivos y con ello las responsabilidades que puedan traer a los contratistas por mala ejecución. Concluyendo, que la supervisión de la obra sobre la calidad de los materiales y de los procesos constructivos, permite reducir el riesgo de malas medidas durante las pruebas de diseño de materiales, equipos y/o productos, así como evitar el registro incorrecto de resultados en las pruebas, lo que evita la incorporación de defectos en la obra.

(Erazo & Villagrán, 2017) tenían como objetivo determinar si en el GADM del Cantón Chambo de Ecuador, se había cumplido con los procedimientos de fiscalización en el área de infraestructura desde enero del 2013 a diciembre del 2015, concluyendo que sólo el 75.00 % cumplió, así mismo, hace incidencia sobre la calidad formativa del fiscalizador, recomendando que deberán ser profesionales con la experiencia y conocimiento necesario para desempeñar las funciones que la institución exija, finalmente, indica que el buen desarrollo de la obra depende de este fiscalizador durante el tiempo que dure la construcción.

(Moya, 2017) respecto a las responsabilidades civiles de los profesionales de la construcción en relación al código civil y la normativa constructiva en Chile, concluye que el país cuenta con una normativa sólida para que el cliente sienta protegida su inversión, así mismo, resalta que es parte de la responsabilidad de los profesionales una adecuada supervisión de todos los procedimientos con la finalidad de llegar a estándares altos de calidad en la ejecución de la obra, así mismo, debido a que en la zona se convive con una amenaza natural constante, se tiene que ser exigente en erradicar las malas prácticas de contratistas.

(Lobato, 2017) se refiere a las políticas urbanas, específicamente a las que se refieren al suelo urbano, donde si bien es cierto la demanda de los ciudadanos por el acceso a una vivienda es una constante de la realidad argentina, la mayoría de los gobiernos locales, no ven esta problemática en su dimensión correcta, reduciéndola a acciones de tipo regulatorio con la aplicación de códigos de edificación y zonificación. En otras palabras, a pesar que existe una creciente demanda de acceso al suelo (bajo modalidades formales como lo son la compra y venta, e informales como lo son la invasión de tierras).

(Ojeda, 2017) tenía como objetivo analizar la presentación de las etapas del proceso para la emisión de Licencias de Edificación en la MDB en el 2014, concluyendo que existe un deficiente nivel de interpretación y cumplimiento de la normativa, y que existe una pobre calidad en los expedientes técnicos presentados así como la presencia de un pobre grado de capacitación en el personal administrativo delegado a la recepción de expedientes, lo cual es común en diferentes municipalidades de nuestro país, influyendo significativamente en el proceso de Verificación Técnica una vez emitida la licencia, ya que se desarrolla en base documentación deficiente.

Finalmente, entre las consecuencias, (Philips, Makanju, Ikpeme, & Ibrahim, 2016) analizan las causas del colapso de edificios en Nigeria, concluyendo que la cantidad de estos es significativo y que ocasionan un daño importante en el crecimiento y progreso de la industria de la construcción, indicando que es responsabilidad del gobierno el generar una normativa más sólida, de los cuerpos reguladores de fiscalizar los procesos constructivos en el país, de los contratistas de asegurar la calidad y seguridad del proceso constructivo, de los profesionales y de los trabajadores en estar calificados y capacitados.

(Franco, 2016) en su investigación enfocada a analizar la potestad sancionadora de los GADM de Ecuador, señala que las autoridades municipales competentes deben dar cumplimiento a lo que establece la constitución, los códigos, reglamentos, ordenanzas, entre otros, para que en el país impere el orden y la tranquilidad, estando en todas sus facultades de sancionar a los infractores, dentro de un marco de racionalidad, con el fin de evitar que la normativa quede

como “letra muerta” y que su incumplimiento conlleve a consecuencias palpables y disuasivas para el infractor.

(Oliver, 2016) indica que, en las ciudades colombianas, se evidencia una tendencia al desarrollo inmobiliario, el mismo que está orientado a buscar el mayor aprovechamiento del suelo, el mismo que no se ajusta a la normativa y disposiciones existentes con respecto al ordenamiento territorial. Dicha investigación diagnóstica con una propuesta de solución, orientando el desarrollo de la política urbana, al uso de instrumentos y normativa para el Control Urbano, con el objetivo de identificar las fallas existentes en sus diferentes niveles, los cuales impiden un efectivo cumplimiento de la función de Control Urbano.

(Shehu, 2016) en su análisis de los diferentes defectos en el diseño y la construcción de obras residenciales en Nigeria, concluye que la búsqueda de factores que influyen en la sostenibilidad de los mismos es fundamental, y que la mayoría de defectos pudieron ser prevenidos fácilmente. Entre los problemas identificados más destacados están: uso de materiales deficientes, pobre supervisión de obra, falta de control de calidad y ocupación de trabajadores no calificados.

A nivel nacional, (Valdivia, 2017) en su análisis alrededor de la potestad de fiscalización de la administración pública en el Perú, dentro del contexto de los retos que ofrece la OCDE, concluye que son efectivos los procedimientos administrativos sancionadores si se pone énfasis a la forma correcta en la que debe hacerse la actividad inspectora relacionado a la observación de principios, garantías y deberes inherentes a la administración pública, ya que por más que las sanciones a las conductas ilícitas se compendien en una normativa, esto no será efectivo si la inspección pierde su naturaleza, ya que estas actividades previas a la sanción permiten el correcto inicio de un proceso sancionador.

(Gutiérrez, B., 2017) cuya investigación se orienta a analizar la relación existente entre el procedimiento de fiscalización de la Subgerencia de Edificaciones de la Municipalidad Provincial de Trujillo y el procedimiento de Regularización de construcciones municipales en el año 2017, concluyendo en un resultado negativo,

visto que sólo el 11.00 % de los procesos sancionadores presentan un expediente de regularización ingresado, además que, se determina que existe un desconocimiento general en la población sobre las normas de edificación y que no existe en la administración pública un papel orientador que ayude al administrado a seguir un proceso constructivo adecuado, originando la proliferación de edificaciones con alta vulnerabilidad ante los fenómenos naturales.

A nivel local, (Suclupe, 2017) en su investigación orientada a generar una metodología práctica que permita determinar la vulnerabilidad en la estructura de las viviendas del Pueblo Joven 9 de Octubre Primer Sector del distrito Chiclayo, con respecto a que la mayoría de viviendas son construidas sin el asesoramiento de un profesional competente, con un total desconocimiento de la normativa en edificaciones, con materiales de baja calidad y sin cumplir con los procesos constructivos, lo cual ha generado que el 100% de las viviendas presenten una vulnerabilidad media y/o moderada, razón por la cual, dichas edificaciones pueden colapsar ante un eventual sismo de elevada magnitud, debido a la falta de control.

(Valverde, 2017) en su investigación en relación al riesgo sísmico de las viviendas autoconstruidas en el distrito de Pueblo Nuevo, concluye que existe un nivel alto de vulnerabilidad sísmica, en un total del 72% de las viviendas, debido a los inadecuados materiales y procedimientos técnicos usados, así como, por contar con una pobre mano de obra, con lo cual, entre sus recomendaciones, señala que es necesario contar con la supervisión de la entidad municipal para evitar desgracias ante un movimiento sísmico.

Las teorías administrativas como la científica de Frederick Taylor y la clásica de Henry Fayol que tienen relación con el fortalecimiento de las organizaciones sin ánimo de lucro (Almanza, Carderón, & Vargas, 2018), así mismo se empleará la teoría de la administración estratégica a través de la matriz PEYEA (Posición Estratégica y Evaluación de la Acción) diseñada por Allan Rowe, R. Mason y K. Dickel; que tiene como objetivo determinar cuáles son las estrategias más adecuadas para una organización una vez definidas sus posiciones estratégicas interna y externa. Se obtienen las estrategias adecuadas para la organización, de

esta manera se identifican las dimensiones sobre las cuales hacer énfasis para plasmar un plan de mejora de la institución o entidad (Torres, 2014).

La administración es de suma importancia para cualquier empresa privada u organismo del estado donde su éxito estará ligado directa e indirectamente a una buena administración. Henri Fayol realizó propuestas que con el paso del tiempo se convirtieron en doctrinas, principios y teorías que en la actualidad son las bases para la realización de un excelente desempeño administrativo. Razones que hicieron que Fayol sea considerado en la actualidad “El padre de la Administración Moderna” (Almanza, Carderón, & Vargas, 2018).

Para Fayol, los procedimientos administrativos eran instrumentos de suma importancia y necesarios para la buena dirección de toda empresa debido a que permitían el diagnóstico y la solución de diferentes problemáticas, propias de las organizaciones de su tiempo. Es por ello, que las investigaciones de Fayol se enfocaron hacia todas las empresas y hacia el Estado. Conforme fueron madurando sus investigaciones, se llegó a convencer de que los principios administrativos podían ser aplicado a los diferentes tipos de empresa, cualquiera que fuese su naturaleza, objetivos y magnitud.

Conceptualmente se puede definir al manual como un documento elaborado sistemáticamente que indica de manera clara las actividades a realizar por cada uno los miembros del área o sector de un organismo que intervienen en un procedimiento administrativo, así como la forma en que lo harán, ya sea individualmente o de forma conjunta.

El principal objetivo de los manuales administrativos es el de instruir al personal en cuanto a aspectos tales como funciones, relaciones, procedimientos, políticas, objetivos, normas, etc., esto con el fin de lograr una mayor eficiencia en el trabajo, permitiendo la ejecución correcta de cada una de las actividades que se realizan en la empresa o entidad gubernamental (Rodríguez, 2012).

Dentro de la clasificación de los manuales administrativos, por su contenido encontramos el manual de procedimientos, el mismo que es objeto del presente estudio (Franklin, 2014).

El manual de procedimientos es una herramienta administrativa que permite describir de una manera pormenorizada las actividades que se desarrollan en la organización, instrumento que permite contribuir con los procedimientos internos que se llevan a cabo en una o varias áreas.

La estructura del manual de procedimientos es la siguiente: Introducción, índice, contenido, objetivo, áreas de aplicación, procedimientos operativos, responsables, políticas, conceptos, procedimientos, formularios, diagrama de flujo, glosario de términos.

El manual de procedimientos es "un instrumento de apoyo en el que se encuentran de manera sistemática los pasos a seguir, para ejecutar las actividades de un puesto determinado y/o funciones de la unidad administrativa" (Gómez, 2001).

De acuerdo con la definición anterior se puede concluir que, si un manual de procedimientos se encarga de describir de forma detallada, y enfatiza en cada paso de una determinada actividad, entonces, dicho documento adquiere mucha relevancia para las personas que pertenezcan a una organización o independientemente a un área en específico.

(Palma, 2005) nos indica que el manual de procedimientos es un documento del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Los Manuales de Procedimientos son "un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo" (Duhakizatus, 2008).

De acuerdo con lo expuesto anteriormente se puede decir que un manual de procedimientos es un documento de apoyo para el personal de una entidad o área

de la entidad, el cual contiene políticas, controles un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en una tarea específica.

Los procedimientos especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. Por ejemplo: procedimiento para pago de nómina, cobro de cuentas, etc.

Contar con un Manual de Procedimientos genera ventajas a la institución o unidad administrativa para la que se diseña, y en especial para el empleado, ya que le permite cumplir en mejor tiempo con sus objetivos particulares, y utilizar los mejores medios, para así contribuir a los objetivos institucionales.

Dicho manual ofrece entre sus ventajas, el que permite fundamentar los procedimientos bajo un Marco Jurídico - Administrativo establecido, contribuye a la unificación de los criterios en la elaboración de las actividades y uniformidad en el trabajo, estandariza los métodos de trabajo, ayuda al desarrollo de las actividades de manera eficiente y permiten conocer la ubicación de los documentos en general. La ubicación consiste en identificar dentro del procedimiento el lugar físico en donde se encuentran los documentos que acompañan a las actividades, éste puede ser: archivero, computadora, diskette, escritorio, almacén, entre otras, entre otros.

La eficiencia administrativa tiene que ver con los resultados que se obtienen para la organización, en el tiempo estipulado para cumplirlos. (Vélez, 2017) informa que: “La eficacia es el grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir cuánto de los resultados esperados se alcanzó y la eficiencia es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible”. Para alcanzarla es necesaria la aplicación de recursos, instrumentos, personal y tiempo por igual.

Importancia de la eficiencia administrativa se debe a que permite a la organización mantenerse en el mercado. (Mokate, 2015) menciona que: “Reflejan un conjunto particularmente relevante para el análisis de iniciativas apoyadas con recursos públicos, pues refleja algunos aspectos de la promoción de equidad y de las demandas sobre la manera en que se usan los recursos. Si existe eficiencia en

el desarrollo de las operaciones empresariales, se ayuda a la organización a la consecución de sus metas y objetivos, lo cual es beneficioso para todos quienes forman parte de ella.

La eficiencia se alcanza cuando en la organización se utilizan los recursos disponibles para llevar a cabo una planificación de acuerdo a la cantidad y tiempo definidos en el proceso administrativo.

La eficiencia se relaciona con la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios, sobre todo, si estos son públicos, pues generan confiabilidad de parte de la población que tiene acceso a ellos, creando seguridad y aporte al desarrollo socioeconómico del sector en el que se encuentra.

La inducción es un elemento muy importante para las organizaciones, pues permite que los colaboradores conozcan con exactitud qué es lo que deben y no deben hacer en su cargo de trabajo (Runa, 2017).

Es un proceso para mejorar la productividad de los empleados, mediante programas de aprendizaje, logrando un continuo desarrollo de habilidades, elevando la competitividad tanto del empleado como de la empresa. Los programas de capacitación incluyen en el apoyo que el patrón brinde a sus trabajadores para iniciar, continuar, o completar los ciclos.

Permite a los colaboradores conocer con exactitud los pasos a seguir para la ejecución efectiva de cada una de las actividades relacionadas con su cargo de trabajo, evitando retrasos, problemas entre compañeros y la permanencia de éste en la empresa por el desempeño eficiente de las tareas y responsabilidades que le han sido asignadas.

Si bien la (Ley Orgánica de Municipalidades 27972, 2003), no establece explícitamente la competencia municipal sobre el control urbano queda implícita en los siguientes artículos: artículo 46º Sanciones, que define las sanciones que puede aplicar la autoridad municipal, las que pueden ser de: multa, suspensión de autorizaciones o licencias, clausura, decomiso, retención de productos y mobiliario,

retiro de elementos antirreglamentarios, paralización de obras, demolición, internamiento de vehículos inmovilización de productos y otros.

Asimismo, el artículo 79º de dicha ley, nos señala la organización del espacio físico y uso del suelo, donde nos indica las funciones específicas exclusivas de las municipalidades distritales que son las de normar, regular y otorgar autorizaciones, derechos y licencias, y realizar la fiscalización de: Habilitaciones urbanas y construcción, remodelación o demolición de inmuebles y declaratorias de fábrica.

Ingresando ya al caso específico de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, se logra identificar que dentro de la estructura orgánica, que la Gerencia de Desarrollo Urbano e Infraestructura y la Gerencia de Administración Tributaria, son las encargadas del Control Urbano de la ciudad, la primera que contiene la Subgerencia de Obras Privadas y Control Urbano, la que dentro de sus funciones, se encarga de llevar a cabo el proceso de verificaciones técnicas de las licencias emitidas por su Gerencia y la segunda que contiene a la Subgerencia de Fiscalización Tributaria, que dentro de sus funciones se encarga de dictar las medidas correctivas y sancionar las faltas cometidas en este proceso.

La presente investigación tuvo en cuenta además la comunicación entre las subgerencias antes mencionadas con respecto a los informes de verificación técnica, que poseen observaciones relevantes y sus efectos en el Control Urbano, es decir si las observaciones sobre el cumplimiento de los parámetros urbanísticos y el hecho que los proyectos aprobados sean ejecutados tal conforme fueron aprobados, siguen un debido procedimiento administrativo, culminando con las medidas correctivas y las sanciones respectivas.

Asimismo, debe quedar claro que la presente investigación solo se centra en el control urbano dentro del marco de la verificación técnica, es decir que dentro de las edificaciones que se construyen y cumplen con la formalidad dentro de la normativa vigente, como la MDJLO logra una eficiente fiscalización posterior a la emisión de la licencia y con ello al control urbano de estas edificaciones.

III. METODOLOGÍA

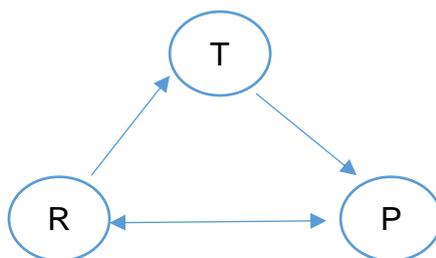
3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación según el método de estudio de las variables se enmarcó dentro del enfoque mixto, el que representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández, S; Fernández; Babtista., 2010).

El tipo de investigación es básica o llamada también investigación pura o fundamental, debido que permite fundamentar a través de los aportes teóricos el estudio de las variables de estudio (Hurtado, 2014). Llevando a cabo un estudio para definir con claridad el problema y para especificar un plan de acción, donde, posteriormente, se emprenderá una evaluación para comprobar y establecer la efectividad de la acción tomada.

Según la dirección que lleva la investigación se puede hablar en este caso de una investigación prospectiva, ya que es aquella que sigue una línea presente-futuro, es decir, se conoce o se manipula una variable independiente y se miden cambios o consecuencias en una variable dependiente (Arias, 2012).

El diseño de la investigación se enmarcó dentro de lo no Experimental, visto que, los datos se recolectaron y luego se interpretaron, puesto que no se intervino de forma directa en las variables; esto quiere decir que no se realizó cambios sobre el problema de estudio (López & Fachelli, 2015).



R: Realidad

T: Teoría

P: Manual de procedimientos de verificación técnica

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Manual de procedimientos de verificación técnica.

Según (Palma, 2005) el manual de procedimientos de verificación técnica se define conceptualmente como una herramienta administrativa que permite describir de una manera pormenorizada las actividades que se desarrollan en el proceso de verificación técnica.

Mientras su definición operacional es el instrumento que sirvió para definir el procedimiento de asignación de expediente según la modalidad de aprobación y teniendo en cuenta la categoría de los IMO, la entrega de la documentación necesaria del expediente asignado a los IMO, el trámite para la presentación de los informes de Verificación Técnica a la MDJLO, la evaluación de los informes de verificación técnica por el funcionario competente, el archivamiento de los informes por número de licencia y derivar los informes observados a la instancia que correspondiente y por último el seguimiento de los informes observados para que tomen las medidas correctivas o culmine con la sanción correspondiente.

Las dimensiones que se tuvieron en consideración para la variable independiente son tres: la primera, el estudio de la normativa existente, la segunda, el análisis del procedimiento administrativo y por último la evaluación y diseño.

Los indicadores que se usaron en la presente investigación se centrarán en estudiar si existe normativa nacional y/o local clara, adecuada y necesaria relacionada a la Verificación Técnica, identificar qué clase de deficiencias técnico-legales existen en la normativa nacional y/o local vigente en cuanto al proceso de verificación técnica, si la asignación de los expedientes de licencia de edificación se realiza con la periodicidad necesaria, si la asignación de los expedientes se realiza de forma adecuada y transparente y si se presenta dificultades al momento de obtener la documentación técnica necesaria para realizar el proceso de Verificación Técnica por parte de la MDJLO.

Variable dependiente: Eficiencia del control urbano

La definición conceptual de control urbano se enmarca en la acción permanente que desarrolla la autoridad municipal para garantizar que el desarrollo urbano de la ciudad se realice de acuerdo a los lineamientos y políticas de

desarrollo urbano establecidas, así como de las normas urbanísticas y de edificación de carácter nacional o distrital de ser el caso SGOPyCU (2019).

Su definición operacional se traslada al procedimiento que seguirá los expedientes observados por el IMO, desde que la SGOPyCU comunica a la SGFT de las faltas cometidas por el administrado, para que la SGFT comunique al administrado las faltas cometidas esperando que esté presente los descargos correspondientes, culminando cuando la SGFT determina según el caso las medidas correctivas y las sanciones correspondientes.

Todo este procedimiento tendrá tiene tres dimensiones, la realidad actual, la Fiscalización posterior y por último la propuesta. Teniendo como indicadores el seguimiento de los informes de verificación técnica por la SGOPyCU cuando pasan a un proceso sancionador, el control de cada uno de los expedientes aprobados de licencias de habilitaciones urbanas y edificaciones, para que todos sigan el proceso de verificación técnica, el analizar si existe un tratamiento adecuado y continuo sobre los expedientes que se encuentran en proceso de verificación técnica por la MDJLO.

Esto buscará saber si los Informes de verificación técnica que señalan una transgresión a la normativa vigente continúan un proceso sancionador, tomar conocimiento de cuántos expedientes de licencias de HU y edificación del año 2019 cuentan ya con proceso de verificación técnica culminado, no se concluyeron o nunca se iniciaron, para continuar con identificar cuántos expedientes presentan informes de verificación técnica con observaciones y culminar con la propuesta del diseño de los procedimientos que se ajusten a la normativa y definan las actividades no establecidas en el proceso (ver anexo 1).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población en la presente investigación estuvo integrada por 39 personas, 2 funcionarios municipales responsables en el cumplimiento del proceso de Verificación Técnica en la MDJLO, y 37 IMOs acreditados por los Colegios Profesionales, (8 por el CAP Regional Lambayeque y 29 por el CIP Consejo Departamental de Lambayeque), la muestra será la misma (39 personas), debido a que es una población censal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El análisis documental: Se realizó una investigación de la información estadística existente en la MDJLO y en los Colegios Profesionales referente a los informes de visita de inspección, con la finalidad de evaluar si se está desarrollando el proceso de Verificación Técnica conforme lo demanda la ley, por lo cual, mediante medios formales se solicitará la información señalada, con el fin de evaluar la eficiencia del control urbano. Así mismo, se realizará una evaluación de la normativa existente y vinculante al proceso de Verificación Técnica, con el fin de determinar si está es suficientemente clara y aplicable en la realidad local.

La encuesta: Esta técnica se aplicó a los IMOs con el fin de evaluar las condiciones que las entidades les brindan para desarrollar su labor y las dificultades que encuentran en campo que no les permiten realizar las visitas de inspección de obra de forma adecuada, para lo cual se desarrollará usando el instrumento tipo escala de Likert.

3.5. Procedimientos

Se inició con el diseño de los instrumentos, para luego proceder al proceso de validación por tres expertos reconocidos por la universidad o externos que acrediten su experiencia en los instrumentos a validar, para luego culminar con la autorización por parte de la entidad para el uso de dichos instrumentos y poder así recoger la información, esto se realizará con los formatos proporcionados por la escuela de postgrado.

Se diseñó un cuestionario tipo Likert: para recoger información de la variable eficiencia del control urbano dirigido a cada uno de los IMO de manera virtual, previa validación y confiabilidad, posteriormente se ingresarán los datos al programa Excel versión 2019, para finalmente evaluar e interpretar los resultados.

Se gestionó ante la Escuela de Postgrado la carta de autorización de recojo de datos en la entidad (Municipalidad de José Leonardo Ortiz) quien proveerá el permiso correspondiente y comunicará a la subgerencia de Control Urbano y Supervisión de dicho permiso.

En cuanto al análisis de la información estadística de la MDJLO y los Colegios Profesionales: se utilizó medios formales solicitando la información

estadística, para luego obtener la información existente, posteriormente se depuró la información de acuerdo a su utilidad, para luego ingresar los datos al programa Excel versión 2019 y finalmente se analizó e interpretó los resultados.

En cuanto al análisis de la normativa vigente, primero se debió identificar la normativa vigente aplicada al proceso de Verificación Técnica, para luego evaluar los aspectos técnicos normativos descritos en relación al ordenamiento y realidad local y, por último, se determinó vacíos y/o imprecisiones técnico-legales de la norma.

En cuanto al análisis de la información estadística se realizó la búsqueda de información estadística de fuentes oficiales y/o alternativas en su defecto, para luego evaluar y depurar la información obtenida, continuando con ingresar los datos al programa Excel versión 2019 y culminando con el análisis e interpretación de los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Para procesar los datos se acudió a la estadística descriptiva a través del software Excel versión 2019, lo cual ayudó a crear las tablas estadísticas para presentar los datos procesados donde se mostró la media la moda y la mediana y figuras estadísticas.

3.7. Aspectos éticos para la investigación

La presente investigación tuvo en cuenta en todo el proceso de desarrollo principalmente tres criterios éticos, tanto para la validación de los instrumentos de recojo de información como para la obtención de la información y su procesamiento: confiabilidad, veracidad y confidencialidad.

Criterio de confiabilidad de la información, que se utilizó al momento de identificar si la información obtenida era adecuada, empleando herramientas que permitieron validar la consistencia interna de los instrumentos y el origen de la información recabada, teniendo en cuenta que casi toda proviene de internet y como consecuencia ello, se tuvo que tener en cuenta un punto muy importante: que Internet le dice 'casi todo', salvo cómo buscar, filtrar, seleccionar, aceptar o rechazar toda esa información, tal como señala (Eco, 2007).

Criterio de veracidad, que se utilizó al instante de obtener cada uno de los resultados encontrados en la aplicación de los instrumentos, detallándolos sin alterar la situación real de la Municipalidad y el desempeño de los IMOs.

Criterio de confidencialidad, que se mantendrá en todo momento con respecto a la identidad de cada uno de los miembros de la población con respecto a la información obtenida de primera mano de cada uno de ellos.

IV. RESULTADOS

Para describir los resultados se necesitó los datos e información que se recopilaron producto de la aplicación de la encuesta, con la finalidad de describir los problemas descritos en la realidad problemática, ante lo expuesto se presentan lo siguiente:

a) Identificar el nivel de eficiencia del control urbano en relación a las verificaciones técnicas.

Tabla 1.

Nivel de metas alcanzadas.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	48.6
Medio	11	29.7
Alto	8	21.6
Total	37	100

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con la tabla n°1 sobre el análisis del nivel de metas alcanzadas, se puede constatar que un 48.6% de los encuestados señalan que es bajo, mientras que un 29.7% manifiestan que es medio y el 21.6% afirman que es alto, ante lo encontrado se puede establecer qué dentro de la institución no existe un planteamiento óptimo de los objetivos para que cada proceso del control urbano se desarrolle con eficiencia, no se plantean indicadores que logren medir los resultados que son obtenidos por medio del proceso de control urbano, asimismo, existe un bajo nivel de planteamiento de cuentas de información que permitan el cálculo de los indicadores para que de esta forma se desarrolle óptimamente el control urbano, por otro lado, no se documenta la ejecución de cada proceso de control, con llevando así a que no se planteen factores de control dentro de la municipalidad.

Tabla 2.

Nivel de productividad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	59.5
Medio	10	27.0
Alto	5	13.5
Total	37	100

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la tabla n°2 sobre el análisis del nivel de productividad del control urbano, se puede constatar que un 59.5% de los encuestados señalan que es baja, mientras que un 27% manifiestan que es media y el 13.5% afirman que es alta, ante lo encontrado se puede afirmar que no se realiza una adecuada organización de los recursos que son necesarios para manejar un óptimo control urbano, no están establecidas y determinadas las técnicas y métodos que para que funcione el proceso de control urbano, los lineamientos que debes seguir cada proceso no se encuentran determinados ni alineados al cumplimiento de los objetivos institucionales, por ello no se realiza un adecuado análisis de los resultados y no se plantean indicadores que ayuden a establecer acciones que permitan mejorar continuamente la productividad del proceso de control urbano dentro de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, Destacando así que la institución presenta la necesidad de que todos los recursos se encuentren organizados y se planten técnicas y métodos para desarrollar los procesos de control urbano en beneficio de obtener mejores resultados en beneficio de que los expedientes de los proyectos se ajusten a cerrar las brechas de necesidad de la ciudadanía, y de esta manera ofrecer un mejor servicio.

Tabla 3.

Nivel de satisfacción del usuario

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	56.8%
Medio	9	24.3%
Alto	7	18.9%
Total	37	100%

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con la tabla n°3 sobre el análisis del nivel de satisfacción del usuario sobre el control urbano, se puede constatar que un 56.8% de los encuestados señalan que es baja, mientras que un 24.3% manifiestan que es media y el 18.9% afirman que es alta, ante lo encontrado se puede afirmar que Institución no se establecen los requerimientos necesarios para que se desarrolle otro momento cada proceso de control urbano, los procesos no disponen de responsables que sean los que estén a cargo de guiar y direccionar cada actividad, asimismo, los procesos de control urbano no han sido establecidos ni modificados pensando en los requerimientos que presenta cada ciudadano, además, no se establecen ni se han incluido registros de satisfacción y de reclamos por parte de los usuarios que permitan conocer cuáles son las perspectivas y expectativas de la población; por ende, los procesos de control no son permeables a las exigencias de los usuarios ni se establecen indicadores que logren potenciar y mejorar la satisfacción de los beneficiarios con el proceso de control urbano dentro de la Municipalidad Provincial de José Leonardo Ortiz.

Tabla 4.

Nivel de calidad del servicio

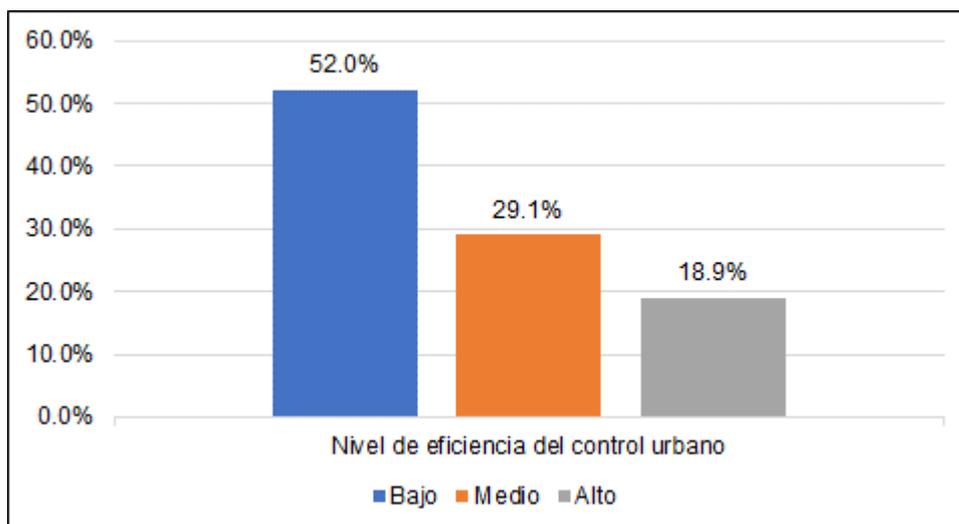
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	43.2%
Medio	13	35.1%
Alto	8	21.6%
Total	37	100%

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con la tabla n°4 sobre el análisis del nivel de calidad de servicio al usuario sobre el control urbano, se puede constatar que un 43.2% de los encuestados señalan que el nivel es bajo, mientras que un 35.1% manifiestan que presentó un nivel medio y el 21.6% afirman que es alto, ante lo encontrado se puede afirmar que el proceso de control urbano dentro de la institución no presenta lineamientos que ayuden a conocer con exactitud la percepción de los usuarios frente a servicio que se le ofrece, destacándose que no se plantean indicadores que identifiquen el nivel de la calidad de servicio ofrecida a la ciudadanía. Por otro lado, el proceso de control interno no dispone de planes de verificación técnica que ayuden a identificar las falencias y potencializar cada problemática que se presente; asimismo, los procedimientos son explícitas donde no determinan si se está cumpliendo o no con el cierre de las brechas en necesidad de los usuarios. Cabe señalar, que frente a los resultados obtenidos se pudo establecer que la calidad del servicio sí puede ser medida a partir de los registros que posee el proceso de control urbano de la institución, estableciéndose de esta forma que la municipalidad de José Leonardo Ortiz presenta la necesidad de disponer indicadores que ayuden a conocer y a mejorar el nivel de la calidad de servicios que se otorgue a los usuarios.

Figura 1.

Nivel de eficiencia del control urbano.



Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con la figura n°1 sobre el análisis del nivel de eficiencia del control urbano, se puede constatar que un 52% de los encuestados señalan que el nivel es bajo, mientras que un 29.1% manifiestan que presentó un nivel medio y el 18.9% afirman que es alto, ante lo encontrado se puede afirmar que institución no se logra alcanzar las metas que han sido planteadas por la entidad, puesto que los objetivos no se encuentran claros, no se formulan indicadores matemática de sí para desarrollar ni se documenta la ejecución de cada actividad y proceso dentro del control urbano. Asimismo, el nivel de productividad es bajo porque no se realiza una adecuada organización de los recursos ni se establecen técnicas y métodos que permitan el desarrollo óptimo y adecuado del proceso de control interno. Por otro lado, se destaca que el nivel de la satisfacción del usuario es bajo porque los procesos de control urbano no son permeables a las exigencias requeridas por los usuarios; por ende el nivel de calidad de servicio se ve afectada señalando que el proceso de control urbano no presentan lineamientos que ayuden a conocer la percepción del usuario ni de indicadores que permitan identificar cuál es el nivel de la calidad de servicio que se ofrece a la ciudadanía, por ello, ese necesidad que la institución establezca procedimientos explícitos para que se logre cerrar las fechas en necesidad de la ciudadanía y lograr un eficiente control urbano.

b) Descripción de la propuesta

El aporte académico denominado como “MAVETEC” (Manual de Verificación Técnica) tiene como finalidad ayudar al cumplimiento de los objetivos estratégicos relacionados con el tiempo del proceso de trámite documentario de todas las oficinas de la Municipalidad (OEI.13) y mejorar los procesos de cumplimiento de las directivas y decisiones establecidas por la alta dirección y el Gobierno Central (OEI.14) vigentes entre los años 2016 al 2018 en la MDJLO. Razón por la que se elabora el presente Manual de Procedimientos de Verificación Técnica, que busca brindar un adecuado proceso Verificación Técnica, el mismo que influya mejorando la calidad del Control Urbano en el distrito de José Leonardo Ortiz.

Asimismo, dentro de las actividades propuesta se hace énfasis en talleres y capacitaciones con el propósito de que los facilitadores brinden los conceptos básicos para reforzar los conocimientos sobre la verificación técnica, asimismo, se estudie la relevancia de una adecuada Verificación Técnica en el Control Urbano del distrito, su implicancia en el cobro de multas por la MDJLO y en el proceso de inscripción de declaratorias de edificación en SUNARP. En general, las actividades y tareas explicarán que es una Verificación Técnica, asimismo, detallará la importancia y beneficios que tiene realizar una Verificación Técnica durante todo el proceso de constructivo y quienes son los responsables de que esta se haga de forma correcta.

c) Validación de la propuesta

Para la validación de la propuesta “Manual de procedimientos de verificación técnica para la eficiencia del control urbano en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz” se consideró la síntesis que realizaron expertos en el tema de investigación los que ascienden a tres evaluaciones, los cuales fueron:

Tabla 5.

Validación de la propuesta

CRITERIOS	EVALUADOR 1	EVALUADOR 2	EVALUADOR 3
Aspectos generales	MA	MA	A
Contenido	A	A	MA
Valoración integral de la propuesta	A	MA	A
TOTAL	A	MA	A
PROMEDIO		A	

La calificación considerada fue la siguiente:

- 1.I= Inadecuado
- 2.PA= Poco adecuado
- 3.A = Adecuado
- 4. BA= Bastante adecuado
- 5.MA = Muy adecuado

Por lo tanto, considerando las evaluaciones de los tres juicios de expertos, se puede afirmar que la propuesta “Manual de procedimientos de verificación técnica para la eficiencia del control urbano en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz” es **Adecuada**.

V. DISCUSIÓN

Para discutir los resultados se ha recolectado datos que parten desde el estudio de antecedentes internacionales, nacionales y locales, seguido del resultado obtenido por la aplicación de la encuesta y contrastándolos con las teorías relacionadas a la presente tesis.

Ante ello, se interpretaron los resultados de acuerdo con la figura n°1 sobre el análisis del nivel de eficiencia del control urbano en relación con las verificaciones técnicas en la MDJLO, se puede constatar que un 52% de los encuestados señalan que el nivel es bajo, mientras que un 29.1% manifiestan que presentó un nivel medio y el 18.9% afirman que es alto, ante lo encontrado se puede afirmar que institución no se logra alcanzar las metas que han sido planteadas por la entidad, puesto que los objetivos no se encuentran claros, no se formulan indicadores para el análisis del control ni se documenta la ejecución de cada actividad y proceso dentro del control urbano.

Contrastando los resultados obtenidos por Ojeda (2017) quien en su estudio estableció que existe un deficiente nivel de interpretación y cumplimiento de la normativa, y que existe una pobre calidad en los expedientes técnicos presentados así como la presencia de un pobre grado de capacitación en el personal administrativo delegado a la recepción de expedientes, lo cual es común en diferentes municipalidades de nuestro país, influyendo significativamente en el proceso de Verificación Técnica una vez emitida la licencia, ya que se desarrolla en base documentación deficiente, encontrándose de acuerdo con la posición del investigador.

En relación con la tabla n°1 sobre el análisis del nivel de metas alcanzadas en relación con las verificaciones técnicas en la MDJLO, se puede constatar que un 48.6% de los encuestados señalan que es bajo, mientras que un 29.7% manifiestan que es medio y el 21.6% afirman que es alto, ante lo encontrado se puede establecer que dentro de la institución no existe un planteamiento óptimo de los objetivos para que cada proceso del control urbano se desarrolle con eficiencia, no se plantean indicadores que logren medir los resultados que son obtenidos por medio del proceso de control urbano, asimismo, existe un bajo nivel de planteamiento de cuentas de información que permitan el cálculo de los

indicadores para que de esta forma se desarrolle óptimamente el control urbano, por otro lado, no se documenta la ejecución de cada proceso de control, con llevando así a que no se planteen factores de control dentro de la municipalidad.

Contrastando los resultados con el estudio de Erazo y Villagrán (2017), quienes señalaron que sólo el 75.00 % cumplió con los procedimientos de fiscalización en el área de infraestructura, destacando que un 25% que no logra alcanzar las metas institucionales, afectando directamente a la eficiencia de la fiscalización, encontrándose en desacuerdo con el investigador por los resultados obtenido puesto que en el presente estudio el 48.6% destaca que la MDJLO no logra alcanzar las Metas planteadas.

Asimismo se discute con Franco (2016), quien señala que las autoridades municipales competentes deben dar cumplimiento a lo que establece la constitución, los códigos, reglamentos, ordenanzas, entre otros, para que en el país impere el orden y la tranquilidad, estando en todas sus facultades de sancionar a los infractores, dentro de un marco de racionalidad, con el fin de evitar que la normativa quede como “letra muerta” y que su incumplimiento conlleve a consecuencias palpables y disuasivas para el infractor.

De acuerdo con la tabla n°2 sobre el análisis del nivel de productividad del control urbano en relación con las verificaciones técnicas en la MDJLO, se puede constatar que un 59.5% de los encuestados señalan que es baja, mientras que un 27% manifiestan que es media y el 13.5% afirman que es alta, ante lo encontrado se puede afirmar que no se realiza una adecuada organización de los recursos que son necesarios para manejar un óptimo control urbano, no están establecidas y determinadas las técnicas y métodos que para que funcione el proceso de control urbano, los lineamientos que debes seguir cada proceso no se encuentran determinados ni alineados al cumplimiento de los objetivos institucionales, por ello no se realiza un adecuado análisis de los resultados y no se plantean indicadores que ayuden a establecer acciones que permitan mejorar continuamente la productividad del proceso de control urbano dentro de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, Destacando así que la institución presenta la necesidad de que todos los recursos se encuentren organizados y se planten técnicas y métodos para desarrollar los procesos de control urbano en beneficio de obtener mejores resultados en beneficio de que los expedientes

de los proyectos se ajusten a cerrar las brechas de necesidad de la ciudadanía, y de esta manera ofrecer un mejor servicio.

Discutiendo con Oliver (2016), quien indica que, en las ciudades colombianas, se evidencia una tendencia al desarrollo inmobiliario, el mismo que está orientado a buscar el mayor aprovechamiento del suelo, el mismo que no se ajusta a la normativa y disposiciones existentes con respecto al ordenamiento territorial. Dicha investigación diagnostica con una propuesta de solución, orientando el desarrollo de la política urbana, al uso de instrumentos y normativa para el Control Urbano, con el objetivo de identificar las fallas existentes en sus diferentes niveles, los cuales impiden un efectivo cumplimiento de la función de Control Urbano.

De acuerdo con la tabla n°3 sobre el análisis del nivel de satisfacción del usuario sobre del control urbano en relación con las verificaciones técnicas en la MDJLO, se puede constatar que un 56.8% de los encuestados señalan que es baja, mientras que un 24.3% manifiestan que es media y el 18.9% afirman que es alta, ante lo encontrado se puede afirmar que Institución no se establecen los requerimientos necesarios para que se desarrolle otro momento cada proceso de control urbano, los procesos no disponen de responsables que sean los que estén a cargo de guiar y direccionar cada actividad, asimismo, los procesos de control urbano no han sido establecidos ni modificados pensando en los requerimientos que presenta cada ciudadano, además, no se establecen ni se han incluido registros de satisfacción y de reclamos por parte de los usuarios que permitan conocer cuáles son las perspectivas y expectativas de la población; por ende, los procesos de control no son permeables a las exigencias de los usuarios ni se establecen indicadores que logren potenciar y mejorar la satisfacción de los beneficiarios con el proceso de control urbano dentro de la Municipalidad Provincial de José Leonardo Ortiz.

Contrastando con los resultados obtenido por Suclupe (2017), quien en su investigación destacó que la mayoría de viviendas son construidas sin el asesoramiento de un profesional competente, con un total desconocimiento de la normativa en edificaciones, con materiales de baja calidad y sin cumplir con los procesos constructivos, lo cual ha generado que el 100% de las viviendas presenten una vulnerabilidad media y/o moderada, razón por la cual, dichas

edificaciones pueden colapsar ante un eventual sismo de elevada magnitud, debido a la falta de control, afectando a la satisfacción y calidad de vida de la ciudadanía.

De acuerdo con la tabla n°4 sobre el análisis del nivel de calidad de servicio al usuario sobre del control urbano en relación con las verificaciones técnicas en la MDJLO, se puede constatar que un 43.2% de los encuestados señalan que el nivel es bajo, mientras que un 35.1% manifiestan que presentó un nivel medio y el 21.6% afirman que es alto, ante lo encontrado se puede afirmar que el proceso de control urbano dentro de la institución no presenta lineamientos que ayuden a conocer con exactitud la percepción de los usuarios frente a servicio que se le ofrece, destacándose que no se plantean indicadores que identifiquen el nivel de la calidad de servicio ofrecida a la ciudadanía. Por otro lado, el proceso de control interno no dispone de planes de verificación técnica que ayuden a identificar las falencias y potencializar cada problemática que se presente; asimismo, los procedimientos son explícitas donde no determinan si se está cumpliendo o no con el cierre de las brechas en necesidad de los usuarios. Cabe señalar, que frente a los resultados obtenidos se pudo establecer que la calidad del servicio sí puede ser medida a partir de los registros que posee el proceso de control urbano de la institución, estableciéndose de esta forma que la municipalidad de José Leonardo Ortiz presenta la necesidad de disponer indicadores que ayuden a conocer y a mejorar el nivel de la calidad de servicios que se otorgue a los usuarios.

Se contrasta con los resultados obtenidos por Gutiérrez (2019), cuya investigación se orienta a analizar la relación existente entre el procedimiento de fiscalización de la Subgerencia de Edificaciones de una municipalidad, concluyendo en un resultado negativo, visto que sólo el 11.00 % de los procesos sancionadores presentan un expediente de regularización ingresado, además que, se determina que existe un desconocimiento general en la población sobre las normas de edificación y que no existe en la administración pública un papel orientador que ayude al administrado a seguir un proceso constructivo adecuado, originando la proliferación de edificaciones con alta vulnerabilidad ante los fenómenos naturales y por ende, se destaca una baja calidad de atención y servicio de las instituciones estatales supervisoras.

Además se contrasta con los resultados obtenidos por Philips, Makanju, Ikpeme y Ibrahim (2016) quienes analizaron las causas del colapso de edificios en Nigeria, concluyendo que la cantidad de estos es significativa y que ocasionan un daño importante en el crecimiento y progreso de la industria de la construcción, indicando que es responsabilidad del gobierno el generar una normativa más sólida, de los cuerpos reguladores de fiscalizar los procesos constructivos en el país, de los contratistas de asegurar la calidad y seguridad del proceso constructivo, de los profesionales y de los trabajadores en estar calificados y capacitados, encontrándose de acuerdo con el autor, encontrándose de acuerdo con la posición del investigador.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que los niveles de eficiencia del control urbano los mismos que fueron bajos, debido a que no se logran los objetivos planteados, de igual forma no se formulan adecuadamente indicadores que midan los resultados del proceso de control urbano, existe una inadecuada ejecución de cada procedimiento, los recursos asignados no son los suficientes, la metodología de trabajo es inadecuada, en general falta optimizar los procesos para alcanzar las metas y tener una productividad deseada.
2. Se diseñó un manual de procedimientos de verificación técnica denominado “MAVETEC” el cuál tiene como fin optimizar y mejorar los procedimientos de verificaciones técnicas de las licencias de edificación y HU emitidas por la MDJLO, el mismo que está enmarcado dentro de los lineamientos técnico-legales para complementar la normativa vigente sobre el proceso de Verificación Técnica en la GDUI de la MDJLO, que debe ir acompañado con capacitaciones anuales para los funcionarios y técnicos municipales en lo referente al proceso de verificación técnica y la aplicación del manual propuesto.
3. Se concluye que la propuesta elaborada es viable debido a que cumple con los requisitos establecidos, se enmarca dentro de la normativa vigente y fue validada por medio de juicio de expertos, utilizando la técnica de DELPHI: por lo tanto, se determina que el presente aporte académico brinda soluciones reales ante la problemática existente dentro de la MDJLO y que puede servir como modelo para su aplicación en otras municipalidades distritales y provinciales a nivel regional y nacional.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al alcalde y al Consejo Municipal de la MDJLO, por medio de sus asesores técnicos, planteen la aprobación del presente manual de procedimientos de verificación técnica, mediante una ordenanza municipal, asimismo, otorgar presupuesto para el área encargada de las distintas actividades y tareas que se requieren, inversión que ayudará a cumplir los objetivos planteados y se verá retribuido en el aumento de ingresos por concepto de multas y sobre todo en la calidad del control urbano del distrito.

Se recomienda a la SGOPYCU aplicar la presente propuesta debido a que cuenta con una serie de actividades y tareas que mejorarán las capacidades de los colaboradores, del área de, así como el servicio brindado a los administrados, así como la implementación de lineamientos técnicos y capacitaciones que complementen la normativa vigente sobre el proceso de verificación técnica de las licencias de HU y edificaciones en la MDJLO, lo cual ayudará a mejorar la calidad del control urbano del distrito.

Se recomienda a la SGOPYCU, monitorear y evaluar periódicamente la productividad de los trabajadores para identificar las falencias o dificultades que presenta el personal en los procedimientos de Verificación Técnica, proponiendo planes de mejora por cada deficiencia y así de esta manera, fortalecer las capacidades de los trabajadores, con la finalidad de mejorar la eficiencia de la gestión municipal en esta área.

VIII. PROPUESTA

DISEÑO “MAVETEC”

1. Introducción

Con la finalidad de ayudar al cumplimiento de los objetivos estratégicos relacionados a reducir el tiempo del proceso de trámite documentario de todas las oficinas de la Municipalidad (OEI.13) y mejorar los procesos de cumplimiento de las directivas y decisiones establecidas por la alta dirección y el Gobierno Central (OEI.14) vigentes entre los años 2016 al 2018 en la MDJLO, se elabora el presente Manual de Procedimientos de Verificación Técnica que busca brindar un adecuado proceso de Verificación Técnica que influya mejorando la calidad del Control Urbano que realiza la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

2. Objetivo general

Elaborar un manual de procedimientos que permita brindar los lineamientos necesarios para implementar un adecuado proceso de Verificación Técnica en la MDJLO trabajando con los profesionales involucrados de los colegios profesionales y sensibilizando a los administrados sobre la correcta aplicación del proceso en mención.

3. Objetivos específicos

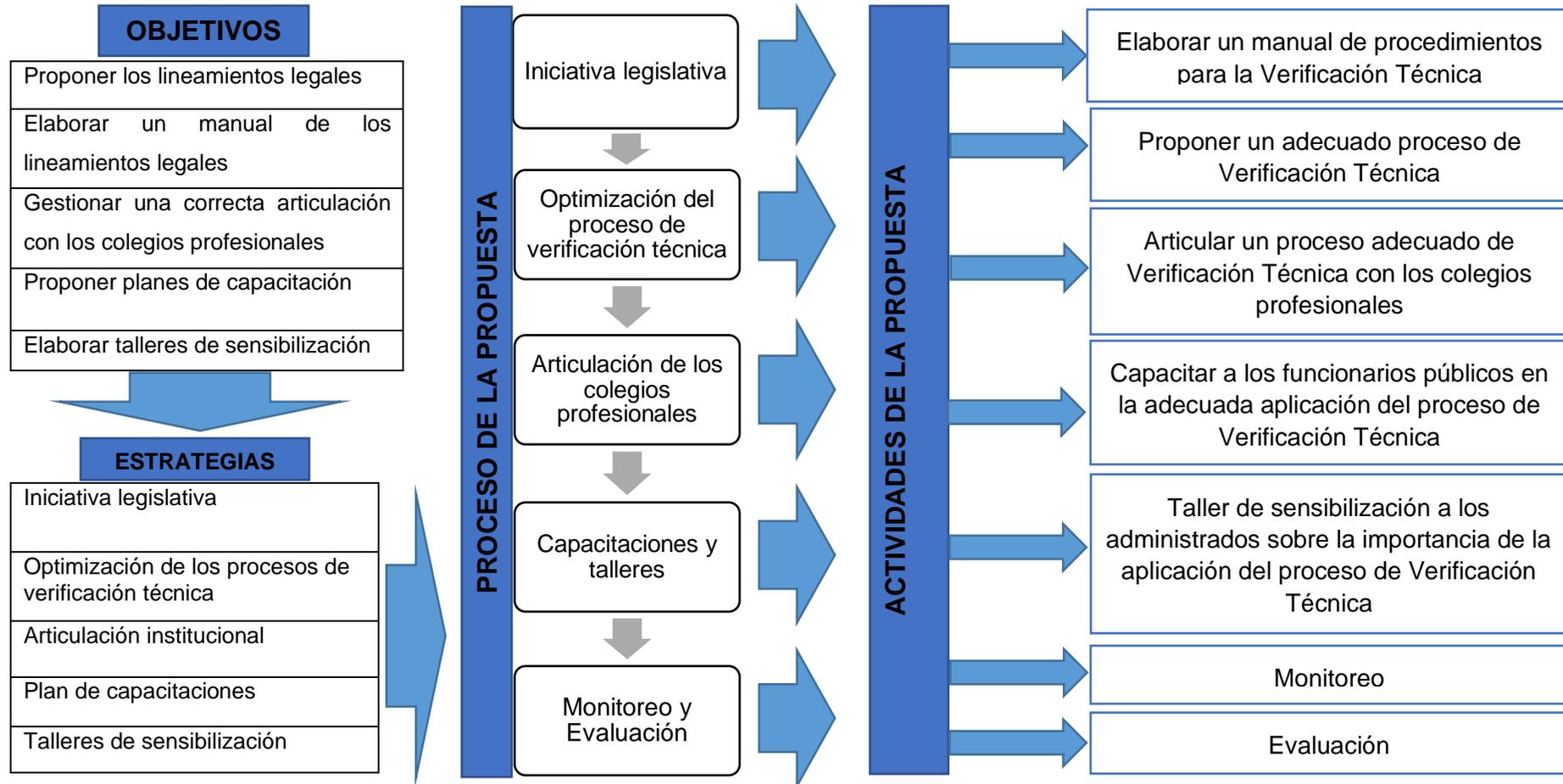
- 3.1) Elaborar lineamientos técnico-legales para complementar la normativa vigente sobre el proceso de Verificación Técnica en la GDUI de la MDJLO.
- 3.2) Proponer y aprobar la implementación de un Manual de Procedimientos de Verificación Técnica para el desarrollo del proceso de la Verificación Técnica en la GDUI de la MDJLO.
- 3.3) Plantear un plan de capacitaciones a los funcionarios públicos e IMOs en el proceso de Verificación Técnica y teniendo en cuenta el Manual de Procedimientos.

4. Actividades

Se elabora la tabla con el cronograma de actividades para la implementación del Manual de Procedimientos de Verificación Técnica (anexo 6).

5. Síntesis Gráfica de la Propuesta

SÍNTESIS GRÁFICA DE LA PROPUESTA GENERAL PARA PONER EN FUNCIONAMIENTO EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VERIFICACIÓN TÉCNICA EN LA MDJLO



Fuente: Elaboración propia

REFERENCIAS

- Alles, M. (2006). *Gestión por competencias*. Argentina: Granica. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=Vsmq568qZ7sC&printsec=frontcover&dq=Alles,+M.+\(2006\).+Gesti%C3%B3n+por+competencias.+Argentina:+Granica.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiWr8Gdjr_qAhXCGrkGHbvCAHUQ6AEwAHOECAMQAg#v=onepage&q=Alles%2C%20M.%20\(2006\).%20Gesti%C3](https://books.google.com.pe/books?id=Vsmq568qZ7sC&printsec=frontcover&dq=Alles,+M.+(2006).+Gesti%C3%B3n+por+competencias.+Argentina:+Granica.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiWr8Gdjr_qAhXCGrkGHbvCAHUQ6AEwAHOECAMQAg#v=onepage&q=Alles%2C%20M.%20(2006).%20Gesti%C3)
- Alles, M. (2009). *Diccionario de competencias: la triología*. Argentina: GRANICA. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=Xh76C98yISUC&pg=PA6&dq=Alles,+M.+\(2006\).+Gesti%C3%B3n+por+competencias.+Argentina:+Granica.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiWr8Gdjr_qAhXCGrkGHbvCAHUQ6AEwAnoECAlQAg#v=onepage&q=Alles%2C%20M.%20\(2006\).%20Gesti%C3%B3n%20por%20](https://books.google.com.pe/books?id=Xh76C98yISUC&pg=PA6&dq=Alles,+M.+(2006).+Gesti%C3%B3n+por+competencias.+Argentina:+Granica.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiWr8Gdjr_qAhXCGrkGHbvCAHUQ6AEwAnoECAlQAg#v=onepage&q=Alles%2C%20M.%20(2006).%20Gesti%C3%B3n%20por%20)
- Almanza, R., Carderón, P., & Vargas, J. (2018). *Teorías clásicas de las organizaciones*. Argentina: Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 22. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357959311001/357959311001.pdf>
- Arce, A. (2016). *Relación entre los resultados de la evaluación del desempeño y la estabilidad laboral : estudio en una empresa de servicio*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7131>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Venezuela: Episteme. Obtenido de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACI%C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Bae, E. (2018). *Major Elements and Issues in Performance Management System: A Literature Review*. México: Full Text from ERIC. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=3a426a3e-9f07-40fe-9238-84867862c3f3%40pdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=ED492860&db=eric>
- Brito, C., Prite, R., & Cardona, D. (2020). *Organizational climate and its influence on the performance of employees in a service company*. Colombia: Universidad de la Guajira. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=d8cc7bb6-596b-438b-a4a9-be74dd3716f0%40pdc-v-sessmgr04>
- Campos, N. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la empresa Molinos Calcareos - Los Olivos*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_33f781ca31503517131f9487df1abc4/Details

- Canales, M., Paucar, W., & Julca, N. (2020). *Método de investigación para ingenierías basado en la metodología de la investigación científica*. Tingo María: Universidad Nacional Agraria de la Selva. Obtenido de <https://www.unas.edu.pe/web/sites/default/files/web/archivos/ARTICULO%20CIENTIFICO%20metodos%20v3.pdf>
- Cardy, R. (2004). *Performance Management: Concepts, Skills, and Exercises*. New York: ANSI Z. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=GkHfBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Cardy,+R.+\(2004\).+Performance+Management:+Concepts,+Skills,+and+Exercises.+New+York:+ANSI+Z.&ots=Z_zfUTeKPA&sig=jsYcB6mHVRTEZDsZd7yVWtWI-dl#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=GkHfBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Cardy,+R.+(2004).+Performance+Management:+Concepts,+Skills,+and+Exercises.+New+York:+ANSI+Z.&ots=Z_zfUTeKPA&sig=jsYcB6mHVRTEZDsZd7yVWtWI-dl#v=onepage&q&f=false)
- Castañeda, A. (2020). *Modelo de gestión por competencias para mejorar el desempeño docente de la institución educativa "Pedro Abel Labarthe"*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=ac9dc31c-e8fb-457b-bce1-716cd20cea4f%40pdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.6E4080AC&db=edsbas>
- Castro, L. (2019). *Relación entre Felicidad y Desempeño de los Trabajadores en una Empresa Industrial Peruana*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13198>
- Castro, T. (2020). *Desempeño laboral de los funcionarios de la Gerencia ejecutiva de vivienda, construcción y saneamiento*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/6966>
- Checa, K., & Flores, O. (2015). *El clima organización y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque*. Lambayeque: Universidad Pedro Ruiz Gallo. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/384/BC-TES-4422.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. 2a Edición*. México:: McGraw-Hill. Obtenido de <https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento-Organizacional-Ildalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf>
- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf

- Chong, S., & Falahat, L. (2020). *Emotional Intelligence and Job Performance of Academicians in Malaysia*. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1234696>:
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1234696.pdf>. doi:
<https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p69>
- Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Verificación Administrativa y Técnica. DS 002-2017-VIVIENDA. (2017). Lima: Estado Peruano. Obtenido de file:///C:/Users/Hugo/AppData/Roaming/Microsoft/Word/DS%20002-2017-VIVIENDA.%20https://www3.vivienda.gob.pe/dgprvu/docs/DS%20N%25C2%25BA%20002-2017-VIVIENDA.pdf
- Derevetski, A. (2019). *Organizational skills and work performance of the leaders of the Seventh-day Adventist Church in the city of Campinas*. Perú: Universidad Peruana Unión. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=4&sid=2c81d84b-fbf1-4047-a8b2-e94ed909bec0%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.CDAADF3F&db=edsbas>
- DuhatKizatus, M. (2008). *Cómo elaborar un manual de control interno*. Buenos aires: La Luz.
- Ebun, R., Tookey, J., & Olabode, J. (2015). *Evaluating Defect Reporting in New Residential Buildings in New Zealand*. New Zealand. Obtenido de <https://www.mdpi.com/2075-5309/5/1/39/html>
- Eco, U. (2007). *¿De qué sirve el profesor?* Argentina: La nación. Obtenido de <https://www.lanacion.com.ar/opinion/de-que-sirve-el-profesor-nid910427/>
- El Comercio. (2018). *Las nuevas construcciones de Guayaquil necesitarán la inspección de fedatarios*. Lima: El Comercio. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/construcciones-guayaquil-inspeccion-fedatarios-ingenieros.html>
- Enríquez, L. (2015). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*. México: Universidad de Montemorelos. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/99>
- Erazo, V., & Villagrán, I. (2017). *Evaluación de los Procesos de Fiscalización de las Obras Civiles realizadas en el Área de Infraestructura del GADM del Cantón Chambo en el período enero 2013- diciembre 2015*. Ambato: Universidad Nacional de Ambato. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3620/1/UNACH-EC-ING-CIVIL-2017-0011.pdf>
- Ferreira, A., & De Longhi, A. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Argentina: Grupo editor ENCUESTRO. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook/bmxIYmtfXzg0NzY3NF>

9fQU41?sid=e518dc56-809a-4bac-a726-f85048046bd2@sdv-
sessmgr02&vid=2&format=EB&rid=1

- Franco, J. (2016). *Potestad Sancionadora de los Gobiernos Autónomos Descentralizados*. Lima. Obtenido de <http://192.188.52.94/bitstream/3317/4935/3/T-UCSG-PRE-JUR-DER-24.pdf>
- Franklin. (2014). *Organización de empresas – Análisis, diseño y estructura*. MÉXICO. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/47325aa95b783962afec5041f6fc2ff0.pdf>
- Garayoa, M. (2015). *Diseño, aplicación y evaluación de un programa de desarrollo de competencias profesionales en modalidad e-learning*. Lima: UNED. Obtenido de <http://e-spacio.uned.es/fez/view/tesisuned:Educacion-Mlgarayoa>
- Gómez, G. (2001). *Auditoría de Control Interno*. Lima: Gestipolis. Obtenido de <http://www.gestipolis.com/Auditor%C3%ADa-del-control-interno/>
- Gonzales, C. (2020). *Desempeño laboral de los funcionarios de la gerencia ejecutiva de vivienda*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/6966?show=full>
- Gutiérrez, B. (2017). *El proceso de fiscalización de la subgerencia de edificaciones de la M.P.T. y la regularización de las construcciones en el año 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31250/gutierrez_z_mb.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hamel, G., & Heene, A. (2016). *Strategic Management Series*. EE.UU: Strategic Management Series. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=1ac2d01b-ae57-4b40-a792-cf9a45d1c465%40pdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtY2ZlZGQ%3d%3d#AN=edsbas.4E3FC42A&db=edsbas>
- Hernández, A., & Barrera, A. (2018). *Validation of a research instrument for the desing of a self-assessment methodolog*. México: Revista de Investigación Agraria y Ambiental. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=2ea7e83c-abfa-4039-820b-f325a4985714%40sessionmgr4008&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtY2ZlZGQ%3d%3d#db=eih&AN=133535797>
- Hernández, S; Fernández; Babtista. (2010). *Metodología par la investigacion*. MC GRAW HILL.
- Hurtado, J. (2014). *Metodología de la investigación*. Sypal, México. Obtenido de <https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera->

metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-guicc81a-para-la-comprenciocc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf

- Ibidunni, A. (2020). *Exploring Knowledge Dimensions for Improving Performance in Organizations*. Nigeria: Journal of Workplace Learning. doi:<https://doi.org/10.1108/JWL-01-2019-0013>
- Kalashi, M., Bakhshalipour, V., Azizi, B., & Sareshkeh. (2020). The Effect of the Application of ICT Skills on the Process of Knowledge Management Components and the Effectiveness of Creativity Indicators for the Improvement of Employees' Performance System in the Ministry of Sports and Youth. *SciencePark Research*, v12 n1 p48-62 , 15. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=314bd161-b2bd-4d36-8cda-c4a6e1d6edb%40sessionmgr4006&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=EJ1243661&db=eric>
- Ley 29090. (2017). *Ley de regulación de habilitaciones urbanas y de edificaciones*. Lima - Perú: Decreto Supremo N°006-2017-Vivienda. Obtenido de <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0020/tuo-ley-29090-ley-de-regulacion-de-habilitaciones-urbanas-y-edificaciones-006-2017-vivienda.pdf>
- Ley Orgánica de Municipalidades 27972. (2003). *El Peruano: Diario Oficial de la República del Perú*. Lima: Diario el Peruano. Obtenido de <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>
- Lobato. (2017). *La política de suelo urbano en los gobiernos locales. el caso de río grande, tierra del fuego, Argentina*. Argentina. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2328008897/AF82BDE822194817PQ/17?accountid=37408>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Madrid: Universitat Autònoma de Barcelona. Obtenido de <https://ddd.uab.cat/record/129382>
- Lora, H., Castilla, S., & Góez, M. (2020). *Competency-based management as a strategy for improving organizational efficiency and effectiveness*. Colombia: Universidad Libre Sede Cartagena. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=193b7627-b079-4ca5-a75e-e14d8283e039%40pdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.20AFFFF4&db=edsbas>
- Lora, H., Castilla, S., & Góez, M. (2020). Competency-based management as a strategy for improving organizational efficiency and effectiveness. *Revistas de la Universidad Libre Colombia*, Vol. 15. doi:10.18041/2382-3240/saber.2020v15n1.6291

- Maaly, M., & Mohammed, O. (2018). Training and its Impact on the Performance of Employees at Jordanian Universities from the Perspective of Employees. *Journal of Education and Practice*. Obtenido de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1083504.pdf>
- Mamani, D., Rivera, D., & Flores, M. (2019). *Organizational Climate and teaching work performance in the Adventist Educational Association of the Peruvian Mission of the South*. Perú: Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1282/1625
- Mandamiento, A. (2019). *Gestión por Competencias y Desempeño Laboral del Personal de la Municipalidad Provincial de Candarave*. Tacna: Universidad Privada de Tacna (UPT). Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=23b250c8-8b8a-4e2d-bc96-cf23e22a4768%40pdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=edsbas&AN=edsbas.F63F3519>
- Mendieta, M., Erazo, J., & Narváez, C. (2020). Management by competences: key tool for the labor performance of the human talent of the hospital sector. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 25. doi:10.35381/r.k.v5i10.696
- Meza, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Municipalidad de Chiapas*. Tesis de maestría. México: Universidad de Morelos. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/901/Tesis%20Eloina%20Meza%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Vivienda. (2017). *Resolución Ministerial N° 002-2017-MINEDU*. Lima: Estado Peruano.
- Miquel, P. (2010). *Gestión de personas*. España: ESIC. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=hF85GRhUnf4C&pg=PA150&dq=chiavenato&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjY4faEhf_pAhU7GbkGHSwoCOcQ6AEIajAJ&authuser=7#v=onepage&q=chiavenato&f=false
- Mokate, K. (2015). *Diseño y gerencia de políticas y programas sociales*. México: Banco Interamericano de Desarrollo Social (INDES). Obtenido de http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_efi
- Moya, P. (2017). *La responsabilidad civil de los profesionales de la construcción, a la luz de las normas del Código Civil y de las especiales de la ley general de urbanismo y construcciones*. Colombia. Obtenido de http://repositorio.uft.cl/xmlui/bitstream/handle/20.500.12254/533/MOYA_Pablo%202017.pdf?sequence=1
- Muniute, A. (2017). *Team Primacy Concept (TPC) Based Employee Evaluation and Job Performance*. México: Full Text from ERIC. Obtenido de <https://pqdtopen.proquest.com/doc/304714355.html?FMT=ABS>

- Ojeda, R. (2017). *Análisis del procedimiento para la obtención de Licencias de Edificación en la Municipalidad de Breña, Año 2014*. Breña: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23632/Ojeda_ZRN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Oketcho, E., Ssempala, F., Ujeyo, M., & Atibuni, D. (2020). *Headteachers' Management Styles and Teachers' Role Performance in Secondary Schools in Tororo District, Uganda*. Tororo: BOSTON University. doi:<http://dx.doi.org/10.1177/0022057419877393>
- Oliver. (2016). *Diagnóstico de la formulación de políticas e instrumentos para el control urbano a la actividad de la construcción en las ciudades colombianas*. México: Ebsco Host. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=3&sid=2f74049d-cd2a-439f-a1f3-30e4a3cb98fc%40sessionmgr101&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d%23AN=edsbas.354FEF54&db=edsbas>
- Palma, J. (2005). *Manual de procedimientos*. Perú: MaPro.
- Pasapuleti, U. (2004). *Integrated Child Development Services*. México: Discovery Publishing House. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=wF2CmCjQZHYC&pg=PA138&dq=job+performance&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjpNkKJkf_pAhVnK7kGHRLAD3wQ6AEITzAE&authuser=7#v=onepage&q=job%20performance&f=false
- Penachi, N. (2019). *Organizational Climate and Labor Performance of the National Institute of Civil Defense – INDECI*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11560/Penachi_vn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, M. (2019). *Gestión por competencias y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad Jepelacio – San Martín*. San Martín: Universidad Peruana Unión. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=c132aebc-ddd0-45a9-9b20-6150abe8f9f3%40pdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#db=edsbas&AN=edsbas.B3CD7C6B>
- Philips, A., Makanju, G., Ikpeme, A., & Ibrahim, D. (2016). *Building collapse in Nigeria: Issues and challenges*. Paper Ssm. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2784266
- Preciado, A. (2006). *Modelo de evaluación por competencias laborales*. México: Publicaciones Cruz O.SA. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=47aiKacwZrUC&pg=RA1->

PA17&dq=teor%C3%ADas+del+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X
&ved=0ahUKEwi_hJODgf_pAhUIGLkGHRrpDqIQ6AEIbjAl&authuser=7#v=onepage&q=teor%C3%ADas%20del%20desempe%C3%B1o%20laboral&f=false

- Preethi, M. (2017). *Project Management and its Effects of Quality Control in Construction Sector*. India: International Journal of Engineering and Management Research. Obtenido de <https://www.ijemr.net/DOC/ProjectManagementAndItsEffectsOfQualityControlInConstructionSector.PDF>
- Quinteros, R., & Salas, J. (2019). *Gestión por competencias y su influencia en la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, San Martín*. Lima: Universidad César Vallejo. doi:<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/39547>
- Rábago, E. (2010). *Gestión por competencias*. España: netbiblo. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Hs8Im2CdcpUC&oi=fnd&pg=PA11&dq=R%C3%A1bago,+E.+\(2010\).+Gesti%C3%B3n+por+competencias.+Espa%C3%B1a:+netbiblo.&ots=tqT9qradKa&sig=fqB9WishUnW6YXJemQaxRJ-O4ts#v=onepage&q=R%C3%A1bago%2C%20E.%20\(2010\).%20Gesti%C3](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Hs8Im2CdcpUC&oi=fnd&pg=PA11&dq=R%C3%A1bago,+E.+(2010).+Gesti%C3%B3n+por+competencias.+Espa%C3%B1a:+netbiblo.&ots=tqT9qradKa&sig=fqB9WishUnW6YXJemQaxRJ-O4ts#v=onepage&q=R%C3%A1bago%2C%20E.%20(2010).%20Gesti%C3)
- Ramírez, J., & Zavaleta, V. (2018). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. *Revista de ciencia y tecnología*. Obtenido de <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2162>
- Ramos, M. (2017). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la municipalidad distrital de Pichanaqui*. Huánuco: Universidad de Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/408;jsessionid=A76994E9F9AFC9EC249985FD6A5C4288>
- Ramos, P., Barrada, J., Fernández, E., & Koopmans, L. (2019). *Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire*. España: Universidad de Zaragoza. doi:10.5093/jwop2019a21
- Reio, T. (2016). *An Exploration of the Impact of Employee Job Satisfaction, Affect, Job Performance, and Organizational Financial Performance: A Review of the Literature*. México: Full Text from ERIC. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=2a456176-4230-4c8a-8341-699253385af7%40pdc-v-sessmgr04&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=E D492690&db=eric>
- Resolución Ministerial N° 118-2017-Vivienda. (2017). Lima: Gobierno del Perú. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/vivienda/normas-legales/12313-118-2017-vivienda>

- Riera, Á., Vera, F., & Mariscal, Z. (2020). *Significant variables in work performance. A quantitative analysis*. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=9856a87b-7b17-42db-9f38-688c2822b17f%40sessionmgr101&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=eue&AN=141887639>
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice-Hall. Obtenido de https://www.academia.edu/11225693/Comportamiento_Organizacional_10ma_ed_Stephen_P._Robbins_PDF
- Rodríguez, J. (2012). *Como elaborar manuales administrativos*. México: Cengage Learning Editores, S. A. Obtenido de https://www.academia.edu/18650438/Como_elaborar_manuales_administrativos_Rodriguez_Valencia
- Rojas, K. (2019). *The Relationship of Stress with The Labor Performance of Agro Rural Staff*. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11593/Rojas_ak.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Runa, T. (2017). *Qué es la rotación personal*. México: Runahr. Obtenido de <https://runahr.com/recursos/hr-management/que-es-la-rotacion-personal/>
- Salazar, E., & Álvarez, L. (2019). *The skills and job performance of the public accountant of the University of Antioquia*. Perú: Universidad de Antioquia. Obtenido de https://repository.urosario.edu.co/oai/request?verb=ListRecords&set=col_10336_3964&metadataPrefix=oai_dc
- Sanjee, S., & Samiksha, S. (2020). *Quality Assurance and Quality Control for Project Effectiveness in Construction and Management*. India: International Journal of Engineering Research & Technology (IJERT).
- Shehu, B. (2016). *Design and Construction Defects Influencing Residential Building Maintenance in Nigeria*. Nigeria: Search DL. Obtenido de <https://www.searchdl.org/Resources/Public/Jnl/JJCE/10/3/3605.pdf>
- Stahl, M., & Grigsby. (2017). *Strategic Management: Total Quality and Global Competition*. EE.UU: Blackwell Publishers. Obtenido de <https://catalogue.nla.gov.au/Record/3037193>
- Suclupe, R. (2017). *Vulnerabilidad estructural de las viviendas del P.J.9 de octubre primer sector del distrito Chiclayo, provincia Chiclayo, región Lambayeque – 2016*. Lambayeque: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16544>

- Topchiy, D., Shatrova, A., & Yurgaytis, A. (2018).) *Integrated construction supervision as a tool to reduce the developer's risks when implementing new and redevelopment projects*. Obtenido de https://www.matec-conferences.org/articles/mateconf/pdf/2018/52/mateconf_esci2018_05032.pdf
- Torres, Z. (2014). *Administración estratégica*. Argentina: La Patria. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=NNThBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=matriz+PEYEA+\(Posici%C3%B3n+Estrat%C3%A9gica+y+Evaluaci%C3%B3n+de+la+Acci%C3%B3n\)+dise%B1ada+por+Allan+Rowe,+R.+Mason+y+K.+Dickel&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiCstnRtLftAhU0K7kGHXv2A](https://books.google.com.pe/books?id=NNThBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=matriz+PEYEA+(Posici%C3%B3n+Estrat%C3%A9gica+y+Evaluaci%C3%B3n+de+la+Acci%C3%B3n)+dise%B1ada+por+Allan+Rowe,+R.+Mason+y+K.+Dickel&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiCstnRtLftAhU0K7kGHXv2A)
- Valdivia, M. (2017). *Reflexiones en torno a la Potestad de Fiscalización de la Administración Pública del Estado Peruano a luz de los desafíos de la OCDE*. Lima: Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11798/VALDIVIA_ACU%c3%91A_MILDRED_POTESTAD_DE_FISCALIZACION_DE_EL_ESTADO_OCDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y%20
- Valiente, Y., Diaz, F., & Vasquez, C. G. (2020). *Gestion por competencias y su impacto para mejorar el desempeño laboral de las empresas constructoras del distrito de Trujillo*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=d3666aca-86db-449f-9424-ea4ad7d89fc9%40sessionmgr103&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsgcl.620930210&db=edsgii>
- Valverde, O. (2017). *Riesgo sísmico de las viviendas autoconstruidas del distrito de Pueblo Nuevo – Lambayeque en el 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1526>
- Vega, Y. (2019). *Viviendas alcanza el 70%*. Lima: La República. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/1108809-informalidad-en-construccion-de-viviendas-alcanza-el-70/>
- Vélez, Z. (2017). *Eficiencia y eficacia administrativa de los servidores Públicos del distrito de Educación 13D07*. Ecuador: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Félix López. Obtenido de <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1291>
- Villadiego, C. (2016). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en la Municipalidad de la ciudad de Bogotá*. Bogotá: Universidad de Cartagena. Obtenido de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/11227/5505/1/-%20Trabajo%20de%20grado%20Aixa%20y%20Karla%20y%20anexos.pdf>

Zuñiga, E. (2019). *Labor Stress and Its Influence in the Performance of Workers ; El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores*.
Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
doi:10.15381/gtm.v22i44.17317

ANEXOS

ANEXO 1. Operacionalización de las variables

Tabla 6. Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente: Manual de procedimientos de verificación técnica.	El manual de procedimientos de verificación técnica es una herramienta administrativa que permite describir de una manera pormenorizada las actividades que se desarrollan en el proceso de verificación técnica.	<ul style="list-style-type: none"> - Asignación de expediente según la modalidad de aprobación y teniendo en cuenta la categoría de los IMO. - Entrega de la documentación necesaria del expediente asignado a los IMO. - Presentación de los informes de Verificación Técnica. - Evaluación de los informes de verificación técnica por el funcionario competente. - Archivamiento de los informes por número de licencia y derivar los informes observados a la instancia que correspondiente. - Seguimiento de los informes observados para que tomen las medidas correctivas o culmine con la sanción correspondiente. 	<p>ESTUDIO DE LA NORMATIVA EXISTENTE</p> <hr/> <p>ANALISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</p> <hr/> <p>EVALUACION Y DISEÑO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa nacional y/o local clara, adecuada y necesaria relacionada a la Verificación Técnica? 2. Deficiencias técnico-legales existentes en la normativa nacional y/o local vigente en cuanto al proceso de verificación técnica. 3. Periodicidad de la asignación de los expedientes de licencia de edificación. 4- Proceso de asignación de los expedientes. 5. Dificultades que se presenta al momento de obtener la documentación técnica necesaria para realizar el proceso de Verificación Técnica. 	Análisis documental

Variable problema	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Técnica e instrumentos
Variable: Eficiencia del control urbano	La eficiencia administrativa tiene que ver con los resultados que se obtienen para la organización, en el tiempo estipulado para cumplirlos. Vélez (2017) informa que: “La eficacia es el grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir cuánto de los resultados esperados se alcanzó y la eficiencia es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible”. Para alcanzarla es necesaria la aplicación de recursos, instrumentos, personal y tiempo por igual.	La eficiencia administrativa refleja un conjunto particularmente relevante para el análisis de iniciativas apoyadas con recursos públicos, pues refleja algunos aspectos de la promoción de equidad y de las demandas sobre la manera en que se usan los recursos	Metas alcanzadas	Planteamiento de objetivos	Likert	Encuesta – Cuestionario
				Formulación de indicadores para medir resultados		
				Planteamiento de cuentas de información		
				Documentación de la ejecución del proceso de control		
				Planteamiento de factores de control		
				Cumplimiento de metas		
			Productividad	Organización de recursos		
				Técnicas y métodos		
				Lineamientos		
				Análisis de resultados		
			Satisfacción del cliente	Indicadores de productividad		
				Requerimientos necesarios		
				Indicación de responsables		
				Modificaciones pensando en el usuario		
				Registros de satisfacción		
				Exigencias del usuario		
			Calidad de servicio	Mejoramiento de la satisfacción		
				Conocimiento de la percepción del usuario		
				Nivel de calidad de servicio		
				Plan de verificación		
				Cumplimiento de cierre de brechas		
Calidad de registros						
Indicadores que mejoren la calidad de servicio						

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO EFICIENCIA DEL CONTROL URBANO

Estimado (a) colaborador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la eficiencia administrativa según los trabajadores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas.

Los resultados nos permitirán determinar las falencias de la eficiencia administrativa. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Valor	Escala
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

EFICIENCIA DEL CONTROL URBANO	1	2	3	4	5
Dimensión: Metas alcanzadas	1	2	3	4	5
1. ¿Se plantean objetivos para cada proceso de control urbano en la Municipalidad de JLO?					
2. ¿Se formulan indicadores para medir los resultados del proceso de control urbano en la Municipalidad de JLO?					
3. ¿Se plantean cuentas de información para el cálculo de los indicadores que permitan el adecuado proceso de control urbano en la Municipalidad de JLO?					
4. ¿En la Municipalidad de JLO se documenta la ejecución de cada proceso de control urbano?					
5. ¿Se plantean factores de control para la ejecución de cada proceso de control urbano?					
6. ¿Los indicadores propuestos en el proceso de control urbano permiten alcanzar las metas trazadas?					
Dimensión: Productividad	1	2	3	4	5
7. ¿Se organizan los recursos necesarios para manejar un óptimo control urbano?					
8. ¿Se encuentran determinadas las técnicas y métodos que deben desarrollarse para el adecuado proceso de control urbano?					
9. ¿Se determinan los lineamientos a seguir para que el proceso de control interno pueda desarrollarse óptimamente?					
10. ¿Se analizan los resultados del proceso de control urbano?					
11. ¿Se dispone en la Municipalidad de JLO, indicadores que permitan mejorar la productividad del proceso de control urbano?					
Dimensión: Satisfacción del usuario	1	2	3	4	5
12. ¿Se establecen los requerimientos necesarios para cada proceso de control urbano en la Municipalidad de JLO?					
13. ¿Se indican los responsables de cada proceso de control urbano en la Municipalidad de JLO?					
14. ¿Los procesos del control urbano han sido modificados pensando en el usuario?					

15. ¿Los procesos de control urbano incluyen registros de satisfacción y reclamos de los usuarios?					
16. ¿Los procesos de control urbano son permeables a las exigencias de los usuarios?					
17. ¿Los indicadores que maneja el proceso de control interno de la Municipalidad de JLO permite mejorar la satisfacción del usuario?					
Dimensión: Calidad del servicio	1	2	3	4	5
18. ¿El proceso de control urbano presenta lineamientos que permitan conocer la percepción de los usuarios?					
19. ¿El proceso de control urbano cuenta con indicadores que puedan determinar identificar el nivel de calidad de servicio?					
20. ¿Los procesos de control interno disponen de un plan verificación técnica?					
21. ¿Los procedimientos del control urbano son explícitos para el cumplimiento de cierre de brechas de los usuarios?					
22. ¿Es posible medir la calidad del servicio que ofrece el proceso de control urbano de la Municipalidad de JLO a partir de los registros que posee?					
23. ¿El proceso de control urbano dispone de indicadores que permitan mejorar la calidad del servicio?					

**INSTRUMENTO DE MEDICIÓN (ENTREVISTA SEM-IESTRUCTURADA A
FUNCIONARIOS)**

VARIABLE: “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VERIFICACION TECNICA”

Apellidos y Nombres: _____

Cargo: _____

Estimado funcionario(a) municipal: El presente instrumento tiene por finalidad recoger información referente al desarrollo del proceso administrativo involucrado a la Verificación Técnica amparada en el DS 002-2017-VIVIENDA.

Instrucciones: A continuación, se elaborará una puntual entrevista que evaluará la situación actual del proceso de Verificación Técnica en su entidad.

DIMENSIÓN “ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO”

1. ¿Con que periodicidad son convocados los IMOs para la asignación de expedientes de Verificación Técnica?

Si la respuesta es no muy a menudo:

a) ¿Cuál cree que es la razón por la cual no se convoca con regularidad a los IMOs para la asignación de expedientes?

2. ¿Cuál es el procedimiento con el que la SGOPYCU cuenta para la asignación de los expedientes de Licencias de HU y edificación?

a) ¿Cuáles cree usted que podrían ser las mejoras al procedimiento actual de asignación de expedientes?

3. ¿Con que capacidad operativa y logística cuenta para el desarrollo del proceso de Verificación Técnica?

a) ¿Cuáles son las deficiencias que ha detectado dentro de ella?

4. ¿El proceso de Verificación Técnica se aplica de forma adecuada de acuerdo a la normativa vigente?

a) ¿Cuáles cree usted que son los errores que se están cometiendo?

5. ¿Cuál es el tratamiento que se les da a los Informes de Visita de Inspección que señalan una transgresión a la normativa vigente?

a) ¿Qué rol cumplen estos informes en los procedimientos sancionadores?

Anexo 3. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Vásquez Leyva Oliver
- 1.2. Grado académico que ostenta : Doctor en sistemas de información
- 1.3. Institución donde trabaja : USS, UCV
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 12 años
- 1.5. Título de la tesis : Manual de procedimientos de verificación técnica para la eficiencia del control urbano en la Municipalidad Provincial de José Leonardo Ortiz
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Alvarez Garcia, Victor Hugo
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionarios sobre procedimientos de verificación y eficiencia del control urbano

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				X
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																				X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																		X		
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																		X		
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																		X		
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																		X		
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																		X		
TOTAL																					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Apto para aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95.5

Lugar y fecha: Chiclayo 22 de diciembre del 2020

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 40283413



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Cárdenas del Águila, Edward
- 1.2. Grado académico que ostenta : Maestro en Administración de Negocios.
- 1.3. Institución donde trabaja : Gobierno Regional de Lambayeque.
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 35
- 1.5. Título de la tesis : Manual de procedimientos de verificación técnica para la eficiencia del control urbano en la Municipalidad Provincial de José Leonardo Ortiz
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Alvarez Garcia, Víctor Hugo
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionarios sobre procedimientos de verificación y eficiencia del control urbano

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE																				
		BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA								
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X	
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																					X
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																					X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																					X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																					X
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																					X
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																					X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																				X	
TOTAL																						

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Considero que es procedente su aplicación para esta investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

96.5

Lugar y fecha: Chiclayo, 22 de diciembre del 2020

DNI: 16779036

Análisis de confiabilidad

Se pudo comprobar la fiabilidad de los instrumentos de evaluación debido a que en el análisis de alfa de Cronbach se obtuvo un coeficiente superior a 0.800 en la variable problema, lo que para Mallery (2003) es un nivel óptimo que sugiere la efectividad de los instrumentos.

Figura 2. *Coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach de prueba piloto variable Eficiencia del control urbano*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Tabla 7. *Alfa de cronbach*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	23

*Base de datos PRUEBA PILOTO Hugo.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 23 de 23

	Var 2_ Pr1	Var 2_ Pr2	Var 2_ Pr3	Var2 _Pr4	Var 2_ Pr5	Var 2_ Pr6	Var 2_ Pr7	Var 2_ Pr8	Var 2_ Pr9	Va 2_ Pr1	Var2 _Pr1 7	Va 2_ Pr1	Va 2_ Pr1	Var2 _Pr2 0	Var2 _Pr2 1	Var2 _Pr2 2	Var2 _Pr2 3						
1	3	3	3	1	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4
2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4
3	2	3	2	1	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4
4	2	3	2	3	2	1	3	4	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
5	2	3	3	1	4	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
6	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	5	5	4	2	5	3	4	5
7	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4
8	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	3	2	5	4	4	5
9	5	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4
10	3	3	3	3	3	2	1	2	4	4	2	2	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
11	3	4	3	3	4	2	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	2	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3	5	4	4	5
13	4	3	3	3	4	2	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
14	4	3	3	3	2	2	5	5	3	3	3	2	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4
15	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4	3	2	3	3	4	5	5	3	4	5	3	4	5

Figura 3. Base de datos

Anexo 4. Autorización de la aplicación del instrumento

"Año de la Universalización de la Salud"



Municipalidad de José Leonardo Ortiz

Chiclayo, 14 de diciembre del 2020

Dra. Mercedes Alejandrina Colazos Alarcón
DIRECTORA EPG-UCV-CH

ASUNTO: Aceptación de la
investigación

Estimada Dra., es grato dirigimos a Ud. con la finalidad indicar la aceptación de la realización para investigación titulada "Manual de procedimientos de verificación técnica para la eficiencia del control urbano en la Municipalidad Provincial de José Leonardo Ortiz" al Br. Álvarez García, Víctor Hugo identifica con DNI 16701214 perteneciente al programa de estudio de Maestría en gestión pública

Así mismo, agradecer a la universidad por brindarnos la oportunidad de poder ayudar e impartir los conocimientos de sus estudiantes para el desarrollo de la investigación.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ L. ORTIZ

Wilder Guevara Díaz
ALCALDE

Firma

Wilder Guevara Díaz
Alcalde de José Leonardo Ortiz

Anexo 5. Matriz de Consistencia

Tabla 8. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Un manual de procedimientos de verificación técnica logrará mejorar la eficiencia del control urbano en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz?	<p>Objetivo general:</p> <p>Proponer un manual de procedimientos de verificación técnica para mejorar la eficiencia del control urbano en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Identificar el nivel de eficiencia del Control Urbano con relación a las verificaciones técnicas de las licencias de habilitación urbana y edificación.</p> <p>b) Diseñar un manual de procedimientos de verificación técnica.</p> <p>c) Validar el manual de procedimientos de verificación técnica por expertos.</p>	<p>H₀: Si se propone un manual de procedimientos de verificación técnica entonces no se mejora la eficiencia del control urbano en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.</p> <p>H₁: Si se propone un manual de procedimientos de verificación técnica entonces se mejora la eficiencia del control urbano en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.</p>	<p>Variable independiente: Manual de procedimientos de verificación técnica.</p> <p>Variable dependiente: Eficiencia del Control Urbano.</p>	<p>Estudio de la Normativa existente</p> <p>Análisis del Procedimiento administrativo</p> <p>Evaluación y diseño</p> <p>Realidad actual</p> <p>Fiscalización posterior</p> <p>Propuesta</p>	<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Alcance: descriptiva</p> <p>Según el fin que persigue: básica</p> <p>Diseño de investigación: no experimental, prospectivo, transversal.</p> <p>Población: 39 personas 2 funcionarios municipales responsables en el cumplimiento del proceso de Verificación Técnica en la MPF, y 37 IMO's acreditados por los Colegios Profesionales.</p> <p>Muestra: 39 personas 2 funcionarios municipales responsables en el cumplimiento del proceso de Verificación Técnica en la MPF, y 37 IMO's acreditados por los Colegios Profesionales.</p>

Anexo 6. Cuadros, figuras y fotos

Tabla 9. *Estadística por elemento*

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Var2_Pr1	74,80	69,600	,516	,879
Var2_Pr2	74,87	77,552	,328	,883
Var2_Pr3	75,33	77,381	,392	,882
Var2_Pr4	75,53	75,838	,269	,885
Var2_Pr5	74,73	77,067	,183	,888
Var2_Pr6	75,80	76,457	,271	,884
Var2_Pr7	74,67	68,952	,637	,874
Var2_Pr8	74,33	73,810	,451	,880
Var2_Pr9	74,40	73,400	,370	,883
Var2_Pr10	74,80	77,029	,225	,886
Var2_Pr11	75,27	70,210	,775	,870
Var2_Pr12	75,73	69,781	,719	,871
Var2_Pr13	74,47	78,552	,187	,885
Var2_Pr14	74,80	74,743	,495	,879
Var2_Pr15	74,20	73,314	,663	,875
Var2_Pr16	74,07	70,924	,758	,871
Var2_Pr17	74,00	70,571	,744	,871
Var2_Pr18	74,40	78,257	,171	,886
Var2_Pr19	75,60	77,686	,166	,887
Var2_Pr20	74,07	70,924	,758	,871
Var2_Pr21	74,80	74,743	,495	,879
Var2_Pr22	74,20	73,314	,663	,875
Var2_Pr23	74,07	70,924	,758	,871

Fuente: Elaboración propia

Anexo 7. Desarrollo de la propuesta

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VERIFICACIÓN TÉCNICA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ

1. Introducción:

Con la finalidad de ayudar al cumplimiento de los objetivos estratégicos relacionados a reducir el tiempo del proceso de trámite documentario de todas las oficinas de la Municipalidad (OEI.13) y mejorar los procesos de cumplimiento de las directivas y decisiones establecidas por la alta dirección y el Gobierno Central (OEI.14) vigentes entre los años 2016 al 2018 en la MDJLO, se elabora el presente Manual de Procedimientos de Verificación Técnica que busca brindar un adecuado proceso de Verificación Técnica que influya mejorando la calidad del Control Urbano en el distrito de José Leonardo Ortiz.

2. Justificación:

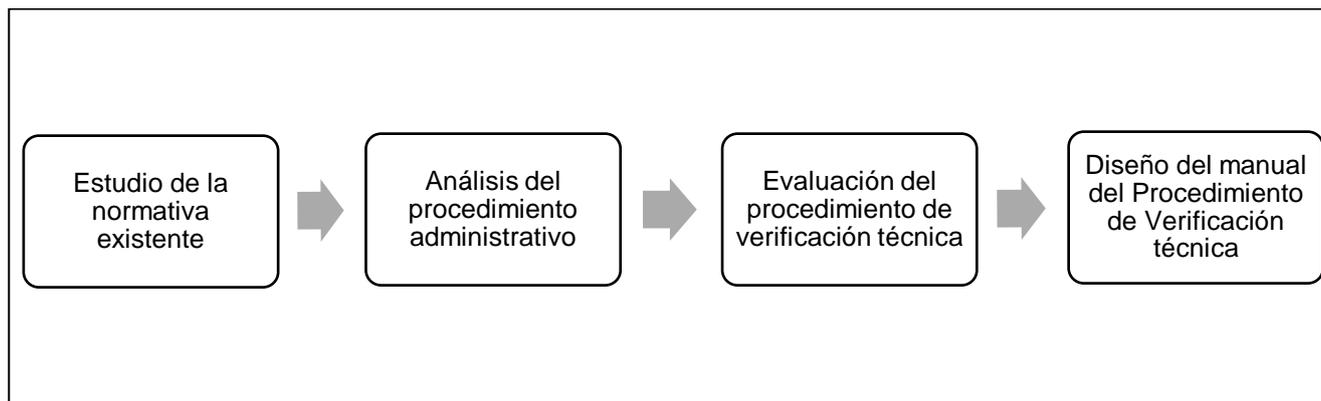
Con el uso de este manual, se definirá los procedimientos en todo el proceso de Verificación Técnica, acelerándolo y dándole claridad en la toma de decisiones a los funcionarios y técnicos de la Gerencia de Desarrollo Urbano e Infraestructura.

3. Bases teóricas de la propuesta

La propuesta se inspira en los fundamentos teóricos de Palma (2015), debido que se empleó dimensiones de evaluación que permitieron conocer el procedimiento de verificación técnica; así como, si la asignación de licencias se realiza de manera adecuada y transparente, donde se plantea el siguiente procedimiento de la metodología: (*ver figura 1*)

Figura 4.

Proceso del Manual del Procedimiento de Verificación Técnica



Fuente: Elaboración propia

4. Base legal:

Ley 29090 Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones

DS N° 002-2017-VIVIENDA (RVAT)

DS N° 006-2017-VIVIENDA (TUO Ley 29090)

DS N° 001-2021-VIVIENDA (Modificación RVAT)

5. Objetivos:

5.1. Objetivo General:

Elaborar un manual de procedimientos que permita brindar los lineamientos necesarios para el proceso de Verificación Técnica en la MDJLO trabajando con los profesionales involucrados de los colegios profesionales y sensibilizando a los administrados sobre la correcta aplicación del proceso en mención.

5.2. Objetivos específicos:

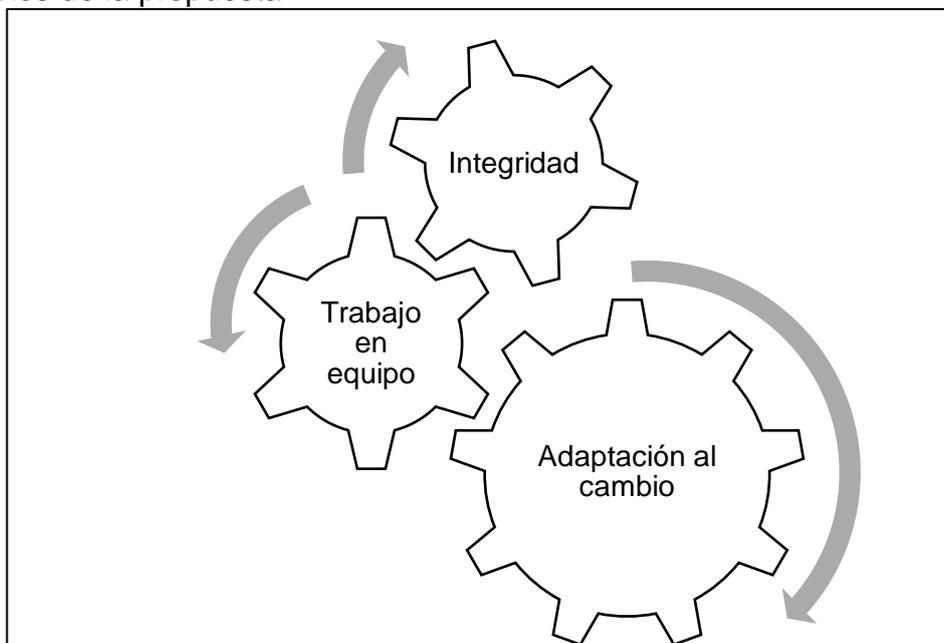
- 1) Proponer lineamientos técnico-legales para complementar la normativa vigente sobre el proceso de Verificación Técnica en la GDUI.
- 2) Diseñar un Manual de Procedimientos de Verificación Técnica para el desarrollo del proceso de la Verificación Técnica en la GDUI de la MDJLO.
- 3) Gestionar una correcta articulación con los Colegios Profesionales.
- 4) Proponer un plan de capacitaciones a los funcionarios públicos y técnicos municipales en el proceso de Verificación Técnica y teniendo en cuenta el Manual de Procedimientos,
- 5) Proponer talleres de sensibilización dirigido a los Responsables de Obra y administrados para lograr inculcar la importancia de la Verificación Técnica.

6. Principios:

Para el desarrollo adecuado de la propuesta se plantea utilizar de manera adecuada los siguientes principios:

Figura 5.

Principios de la propuesta



Fuente: Elaboración propia

Para mayor entendimiento de los principios, se detalló lo siguiente:

- i. Trabajo en equipo: El presente principio se basa en que todos los responsables del procedimiento de manual verificación técnica en las construcciones urbanas trabajen en conjunto para cumplir las metas establecidas; el trabajo realizado será en conjunto con el propósito de acelerar el proceso y se realice una participación activa.
- ii. Integridad: el presente principio permite a todos los colaboradores responsables de las verificaciones técnicas, realicen un trabajo de manera adecuada y, haciendo uso de los valores en todo momento, con el propósito de resguardando la ética profesional.
- iii. Adaptación al cambio: se busca que los responsables estén dispuestos a adaptarse a los cambios que se viene presentando en el mundo laboral ante la presencia de la pandemia del covid – 19; así como las exigencias que se requieren para poder brindar un servicio de calidad.

7. Estrategia:

La estrategia a tomar para poner en vigencia la propuesta se divide en tres etapas, la primera encaminada a su aprobación dentro del Consejo Municipal, para ello los asesores legales verán todo el mecanismo para aprobación en sesión de consejo y revisarán el documento propuesto para determinar si enmarca dentro la base legal de la que se desprende.

La segunda etapa única y exclusivamente para la aprobación misma de la propuesta, donde se verá el mecanismo para comunicar a todos los consejeros la necesidad de aprobar mediante una ordenanza el Manual de Procedimientos de Verificación Técnica, los votos necesarios para su aprobación y su respectiva publicación.

Por último, la etapa de puesta en vigencia del manual que tendrá entre ellas, las comunicaciones necesarias a la GDUI, la capacitación al personal encargado del procedimiento administrativo y la evaluación sobre el funcionamiento de la propuesta.

8. Evaluación:

Durante el primer año de puesto en vigencia el manual, deberá de ser evaluado cada 2 meses, para saber qué puntos tienen inconsistencias o son posibles de perfeccionamiento, luego del año será cada 6 meses.

Para este proceso de evaluación se incluirá todos los actores que tienen que ver con el proceso administrativo de la verificación técnica y tendrá como objetivo ver los efectos de la propuesta en el proceso administrativo y la retroalimentación para lograr la eficiencia de los procedimientos administrativos.

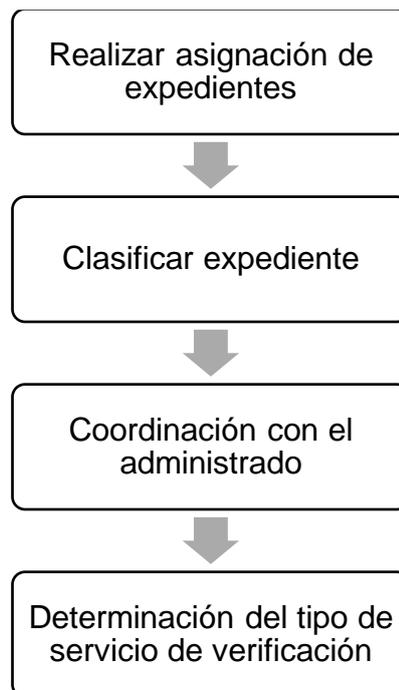
7. De los procedimientos de verificación técnica contemplados:

7.1.- De la Asignación de Expedientes de Licencia:

Los procesos planteados son los siguientes:

Figura 6.

Procesos propuestos



Fuente: Elaboración propia

7.1.1 Los expedientes se asignarán en forma automática por el número de licencia y de forma equitativa a los IMOs de ambos colegios profesionales a excepción de las demoliciones que serán asignadas exclusivamente a

los IMOs acreditados por el CIP y remodelaciones que serán asignadas exclusivamente a los IMOs acreditados por el CAP.

7.1.2. Por la gran diferencia en número de expedientes de la modalidad A y B en relación a los expedientes de modalidad C y D, los IMOs categoría 3 y 4, recibirán expedientes de modalidad A y B de igual manera y de forma equitativa y solamente cuando ¿

7.1.3. El administrado también será comunicado de la asignación, debiendo acercarse tanto el administrado como su responsable técnico, para el llenado del Cronograma de Obra (anexo H) y su firma respectiva

7.1.4. Los expedientes en los cuales los administrados decidan contratar un profesional acreditado como IMO para una supervisión privada, deberán presentar el Anexo H, copia del Contrato Privado de Supervisión y el Recibo por Honorarios donde se establezca que dicho profesional se encargará además de realizar las funciones del IMO.

7.2.- De la entrega de los documentos de los expedientes de licencias a los IMOs

7.2.1. La entrega de los expedientes a los IMOs, se realizará de manera semanal, para lo cual deberán ser llamados vía telefónica, correo electrónico mensaje de texto o mensaje de WhatsApp.

7.2.2. De no acercarse el IMO a recoger los documentos del (los) expediente(s) asignados dentro de las 24 horas de recibida la comunicación, el expediente será asignado.

7.2.3. Los documentos que se le entregarán, serán los planos del proyecto aprobado, debiendo sacar copia de la licencia, liquidación del colegio profesional.

7.3.- DE LA ENTREGA DE LOS INFORMES DE VERIFICACION TECNICA POR LOS IMOs.

7.3.1. El informe se ingresará dentro de los dos días hábiles posteriores de efectuada la visita técnica, por mesa de partes.

7.3.2. El informe se derivará en el orden siguiente:

- a) A la Gerencia de Desarrollo Urbano e Infra estructura
- b) A la Subgerencia de Obras Privadas y Control Urbano, quien deberá adjuntar al expediente respectivo el informe en forma ascendente hasta que se cumpla con las visitas con las que fue liquidada la obra.
- c) A archivo al momento de concluir el procedimiento de verificación técnica con la realización de la última visita técnica del IMO asignado.

7.4.- DEL INCUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE LOS INFORMES DE VERIFICACION TECNICA

7.4.1. Cuando se dé el caso que, habiéndose asignado un expediente de licencia a un IMO, no teniéndose conocimiento de que la obra haya postergado su inicio de obra y el IMO no ha cumplido con presentar el primer informe de verificación técnica, en los diez días calendarios de asignado el expediente, se tomaran las siguientes medidas:

- a) Se comunicará al Coordinador CAP-RL o al CODEMO CIP de dicho incumplimiento y asimismo de que se asignará dicho expediente a otro IMO para que cumpla con su labor, solicitándose la devolución de la documentación del expediente de la que se hizo entrega.
- b) Se asigna al IMO que le corresponda por orden, categoría y colegio profesional el expediente, dicho profesional deberá suscribir un nuevo anexo H en caso la obra no haya iniciado, donde la Gerencia de Desarrollo Urbano e Infraestructura deberá comunicar al administrado del hecho.
- c) En caso la obra haya iniciado el nuevo IMO deberá cumplir con las visitas no realizadas por le IMO anterior y continuará con las restantes.

8. Financiamiento:

Recursos propios de la MDJLO

9. Cronograma de actividades

Tabla 10. *Cronograma general de actividades*

ACTIVIDAD	META	INICIO	TERMINO	RESPONSABLE
1. Elaborar un Manual de Procedimientos para Verificación Técnica	1.1. Emisión de una directiva que regula la aplicación del proceso de Verificación Técnica en la MDJLO. 1.2. Emisión de una ordenanza municipal que aprueba y pone en funcionamiento el Manual de procedimientos de Verificación Técnica.	1/04/2021	15/05/2021	GDUI / SGOPyCU GAJ y Consejo Municipal
2. Proponer un adecuado proceso de Verificación Técnica	2.1. Implementación de una estructura adecuada en el desarrollo del proceso de Verificación Técnica en la MDJLO.	1/04/2021	30/06/2021	GDUI / SGOPyCU
3. Articular un proceso adecuado de Verificación Técnica con los Colegios Profesionales.	3.1. Implementar reuniones de coordinación constantes de los coordinadores CIP y CAP.	1/04/2021	30/06/2021	GDUI / SGOPyCU
4. Capacitar a los funcionarios públicos en la adecuada aplicación del Proceso de Verificación Técnica.	4.1. Cumplir con la capacitación del 100% de funcionarios públicos y técnicos de campo de la SGOPyCU y técnicos de campo de la SGFT de la MDJLO.	16/06/2021	30/06/2021	GDUI / SGOPyCU SGFT - GAF y SGRH
5. Taller de sensibilización a los responsables de obra sobre el adecuado proceso de Verificación Técnica.	5.1. Taller: "Adecuado proceso de Verificación Técnica". (01 al año)	02/07/2021	02/07/2021	GDUI / SGOPyCU y GAF
6. Taller de sensibilización a los administrados sobre la importancia de la aplicación de un adecuado proceso de Verificación Técnica	6.1. Taller: "Importancia del proceso de Verificación Técnica." (01 al año)	09/07/2021	09/07/2021	GDUI / SGOPyCU y GAF

Fuente: Elaboración propia

GAJ Gerencia de Asesoría Jurídica SGFT Subgerencia de Fiscalización Tributaria GAF Gerencia de Administración y Finanzas

10. Desarrollo de las capacitaciones:

Elaborar capacitaciones a los funcionarios públicos en la adecuada aplicación del Proceso de Verificación Técnica.

Tabla 11.

Esquema de capacitación

Diseño de la Capacitación a los funcionarios y técnicos municipales.

<p>Datos de la capacitación:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Fecha: __/__/__▪ Horario: De __ a __▪ Participantes: <p>Lugar: Auditorio de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz</p>
<p style="text-align: center;">Temas</p>
<p style="text-align: center;">Tema 1: “La Verificación Técnica”</p> <p>- Descripción: Conceptualización y Marco legal normativo</p> <p>- Dinámica de cierre: “Aplico lo aprendido”</p> <div style="text-align: center;"></div>

Tema 2: “EL Proceso de Verificación Técnica y sus actores”

Descripción:

El proceso de Verificación Técnica y la función de cada uno de los actores en todo el proceso.

- **Dinámica de cierre:** “Aplico lo aprendido”



Tema 3: ”La relevancia de una adecuada Verificación Técnica y sus implicancias”

Descripción:

La relevancia de una adecuada Verificación Técnica en el Control Urbano del distrito, su implicancia en el cobro de multas por la MDJLO y en el proceso de inscripción de declaratorias de edificación en SUNARP.

- **Dinámica de cierre:** “Aplico lo aprendido”

Materiales de apoyo:

- i. Papel bond
- ii. Dípticos
- iii. Lapiceros
- iv. Plumones
- v. Papelotes

11. Desarrollo de los talleres:

Tabla 12. *Esquema de talleres*

Diseño del taller de sensibilización a los administrados

FASES	
Actividades	Materiales necesarios
<p>Taller 1: ¿Qué es una verificación técnica? Y la importancia de su ejecución</p> 	
<p>Datos del taller:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha: __/__/2021 ▪ Horario: De __ a __ ▪ Participantes: ▪ Lugar: Municipalidad de José Leonardo Ortiz 	
<p>Descripción del taller:</p> <p>El presente taller de sensibilización explicará que es una verificación técnica, asimismo, detallará de la importancia y beneficios que tiene realizar una verificación técnica durante la construcción, y quienes son los responsables.</p>	
<p>Fase inicial</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Realizar presentación ii. Explicar el propósito del taller iii. Informa el procedimientos y pautas a seguir iv. Ofrece el material a los participantes 	<p>Impresiones Lapicero</p>
<p>Fase central</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Exposición del material de apoyo ii. Pausa de descanso iii. Presentación del video explicativo iv. Realización de dinámica 	<p>Papel bond Impresiones Lapicero Plumones Papelote</p>
<p>Fase final</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Realizar reflexiones ii. Conclusiones del tema iii. Evaluación 	<p>Ficha de evaluación Lapicero</p>

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 8. Validación de la propuesta

ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

I. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta de **“Manual de procedimientos de verificación técnica para la eficiencia del control urbano en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz”**, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Año de experiencia en la labor: 12 años.
- 1.2. Cargos que ha ocupado: Gerente de Solti S.A.C., Gerente de EFE, gerente de TICS USS.
- 1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Docente USS, Docente UCV.
- 1.4. Años de experiencia en como directivo en la educación o empresa 12 años
- 1.5. Grado académico: Doctor en sistemas informáticos, MBA en planeamiento estratégico PUCP.

2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1 Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 2.2 Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajados de autores extranjeros	X		
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

II. PARTE: EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Oliver Vásquez Leyva
--	-----------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: **Manual de procedimientos de verificación técnica para la eficiencia del control urbano en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

Muy adecuado (MA)
Bastante adecuado (BA)
Adecuado (A)
Poco adecuado (PA)
Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta		X			
2	Representación gráfica de la propuesta		X			
3	Secciones que comprende			X		
4	Nombre de estas secciones			X		
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones		X			
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones		X			
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio			X		

2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. Propuesto		X			
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta			X		
3	Presenta principios de gestión consistentes		X			
4	Fundamentación coherente y consistente			X		
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación		X			
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación			X		
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes		X			
9	Presenta esquema síntesis			X		

2.3, VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia		X			
2	Actualidad: La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación			X		
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.			X		
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación			X		

Lugar y fecha Chiclayo, 05 de enero 2020

firma



DNI N° 40283413

Expreso mi gratitud por sus valiosas consideraciones:

Alvarez García, Víctor Hugo, valvarezg@ucvvirtual.edu.pe , 979 235053

ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

III. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta de **“Manual de procedimientos de verificación técnica para la eficiencia del control urbano en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz”**, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

3. Datos generales del experto encuestado:

- 3.1. Año de experiencia en la labor universitaria: 35 años.
- 3.2. Cargos que ha ocupado: Encargado del área TIC's
- 3.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Gobierno Regional de Lambayeque
- 3.4. Años de experiencia en como directivo en la educación o empresa 28 años
- 3.5. Grado académico: Maestro en Administración de Negocios

4. Test de autoevaluación del experto:

- 2.2 Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 2.3 Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajados de autores extranjeros		x	
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

IV. PARTE: EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Mg. Cárdenas del Águila, Edward
--	--

Se ha elaborado una propuesta denominada: **Manual de procedimientos de verificación técnica para la eficiencia del control urbano en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	X				
3	Secciones que comprende		X			
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones		X			
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

4.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. Propuesto		X			
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta			X		
3	Presenta principios de gestión consistentes		X			
4	Fundamentación coherente y consistente			X		
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación			X		
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación			X		
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes			X		
9	Presenta esquema síntesis		X			

2.3, VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad : La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación		X			

Lugar y fecha Chiclayo, 03 de agosto 2020

firma  _____

DNI N° 16779036

Expreso mi gratitud por sus valiosas consideraciones:

Alvarez García, Víctor Hugo, valvarezg@ucvvirtual.edu.pe , 979 235053

ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

V. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta de **“Manual de procedimientos de verificación técnica para la eficiencia del control urbano en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz”**, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

5. Datos generales del experto encuestado:

- 5.1. Año de experiencia en la labor universitaria: 9 años.
- 5.2. Cargos que ha ocupado: Jefe de logística
- 5.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Municipalidad de José Leonardo Ortiz
- 5.4. Años de experiencia en como directivo en la educación o empresa 9 años
- 5.5. Grado académico: Magíster en Gestión pública

6. Test de autoevaluación del experto:

- 2.3 Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 2.4 Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajados de autores extranjeros	X		
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

VI. PARTE: EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	DIAFANOR PÉREZ VEGA
--	----------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: **Manual de procedimientos de verificación técnica para la eficiencia del control urbano en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta			x		
2	Representación gráfica de la propuesta		X			
3	Secciones que comprende			X		
4	Nombre de estas secciones			X		
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones		X			
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones		X			
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio			X		

6.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. Propuesto		X			
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta			X		
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente			X		
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X				
9	Presenta esquema síntesis			X		

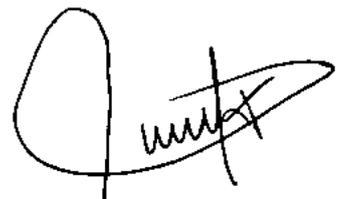
2.3, VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia			X		
2	Actualidad: La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación			X		
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.			X		
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación			X		

Lugar y fecha Chiclayo, 04 de agosto 2020

DNI N° 40696543

firma



Expreso mi gratitud por sus valiosas consideraciones:

Alvarez Garcia, Victor Hugo, valvarezg@ucvvirtual.edu.pe, 979 235053