



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Plan estratégico para la simplificación administrativa en la
obtención de licencias de edificación en la Municipalidad
Provincial de Chiclayo**

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

AUTORA:

Del Castillo Ramírez, Milagros Patricia (ORCID: 0000-0002-1824-0139)

ASESOR:

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo (ORCID: 0000-0002-2599-2558)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO - PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación es dedicada hacia mis padres y demás familiares, quienes me han apoyado de principio a fin para poder llegar a esta instancia de mis estudios, siempre han estado presente brindándome su apoyo moral y emocional.

También va dedicada a mi hermano, al cual considero como un hijo, y ha sido mi mayor motivación para seguir adelante y nunca rendirme, de este modo poder ser un ejemplo para él.

Finalmente, a mi abuelo, que desde hace quince años está en el cielo y a quien considero mi ángel de la guardia, pues es él quien siempre me anima e impulsa a seguir adelante, enviándome fuerzas para continuar con mi día a día y guiándome por el buen camino

Milagros Patricia

Agradecimiento

Agradecer a Dios, por ser mi guía espiritual y llevarme por los senderos del bien y felicidad, por hacer de mí una persona que crece y aprende con el día a día, brindándome esas fuerzas que necesito para continuar adelante y no flaquear fácilmente. Agradecer a los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano, así como las personas administradas, quienes me brindaron su apoyo y respaldo con la información necesaria y precisa para la culminación correcta del proyecto de investigación.

Del mismo modo, agradecer a mi asesor el Dr. Erick Carlos Figueroa Coronado, por su tiempo y dedicación, lo cual me permitió realizar de la mejor manera posible la presente investigación.

La autora

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de figuras.....	v
Índice de tablas.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación.....	14
3.2. Operacionalización de variables.....	14
3.3. Población/Muestra.....	15
3.4. Técnicas de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimiento.....	18
3.6. Métodos de análisis.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
VIII. PROPUESTA.....	38
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS.....	46

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1	16
Población de servidores públicos de la Gerencia de Desarrollo Urbano	
Tabla 2	20
Nivel de la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	
Tabla 3	21
Nivel de la dimensión procedimientos administrativos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	
Tabla 4	22
Nivel de la dimensión conocimiento interno en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	
Tabla 5	23
Porcentaje de respuestas de la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	
Tabla 6	25
Nivel de la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	
Tabla 7	26
Nivel de la dimensión procedimientos administrativos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	
Tabla 8	27
Nivel de la dimensión conocimiento interno en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	

Tabla 9	28
Porcentaje de respuestas de la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	
Tabla 10	40
Objetivos estratégicos para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	

Índice de figuras

	Pág.
Fig. 1	11
Fases de la elaboración del plan estratégico	
Fig. 2	11
Esquema detallado de la elaboración del plan estratégico	
Fig. 3	12
Nivel de la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	
Fig. 4	20
Procedimiento para la implementación del Modelo Conceptual para la evaluación de la calidad de la gestión pública municipal	
Fig. 5	21
Nivel de la dimensión procedimientos administrativos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	
Fig. 6	22
Nivel de la dimensión conocimiento interno en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	
Fig. 7	25
Nivel de la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	
Fig. 8	26
Nivel de la dimensión procedimientos administrativos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	
Fig. 9	27
Nivel de la dimensión conocimiento interno en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo objetivo el proponer un plan estratégico para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo. La investigación se desarrolló mediante el diseño no experimental, de tipo descriptivo – propositivo y el instrumento a emplear fue el cuestionario, el cual fue aplicado a los trabajadores públicos de la Gerencia de desarrollo urbano, como diferentes usuarios (personas que realizan este tipo de trámites). El cuestionario 1 consta de 15 ítems y el cuestionario 2 de 12 ítems, cada uno dividido en dos dimensiones: Procedimientos administrativos y conocimiento interno. La confiabilidad del instrumento estuvo determinada por el alfa de Cronbach, obteniendo por resultado para el cuestionario 1 (0.82) y el cuestionario 2 (0.92).

Los resultados del cuestionario 1 y 2 indican que los procedimientos administrativos son regulares (73.3% a 46.7% respectivamente), sin embargo, el conocimiento interno para el cuestionario 1 los resultados son regulares (93.3%), mientras que para el cuestionario 2 es malo (53.3%). Por lo tanto, se concluye que la variable simplificación administrativa para la obtención de licencias de edificación es regular para los servidores públicos (86.7%), mientras que para los usuarios manifiestan que es malo (53.3%).

Palabras clave: plan estratégico, simplificación administrativa, licencia de edificación.

Abstract

The present research work aimed to propose a strategic plan for administrative simplification in obtaining building licenses in the Provincial Municipality of Chiclayo. The research was developed through a non-experimental, descriptive-purposeful design and the instrument to be used was the questionnaire, which was applied to public workers of the Urban Development Management, as different users (people who carry out this type of procedure). Questionnaire 1 consists of 15 items and questionnaire 2 of 12 items, each divided into two dimensions: Administrative procedures and internal knowledge. The reliability of the instrument was determined by Cronbach's alpha, obtaining the result for questionnaire 1 (0.82) and questionnaire 2 (0.92).

The results of questionnaire 1 and 2 indicate that the administrative procedures are regular (73.3% to 46.7% respectively), however, the internal knowledge for questionnaire 1 the results are regular (93.3%), while for questionnaire 2 it is poor (53.3%). Therefore, it is concluded that the administrative simplification variable for obtaining building licenses is regular for public servants (86.7%), while for users they state that it is bad (53.3%).

Keywords: strategic plan, administrative simplification, building license.

I. INTRODUCCIÓN

El sector construcción hoy en día está considerado como uno de los sectores principales que promueve la economía de nuestro Perú y, engloba tanto obras privadas como públicas, motivo por el cual debe tenerse en cuenta que este rubro es importante ya que tiene un efecto multiplicador con respecto a otros sectores de nuestra economía.

Es así que en el sector construcción, sobre todo en las entidades públicas como son las Municipalidades, se ha podido evidenciar una serie de irregularidades con respecto al procedimiento para obtener la licencia de edificación. Los problemas empiezan desde la manera en cómo los expedientes técnicos son recepcionado, expedientes cuyos fines van desde una vivienda, comercio, salud hasta uso industrial, etc., a ello se suma el excesivo plazo de revisión, así como regulaciones engorrosas; es decir, los usuarios que tienen la necesidad, interés y por ende la premura de realizar una obra de construcción, se ven imposibilitados de poder concretarlo debido a los extensos plazos para la revisión del expediente técnico. Sin embargo el problema fundamental radica en cómo se encuentran organizadas las entidades que conforman el sector público, siendo importante la creación de nuevas estructuras con un crecimiento organizacional adecuado, los que faciliten el control de acciones, la coordinación de ac las diferentes actividades, así como el compromiso y cumplimiento de las mismas, sin embargo, al no darse estos hechos hacen que el procedimiento sea tedioso, haciendo que los usuarios decidan y prefieran construir como muchos, de manera informal, sumado a estos actos, también está el impacto negativo que genera en el entorno como hechos de corrupción por parte de algunos funcionarios en la etapa de construcción.

La Ley 29090: Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y Edificaciones, es aquella norma la cual regula el procedimiento administrativo en obtener una licencia de edificación, que fija los requisitos que forman parte del expediente o documentación técnica , con el cual se tramitará y solicitará ante la municipalidad de su jurisdicción, la obtención y autorización para llevar a cabo obras o edificaciones sobre un terreno determinado, asimismo esta Ley

como es de conocimiento a lo largo de su vigencia ha tenido modificaciones, ya que busca establecer una claridad normativa en ella, cuyo propósito es reducir los requisitos y brindar celeridad en los diferentes procedimientos que hay que tener en cuenta para la obtención de autorizaciones municipales urbanísticas, de este modo hacerla más viable y efectiva para que toda edificación asegure que la construcción cumpla debidamente con lo normado, todo esto en respuesta a la promulgación de la Ley 27444: Ley del Procedimiento Administrativo General, donde describe la simplificación administrativa, y nos menciona que todo trámite establecido por la autoridad administrativa deberá ser sencillo y quedar eliminada toda complejidad innecesaria; en otras palabras, todo requisito deberá ser racional y proporcional al fin que se desea cumplir.

En el ámbito local encontramos la Municipalidad Provincial de Chiclayo, para efectos de estudio se analizará la Gerencia de Desarrollo Urbano (GDU), siendo el área encargada donde se lleva a cabo el procedimiento para obtener la licencia de obra, en ella se ha notado y al igual que muchas otras la existencia de una serie de problemas con respecto a su gestión administrativa, desde la planificación hasta el control, falta de conocimiento y cumplimiento de la misión y visión, sumado a ello la falta de compromiso en las metas programadas, así como falta de estrategias, falta de capacitación constante a los servidores públicos y otros problemas los cuales se irán detallando y enfatizando en el transcurso de la investigación, por consiguiente el presente estudio tiene como propósito diseñar un plan estratégico para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación, cuyo fin es mejorar y reducir las deficiencias existentes en la gestión administrativa, logrando así el bienestar de los servidores públicos como el de los demás ciudadanos.

Teniendo en cuenta la problemática descrita en párrafos anteriores, se formula lo siguiente: ¿Cómo influye el Plan Estratégico para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?

La interrogante planteada se justifica y desarrolla por cuanto la Municipalidad Provincial de Chiclayo al día de hoy no cuenta con un plan estratégico para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación,

teniendo cierta contradicción con respecto a su Política Constitucional el cual es orientar la gestión municipal hacia al logro de resultados, los cuales impacten de manera favorable a la población, además de tener como uno de los objetivos estratégicos institucionales: fortalecer la gestión institucional.

Según Andrade (1997), un plan estratégico es un proceso el cual permite disponer una serie de opciones o alternativas para ordenar y orientar el accionar de una empresa y hacer que esta cumpla con sus funciones de la mejor manera posible.

Para Stoner y Wankel (1989), resulta muy importante contar con metas seleccionadas en una organización, asimismo establecer políticas, programas y acciones que se necesitan para lograr los objetivos específicos, siendo estos los que darán cumplimiento a las metas trazadas.

Por tal motivo, el trabajo de investigación determina como objetivo principal: proponer un plan estratégico para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la M.P.CH; mientras que los objetivos específicos son: diagnosticar el estado actual de los procedimientos administrativos, leyes y modalidades en la obtención de Licencia de Edificación en la M.P.CH, identificar y analizar el comportamiento interno de los funcionarios, servidores y estructura de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la M.P.CH y validar el diseño del Plan estratégico para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la M.P.CH.

Finalmente, la respuesta ante la pregunta de investigación se describe en base a la hipótesis: la Propuesta de un Plan estratégico permitirá la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Dicha hipótesis se fundamenta en el uso importante y necesario que tiene la aplicación de ciertas alternativas, herramientas, mecanismos, acciones y lineamientos de un plan estratégico para la obtención de una Licencia de Edificación, el cual está enmarcado dentro de la Política de Modernización de la Gestión Pública del Gobierno Peruano, motivo por el cual se está gestionando y desarrollando múltiples reformas para mejorar la eficiencia y eficacia, así como reducir brechas de la denominada administración pública, la cual se encuentra orientada hacia resultados y sobre todo en favor del ciudadano.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes, encontramos algunas evidencias investigativas relacionadas al tema planteado, en el ámbito internacional tenemos:

Según Casas et al. (2018) quienes realizaron una investigación sobre cómo optimizar y controlar los tiempos de los procesos de licenciamiento en el área de planeación y ordenamiento de Funza, ubicado en la ciudad de Cundinamarca – Colombia, tenían como objetivo proponer una estrategia y optimizar los tiempos en que tardan los procesos de licenciamiento, el presente se realizó con el propósito de hacer un análisis de los factores causantes de las demoras para el otorgamiento de las licencias urbanísticas, y aplicar herramientas y estrategias tanto gerenciales como administrativas, a través de acciones puntuales que ayuden al procedimiento de seguimiento y control; la investigación se realizó mediante un estudio a los procesos de licenciamiento de la oficina mencionada anteriormente, además se recopiló información de sus funcionarios por medio de encuestas, entre otros. Lo que busca la presente tesis es identificar la problemática y falta de eficacia en los procedimientos de emisión de licencias urbanísticas y de este modo encontrar una solución que permita mejorar la eficiencia en los procesos administrativos. Por otro lado, Martínez (2018) hizo una investigación sobre la administración pública y ciudadana, con respecto a los problemas existentes en las licencias de construcción en el Sur De Bogotá. El objetivo de investigación buscaría dar a conocer un panorama sobre la administración pública y regularización en las edificaciones de viviendas. Por ello realizó un estudio con una muestra de diferentes normas respecto a las licencias de viviendas, del mismo modo su evolución. También analiza las funciones de la gestión pública administrativa y cómo esta se complementa y articula con la aplicación de las diferentes normas urbanísticas, buscando una propuesta que dé solución al tema principal. Como conclusión obtuvo que las políticas públicas que se encuentran implementadas actualmente por la administración pública no deben tomar en cuenta el problema de la vivienda informal como un tema prioritario, sino la modernización urbanística es la que debe ser tomada como tema principal y de agenda distrital.

Asimismo, Sampaio y Romero (2017) ambos realizaron una investigación de cómo crear un modelo de procedimiento de mejora para la calidad y buen desempeño de la gestión pública y administrativa en diferentes consejos de Brasil, así pues desarrollaron estudios sobre propuestas de instrumentos o lineamientos, los cuales contribuyan a evaluar y calificar de manera necesaria cómo se desarrolla esta gestión, por ende se procedería a analizar la documentación justa que permitiera comprender y caracterizar el desarrollo de la gestión municipal como: leyes, mecanismos, herramientas, puntos de control y normas públicas de las secretarías municipales envueltas en el proceso de investigación, posteriormente se determinó la verificación a la evaluación de los indicadores a través de los principios del modelo que se fundamenta en la consistencia lógica, flexibilidad, sistematicidad, creatividad, carácter sistémico y mejoramiento continuo de la gestión. Finalmente, los resultados de dicho análisis mostraron déficit y graves dificultades en la gestión administrativa actual, por lo tanto, la propuesta de investigación garantizaría el mejoramiento progresivo y continuo de los procedimientos administrativos, de control y seguimiento, así como el de establecimiento.

En cuanto a antecedentes nacionales podemos mencionar las siguientes:

En el caso de Mamani y Valeriano (2021), ambos realizaron un estudio sobre el modelo de gestión pública-administrativa, cuyo propósito es mejorar la efectividad de emisión de licencias de obra en la ciudad de Tacna, es así que su estudio tendría como objetivo general mejorar la efectividad del mismo. Como instrumentos utilizó encuestas personales y virtuales a los diferentes profesionales que son parte de la ejecución de viviendas en la ciudad de Tacna, de este modo se obtuvo opiniones de cuál es la situación actual que tienen los administrados. Las conclusiones serían que el diagrama de flujos que tiene la municipalidad debería ser reemplazado por otro diagrama el cual incluya los procesos administrativos simplificados y que además respete los plazos que se mencionan en la normativa, por otro lado menciona que la Municipalidad Provincial de Tacna, debería realizar campañas las cuales brinden orientación y sensibilización a la población, así como realizar capacitaciones continuas al personal que trabaja en el área de emisión de licencias.

En cuanto a Malca (2018), realizó un estudio acerca de la eficacia que tiene la aprobación automática como el silencio administrativo, siendo considerados como mecanismos para la simplificación administrativa, así pues, respecto a la obtención de las licencias de obra en la Municipalidad de Lima. Así pues, tiene como objetivos: exponer y aclarar las diferentes clases de procedimientos administrativos, descritos en el TUO de la Ley que rige este procedimiento (29090), así como reconocer cuáles son los mecanismos o métodos de simplificación, por último, analizar las diversas resoluciones de licencias de construcción expedidas por la municipalidad competente. Con respecto a la muestra, trabajó con las normativas vigentes referidas al proceso de licencia de edificación. Su investigación concluye mencionando la existencia de dos regímenes jurídicos para la aprobación de las licencias de construcción, el cual aplica para todas las modalidades A, B, C y D, siendo determinados por los servidores que intervienen en dicho procedimiento; asimismo la actuación de estos servidores desnaturalizan los métodos de simplificación administrativa los cuales deberían ser aprovechados para su aplicación en este tipo de procedimiento administrativo, generando así la vulneración ante los principios de seguridad jurídica y sobre todo de legalidad. Para Ojeda (2017), en su investigación realizó un estudio del procedimiento a seguir para la obtención de licencias de construcción, durante el año 2014, en la Municipalidad de Breña. Tiene como objetivo principal: estudiar cómo se presentaron los elementos que conforman el procedimiento para la emisión y permiso de edificación. El tipo de investigación fue sobre todo orientado a la comprensión, teniendo como técnica principal la recolección de datos: análisis documentales, entrevistas y cotejo. La información obtenida permitirá no sólo tener un conocimiento y manejo de la norma, sino que dará referencias acerca de las acciones que realizan los profesionales en la elaboración de los expedientes técnicos, así como los profesionales que se encargan de la revisión y evaluación de los mismos, por último, de las actividades del personal y administrativos encargados de brindar orientación a los usuarios. Finalmente, la investigación concluye que los elementos presentados en el proceso para la obtención de permiso para construcción, mostraron los

siguientes problemas: deficiencias de interpretación y manejo e incumplimiento de las normas de edificación.

Del mismo modo, Carrasco (2019) realizó una investigación referente a la administración municipal y las emisiones de licencias de construcción en la municipalidad de Catacaos, teniendo como problema de investigación el porqué de la demora y porqué es alto el costo para obtener el permiso de edificación. Tiene como objetivo principal establecer la correlación existente entre la dirección municipal y las resoluciones emitidas de licencia de obra en la municipalidad de Catacaos. En cuanto a la técnica de estudio usó la encuesta, la cual busca investigar y obtener las opiniones que mantienen una determinada cantidad de pobladores acerca del problema mencionado, como al instrumento, hizo uso del cuestionario, dirigido hacia un grupo de personas que tramitan este tipo de procedimiento para que brinden una opinión acerca del tema.

Además, Carrasco (2017) realizó una investigación referente a la gestión municipal y los procesos administrativos de licencias de obra en la municipalidad de Morales, teniendo como objetivo describir la relación que guarda la gestión del municipio y los procesos administrativos de las licencias de obra. Dicha investigación determina que la gestión municipal acatada por la entidad no es la adecuada, mostrando ciertos inconvenientes, los cuales son manifestados por los mismos trabajadores, mencionando además que estas gestiones muchas veces son implementadas posteriormente, mostrando así un futuro no aceptable para el municipio. Con respecto a los procesos administrativos para la obtención de licencias de edificación, indica que el municipio no hace un seguimiento a las licencias otorgadas.

Como bases teóricas, con respecto a la simplificación administrativa tenemos, Para la PCM (2013) esta se caracteriza por hacer uso de ciertos mecanismos de simplificación, siendo determinados por cada institución, los cuales deben contribuir con la optimización de recursos para llevar a cabo el desarrollo de los diferentes procedimientos administrativos. Así pues, se debe priorizar el talento que muestra cada servidor o trabajador, el cual es requerido para los procesos de simplificación administrativa y a su vez sostenidos por la misma entidad, por ello debe existir un compromiso institucionalizado, el que estará

determinado bajo el enfoque de estrategias y acciones que aprovechen al máximo el potencial que ofrecen los servicios y productos tecnológicos de hoy en día, de este modo se brindarán servicios rápidos y a corto tiempo, teniendo como principios importantes la calidad y satisfacción de necesidades de los ciudadanos.

En el caso de, Castillo, Gutiérrez y Stumpo (2007) indican que, hoy en día para llevar a cabo la modernización de cualquier actividad y pueda ser realizada como tal, es fundamental que antes de ejecutarla se deben reducir cualquier proceso inherente a la gestión de la institución, en el Perú este acto se le conoce como simplificación administrativa, que vendría hacer el conjunto de acciones, las cuales facilitan a las instituciones del estado a simplificar, optimizar y eliminar los diferentes procesos administrativos, cuya finalidad es reducir y eliminar las trabas existentes a los administrados, de esta manera se prioriza la transparencia institucional de la administración pública, estos actos son mecanismos de planificación. Así pues, mencionan que un buen compromiso político, financiamiento de acciones y además de una adecuada infraestructura tecnológica sostenible son requisitos importantes para la implementación de mecanismos, enfocados en sistemas informáticos actuales, esto permitirá monitorear y sobre todo evaluar en tiempo real y prudente los indicadores de desempeño de cada trabajador público como de la entidad en general.

Por otro lado, From red tape to Smart tape (2003) indica que el alivio de la gestión administrativa de las organizaciones está firmemente en la agenda política como parte de los planes más amplios de reforma y calidad regulatoria, es decir, el gobierno ha puesto un gran énfasis en la institucionalización de la simplificación administrativa, una institución independiente establecida por el gobierno para facilitar la reducción de la carga administrativa ha sido un impulsor crucial de iniciativas. La base científica empírica ofrece un enfoque pragmático de la simplificación administrativa, sobre la base de estas herramientas el gobierno establece objetivos y monitorea el progreso para la reducción de cargas administrativas. Teniendo en cuenta que la planificación estratégica (P.E) es un proceso sistemático, Fernández (2010) hace posible formular los objetivos y

estrategias en diferentes líneas de tiempo, para ello hace uso de información interna y externa, de tal manera que pueda responder cada una de las demandas que propone el entorno y la misma entidad, y que, además, cuyos resultados necesitan de una evaluación y seguimiento. Por ende, la P.E es el conjunto de acciones que necesitan ser desarrolladas, para alcanzar cada uno de los objetivos estratégicos, es decir que se debe definir las incidencias para poder ser resueltas, plantear soluciones, asignar recursos que permitan concretarlos y finalmente el tiempo en que podrán ser medidos estos avances. Es preciso indicar, que la mejora en la planificación estratégica, los procesos, control e implantación, es un reto que existe en la actualidad y al que muchas instituciones deben responder.

Para Gensing (2011) un P.E es el documento que describe los pasos que tomará una entidad, división o departamento para lograr una meta o visión general. La mayoría de los esfuerzos de planificación estratégica siguen un camino de tres pasos: identificar y evaluar la situación actual, definir el objetivo: las metas u objetivos que se propondría alcanzar para hacer la situación más favorable, determinar el camino: describir cómo alcanzará el objetivo. Así pues, la planificación estratégica puede proporcionar una dirección para ayudar a una empresa u organización de varias maneras: decidir a qué clientes atenderá; decidir qué productos y servicios ofrecer a esos clientes, determinar cómo atraer y retener clientes, determinar cómo producir productos y servicios de manera más eficaz, identificar formas para reducir costos y en el proceso, aumentar las ganancias, identificando formas de agilizar las operaciones.

Por otro lado, Sánchez et al. (2011) exponen que la P.E es un esquema metodológico de implementación y desarrollo de planes de acción para lograr los objetivos de una institución, es decir, es una estructura basada en la teoría y sirve para reflexionar en cuanto a las opciones que posee una institución, siendo un intento para la mejorar la gestión y direccionalidad de la entidad. Así pues, la planificación estratégica hace posible desarrollar acciones que permitan alcanzar los objetivos de una institución por medio de actitudes totalmente nuevas e innovadoras.

Para Paris (2012) la P.E es considerada como un proceso en la toma de decisiones, en la cual es la institución quien hará uso de sus recursos para los diferentes programas asignados que contribuyan a lograr cada una de las decisiones. Dicho proceso es culminado cuando el documento lleva o tiene por nombre plan estratégico, el cual contiene las decisiones estratégicas seleccionadas para ser implantadas.

Asimismo, Armijo (2009) menciona que tanto el planeamiento como la planificación estratégica son instrumentos necesarios, que sirven para tomar decisiones correctas, dependiendo de las funciones que las mismas organizaciones establezcan, siendo a través de ciertos lineamientos que conlleven adaptarse a los cambios o modificaciones implantados por la misma entidad y por las demandas requeridas de la población, de este modo lo que busca la P.E es optimizar y realizar de manera eficiente, eficaz y con calidad la producción de determinados bienes y en la prestación de servicios.

La importancia de la planificación estratégica tal y como lo menciona Ayestarán (2012) es que gracias a ella se puede obtener un diagnóstico exacto para poder determinar las decisiones que respondan a las políticas y objetivos formulados. Además, es un proceso para concretar la estrategia y que puede ser actualizada cuando sea necesario. Del mismo modo es la institución la que juega un papel importante, volviendo dinámica las fuerzas internas, en relación con los objetivos y acciones a operar, mientras la gestión estratégica es un proceso arduo y continuo para la toma de acciones en una organización y así pueda contemplar riesgos bajos en un futuro. Es preciso mencionar que, si no existiese la planificación estratégica, por lo tanto, no existiese una dirección a la cual se deba seguir, mucho menos un documento a quien consultar, o un plan de acción que ayude a conseguir resultados favorables. De este modo, la importancia de la planificación radica en el diseño de estrategia de acciones que tomará en cuenta las instituciones, funcionando, así como una guía.

Según Martínez, y Milla (2012), el plan estratégico contiene las decisiones que una institución ha elegido y que por lo general tienen un ciclo de vida de 3 a 5 años. Con respecto al término estratégico de un plan, este es otorgado debido a que se realiza identificando cuál es el punto de inicio, hacia dónde se busca

llegar y la manera en cómo se va a lograr, todo esto respondiendo a las necesidades y objetivos que la institución de plantee. Así pues, la planificación estratégica está conformada por un conjunto de decisiones, los cuales buscan alcanzar los objetivos formulados o planteados por una institución.

En este contexto Martínez y Milla (2012) plantean las etapas básicas a seguir y por ende realizar el proceso de planeación: análisis de la situación a nivel interno y externo; diagnóstico: se lleva a cabo un análisis DOFA y CAME; determinación de los objetivos que tendrá la institución de acuerdo a los resultados obtenidos; definición de los ejes de intervención y acciones que ayudarán a cumplir los objetivos; finalmente el establecimiento de recursos, cronogramas, mecanismos o herramientas de control.

Figura 1

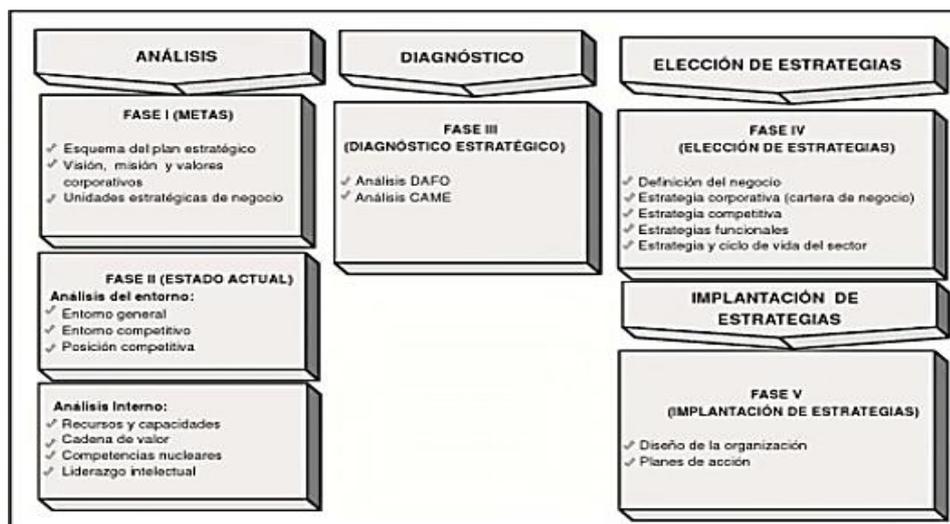
Fase para la elaboración del plan estratégico



Nota. La imagen muestra las 3 fases a seguir para elaborar un plan estratégico. Tomado de Martínez y Milla (2012).

Figura 2

Esquema detallado de la elaboración del plan estratégico

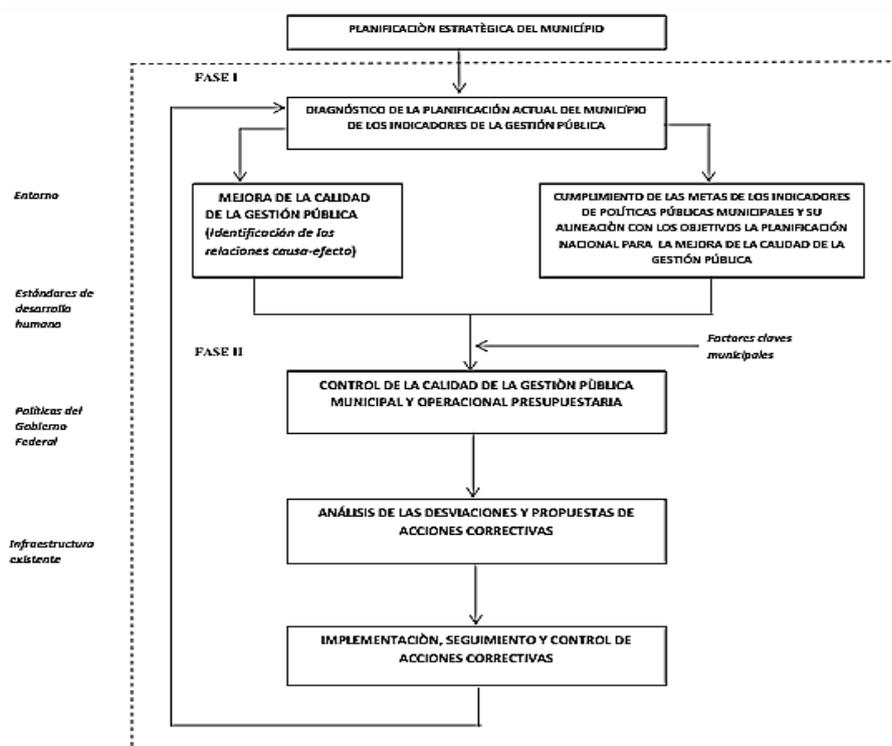


Nota. La figura muestra el desarrollo a tratar en cada una de las fases. Tomado de Martínez y Milla (2012).

En otra parte, Sampaio y Romero (2017), desarrollaron una investigación cuyo fin es proponer un modelo que permita evaluar de manera integrada y sistemática cómo es la calidad y desarrollo de la gestión pública y administrativa a nivel municipal. En la etapa del diagnóstico se evidenciaron una serie de dificultades de la gestión actual de Chapada do Norte, Minas Gerais - Brasil. Este modelo tiene como objetivo principal el poder ofrecer a la administración pública una herramienta de análisis y evaluación con respecto a la gestión pública. Del mismo modo establece principios como: consistencia lógica, sistematicidad, creatividad, carácter sistémico y mejoramiento continuo, también nos menciona ciertas premisas que avalan este modelo para la gestión de mejora: existencia de un diagnóstico municipal, compromiso de la gestión pública por innovar políticas públicas en el ámbito municipal, así como la existencia de recursos materiales, humanos y financieros.

Figura 3

Procedimiento para la implementación del Modelo Conceptual para la evaluación de la calidad de la gestión pública Municipal



Nota. La figura representa las fases y desarrollo a tener en cuenta para la elaboración del plan estratégico municipal. Tomado de Sampaio y Romero (2017).

Una vez analizada la información anterior, es necesario conocer la definición de algunos términos referente a nuestro proyecto de estudio, así tenemos: Centro de Investigación Parlamentarias (2005), menciona que la simplificación administrativa es el proceso iniciativo para una decisión política, el cual requiere de institucionalidad y seguimiento ad-hoc en su propuesta de diseño, con la finalidad de reducir las barreras, vallas y recursos que impidan que se desarrolle con eficiencia social la relación y comunicación de la población con los agentes económicos.

Para Muñoz (2011), la simplificación administrativa viene a ser un conjunto de normas y acciones cuyo objetivo es eliminar cualquier obstáculo o costo innecesario para la población, y que además genera un inadecuado y mal funcionamiento de la administración pública.

Por otro lado, Wold (2015) nos menciona acerca de la planificación estratégica, que la necesidad de un plan de recursos de información estratégico e integral en el gobierno municipal es más evidente hoy que nunca. El concepto de planificación de información estratégica se define como el proceso de establecimiento de metas, desarrollando planes detallados para asegurar que las estrategias se implementen.

Con respecto a la licencia de obra o llamada también licencia de edificación o construcción, es el permiso obligatorio y solicitado por los usuarios o administrados para poder ejecutar una obra, este permiso es solicitado ante una Municipalidad Provincial o Distrital y se encuentra regularizado mediante la Ley N° 29090.

En nuestro país y con lo descrito en el párrafo anterior, es preciso mencionar que existen cuatro tipos de modalidades de aprobación en relación con la obtención de las licencias de obra, estas modalidades son: tipo A (aprobación automática con firma de profesionales), B (aprobación con evaluación previa de los revisores urbanos), C y D (la aprobación es previa evaluación por Comisión Técnica o revisores urbanos).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo – propositivo.

En cuanto al diseño de investigación es **no experimental, descriptivo**, ya que las variables estudiadas no son manejadas a propósito, es decir son analizadas de forma natural sin manipulación alguna. Según Méndez (2006), es descriptivo porque el propósito que tiene es determinar los hechos que comprende y necesitan ser analizados ante el problema que se está estudiando.

Para Trochim, Donnelly y Arora (2015), indican que un diseño es no experimental, pero sí descriptivo y propositivo, cuando no se manejan variables, ni mucho menos se aplica un incentivo.

La representación o esquema del diseño descriptivo se interpretó de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra de estudio

O = Observación (V2)

P = Propuesta (V1)

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: Plan estratégico; según Ceplan (2019) es un instrumento de gestión el cual define las estrategias y lineamientos para lograr sus objetivos, mediante el uso y aplicación de iniciativas, las cuales están diseñadas con el propósito de mejorar el bienestar poblacional a la que sirve. Por lo tanto, estos objetivos deben reflejar resultados favorables.

Variable dependiente: Simplificación administrativa para la obtención de licencias de edificación, entiéndase como el accionar administrativo, donde un gobierno local otorga al usuario un permiso para realizar una obra, es de condición permanente en el terreno a construir (Licencias de Edificación – Guía para gobiernos locales, 2019).

Por otro lado, el MVCS, en el decreto supremo N° 011-2017-Vivienda, define la licencia de construcción como:

“Acto administrativo emitido por el gobierno local o municipal a través del cual se autoría la ejecución de una edificación prevista en la Ley Normas Legales” (2017).

Para Vogt y Johnson (2015), la operacionalización es un estudio descriptivo, en donde los investigadores analizan, miden y codifican determinadas variables. Por lo tanto, la operacionalización es el proceso que sirve para la elaboración de los instrumentos de medición, el mismo que permitirá definir de una forma precisa las estrategias a considerar en el presente proyecto de investigación, con respecto a la operacionalización planteada y la variable independiente, plan estratégico, se tiene como dimensiones: análisis estratégico, diagnóstico, estrategias y propuesta de estrategias, del mismo modo para la variable dependiente: simplificación administrativa para la obtención de licencias de edificación, las dimensiones planteadas son: procedimientos administrativos, conocimiento interno. (ver anexo 01)

3.3 Población/Muestra

Tal como lo menciona Hernández (2010) es muy importante determinar de forma clara, precisa y en específico la cantidad de población, la cual es objeto de estudio, de este modo, una vez determinada las particularidades de cada elemento se haga posible la identificación de pertenencia o no a la población. Por otro lado, Parra (2003) menciona que la población es un conjunto conformado por indicadores de interés que presenta una investigación, pudiendo ser finita o infinita, mientras que para Tamayo (2001), la población es la agrupación de todas las unidades, las cuales se extraen de una determinada muestra, estas poseen ciertas características generales para ser estudiadas.

Para fines de estudio la población estuvo dividida en dos grandes grupos: servidores públicos y ciudadanos (administrados). La población de los servidores públicos estuvo conformada por 15 personas que laboran en la GDU de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, mientras que la población de

los ciudadanos por 15 personas que realizan o realizaron este tipo de procedimiento administrativo.

Tabla 1

Población de servidores públicos del área Gerencia de Desarrollo Urbano

Municipalidad Provincial de Chiclayo	Área		Total
	Gerencia de Desarrollo Urbano	Subgerencia de control urbano y supervisión	
Cantidad de servidores públicos	8	7	15

Nota. Esta tabla muestra la división de la Gerencia de Desarrollo Urbano, de igual manera la cantidad de servidores públicos como objeto de estudio

Según Parra (2003), la muestra está definida como una pequeña fracción, es decir un fragmento de la población total, cuya finalidad es estudiar las características que tiene la población. Al igual que la población, la muestra que se empleó para el presente trabajo de investigación fue la misma, 15 servidores públicos que laboran en la GDU de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y 15 administrados (personas que realizan o realizaron este tipo de trámites).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tal como lo menciona Hernández (2010), las técnicas con procesos estructurados y operativos, los cuales ayudan y brindan una solución al problema. Por lo tanto, estas soluciones deben ser escogidas teniendo en consideración la investigación a realizar, porqué, para qué y cómo se investigará.

Como técnica de investigación se empleó la encuesta, ya que con ella se podrá identificar la opinión que tienen una parte de los ciudadanos acerca de las deficiencias presentadas en el proceso para la obtención de licencias de construcción. Según Muthiah et al. (2020), este tipo de técnica es un

procedimiento conformado por acciones las cuales permiten obtener información, a través de la participación de las personas.

Como instrumento de investigación se utilizó el cuestionario, con ello se recolectó la información suficiente para su posterior análisis y procesamiento. Dicho cuestionario reflejó los puntos más resaltantes para conseguir lo deseado, y de este modo realizar un análisis profundo de cuáles son los problemas o deficiencias que surgen en la obtención de las licencias de edificación. Por otra parte, Hernández (2010), define al cuestionario como un conjunto de interrogantes o preguntas definidas por escrito a un grupo de personas para que brinden una opinión referida a un tema de estudio. Otra definición nos la brinda Lui (2020), este tipo de instrumento permite recolectar información necesaria para conocer y llevar a cabo un análisis adecuado del problema.

La presente investigación se trabajó con la escala Likert, para Kandasamy et al. (2020) este tipo de escala es psicométrica, ya que permite además realizar una retroalimentación, es decir permite obtener menores desventajas, distorsión de información e incluso la pérdida de información, esto se debe a su entorno tanto ordinal como cerrado, sin embargo, se debe tener en cuenta que las respuestas obtenidas muchas veces pueden ser imprecisas e incluso indeterminadas.

Según Abanto (2015), menciona que la validación de los instrumentos es aquella que se realiza mediante la opinión de expertos, conforme a la matriz de validez, la cual es definida por la Universidad competente. Por otro lado, Rusque (2003), nos dice que la validez en términos generales muestra la posibilidad que el método de estudio formulado resulte capaz de contestar satisfactoriamente a las preguntas planteadas en una investigación. Así pues, la validación se realizará mediante el juicio de 03 expertos, quienes corroborarán la autenticidad de las técnicas e instrumentos para llevar a cabo la recolección de datos. (Ver anexo 3)

Con respecto a la confiabilidad, Chávez (2001) menciona que, se realiza con el fin de determinar con exactitud los resultados adquiridos al ser estudiados en situaciones similares, es decir, la confiabilidad se refiere al grado de similitud con las que son medidas las variables. Así pues, la confiabilidad de

los instrumentos fue usando las TIC'S para el debido procesamiento de información, ello a través de los siguientes programas: SPSS (versión 24) – Alfa de Crombach (ver anexo 4), es por ello que según Chávez y Rodríguez (2018), muestran un modelo de valorización de fiabilidad de ítems, según el coeficiente de Alfa de Crombach: los resultados de 0 - 0.5 son considerados inaceptables, 0.5 - 0.6 como pobre, 0.6 – 0.7 es débil, 0.7 – 0.8 considerado como ceptable, 0.8 – 0.9 es bueno, y por último 0.9 – 1.0 excelente.

3.5 Procedimiento

Para Hernández (2010), el procedimiento es un extracto de un punto o paso que se desarrolla en la investigación. Por otro lado, Kaurani (2020), menciona que si nuestro grupo de personas (población) es considerable se debe considerar sólo una parte de esta, ese grupo vendría a ser la muestra, a la cual se le aplicarán técnicas e instrumentos de estudio previamente seleccionados y así poder obtener los datos necesarios para nuestro trabajo de investigación. a la que posteriormente se le aplicará las técnicas e instrumentos de estudio.

3.6 Métodos de análisis

El trabajo de investigación aplica valores cuantitativos, por lo tanto, la recolección de información se tabulará en una carpeta de datos, en este caso mediante el software SPSS y Excel. Lalwani (2019), indica que el software Excel, es una hoja de cálculo el cual tiene una interfaz sencilla, siendo la más preferida por el mundo entero, este se enfoca en realizar ciertos cálculos numéricos, pudiendo ser a nivel básico como avanzado. Por otro lado, para George y Mallery (2019), el software IBM SPSS (versión 26) fue creado por 3 estudiantes de Stanford, a fines de 1960, sus iniciales SPSS quieren decir soluciones de servicio y productos estadísticos.

3.7 Aspectos éticos

Para fines de estudio, es conveniente proteger la identificación de las personas, quienes participaron en la recolección de datos, por tal motivo será anónimo y de absoluta confiabilidad; así pues, no podrá divulgar los datos obtenidos de la investigación. Las personas que participaron y apoyaron para

la recolección de datos brindaron información con conocimiento y consentimiento previo, por lo tanto, algunos de estos aspectos a considerar son:

Consentimiento informado: de acuerdo a la University of Oxford (s.f.) menciona que es un documento, el cual invita a un grupo de personas a ser parte de una investigación, autorizar al investigador la recolección de información, así como realizar posteriormente un análisis y comunicación de los resultados.

Confidencialidad: para Jaison (2018), la confidencialidad se refiere a un acuerdo existente entre el investigador y las personas que participan de este acuerdo, ambos llegan a un consenso mutuo para que la información obtenida que proporcionan los profesionales esté bajo total reserva.

Credibilidad de los resultados: Nkwake (2015), está definida como la facultad que tienen las personas en brindar una palabra veraz, certera, y acertada.

IV. RESULTADOS

Después de haber procesado la información, tanto para el cuestionario 1 y 2, se llegó a los siguientes resultados, los cuales se muestran en las tablas.

Cuestionario 1: Servidores públicos de la GDU

Variable 2: Simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación

Tabla 2:

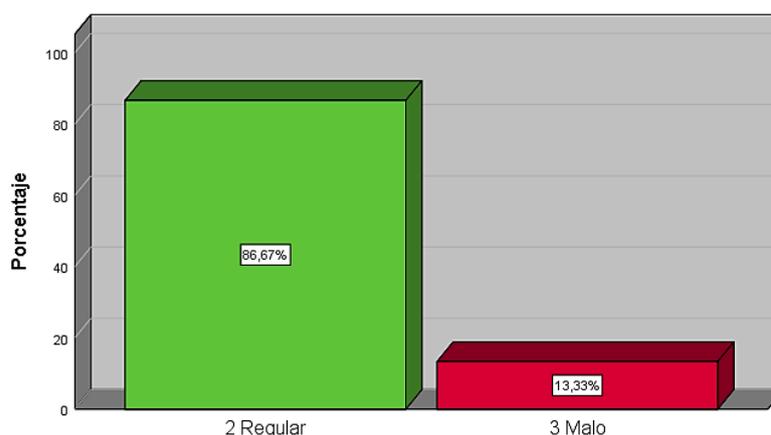
Nivel de la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje válido
Bueno	0	0.00%
Regular	13	86.7%
Malo	2	13.3%
Total	15	100.00%

Fuente. Aplicación de instrumento a la muestra de estudio

Figura 4:

Porcentaje de nivel de la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo



La tabla 2; indica que un 86.7% (13) de la muestra indica que, la manera en cómo se desarrolla la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la MPCH es regular, por otro lado, un 13.3% (2) indica que es malo.

Tabla 3:

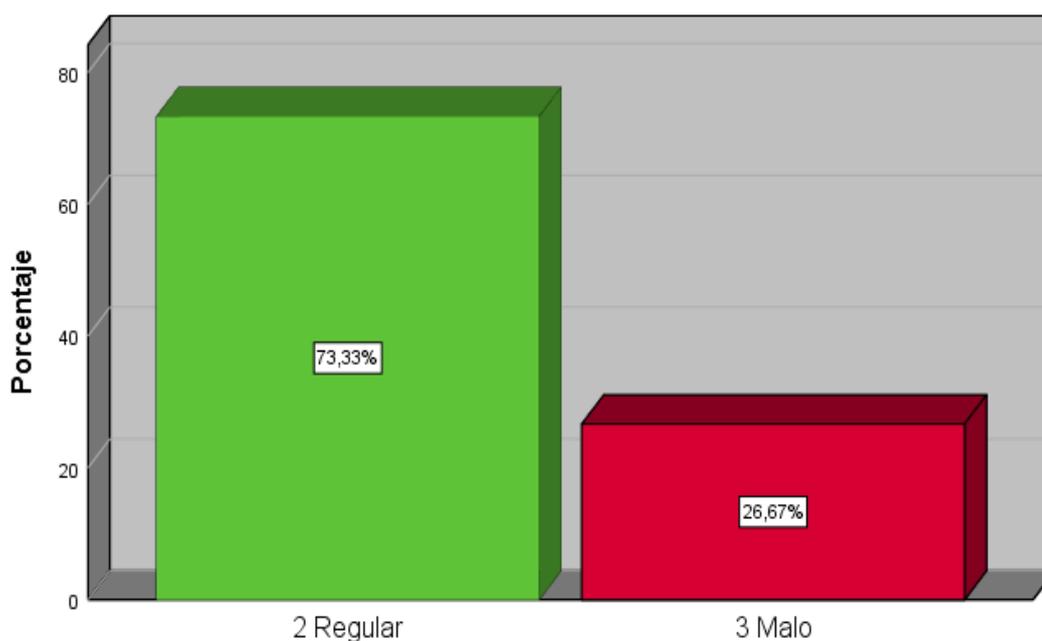
Nivel de la dimensión procedimientos administrativos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje válido
Bueno	0	0.00%
Regular	11	73.3%
Malo	4	26.7%
Total	15	100.00%

Fuente. Aplicación de instrumento a la muestra de estudio

Figura 5:

Porcentaje de nivel de la dimensión procedimientos administrativos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo



La tabla 3; indica que un 73.3% (11) de la muestra indica que, la forma en cómo se desarrollan los procedimientos administrativos en la MPCH (Gerencia de Desarrollo Urbano) es regular, mientras que un 26.7% (4) indica que es malo.

Tabla 4:

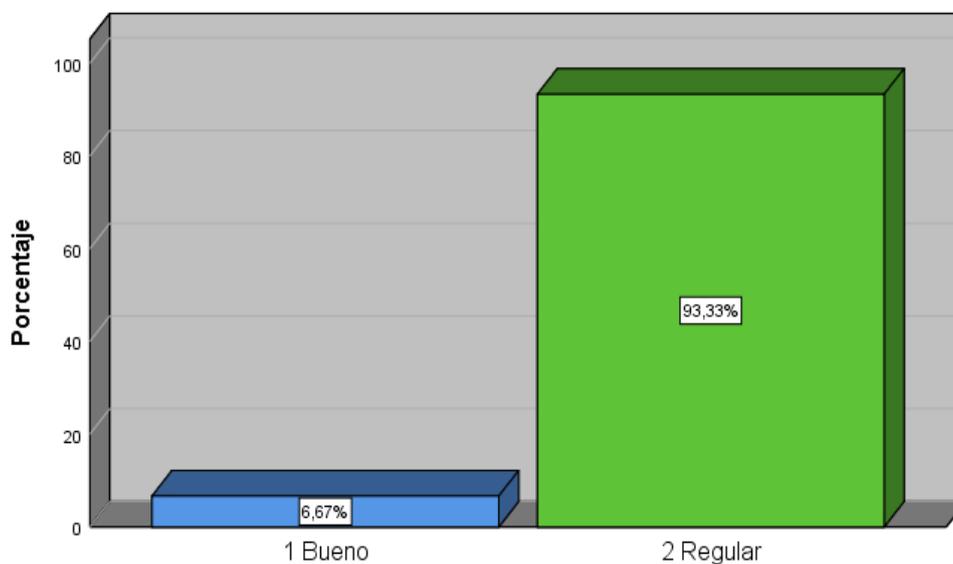
Nivel de la dimensión conocimiento interno en la Municipalidad Provincial de Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje válido
Bueno	1	6.7%
Regular	14	93.3%
Malo	0	00.0%
Total	15	100.00%

Fuente. Aplicación de instrumento a la muestra de estudio

Figura 6:

Porcentaje de nivel de la dimensión conocimiento interno en la Municipalidad Provincial de Chiclayo



La tabla 4; determina que el 6.7% de la muestra indica que, el nivel de conocimiento interno que tienen los servidores públicos en la MPCH (Gerencia de Desarrollo Urbano) es bueno, mientras que un 93.3% indica que es regular.

Tabla 5:

Porcentaje de respuestas de la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la MPCH

Ítems	TD	ED	N	DA	TA
1 ¿Considera Ud. que la Ley 29090 y 27444 cuentan con la aprobación total de los diferentes actores que intervienen durante el procedimiento para la obtención de licencias de edificación?	0.00%	20.00%	7.00%	66.00%	7.00%
2 ¿Considera que las modificatorias a la Ley 29090, así como los tipos de modalidades sean de pleno conocimiento por todos los actores que intervienen en el procedimiento para la obtención de licencias de edificación?	0.00%	27.00%	7.00%	60.00%	7.00%
3 Como trabajador de la Gerencia de Desarrollo Urbano, considera que el tiempo para el procedimiento de la obtención de licencias de edificación (recepción del expediente, revisión, visado) son los adecuados.	7.00%	47.00%	7.00%	33.00%	7.00%
4 ¿Cree Ud. que tanto los Colegios de Arquitectos e Ingenieros se involucran en la problemática que existen en la obtención de licencias de edificación y se preocupan por proponer soluciones a través de las normas?	33.00%	47.00%	0.00%	20.00%	0.00%
5 ¿Cree que el país y en especial los ciudadanos de la provincia de Chiclayo tienen una cultura de respeto y fiel cumplimiento de las normas urbanísticas?	87.00%	13.00%	0.00%	0.00%	0.00%
6 Se les comunica a los usuarios el avance de sus trámites dentro de los plazos indicados.	7.00%	40.00%	40.00%	13.00%	0.00%
7 Existen una página web adecuada o algún número referente de celular para pedir información acerca de sus expedientes.	13.00%	67.00%	0.00%	20.00%	0.00%
8 Se indica a cada uno de los trabajadores cuáles son sus deberes y derechos dentro de la Gerencia de Desarrollo Urbano.	0.00%	20.00%	47.00%	33.00%	0.00%
9 Las comisiones de trabajo son designadas en base a sus funciones y	0.00%	40.00%	27.00%	33.00%	0.00%

	por ende se les responsabiliza de sus acciones.					
10	La GDU utiliza mecanismos digitales o herramientas tecnológicas que ayuden el procedimiento de la licencia de edificación.	13.00%	80.00%	0.00%	7.00%	0.00%
11	Considera oportuno el diseño de un plan estratégico con respecto a los procedimientos y servicios administrativos.	0.00%	0.00%	0.00%	27.00%	73.00%
12	Los trabajadores del área GDU cumplen con los requisitos para su determinada función.	0.00%	20.00%	33.00%	47.00%	0.00%
13	Se realizan evaluaciones acerca de los puestos de trabajo y funciones que tienen cada uno de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano	7.00%	60.00%	13.00%	20.00%	0.00%
14	La Gerencia de Desarrollo Urbano orienta e incentiva a los trabajadores para que cumplan con sus funciones de la forma adecuada y alcancen sus metas.	7.00%	53.00%	27.00%	13.00%	0.00%
15	¿Considera Ud. que los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano son capacitados constantemente respecto a la Norma de Edificación, así como sus constantes modificaciones?	13.00%	60.00%	13.00%	13.00%	0.00%

La tabla 5 muestra que, para los trabajadores de la GDU, las preguntas relacionadas a la dimensión: procedimientos administrativos, están en desacuerdo o neutro (es decir están o no están de acuerdo) siendo éstos los porcentajes más altos, por otro lado, los porcentajes más bajos son de acuerdo o totalmente de acuerdo; lo mismo sucede con las interrogantes de la dimensión conocimiento interno mostrando los porcentajes altos en desacuerdo o neutro.

Cuestionario 2: Usuarios que realizan trámites para la obtención de licencias de edificación

Variable 2: Simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación

Tabla 6:

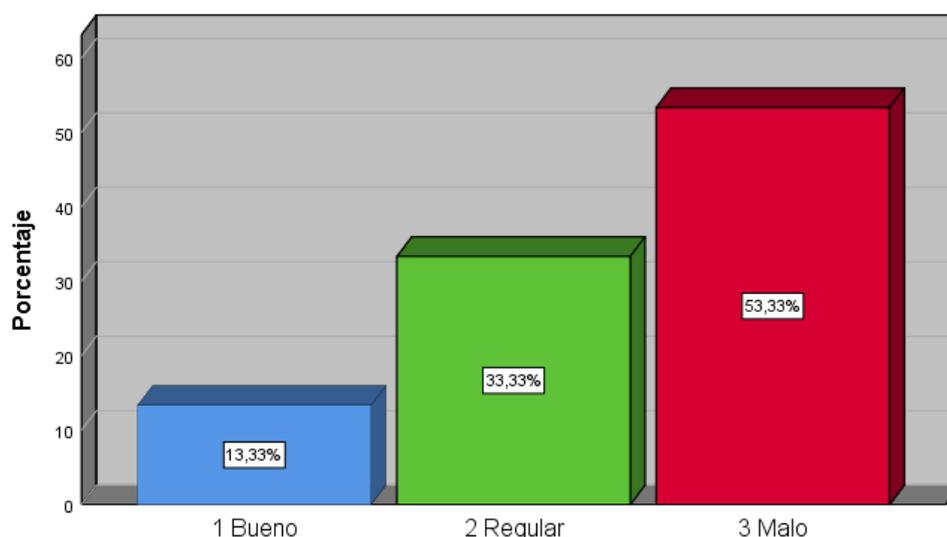
Nivel de la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje válido
Bueno	2	13.4%
Regular	5	33.3%
Malo	8	53.3%
Total	15	100.00%

Fuente. Aplicación de instrumento a la muestra de estudio

Figura 7:

Porcentaje de nivel de la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo



La tabla 6; indica que un 13.4% de la muestra indica que, la manera en cómo se desarrolla la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la MPCH es bueno, mientras que un 33.3% indica que es regular y un 53.3% es malo.

Tabla 7:

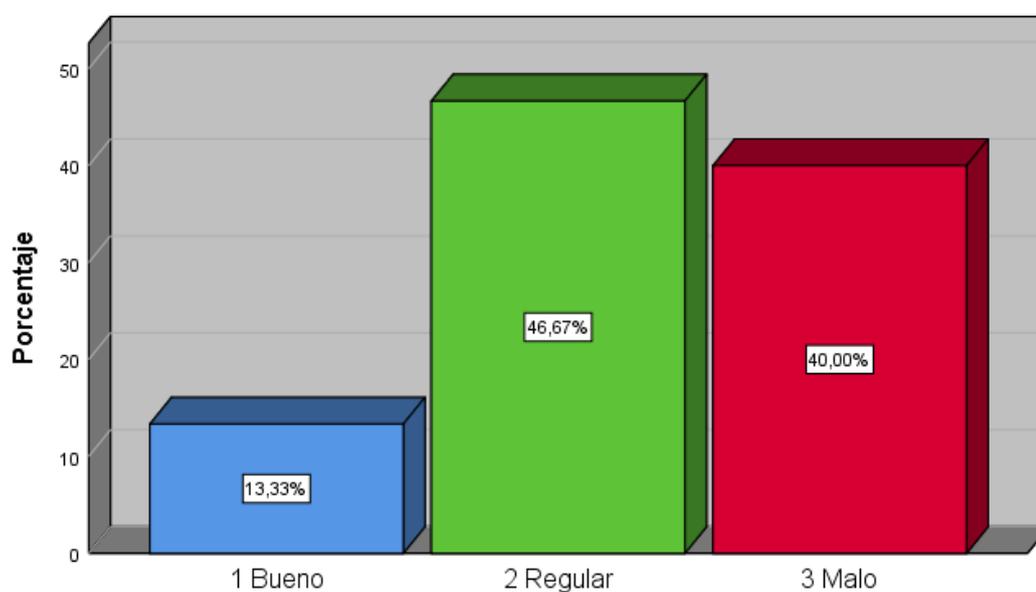
Nivel de la dimensión procedimientos administrativos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje válido
Bueno	2	13.3%
Regular	7	46.7%
Malo	6	40.0%
Total	15	100.00%

Fuente. Aplicación de instrumento a la muestra de estudio

Figura 8:

Porcentaje de nivel de la dimensión procedimientos administrativos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo



La tabla 7; determina que un 13.3% de la muestra indica que, la forma en cómo se llevan a cabo los procedimientos administrativos en la MPCH, específicamente en la Gerencia de Desarrollo Urbano, es bueno, por otro lado, un 46.7% indica que es regular y un 40.0% es malo.

Tabla 8:

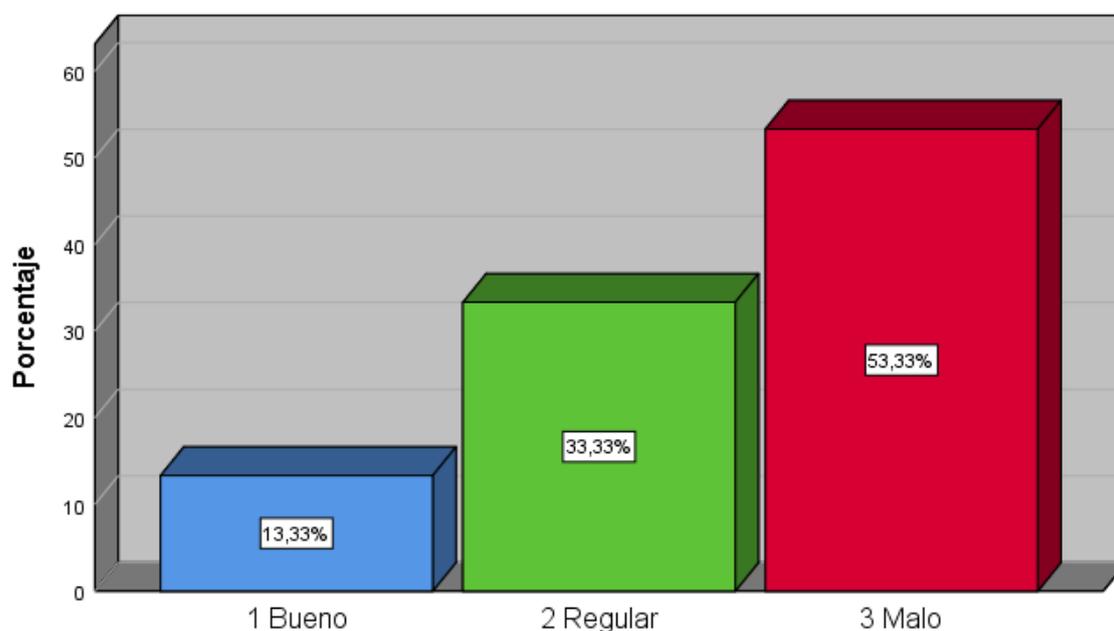
Nivel de la dimensión conocimiento interno en la Municipalidad Provincial de Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje válido
Bueno	2	13.3%
Regular	5	33.3%
Malo	8	53.3%
Total	15	100.00%

Fuente. Aplicación de instrumento a la muestra de estudio

Figura 9:

Nivel de la dimensión conocimiento interno en la Municipalidad Provincial de Chiclayo



La tabla 8; indica que un 13.3% de la muestra indica que, el nivel de conocimiento interno que tienen los servidores públicos en la MPCH, específicamente en la Gerencia de Desarrollo Urbano, es bueno, un 33.3% indica que es regular, finalmente un 53.3% es malo.

Tabla 9:

Porcentaje de respuestas de la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la MPCH

Ítems	TD	ED	N	DA	TA
1 Tiene pleno conocimiento acerca de la Ley 29090, para la obtención de Licencias de Edificación y en qué consiste	7.00%	27.00%	27.00%	33.00%	7.00%
2 Conoce en qué consiste la Ley 27444, Ley que sirve para la simplificación de los procedimientos administrativos y cómo influye en estos.	13.00%	27.00%	33.00%	20.00%	7.00%
3 Tiene conocimiento de los tipos de modalidades para la obtención de licencias de edificación y sus requisitos.	7.00%	20.00%	33.00%	33.00%	7.00%
4 Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano ofrecen un servicio rápido y en los plazos establecidos (según lo indicado en el Tupa) a los usuarios.	27.00%	47.00	13.00%	13.00%	0.00%
5 Considera oportuno los costos establecidos para realizar el trámite y obtención de la Licencia de Edificación	27.00	53.00	13.00%	7.00%	0.00%
6 Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano desempeñan su labor aplicando los principios de legalidad.	7.00%	60.00%	13.00%	13.00%	0.00%
7 Los trabajadores brindan la información adecuada y en los tiempos pertinentes acerca del avance de sus expedientes.	20.00	53.00%	20.00%	7.00%	0.00%
8 La conducta de los trabajadores se realiza de acorde a la Ley.	27.00%	40.00%	27.00%	7.00%	0.00%
9 Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los usuarios	7.00%	40.00%	27.00%	27.00%	0.00%
10 Los trabajadores cumplen con el perfil requerido para desempeñar sus funciones.	0.00%	53.00%	7.00%	40.00%	0.00%
11 Se realizan evaluaciones acerca de los puestos de trabajo y funciones que tienen cada uno de	13.00%	53.00%	13.00%	20.00%	0.00%

los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano						
12	Los trabajadores son personas que reciben capacitaciones continuas y actualizadas acerca del procedimiento administrativo.	13.00%	60.00%	13.00%	13.00%	0.00%

La tabla 9 muestra que, para los diferentes usuarios o administrados las preguntas relacionadas a la dimensión: procedimientos administrativos, están en desacuerdo o neutro (es decir están o no están de acuerdo) siendo éstos los porcentajes altos, y los porcentajes bajos son de acuerdo o totalmente de acuerdo; sin embargo con respecto a las interrogantes de la dimensión conocimiento interno, los usuarios manifestaron estar en desacuerdo, siendo el porcentaje más alto el de 60%, y en menor proporción de porcentaje, de acuerdo o neutro (es decir están o no están de acuerdo).

V. DISCUSIÓN

Al analizar la situación actual de la simplificación administrativa, la cual se encuentra en la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General y dentro del marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, esta determina ciertos lineamientos para las entidades públicas en general, las cuales están orientadas a resultados y al servicio del ciudadano, además del Plan de incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal, promovido por el Consejo Nacional de la Competitividad del Ministerio de Economía y Finanzas, cuya finalidad es establecer reformas las cuales permitan alcanzar el crecimiento y desarrollo sostenible de la economía local y la mejora de gobierno de una determinada municipalidad.

En ese contexto se analizó la Municipalidad Provincial de Chiclayo, siendo una de las tres provincias que integran la Región Lambayeque, cuenta con 20 distritos de su jurisdicción. La Municipalidad Provincial de Chiclayo cuenta con autonomía política, económica y administrativa en todos los ámbitos de su competencia. Para fines de estudio, en su Política Constitucional y por citar algunas de ellas menciona contar con infraestructuras urbanas adecuadas y seguras, así como orientar la gestión municipal al logro de resultados que impacten de manera favorable a la población. En ese sentido para Suller (2014), la gestión municipal implica llevar a la práctica, tareas, estrategias y técnicas al interior de la institución extendiéndose a la población como un gobierno local moderno, eficiente y eficaz para la sociedad, donde los instrumentos de gestión son documentos de planificación para el desarrollo y el fortalecimiento de la institución. Si tomamos en consideración lo indicado anteriormente se puede evidenciar que la municipalidad no cumple con estas expectativas, por el contrario, encontramos diversos problemas o deficiencias que aquejan al buen desempeño y procedimiento administrativo.

En sus objetivos estratégicos institucionales la Municipalidad Provincial de Chiclayo indica lo siguiente: fortalecer la gestión municipal, promover el desarrollo urbano territorial ordenado y sostenible en la provincia.

Con lo mencionado en el párrafo anterior, haremos mención de las licencias de edificación, para Laferriere (2010), la licencia de obra es el permiso legal

que otorga una municipalidad, el cual permite iniciar las obras de un proyecto y/o edificio en específico, todo ello de acuerdo a las especificaciones y planos que se presentan ante la entidad, y posterior al pago de derechos que competen. Por lo tanto, la licencia de edificación, además de otros procesos administrativos, juega un papel indispensable para el cumplimiento del objetivo estratégico de la municipalidad, de esta manera se pueda contar con una ciudad ordenada y segura en sus edificaciones.

La Municipalidad Provincial de Chiclayo, tiene a la GDU como el área encargada de emitir las licencias de edificación, sin embargo, esta área muestra cierto déficit en el procedimiento administrativo para la obtención de estas licencias, estas deficiencias van desde los plazos para la recepción del expediente técnico, revisión del mismo y por último la entrega de licencia. Para Laferriere (2010), indica que las licencias de obra, así como los diversos proyectos que se ejecutan en una ciudad, están sujetos a diferentes planes, normas y reglamento que sirven de fundamento legal para el buen desarrollo de estos procedimientos administrativos.

Por lo consiguiente, el presente trabajo de investigación plantea el diseño de un plan estratégico para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de construcción, con el fin de mejorar dicho procedimiento administrativo. Armijo (2009), menciona que la P.E es un instrumento de gobierno, que conlleva adoptar ciertas decisiones para el bien de la organización o entidad, de acuerdo a las tareas que realizan en la actualidad y crear una ruta a seguir en el futuro.

A continuación, se analizan los resultados de la investigación, obtenidos a través de la aplicación del cuestionario, el cual fue dirigido a los servidores públicos que laboran en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MPCH y los diferentes usuarios o administrados que tramitan su licencia de edificación.

Con respecto a los objetivos específicos y según los datos procesados del instrumento 1 y 2, estos indican lo siguiente: el instrumento 1 (dirigido a los servidores públicos de la GDU) muestra que los procedimientos administrativos son llevados a cabo de forma regular con un 73.3% y malos en un 26.7%, por otro lado el instrumento 2 (dirigidos a los administrados), indican que estos procedimientos son regulares en un 46.7% y malos en un

40.00%, estos datos nos lleva a comparar con lo mencionado por Casa et al. (2018), para llevar a cabo un buen proceso de licenciamiento se deben identificar los problemas y el motivo de la falta de eficacia en los procedimientos administrativos para la emisión de licencias urbanísticas, de este modo se puedan encontrar soluciones que permita mejorar la eficiencia de estos procedimientos.

Además los problemas que presentan los procedimientos administrativos muchas veces se debe al desconocimiento en sí de la administración pública y la regularización en las edificaciones, tal y como lo menciona Martínez (2018) al sostener que las funciones de la gestión pública administrativa y cómo esta se complementa y articula con la aplicación de las diferentes normas urbanísticas, deben buscar siempre una solución a los problemas que se presenten, además concluye que son las políticas públicas que al estar implementadas en la administración pública deben ser un tema importante dentro de la modernización urbanística, así poder realizar de una forma óptima y a tiempo los procesos para las licencias de construcción.

A ello se suma lo mencionado por Sampaio y Romero (2017) donde determina que, para mejorar los déficit y dificultades presentes en la gestión administrativa, se deben desarrollar estudios sobre propuesta de instrumentos o lineamientos, los cuales contribuyan al mejoramiento progresivo y continuo de los procedimientos administrativos, de control y seguimiento. Complementando este comentario Ojeda (2017) determinó en su investigación que, los problemas en el procedimiento administrativo en la obtención de licencias de obra se deben a las deficiencias de interpretación y manejo e incumplimiento de las normas de edificación, por ello es necesario realizar un análisis de los elementos que conforman el procedimiento para la emisión y permiso de construcción.

Por otro lado, para Malca (2018) es importante que como parte de la simplificación administrativa para el procedimiento y obtención de la licencia de construcción se opten por mecanismos como la aprobación automática y el silencio administrativo positivo, lo cual es determinado por los servidores que intervienen en dicho procedimiento, sin embargo la actuación de estos servidores muchas veces desnaturalizan los mecanismos de simplificación

administrativa, los cuales deberían ser implantados a los procedimientos de licencias de edificación, vulnerando así los principios de legalidad y seguridad jurídica, este hecho se presenta muchas veces en las municipalidad, en nuestro caso la MPCH no es ajena a ello, por eso resulta importante tener conocimiento de estos mecanismos que resultan favorable para la población. En ese sentido es muy importante resulta importante dar charlas de orientación o dar conocimiento a la población de cómo es que se llevan a cabo estos procedimientos y así evitar ciertos inconvenientes que se presentan durante la recepción de los expedientes, tal y como lo menciona Mamani y Valeriano (2021), para mejorar la efectividad del procedimiento administrativo de las licencias de edificación se debe realizar un nuevo diagrama el cual incluya los procedimientos administrativos simplificados y sobre todo que incluya los procedimientos administrativos simplificados, como respete los plazos mencionados en la presente normativa, asimismo de deben realizar campañas, las cuales brinden orientación y sensibilización a la población.

Respecto a los resultados del conocimiento interno que poseen los servidores en la Gerencia de Desarrollo Urbano, se determinó según el cuestionario 1, los servidores manifiestan que un 93.3% se da de manera regular ya que desconocen sus funciones y organización dentro del plantel, algunos servidores además no cumplen con los requisitos necesarios para ejercer el cargo, así como no se les brindan incentivos y capacitaciones que mantenga actualizados a estos trabajadores. Por otro lado, el cuestionario 2 indica que el conocimiento interno es en un 53.3% malo, ya que los servidores de esta área muestran cierta desconfianza en algunas consultas que se les formula, así como no existe una adecuada organización de quiénes son las personas encargadas de la revisión de los expedientes técnicos, o muchas veces estas personas no se encuentran en su área de trabajo debido a que no existe un área que los monitoree o evalúe su desempeño. Lo mencionado se fundamenta con lo dicho por la PCM (2013), se debe priorizar el talento que muestra cada servidor o trabajador público, siendo requerido para los procesos de simplificación administrativa, por lo que debe existir un compromiso institucional, el cual deberá ser reconocido, de esta forma se

incentiva a los trabajadores a ser mejor cada día y puedan ejercer sus funciones adecuadamente.

Por otro lado, complementando lo dicho anteriormente, para Castillo, Gutiérrez y Stumpo (2007) la simplificación administrativa debe contar con compromiso político, un adecuado financiamiento de acciones e infraestructura tecnológica sostenible, siendo requisitos importantes para la implementación de mecanismos, basados en sistemas informáticos, los cuales permitan monitorear y evaluar los indicadores de desempeño propios de cada uno de los servidores públicos que conforman la entidad. Para Carrasco (2019) menciona que, para mejorar la gestión municipal y por ende la simplificación administrativa, es necesario implementar mejorar la estructura orgánica, reglamento de organización y funciones, así como el manual de organización y funciones, para alcanzar una adecuada estructura municipal que logre sus metas institucionales y por ende un adecuado otorgamiento de resoluciones de licencias de construcción, así mismo implementar indicadores de desempeño, cuadro de asignación de personal, monitoreo de ejecución de actividades programadas, evaluación de la planificación y ejecución y de este manera de logre una buena dirección municipal.

Finalmente, el plan estratégico para la simplificación administrativa propuesto para la Municipalidad Provincial de Chiclayo, será de fácil acceso y sobre todo que de cumplimiento oportuno y respuesta en los plazos establecidos al proceso administrativo para la obtención de licencias de construcción. Dicho plan ayudará además de tener una fácil comunicación entre el administrado y la entidad, el manejo y aplicación de plataformas digitales para consultas de los expedientes técnicos, de este modo se reducen las largas colas y quejas por no dar información a tiempo acerca del avance de los expedientes técnicos. El propósito de este plan es dar cumplimiento a la Ley 27444 “Ley del Procedimiento Administrativo General”, así como la Ley 27090 “Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y Edificaciones y su respectivo reglamento”, de igual manera lo establecido en el TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos) de la MPCH, esto ayudará en reducir y cerrar brechas establecidas de la entidad objeto de estudio, resultando beneficiarios

los diferentes administrados que realizan este tipo de trámites, lo mencionado anteriormente guarda relación con lo que indica Fernández (2010), la planificación estratégica es un proceso sistemático que busca formular objetivos y estrategias, definir las incidencias a ser resueltas, plantear soluciones, así como asignar recursos que permitan concretar y el tiempo en que podrán ser medidos estos avances. De igual manera esta propuesta se complementa con lo dicho por Sánchez et al. (2011), la planificación estratégica es un procedimiento de implementación y desarrollo de planes de acción para lograr los objetivos de una institución, mejorar la gestión y direccionalidad de la entidad. Por otro lado, para Paris (2012) la planificación estratégica es un proceso para la toma de decisiones, en la cual la institución hará uso de sus recursos para los diferentes programas asignados que contribuyan a lograr cada una de estas decisiones, y así mejorar la eficacia y eficiencia de los procedimientos administrativos. Para llevar a cabo este plan estratégico además se tuvo en cuenta lo mencionado por Martínez y Milla (2012) para realizar el proceso de planeación se deben seguir las siguientes etapas: diagnóstico, determinación de objetivos, definición de ejes de intervención y ayuda, por último, el establecimiento de recursos, cronogramas, mecanismos o herramientas de control, teniendo como ciclo de vida de 3 a 5 años.

Además, es importante tener en cuenta que gracias a la planificación estratégica se puede obtener un mejor diagnóstico para poder determinar las decisiones que respondan a las políticas y objetivos formulados por la entidad, esto se justifica con lo mencionado por Ayestarán (2012) al decir que la planificación estratégica permite definir cada uno de los objetivos de la institución, así como todas las acciones que sean necesarias, de acuerdo a las características del entorno competente, como las condiciones favorables y actuales si no existiese la planificación estratégica, no existiese una dirección a la cual se deba seguir para conseguir resultados favorables.

VI. CONCLUSIONES

1. La simplificación administrativa para la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo en el año 2021, según sus servidores municipales o públicos indican que es regular, sin embargo, diferentes usuarios que realizan este tipo de trámites indican que es malo, por lo tanto, se cree conveniente la propuesta de un plan estratégico, el cual permita mejorar dicho procedimiento.
2. El diagnóstico del estado actual, y la forma en cómo se desarrollan los procedimientos administrativos en la obtención de licencias de edificación en la M.P.CH, indican lo siguiente: para los servidores públicos un 73.3% es regular, mientras que un 26.7% es malo; por otro lado, para los diferentes usuarios un 13.3% es bueno, seguido de un 46.7% que indican que es regular y un 40.0% es malo, por lo cual se entiende que dichos procedimientos no son realizados correctamente.
3. El análisis del nivel de conocimiento interno que tienen los servidores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la M.P.CH, indican que un 6.7% es bueno, mientras que un 93.3% es regular; por otro lado, la percepción que tienen los usuarios indica que un 13.3% es bueno, un 33.3% es regular y en mayor medida un 53.3% es malo.
4. Se diseño y validó el plan estratégico para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la M.P.CH, el cual permitirá llevar a cabo de manera adecuada dicho procedimiento, asimismo el plan propuesto tuvo en cuenta y priorizó las inquietudes de la población (usuarios); la validación fue realizada a través del juicio de expertos.

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones estarán dirigidas hacia los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MPCH, por ello se recomienda lo siguiente:

1. Aplicar la propuesta del plan estratégico para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación, el cual tiene por objetivo mejorar dicho procedimiento administrativo, logrando así la satisfacción de los usuarios que realizan este tipo de trámites y en los tiempos establecidos.
2. Involucrar a los servidores públicos de la Gerencia de desarrollo urbano de la MPCH a ser más comprometidos con su labor, asimismo realicen de forma permanente una adecuada simplificación administrativa, con el fin de poder brindar una buena atención con respecto a la prestación de servicios que se da a los diferentes usuarios.
3. Capacitar eventualmente a los servidores públicos involucrados en el procedimiento para obtención de licencias de edificación, con el fin de mantenerse actualizados a las modificaciones que se realizan tanto en las leyes o normas que rigen dicho procedimiento, y así poder brindar un servicio acorde a las necesidades de los usuarios.
4. Realizar reuniones presenciales o virtuales, con el fin de monitorear a los servidores públicos, además de conocer sus opiniones o sugerencias que puedan mejorar la simplificación administrativa, del mismo modo, implementar plataformas digitales que puedan optimizar el tiempo de espera y conocer en qué área se encuentran sus expedientes técnicos, así pues, se evitaría los reclamos continuos por parte de los usuarios.

VIII. PROPUESTA

Propuesta de plan estratégico para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Misión:

El presente plan estratégico tiene como misión, ejecutar de manera adecuada la simplificación administrativa para la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, brindando apoyo con celeridad para los trámites de consultas y autorizaciones de edificación, asimismo cuenta con personal capacitado y calificado que ejerza las funciones administrativas que le corresponde, beneficiando así a los ciudadanos que pertenecen a esta jurisdicción.

Visión:

La Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo se ha constituido como un ente líder, su servicio a la comunidad cuenta con un alto estándar de calidad, la simplificación administrativa de sus trámites de licencias de edificación se desarrolla de manera adecuada y es un apoyo eficaz a los profesionales responsables y a la ciudadanía en general.

La visión planteada dará cumplimiento a la Política Constitucional del Plan estratégico institucional 2019-2024 de dicha municipalidad como lo es: contar con infraestructuras urbanas adecuadas y seguras, orientar la gestión municipal al logro de resultados que impacten favorablemente a la población. Del mismo modo dará cumplimiento a algunos de sus objetivos estratégicos: OEI.07 Fortalecer la gestión municipal, OEI.08 Promover el desarrollo urbano territorial ordenado y sostenible de la provincia.

Objetivos:

De acuerdo a lo mencionado en la visión, y respeto a los objetivos estratégicos del plan estratégico institucional, el presente plan formula objetivos estratégicos direccionados a la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación:

- Orientar las actividades y labores de la Gerencia de Desarrollo Urbano con el fin de mejorar la calidad del servicio a los ciudadanos.
- Fortalecer la Gerencia de Desarrollo Urbano, mediante la implementación de herramientas de gestión, ya sean normativas, tecnológicas, de métodos, entre otros.
- Estrechar la relación con el administrado o usuario con el fin de conocer de manera directa sus consultas y poder brindar un mejor servicio.
- Mejorar el servicio de control y supervisión de los documentos y expedientes de licencias de edificación, logrando así un desarrollo urbano ordenado.

A continuación, se propone además las acciones e indicadores a tomar en cuenta:

Objetivos estratégicos propuesto (Plan estratégico para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación)	Acciones estratégicas propuestas	Indicadores
Orientar las actividades y labores de la Gerencia de Desarrollo Urbano con el fin de mejorar la calidad del servicio a los ciudadanos.	Capacidades fortalecidas de los servidores públicos de la Gerencia de Desarrollo Urbano, mediante capacitaciones e incentivos.	Porcentaje de servidores capacitados de la Gerencia de Desarrollo Urbano.
Fortalecer la Gerencia de Desarrollo Urbano, mediante la implementación de herramientas de gestión, ya sean normativas, tecnológicas, de métodos, entre otros.	Instrumentos de gestión actualizados en beneficio de la simplificación administrativa, mediante la aplicación de plataformas digitales, como atención al usuario de manera virtual.	Número de instrumentos de gestión actualizados dentro de la Gerencia de Desarrollo Urbano.
Estrechar la relación con el administrado o usuario con el fin de conocer de manera directa sus consultas y poder brindar un mejor servicio.	Plan de mejora de atención al usuario, mediante mecanismos de participación ciudadana, capacitaciones y concientización acerca de los procesos administrativos.	Porcentaje de implementación del Plan de mejora para la atención al ciudadano.
Mejorar el servicio de control y supervisión de los documentos y expedientes de licencias de edificación, logrando así un desarrollo urbano ordenado.	Acciones de control y supervisión	Porcentaje de expedientes revisados y servidores monitoreados o supervisados.

REFERENCIAS

- A Sampaio-Lemos, A. R.-F. (2016). Modelo y procedimiento para la calidad de la gestión en municipios pequeños de Brasil.
- Alcántara Veintemilla, A. B. (2017). Implementación de un plan estratégico y su incidencia en la gestión de la empresa Consorcio Mercantil Govesa S.A.C (Tesis de pregrado) . Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Andrade, S. (1997). *Planeación Estratégica* (2a. ed. ed.). PERU LUCERO .
- Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5509/S2011156_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ayestarán Crespo, R., Rangel Pérez, C., & Sebastián Morillas , A. (2012). *Planificación estratégica y gestión de la publicidad*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Carrasco Jocopec, R. R. (2019). *Gestión municipal y las resoluciones de licencias de edificación en el municipio distrital de Catacaos, año 2018*. Piura.
- Carrasco Saavedra, J. A. (2017). *Gestión Municipal y su relación con los Procesos Administrativos de la Licencia de Construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017*. Tarapoto.
- Casas Choachí, F. J., Guacaneme Porras, L. F., Sánchez Vargas, D. T., & Sandoval Pérez, C. N. (2018). *Optimización y control en los tiempos de los procesos de licenciamiento de la secretaría de planeación y ordenamiento de Funza*. Bogotá D.C. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/22463?locale=es>
- Castillo, G., Gutiérrez, I., & Stumpo, G. (2007). *Simplificación de trámites para la creación de empresas: la experiencia de Fundes* . Santiago de Chile, Chile: CEPAL – Colección Documentos de proyecto .
- Centro de Investigación Parlamentaria. (2005). *Simplificación Administrativa: Enfoque y líneas de trabajo en materia legislativa*. Lima. Obtenido de https://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro_doc/ivirtuales/simplificacion_administrativa.pdf

- Ceplan. (2019). *Guía para el Planeamiento Institucional (2019)*. Obtenido de https://www.ceplan.gob.pe/documentos_/guia-para-el-planeamiento-institucional-2018/
- Chávez Alizo, N. (2001). *Introducción a la investigación educativa*. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Chavez Barboza, E., & Rodríguez Miranda, L. (2018). *Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE)*. Obtenido de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/10645>
- Development, O. f.-o. (2003). *From red tape to smart tape*. París, Francia: OECD of Publications service. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=SoC_cnghwkoC&pg=PA171&dq=administrative+simplification+bibliographic+citations&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjQypKqovX0AhUBK7kGHabaAGEQ6wF6BAgHEAE#v=onepage&q=administrative%20simplification%20bibliographic%20citations&f=f
- Fernández Romero, A. (2010). *Dirección y planificación estratégica en las empresas y organizaciones*. Madrid, España: Díaz de Santos S.A.
- George, D., & Mallery, P. (s.f.). *IBM SPSS Statistics 26 Step by Step: A Simple Guide and Reference*. Obtenido de <https://www.routledge.com/IBM-SPSS-Statistics-26-Step-by-Step-A-Simple-Guide-and-Reference/George-Mallery/p/book/9780367174354>
- Grensing-Pophal, L. (2011). *The Complete Idiot's Guide to Strategic Planning: Boost Your Business with Proven Strategies*. (Penguin, Ed.) New York, Estados Unidos. Obtenido de https://play.google.com/store/books/details?id=Ch_iksmuba0C&rdid=book-Ch_iksmuba0C&rdot=1&source=gbs_vpt_read&pcampaignid=books_books_earch_viewport
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metología de la Investigación* (Quinta edición ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Ibérico, J. &. (2015). Trabas en el Sector Construcción: Residencial. *Moneda*, issue 162, 34-37.
- Jaison , J. (2018). *Qualitative Research and Transformative Results: A Primer for students and Mentors*. Obtenido de <https://www.amazon.com/Qualitative-Research-Transformative-Results-students/dp/9386549107>
- Kandasamy, I., Kandasamy, V., Obbineni, J., & Smarandache, F. (2019). *Indeterminate Likert scale: feedback based on neutrosophy*. Obtenido de <http://fs.unm.edu/neut/IndeterminateLikertScaleNeutro.pdf>
- Kaurani , P. (2020). *Research Methodology in Dentistry Paperback*. Obtenido de <https://www.amazon.in/Research-Methodology-Dentistry-Pragati-Kaurani/dp/9389763428>
- Lalwani Paperback, L. (2019). *Microsoft Excel expert 2019*. Obtenido de https://www.sos.wa.gov/_assets/library/libraries/projects/ita/40571a_microsoft_excel_expert_2019_ebook.pdf
- Ley N° 27444. (Abril de 2001). Ley del procedimiento administrativo general. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0005/13-texto-unico-ordenado-de-la-ley-27444-ley-de-procedimiento-administrativo-general-1.pdf>
- Ley N° 29090. (25 de 09 de 2007). Ley de regulacion de habilitaciones urbanas y de edificaciones. Lima, Perú: Diario Oficila El Peruano. Obtenido de https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/143803/LEY_N_29090_Ley_habilitaciones_urbanas_edificaciones.pdf
- Ley N° 30494. (02 de 08 de 2016). Ley que modifica la Ley N° 29090, ley de regulacion de habilitaciones urbanas y de edificaciones. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-la-ley-29090-ley-de-regulacion-de-habilita-ley-n-30494-1410669-1/>
- Liu, X. (s.f.). *Using and Developing Measurement Instruments in Science Education: A Rasch Modeling Approach (Science & Engineering Education Sources)*. Obtenido de <https://www.amazon.com/Developing-Measurement-Instruments-Science-Education/dp/1617350036>
- Malca Suárez, D. (2018). *Eficacia de la aprobación automática y del silencio administrativo positivo como mecanismos de simplificación administrativa en*

- procedimientos administrativos sobre licencias de edificación en la Municipalidad Metropolitana de Lima*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13484>
- Mamani Tapia, R. K., & Valeriano Machaca, P. A. (2021). *Modelo de gestión administrativa para mejorar la efectividad de la emisión de permisos de construcción de viviendas en la ciudad de Tacna*. Tacna, Perú.
- Martínez Espinosa, J. A. (2018). *Administración Pública Y Ciudadanía: El Dilema Factico-Jurídico De Las Licencias De Construcción y Reconocimiento de Edificaciones En El Sur De Bogotá, D.C.* Bogotá D.C.: Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas -ECJP. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/23627/jamartinezes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez Pedrós, D., & Milla Gutiérrez, A. (2012). (S. Díaz de Santos, Ed.) Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=WnHYrdgYGmcC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Mendez Alvarez, C. E. (2003). *Metodología : diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092225/cap03.pdf>
- Ministerio de Vivienda, C. y. (2017). *Decreto Supremo N° 011-2017-Vivienda* . Péru. Obtenido de https://cdn-web.construccion.org/normas/files/vivienda/DS_011-2017-VIVIENDA.pdf
- Muñoz Marticorena, W. (2011). *Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del Estado*. Lima: Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Nkwake, A. (2015). *Credibility, Validity, and Assumptions in Program Evaluation Methodology*. Obtenido de <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-319-19021-1>
- Ojeda Zaga, R. N. (2017). *Análisis del procedimiento para la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad de Breña, año 2014*. Obtenido de Repositorio UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23632>

- Paris Roche, F. (2012). *Paidotribo*. Obtenido de <http://www.paidotribo.com/es/gestion/335-planificacion-estrategica-en-las-organizaciones-deportivas.html>
- Parra Luna, F. (1993). *Calidad de vida y sistema de indicadores*. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0071939/cap03.pdf>
- PCM, S. d. (2019). *Licencias de Edificación - Principales modificaciones al procedimiento, Guía para gobiernos locale*. Lima, San Borja, Perú: R & C Holding S.R.L. (Preciso Agencia de Contenidos).
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú*. Lima.
- Presidencia del Consejo de Ministros, P. (2013). *Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú*. Lima, Perú: Secretaría de Gestión Pública – PCM.
- Puvenesvary Muthiah, R., Mastura Badzis, N. M., Radziah Abdul, R., & Noor Hashima , A. A. (2020). *QUALITATIVE RESEARCH: DATA COLLECTION AND DATA ANALYSIS TECHNIQUES -2ND EDITION*. Obtenido de <https://www.uumpress.com.my/qualitative-research-data-collection-and-data-analysis-techniques-2nd-edition>
- Rusque. (2003). <https://es.slideshare.net/MarielaNuez4/validez-y-confiabilidad-32642343>. Obtenido de <http://metodologia1wil.blogspot.com/2016/03/validez-y-confiabilidad-de-los-ird.html>
- Sampaio Lemos, A., & Romero Fernández, A. (enero-abril de 2017). Modelo y procedimiento para la calidad de la gestión en municipios pequeños de Brasil. *Ingeniería Industrial*, XXXVIII(1), 93-105. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360450397009.pdf>
- Sánchez Hernández, E., Medina Pavón, M., & Moreno Reyes, J. C. (2011). La planeación estratégica y su impacto en la dirección docente. *Medisan*, 63-64. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3684/368445188005.pdf>
- Stoner, J., & Wankel, C. (1989). *Administración Prentice Hall*. México: Hispanoamericana S.A.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Obtenido de

https://books.google.com.cu/books?id=BhymmEqkkJwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Trochim, W., Donnelly, J., & Arora, K. (s.f.). *Research Methods: The Essential Knowledge Base*. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=0yxBBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=editions:TG_R0_JH3YcC&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Vogt, W. P., & Johson, R. B. (2015). *Dictionary of Statistics & Methodology A Nontechnical Guide for the Social Sciences, Fourth Edition*. Obtenido de file:///D:/CURSOS%202020/MAESTR%C3%8DA%20GESTI%C3%93N%20P%C3%9ABLICA/CICLO%20III/SEMANA%2016/Dictionary_of_Statistics_and_Methodology.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS/INSTRUMENTOS
PLAN ESTRATÉGICO	Entiéndase un Plan estratégico como un instrumento de gestión que define las estrategias y lineamientos para lograr sus objetivos, a través de iniciativas diseñadas para producir una mejora en el bienestar de la población a la cual sirve. Estos objetivos se deben reflejar en resultados (Ceplan, 2019).	El plan estratégico estará desarrollado en 4 dimensiones.	Análisis estratégico	-Misión -Visión -Objetivos -Análisis del entorno -Análisis interno de la organización	
			Diagnóstico	-Análisis FODA -Análisis CAME	
			Estrategias	-Estrategia corporativa -Estrategia competitiva -Estrategia funcionales -Estrategias y ciclos de vida del sector	
			Propuesta de estrategias	-Diseño de la organización -Plan de acción	
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA OBTENCIÓN DE LICENCIAS DE EDIFICACIÓN	La licencia de edificación es el acto administrativo mediante el cual un gobierno local otorga al administrado la autorización para ejecutar una obra, es decir una construcción de carácter permanente sobre un predio, que	Se medirá mediante sus dimensiones e indicadores.	Procedimientos administrativos	--Conocimiento de la Ley 27444 -Conocimiento de la Ley 29090 -Tipos de modalidades -Reducción de los tiempos de atención y costos del procedimiento -Aplicación de los principios de legalidad	Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutro, de acuerdo, totalmente de acuerdo

	cuenta como mínimo con un proyecto de habilitación urbana aprobado y cuyo destino es albergar a la persona en el desarrollo de sus actividades (Licencias de Edificación – Principales modificaciones al procedimiento, Guía para gobiernos locales, 2019).			<ul style="list-style-type: none"> -Facilidad de acceso a los usuarios con respecto a sus expedientes -Actuación de las autoridades respetando la Ley -Equipos, medios e instrumentos tecnológicos 	
			Conocimiento interno	<ul style="list-style-type: none"> -Conocimiento de los procedimientos y servicios administrativos -Personal profesional cumple con el perfil requerido -Reconocimiento de la organización interna de la entidad -Capacitación e inducción a los trabajadores 	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Encuesta sobre la simplificación administrativa en la obtención de Licencias de Edificación

Cuestionario 1

Trabajador de planta

Estimado participante:

El motivo principal por el cual se elaboró la encuesta es para identificar los puntos deficientes dentro del proceso en estudio y que no se estén desarrollando de la manera adecuada; posteriormente analizar los resultados y así dar las propuestas o estrategias de solución pertinentes.

Indicaciones generales:

- a) La encuesta es anónima
- b) En cada ítem, sólo es posible elegir una opción
- c) Marque de acuerdo a su percepción en cada uno de los puntos tratados
- d) La escala de valoración es la siguiente:
 - Totalmente en desacuerdo = 1
 - En desacuerdo = 2
 - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo = 3
 - De acuerdo = 4
 - Totalmente de acuerdo = 5

Indicaciones específicas: Marque con un aspa la opción que considere necesaria

Procedimientos administrativos		Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Neutro 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
1	¿Considera Ud. que la Ley 29090 y 27444 cuentan con la aprobación total de los diferentes actores que intervienen durante el procedimiento para la obtención de licencias de edificación?					
2	¿Considera que las modificatorias a la Ley 29090, así como los tipos de modalidades sean de pleno conocimiento por todos los actores que intervienen en el procedimiento para la obtención de licencias de edificación?					

3	Como trabajador de la Gerencia de Desarrollo Urbano, considera que el tiempo para el procedimiento de la obtención de licencias de edificación (recepción del expediente, revisión, visado) son los adecuados.					
4	¿Cree Ud. que tanto los Colegios de Arquitectos e Ingenieros se involucran en la problemática que existen en la obtención de licencias de edificación y se preocupan por proponer soluciones a través de las normas?					
5	¿Cree que el país y en especial los ciudadanos de la provincia de Chiclayo tienen una cultura de respeto y fiel cumplimiento de las normas urbanísticas?					
6	Se les comunica a los usuarios el avance de sus trámites dentro de los plazos indicados.					
7	Existen una página web adecuada o algún número referente de celular para pedir información acerca de sus expedientes.					
8	Se indica a cada uno de los trabajadores cuáles son sus deberes y derechos dentro de la Gerencia de Desarrollo Urbano.					
9	Las comisiones de trabajo son designadas en base a sus funciones y por ende se les responsabiliza de sus acciones.					
10	La GDU utiliza mecanismos digitales o herramientas tecnológicas que ayuden el procedimiento de la licencia de edificación.					

Conocimiento interno		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11	Considera oportuno el diseño de un plan estratégico con respecto a los procedimientos y servicios administrativos.					
12	Los trabajadores del área GDU cumplen con los requisitos para su determinada función.					
13	Se realizan evaluaciones acerca de los puestos de trabajo y funciones que tienen cada uno de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano					

14	La Gerencia de Desarrollo Urbano orienta e incentiva a los trabajadores para que cumplan con sus funciones de la forma adecuada y alcancen sus metas.					
15	¿Considera Ud. que los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano son capacitados constantemente respecto a la Norma de Edificación, así como sus constantes modificaciones?					

Cuestionario 2

Usuario externo

Estimado participante:

El motivo principal por el cual se elaboró la encuesta es para identificar los puntos deficientes dentro del proceso en estudio y que no se estén desarrollando de la manera adecuada; posteriormente analizar los resultados y así dar las propuestas o estrategias de solución pertinentes.

Indicaciones generales:

- a) La encuesta es anónima
- b) En cada ítem, sólo es posible elegir una opción
- c) Marque de acuerdo a su percepción en cada uno de los puntos tratados
- d) La escala de valoración es la siguiente:
 - Totalmente en desacuerdo = 1
 - En desacuerdo = 2
 - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo = 3
 - De acuerdo = 4
 - Totalmente de acuerdo = 5

Indicaciones específicas: Marque con un aspa la opción que considere necesaria

Procedimientos administrativos		Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Neutro 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
1	Tiene pleno conocimiento acerca de la Ley 29090, para la obtención de Licencias de Edificación y en qué consiste					
2	Conoce en qué consiste la Ley 27444, Ley que sirve para la simplificación de los procedimientos administrativos y cómo influye en estos.					
3	Tiene conocimiento de los tipos de modalidades para la obtención de licencias de edificación y sus requisitos.					
4	Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano ofrecen un servicio rápido y en los plazos establecidos (según lo					

	indicado en el Tupa) a los usuarios.					
5	Considera oportuno los costos establecidos para realizar el trámite y obtención de la Licencia de Edificación					
6	Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano desempeñan su labor aplicando los principios de legalidad.					
7	Los trabajadores brindan la información adecuada y en los tiempos pertinentes acerca del avance de sus expedientes.					
8	La conducta de los trabajadores se realiza de acorde a la Ley.					

Conocimiento interno		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
9	Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los usuarios					
10	Los trabajadores cumplen con el perfil requerido para desempeñar sus funciones.					
11	Se realizan evaluaciones acerca de los puestos de trabajo y funciones que tienen cada uno de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano					
12	Los trabajadores son personas que reciben capacitaciones continuas y actualizadas acerca del procedimiento administrativo.					

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Plan estratégico para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Cuestionario 1

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA OBTENCIÓN DE LICENCIAS DE EDIFICACIÓN	Procedimientos administrativos	-Conocimiento de la Ley 27444 -Conocimiento de la Ley 29090 -Tipos de modalidades	1. ¿Considera Ud. que la Ley 29090 y 27444 cuentan con la aprobación total de los diferentes actores que intervienen durante el procedimiento para la obtención de licencias de edificación?	X		X		X		X			
			2. ¿Considera que las modificatorias a la Ley 29090, así como los tipos de modalidades sean de pleno conocimiento por todos los actores que intervienen en el procedimiento para la obtención de licencias de edificación?	X		X		X		X			
		Reducción de los tiempos de atención y costos del procedimiento	3. Como trabajador de la Gerencia de Desarrollo Urbano, considera que el tiempo para el procedimiento de la obtención de licencias de edificación (recepción del expediente, revisión, visado) son los adecuados.	X		X		X		X			
		Aplicación de los principios de legalidad	4. ¿Cree Ud. que tanto los Colegios de Arquitectos e Ingenieros se involucran en la problemática que existen en la obtención de licencias de edificación y se preocupan por proponer soluciones a través de las normas? 5. ¿Cree que el país y en especial los ciudadanos de la provincia de Chiclayo tienen una cultura de respeto y fiel cumplimiento de las normas urbanísticas.	X		X		X		X			
		Facilidad de acceso a los usuarios con respecto a sus expedientes	6. Se les comunica a los usuarios el avance de sus trámites dentro de los plazos indicados.	X		X		X		X			
			7. Existen una página web adecuada o algún número referente de celular para pedir información acerca de sus expedientes.	X		X		X		X			
		Actuación de las autoridades respetando la Ley	8. Se indica a cada uno de los trabajadores cuáles son sus deberes y derechos dentro de la Gerencia de Desarrollo Urbano. 9. Las comisiones de trabajo son designadas en base a sus funciones y por ende se les responsabiliza de sus acciones.	X		X		X		X			
	Equipos, medios e instrumentos tecnológicos	10. La GDU utiliza mecanismos digitales o herramientas tecnológicas que ayuden el procedimiento de la licencia de edificación.	X		X		X		X				
	Conocimiento interno	Conocimiento de los procedimientos y servicios administrativos	11. Considera oportuno el diseño de un plan estratégico con respecto a los procedimientos y servicios administrativos.	X		X		X		X			



	Personal profesional cumple con el perfil requerido	12 Los trabajadores del área GDU cumplen con los requisitos para su determinada función.	X		X		X		X	
	Reconocimiento de la organización interna de la entidad	13 Se realizan evaluaciones acerca de los puestos de trabajo y funciones que tienen cada uno de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano	X		X		X		X	
	Capacitación e inducción a los trabajadores	14 La Gerencia de Desarrollo Urbano orienta e incentiva a los trabajadores para que cumplan con sus funciones de la forma adecuada y alcancen sus metas.	X		X		X		X	
		15 ¿Considera Ud. que los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano son capacitados constantemente respecto a la Norma de Edificación, así como sus constantes modificaciones?	X		X		X		X	

Cuestionario 2

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA OBTENCIÓN DE LICENCIA DE EDIFICACIÓN	Procedimientos administrativos	Conocimiento de la Ley 27444	1 Conoce en qué consiste la Ley 27444, Ley que sirve para la simplificación de los procedimientos administrativos y cómo influye en estos.	X		X		X		X		
		Conocimiento de la Ley 29090	2 Tiene pleno conocimiento acerca de la Ley 29090, para la obtención de Licencias de Edificación y en qué consiste	X		X		X		X		
		Tipos de modalidades	3 Tiene conocimiento de los tipos de modalidades para la obtención de licencias de edificación y sus requisitos.	X		X		X		X		
		Reducción de los tiempos de atención y costos del procedimiento	4 Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano ofrecen un servicio rápido en los plazos establecidos (según lo indicado en el Tupa) a los usuarios. 5 Considera oportuno los costos establecidos para realizar el trámite y obtención de la Licencia de Edificación.	X		X		X		X		
		Aplicación de los principios de legalidad	6 Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano desempeñan su labor aplicando los principios de legalidad.	X		X		X		X		
		Facilidad de acceso a los usuarios con respecto a sus expedientes	7 Los trabajadores brindan información adecuada y en los tiempos pertinentes acerca del avance de sus expedientes.	X		X		X		X		
		Actuación de las autoridades respetando la Ley	8 La conducta de los trabajadores se realiza de acorde a la Ley.	X		X		X		X		

Equipos, medios e instrumentos tecnológicos	9. Es necesario el uso de equipos y/o herramientas tecnológicas que faciliten el trámite administrativo.	X		X		X		X	
Conocimiento de los procedimientos y servicios administrativos	10. Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los usuarios.	X		X		X		X	
Personal profesional cumple con el perfil requerido	11. Los trabajadores cumplen con el perfil requerido para desempeñar sus funciones.	X		X		X		X	
Reconocimiento de la organización interna de la entidad	12. Se realizan evaluaciones acerca de los puestos de trabajo y funciones que tienen cada uno de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano	X		X		X		X	
Capacitación e inducción a los trabajadores	13. Los trabajadores son personas que reciben capacitaciones continuas y actualizadas acerca del procedimiento administrativo.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto : Mgtr. JORGE LUIS OSORES LOBATON

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Plan estratégico para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Cuestionario 1

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA OBTENCIÓN DE LICENCIAS DE EDIFICACIÓN	Procedimientos administrativos	-Conocimiento de la Ley 27444 -Conocimiento de la Ley 29090 -Tipos de modalidades	1. ¿Considera Ud. que la Ley 29090 y 27444 cuentan con la aprobación total de los diferentes actores que intervienen durante el procedimiento para la obtención de licencias de edificación?	X		X		X		X		-
			2. ¿Considera que las modificatorias a la Ley 29090, así como los tipos de modalidades sean de pleno conocimiento por todos los actores que intervienen en el procedimiento para la obtención de licencias de edificación?	X		X		X		X		-
		Reducción de los tiempos de atención y costos del procedimiento	3. Como trabajador de la Gerencia de Desarrollo Urbano, considera que el tiempo para el procedimiento de la obtención de licencias de edificación (recepción del expediente, revisión, visado) son los adecuados.	X		X		X		X		-
		Aplicación de los principios de legalidad	4. ¿Cree Ud. que tanto los Colegios de Arquitectos e Ingenieros se involucran en la problemática que existen en la obtención de licencias de edificación y se preocupan por proponer soluciones a través de las normas? 5. ¿Cree que el país y en especial los ciudadanos de la provincia de Chiclayo tienen una cultura de respeto y fiel cumplimiento de las normas urbanísticas.	X		X		X		X		-
		Facilidad de acceso a los usuarios con respecto a sus expedientes	6. Se les comunica a los usuarios el avance de sus trámites dentro de los plazos indicados. 7. Existen una página web adecuada o algún número referente de celular para pedir información acerca de sus expedientes.	X		X		X		X		-
		Actuación de las autoridades respetando la Ley	8. Se indica a cada uno de los trabajadores cuáles son sus deberes y derechos dentro de la Gerencia de Desarrollo Urbano. 9. Las comisiones de trabajo son designadas en base a sus funciones y por ende se les responsabiliza de sus acciones.	X		X		X		X		-
		Equipos, medios e instrumentos tecnológicos	10. La GDU utiliza mecanismos digitales o herramientas tecnológicas que ayuden el procedimiento de la licencia de edificación.	X		X		X		X		-
	Conocimiento interno	Conocimiento de los procedimientos y servicios administrativos	11. Considera oportuno el diseño de un plan estratégico con respecto a los procedimientos y servicios administrativos.	X		X		X		X		-

	Personal profesional cumple con el perfil requerido	12. Los trabajadores del área GDU cumplen con los requisitos para su determinada función.	X		X		X		X		—
	Reconocimiento de la organización interna de la entidad	13. Se realizan evaluaciones acerca de los puestos de trabajo y funciones que tienen cada uno de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano	X		X		X		X		—
	Capacitación e inducción a los trabajadores	14. La Gerencia de Desarrollo Urbano orienta e incentiva a los trabajadores para que cumplan con sus funciones de la forma adecuada y alcancen sus metas.	X		X		X		X		—
		15. ¿Considera Ud. que los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano son capacitados constantemente respecto a la Norma de Edificación, así como sus constantes modificaciones?	X		X		X		X		—

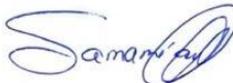
Cuestionario 2

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA OBTENCIÓN DE LICENCIA DE EDIFICACIÓN	Procedimientos administrativos	Conocimiento de la Ley 27444	1. Conoce en qué consiste la Ley 27444, Ley que sirve para la simplificación de los procedimientos administrativos y cómo influye en estos.	X		X		X		X		—
		Conocimiento de la Ley 29090	2. Tiene pleno conocimiento acerca de la Ley 29090, para la obtención de Licencias de Edificación y en qué consiste	X		X		X		X		—
		Tipos de modalidades	3. Tiene conocimiento de los tipos de modalidades para la obtención de licencias de edificación y sus requisitos.	X		X		X		X		—
		Reducción de los tiempos de atención y costos del procedimiento	4. Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano ofrecen un servicio rápido en los plazos establecidos (según lo indicado en el Tupa) a los usuarios. 5. Considera oportuno los costos establecidos para realizar el trámite y obtención de la Licencia de Edificación.	X		X		X		X		—
		Aplicación de los principios de legalidad	6. Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano desempeñan su labor aplicando los principios de legalidad.	X		X		X		X		—
		Facilidad de acceso a los usuarios con respecto a sus expedientes	7. Los trabajadores brindan información adecuada y en los tiempos pertinentes acerca del avance de sus expedientes.	X		X		X		X		—
		Actuación de las autoridades respetando la Ley	8. La conducta de los trabajadores se realiza de acorde a la Ley.	X		X		X		X		—



Equipos, medios e instrumentos tecnológicos	9. Es necesario el uso de equipos y/o herramientas tecnológicas que faciliten el trámite administrativo.	X		X		X		X		-
Conocimiento de los procedimientos y servicios administrativos	10. Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los usuarios.	X		X		X		X		-
Personal profesional cumple con el perfil requerido	11. Los trabajadores cumplen con el perfil requerido para desempeñar sus funciones.	X		X		X		X		-
Reconocimiento de la organización interna de la entidad	12. Se realizan evaluaciones acerca de los puestos de trabajo y funciones que tienen cada uno de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano	X		X		X		X		-
Capacitación e inducción a los trabajadores	13. Los trabajadores son personas que reciben capacitaciones continuas y actualizadas acerca del procedimiento administrativo.	X		X		X		X		-

Grado y Nombre del Experto : Mgtr. ZAIRA YOSELYNE SAMAME ALTAMIRANO

Firma del experto : 

EXPERTO EVALUADO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Plan estratégico para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo*
Cuestionario 1

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA OBTENCIÓN DE LICENCIAS DE EDIFICACIÓN	Procedimientos administrativos	-Conocimiento de la Ley 27444	1. ¿Considera Ud. que la Ley 29090 y 27444 cuentan con la aprobación total de los diferentes actores que intervienen durante el procedimiento para la obtención de licencias de edificación?	✓		✓		✓		✓		
		-Conocimiento de la Ley 29090	2. ¿Considera que las modificatorias a la Ley 29090, así como los tipos de modalidades sean de pleno conocimiento por todos los actores que intervienen en el procedimiento para la obtención de licencias de edificación?	✓		✓		✓		✓		
		-Tipos de modalidades										
		Reducción de los tiempos de atención y costos del procedimiento	3. Como trabajador de la Gerencia de Desarrollo Urbano, considera que el tiempo para el procedimiento de la obtención de licencias de edificación (recepción del expediente, revisión, visado) son los adecuados.	✓		✓		✓		✓		
		Aplicación de los principios de legalidad	4. ¿Cree Ud. que tanto los Colegios de Arquitectos e Ingenieros se involucran en la problemática que existen en la obtención de licencias de edificación y se preocupan por proponer soluciones a través de las normas? 5. ¿Cree que el país y en especial los ciudadanos de la provincia de Chiclayo tienen una cultura de respeto y fiel cumplimiento de las normas urbanísticas.	✓		✓		✓		✓		
		Facilidad de acceso a los usuarios con respecto a sus expedientes	6. Se les comunica a los usuarios el avance de sus trámites dentro de los plazos indicados. 7. Existen una página web adecuada o algún número referente de celular para pedir información acerca de sus expedientes.	✓		✓		✓		✓		
		Actuación de las autoridades respetando la Ley	8. Se indica a cada uno de los trabajadores cuáles son sus deberes y derechos dentro de la Gerencia de Desarrollo Urbano. 9. Las comisiones de trabajo son designadas en base a sus funciones y por ende se les responsabiliza de sus acciones.	✓		✓		✓		✓		
	Equipos, medios e instrumentos tecnológicos	10. La GDU utiliza mecanismos digitales o herramientas tecnológicas que ayuden el procedimiento de la licencia de edificación.	✓		✓		✓		✓			
	Conocimiento interno	Conocimiento de los procedimientos y servicios administrativos	11. Considera oportuno el diseño de un plan estratégico con respecto a los procedimientos y servicios administrativos.	✓		✓		✓		✓		

	Personal profesional cumple con el perfil requerido	12. Los trabajadores del área GDU cumplen con los requisitos para su determinada función.	X		X		X		X	
	Reconocimiento de la organización interna de la entidad	13. Se realizan evaluaciones acerca de los puestos de trabajo y funciones que tienen cada uno de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano	X		X		X		X	
	Capacitación e inducción a los trabajadores	14. La Gerencia de Desarrollo Urbano orienta e incentiva a los trabajadores para que cumplan con sus funciones de la forma adecuada y alcancen sus metas.	X		X		X		X	
		15. ¿Considera Ud. que los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano son capacitados constantemente respecto a la Norma de Edificación, así como sus constantes modificaciones?	X		X		X		X	

Cuestionario 2

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA OBTENCIÓN DE LICENCIA DE EDIFICACIÓN	Procedimientos administrativos	Conocimiento de la Ley 27444	1. Conoce en qué consiste la Ley 27444, Ley que sirve para la simplificación de los procedimientos administrativos y cómo influye en estos.	X		X		X		X		
		Conocimiento de la Ley 29090	2. Tiene pleno conocimiento acerca de la Ley 29090, para la obtención de Licencias de Edificación y en qué consiste	X		X		X		X		
		Tipos de modalidades	3. Tiene conocimiento de los tipos de modalidades para la obtención de licencias de edificación y sus requisitos.	X		X		X		X		
		Reducción de los tiempos de atención y costos del procedimiento	4. Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano ofrecen un servicio rápido en los plazos establecidos (según lo indicado en el Tupa) a los usuarios. 5. Considera oportuno los costos establecidos para realizar el trámite y obtención de la Licencia de Edificación.	X		X		X		X		
		Aplicación de los principios de legalidad	6. Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano desempeñan su labor aplicando los principios de legalidad.	X		X		X		X		
		Facilidad de acceso a los usuarios con respecto a sus expedientes	7. Los trabajadores brindan información adecuada y en los tiempos pertinentes acerca del avance de sus expedientes.	X		X		X		X		
		Actuación de las autoridades respetando la Ley	8. La conducta de los trabajadores se realiza de acorde a la Ley.	X		X		X		X		

Equipos, medios e instrumentos tecnológicos	9. Es necesario el uso de equipos y/o herramientas tecnológicas que faciliten el trámite administrativo.	✓		✓		✓		✓	
Conocimiento de los procedimientos y servicios administrativos	10. Los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		✓	
Personal profesional cumple con el perfil requerido	11. Los trabajadores cumplen con el perfil requerido para desempeñar sus funciones.	✓		✓		✓		✓	
Reconocimiento de la organización interna de la entidad	12. Se realizan evaluaciones acerca de los puestos de trabajo y funciones que tienen cada uno de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano	✓		✓		✓		✓	
Capacitación e inducción a los trabajadores	13. Los trabajadores son personas que reciben capacitaciones continuas y actualizadas acerca del procedimiento administrativo.	✓		✓		✓		✓	

Grado y Nombre del Experto : Mgtr. MIRTHA MILAGROS PONCE ALVARADO

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADO

Anexo 3: Ficha de validación por expertos



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan estratégico para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la simplificación para la obtención de Licencias de Edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo

3. TESISISTA:

Br.: Milagros Patricia Del Castillo Ramírez

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 10 de noviembre de 2021



Mgtr. MIRTHA MILAGROS PONCE ALVARADO
45036800
EXPERTO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan estratégico para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la simplificación para la obtención de Licencias de Edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo

3. TESISISTA:

Br.: Milagros Patricia Del Castillo Ramírez

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 10 de noviembre de 2021

Mgtr. ZAIRA YOSELYNE SAMAME ALTAMIRANO

46673231

EXPERTO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan estratégico para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la simplificación para la obtención de Licencias de Edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo

3. TESISISTA:

Br.: Milagros Patricia Del Castillo Ramírez

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 10 de noviembre de 2021

Mgtr. JORGE LUIS OSORES LOBATON

41075543

EXPERTO

Anexo 4: Resultados de fiabilidad del instrumento

Validez y confiabilidad del cuestionario sobre la simplificación administrativa en la obtención de licencia de edificación – Cuestionario 1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	15

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
P1	37,10	41,433	,491	,801
P2	37,10	41,433	,491	,801
P3	37,60	38,489	,637	,788
P4	38,70	39,344	,798	,778
P5	39,40	48,711	,131	,819
P6	37,70	40,011	,734	,783
P7	38,10	40,989	,467	,804
P8	37,70	45,567	,401	,808
P9	37,70	46,011	,257	,816
P10	38,50	47,833	,079	,827
P11	35,90	52,100	-,399	,839
P12	37,30	42,456	,614	,794
P13	38,00	43,556	,456	,804
P14	37,90	42,100	,601	,794
P15	38,30	43,789	,391	,808

**Validez y confiabilidad del cuestionario sobre la simplificación
administrativa en la obtención de licencia de edificación – Cuestionario 2**

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	12

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
P1	26,90	54,767	,807	,906
P2	27,00	58,444	,619	,916
P3	26,80	57,067	,703	,912
P4	27,70	58,456	,848	,905
P5	27,90	62,989	,735	,912
P6	27,60	60,044	,822	,907
P7	27,90	65,433	,494	,919
P8	27,80	66,622	,336	,924
P9	27,10	61,878	,587	,916
P10	27,00	61,333	,571	,917
P11	27,50	57,611	,763	,908
P12	27,70	58,678	,830	,906

Anexo 5: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo Principal:	La Propuesta de un Plan estratégico permitirá la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.	V.I.: Plan estratégico	UNIDAD DE ANÁLISIS Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo y ciudadanos que tramitan la obtención de licencia de edificación	Enfoque: Cuantitativo	Técnica: Encuesta
¿Cómo influye el Plan Estratégico en la simplificación administrativa para la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	Proponer un Plan estratégico para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.					
Problemas específicos:	Objetivos Específicos:		V.D.: Simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación	POBLACIÓN 30 trabajadores del Área: Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo y 30 ciudadanos que han realizado la gestión para la obtención de la licencia de edificación	Diseño de investigación: No experimental Descriptivo Propositivo M __ O __ P	Instrumento: cuestionario Métodos de Análisis de Investigación: Estadística descriptiva Uso del Excel, SPS
1. ¿Cuáles son los factores actuales que caracterizan los procedimientos administrativos, leyes y modalidades en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	1. Diagnosticar el estado actual de los procedimientos administrativos, leyes y modalidades en la obtención de Licencia de Edificación en la M.P.CH					
2. ¿Cómo se desarrolla el comportamiento interno de los funcionarios, servidores y estructura de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la	2. Identificar y analizar el comportamiento interno de los funcionarios, servidores y estructura de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la M.P.CH					

<p>Municipalidad Provincial de Chiclayo?</p> <p>3. ¿Existe algún plan estratégico para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?</p>	<p>3. Validar el diseño del Plan estratégico para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la M.P.CH.</p>			<p>MUESTRA</p> <p>No probabilística por conveniencia, tomando para el presente estudio la misma cantidad de la población, es decir 30 trabajadores de la MPCH y 30 ciudadanos que participan en el proceso de obtención de la licencia de edificación.</p>		
---	--	--	--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia

Anexo 6: Constancia de autorización para aplicación de instrumento



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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20141784901
Municipalidad Provincial de Chiclayo	
Nombre del Titular o Representante legal: Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	
Nombres y Apellidos: Manuel Helmut Mechán Wong	DNI:16672558

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Plan estratégico para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Milagros Patricia Del Castillo Ramírez	DNI: 72928660

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

Lugar y Fecha: Chiclayo, 17 de noviembre de 2021

Firma: _____



(Titular o Representante legal de la Institución)

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

Anexo 7: Desarrollo de la propuesta

Propuesta de plan estratégico para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo

A continuación, se detalla la propuesta y los puntos que serán objeto de estudio.

▪ **Análisis estratégico**

Misión:

El presente plan estratégico tiene como misión, ejecutar de manera adecuada la simplificación administrativa para la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, brindando apoyo con celeridad para los trámites de consultas y autorizaciones de edificación, asimismo cuenta con personal capacitado y calificado que ejerza las funciones administrativas que le corresponde, beneficiando así a los ciudadanos que pertenecen a esta jurisdicción.

Visión:

La Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo se ha constituido como un ente líder, su servicio a la comunidad cuenta con un alto estándar de calidad, la simplificación administrativa de sus trámites de licencias de edificación se desarrolla de manera adecuada y es un apoyo eficaz a los profesionales responsables y a la ciudadanía en general.

La visión planteada dará cumplimiento a la Política Constitucional del Plan estratégico institucional 2019-2024 de dicha municipalidad como lo es: contar con infraestructuras urbanas adecuadas y seguras, orientar la gestión municipal al logro de resultados que impacten favorablemente a la población. Del mismo modo dará cumplimiento a algunos de sus objetivos estratégicos: OEI.07 Fortalecer la gestión municipal, OEI.08 Promover el desarrollo urbano territorial ordenado y sostenible de la provincia.

Valores:

- ❖ **Honradez:** realizar de manera adecuada sus funciones, lo cual permita sentir que su reputación, así como el nombre de la familia y de la institución en sí a la que pertenecen no se encuentre sumergida en desórdenes, ni vejámenes.

- ❖ **Transparencia:** ejecutar sus actividades de manera transparente, en este caso el servidor público deberá brindar y facilitar información real, completa, oportuna y en los tiempos establecidos según lo indicado en el TUPA.
- ❖ **Vocación de servicio:** los servidores públicos tienen el compromiso de desempeñar sus funciones en base a los principios, valores y deberes, garantizando su profesionalismo y eficacia en el ejercicio de la función pública.
- ❖ **Eficacia:** los servidores públicos cuentan con la capacidad para lograr los objetivos y metas de la entidad.
- ❖ **Eficiencia:** Realizar o cumplir adecuadamente sus funciones, logrando los objetivos establecidos para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación, haciendo el mejor uso de sus recursos.
- ❖ **Responsabilidad:** los servidores públicos de la Gerencia de Desarrollo Urbano, como causa de su buen actuar sea bueno o malo, deberán responder por sus actos.

Objetivos:

De acuerdo a lo mencionado en la visión, y respeto a los objetivos estratégicos del plan estratégico institucional, el presente plan formula objetivos estratégicos direccionados a la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación:

- Orientar las actividades y labores de la Gerencia de Desarrollo Urbano con el fin de mejorar la calidad del servicio a los ciudadanos.
- Fortalecer la Gerencia de Desarrollo Urbano, mediante la implementación de herramientas de gestión, ya sean normativas, tecnológicas, de métodos, entre otros.
- Estrechar la relación con el administrado o usuario con el fin de conocer de manera directa sus consultas y poder brindar un mejor servicio.
- Mejorar el servicio de control y supervisión de los documentos y expedientes de licencias de edificación, logrando así un desarrollo urbano ordenado.

De acuerdo a lo mencionado en la visión en el capítulo anterior de la propuesta, y respeto a los objetivos estratégicos del plan estratégico institucional, el presente

plan formula objetivos estratégicos direccionados a la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación:

Tabla 10:

Objetivos estratégicos para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Objetivo institucional (PEI)	Objetivos estratégicos propuesto (Plan estratégico para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación)
OEI. 07 Fortalecer la gestión municipal	<p>Orientar las actividades y labores de la Gerencia de Desarrollo Urbano con el fin de mejorar la calidad del servicio a los ciudadanos.</p> <hr/> <p>Fortalecer la Gerencia de Desarrollo Urbano, mediante la implementación de herramientas de gestión, ya sean normativas, tecnológicas, de métodos, entre otros.</p> <hr/> <p>Estrechar la relación con el administrado o usuario con el fin de conocer de manera directa sus consultas y poder brindar un mejor servicio.</p>
OEI.08 Promover el desarrollo urbano territorial ordenado y sostenible de la provincia	Mejorar el servicio de control y supervisión de los documentos y expedientes de licencias de edificación, logrando así un desarrollo urbano ordenado.

Seguido de los objetivos se plantean las siguientes actividades estratégicas e indicadores, así tenemos:

Tabla 11:

Acciones estratégicas para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Objetivos estratégicos propuesto (Plan estratégico para la simplificación administrativa en la obtención de licencias de edificación)	Acciones estratégicas propuestas	Indicadores
Orientar las actividades y labores de la Gerencia de Desarrollo Urbano con el fin	<i>Capacidades fortalecidas de los servidores públicos de la Gerencia de Desarrollo Urbano,</i>	<i>Porcentaje de servidores capacitados de la</i>

de mejorar la calidad del servicio a los ciudadanos.	<i>mediante capacitaciones e incentivos.</i>	<i>Gerencia de Desarrollo Urbano.</i>
Fortalecer la Gerencia de Desarrollo Urbano, mediante la implementación de herramientas de gestión, ya sean normativas, tecnológicas, de métodos, entre otros.	<i>Instrumentos de gestión actualizados en beneficio de la simplificación administrativa, mediante la aplicación de plataformas digitales, como atención al usuario de manera virtual.</i>	<i>Número de instrumentos de gestión actualizados dentro de la Gerencia de Desarrollo Urbano.</i>
Estrechar la relación con el administrado o usuario con el fin de conocer de manera directa sus consultas y poder brindar un mejor servicio.	<i>Plan de mejora de atención al usuario, mediante mecanismos de participación ciudadana, capacitaciones y concientización acerca de los procesos administrativos.</i>	<i>Porcentaje de implementación del Plan de mejora para la atención al ciudadano.</i>
Mejorar el servicio de control y supervisión de los documentos y expedientes de licencias de edificación, logrando así un desarrollo urbano ordenado.	<i>Acciones de control y supervisión</i>	<i>Porcentaje de expedientes revisados y servidores monitoreados o supervisados.</i>

▪ Diagnóstico

En la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, es necesario la optimización de sus procesos administrativos, siendo el caso para la obtención de licencia de edificación, por ello resulta importante el contar con un plan estratégico que contenga la información detallada de las actividades que se llevarán a cabo en dicha gerencia, ya que debido a la inexistencia de este, muchas veces los servidores se desorientan en cuanto a sus actividades y compromiso, generando mayor cantidad de tiempo a la hora de revisar los expedientes, por otro lado no reciben capacitaciones continuas, ni mucho menos algún incentivo que haga que cada servidor mejore cada día en sus labores, por lo tanto es necesario que estas acciones sean monitoreadas y supervisadas, además de la implementación de nuevos mecanismos para la revisión de los expedientes.

Con lo expuesto anteriormente, es necesario realizar la matriz FODA y CAME:

Matriz FODA



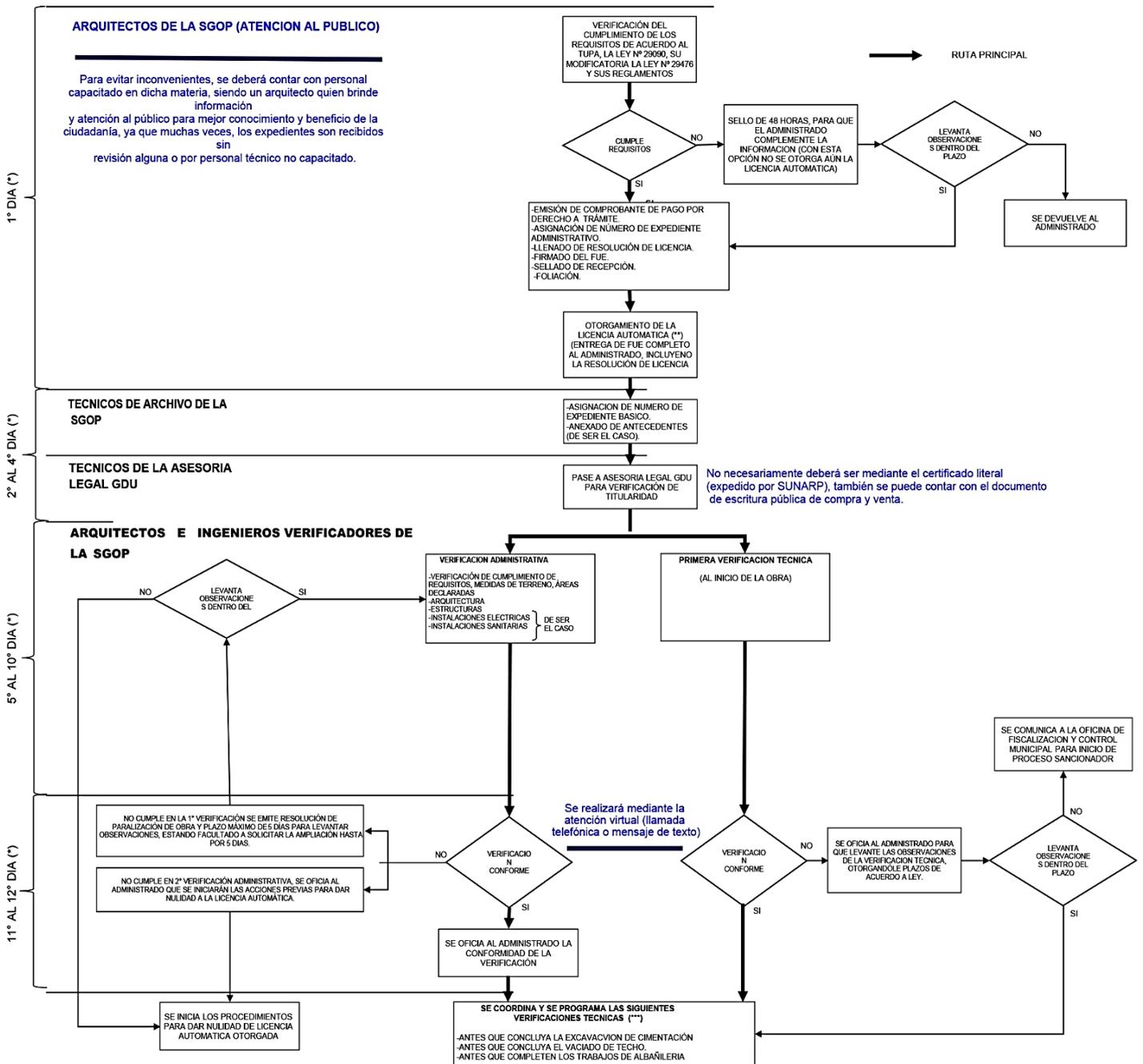
Matriz CAME



■ Estrategias

Las estrategias a considerar en la propuesta del plan estratégico, están dirigidas a brindar ciertas facilidades al usuario, como el poder contar con la implantación de nuevos mecanismos tecnológicos, así como contar con un equipo externo que monitoree y supervise las actividades de los servidores de la Gerencia de Desarrollo Urbano. Estas estrategias se detallan a continuación:

FLUJOGRAMA LICENCIA DE OBRA MODALIDAD A - LICENCIA AUTOMATICA



(*) LOS PLAZOS CORRESPONDEN A LA RUTA PRINCIPAL EN EL QUE SE CONTEMPLA EL SUPUESTO DE QUE EL EXPEDIENTE NO PRESENTA OBSERVACIONES EN LA VERIFICACION ADMINISTRATIVA.

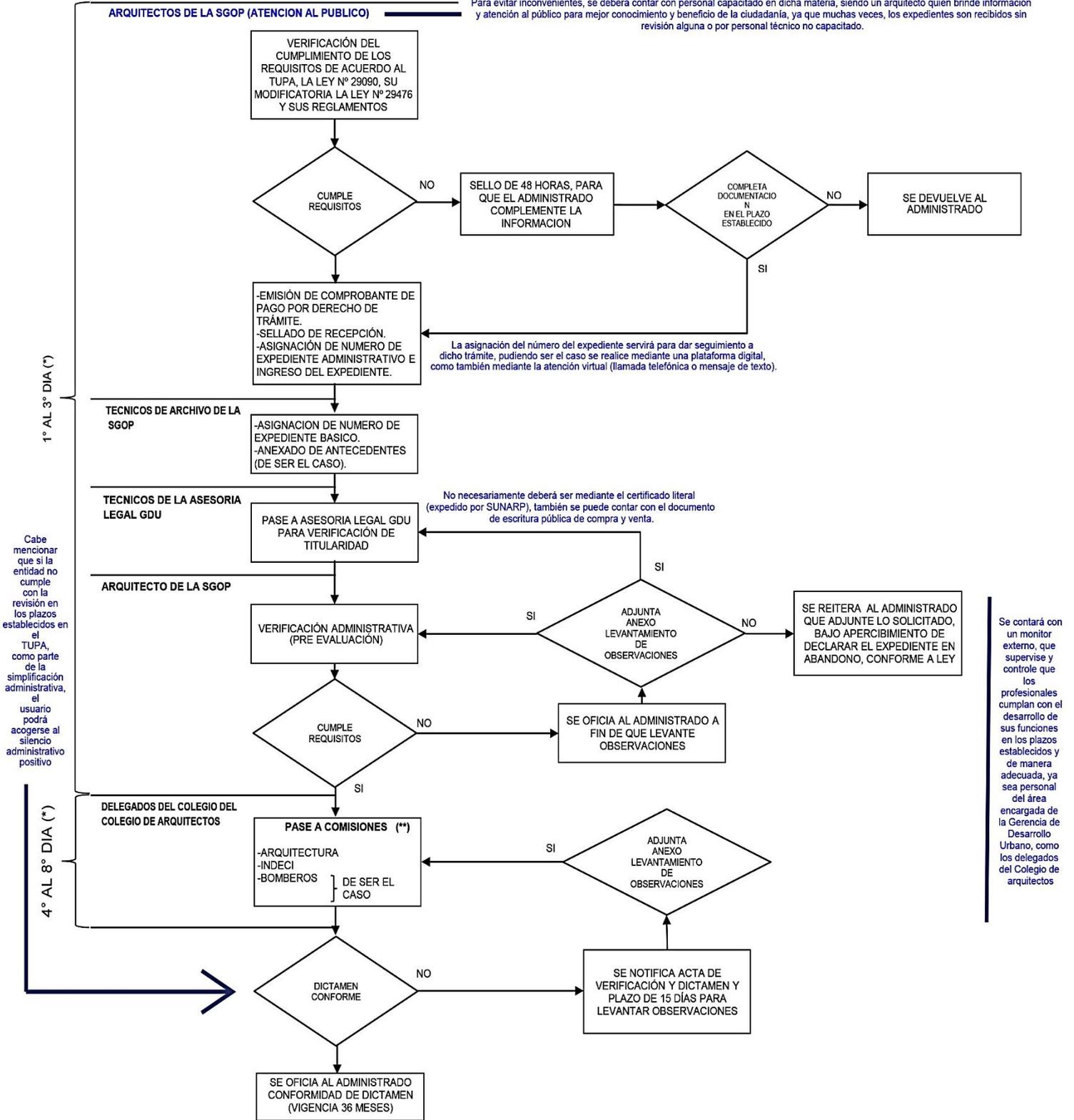
(**) LA LICENCIA DE OBRA AUTOMATICA ESTASUJETA A VERIFICACIONES, ADMINISTRATIVA Y TECNICA, POSTERIORES

(***) DE CONSTATARSE OBSERVACIONES EN LAS VERIFICACIONES TECNICAS SE NOTIFICARA AL ADMINISTRADO Y DE NO SER LEVANTADOS EN EL PLAZO PREVISTO SE COMUNICARA A LA OFICINA DE FISCALIZACION Y CONTROL MUNICIPAL PARA EL INICIO DE PROCESO SANCIONADOR.

PROPUESTA DE MECANISMOS PARA AGILIZAR Y ACORTAR LA REVISION DEL EXPEDIENTE.

FLUJOGRAMA DE ANTEPROYECTO - MODALIDAD B, C Y D

Para evitar inconvenientes, se deberá contar con personal capacitado en dicha materia, siendo un arquitecto quien brinde información y atención al público para mejor conocimiento y beneficio de la ciudadanía, ya que muchas veces, los expedientes son recibidos sin revisión alguna o por personal técnico no capacitado.

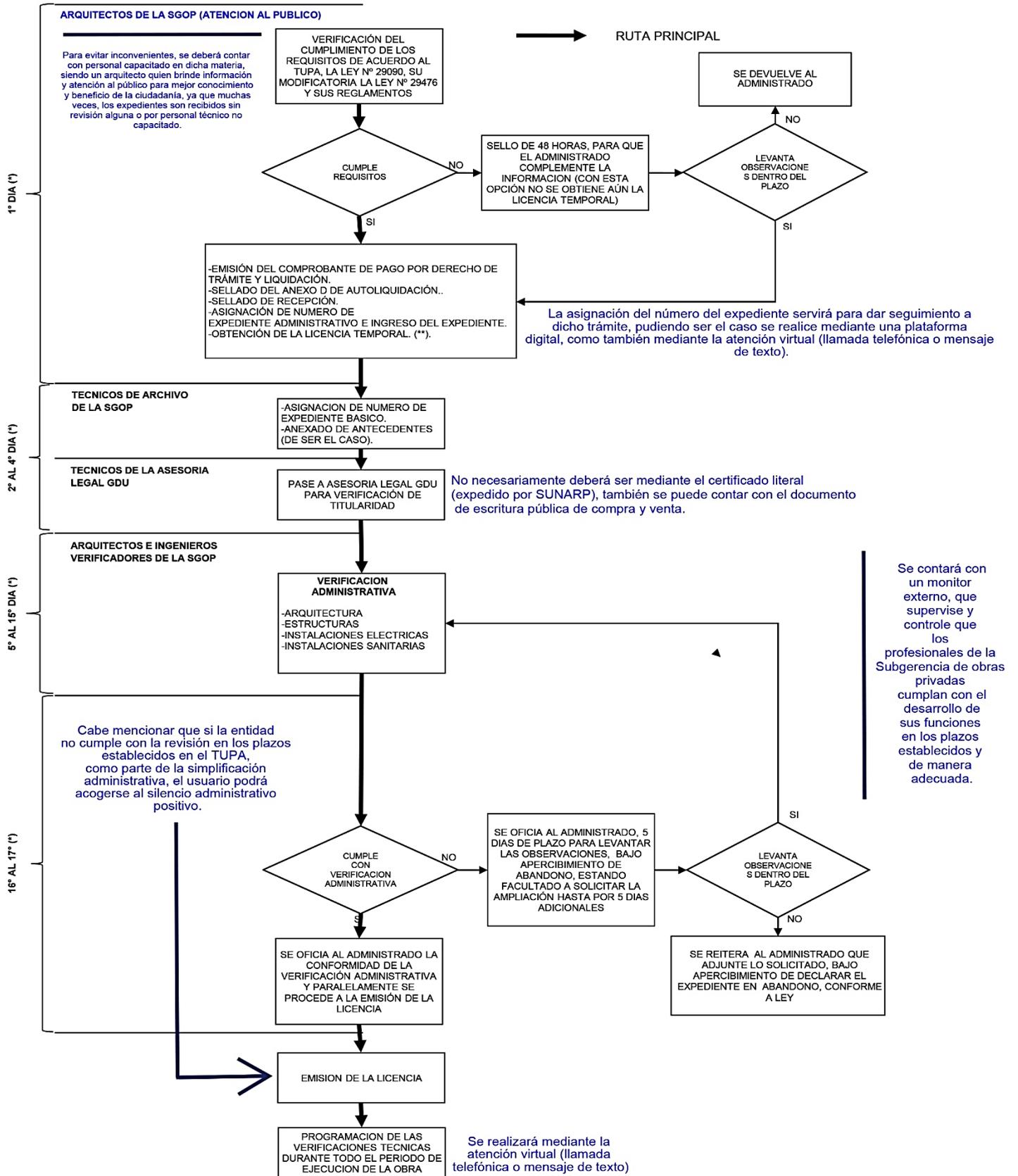


(*) LOS PLAZOS CORRESPONDEN A LA RUTA PRINCIPAL EN EL QUE SE CONTEMPLA EL SUPUESTO DE QUE EL EXPEDIENTE NO PRESENTA OBSERVACIONES EN LA VERIFICACIÓN ADMINISTRATIVA.

(**) EL PAGO POR REVISIÓN DA DERECHO A (02) EVALUACIONES, DE REQUERIRSE REVISIONES ADICIONALES DEBERÁ ADJUNTAR COPIA DEL NUEVO RECIBO DE PAGO CANCELADO, PREVIA LIQUIDACIÓN DEL COLEGIO DE ARQUITECTOS Y RECIBO CANCELADO EN EL BANCO DE LA NACION PARA LAS COMISIONES DE INDECI BOMBEROS.

PROPUESTA DE MECANISMOS PARA AGILIZAR Y ACORTAR LA REVISIÓN DEL EXPEDIENTE.

FLUJOGRAMA LICENCIA DE OBRA MODALIDAD B

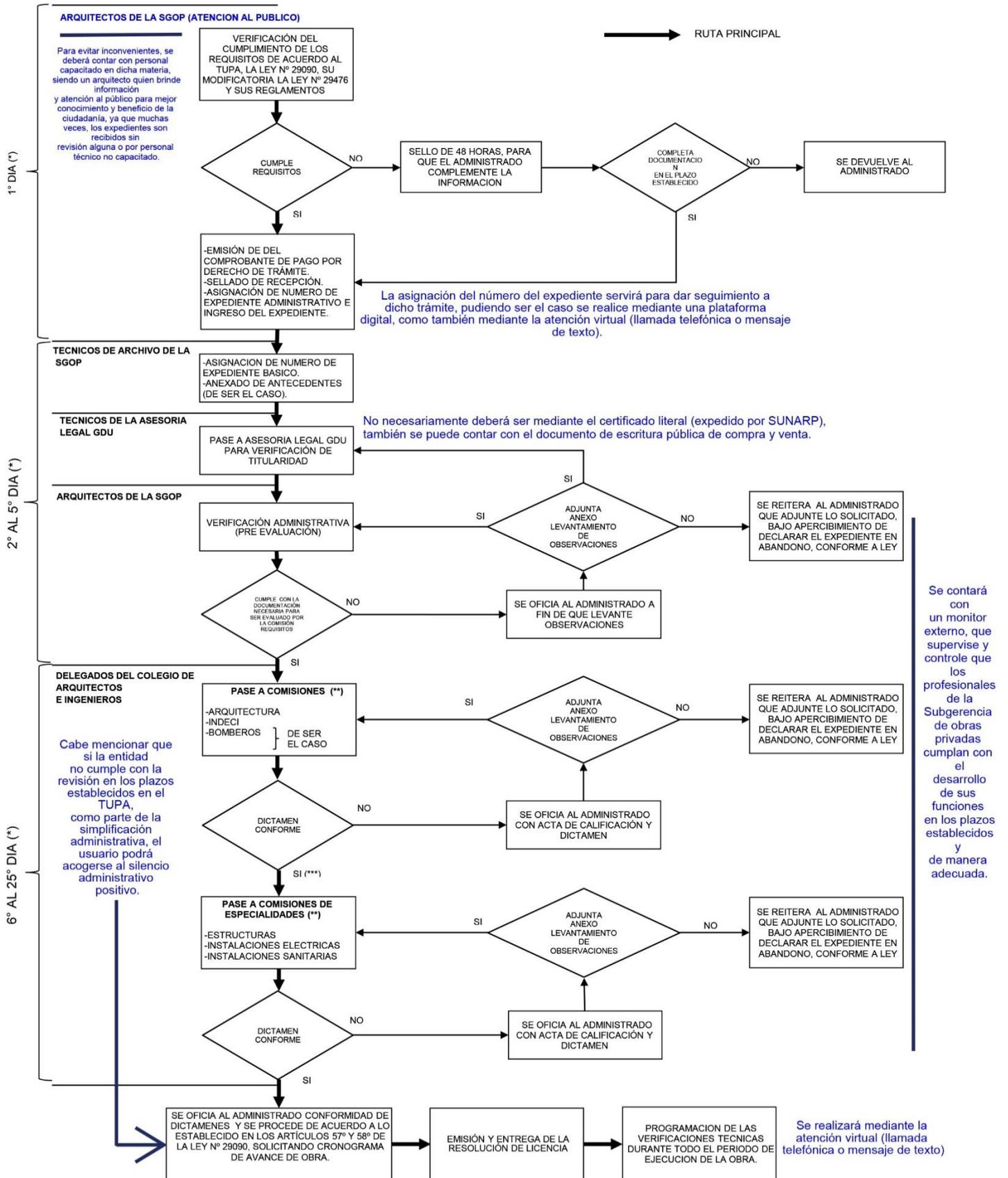


(*) LOS PLAZOS CORRESPONDEN A LA RUTA PRINCIPAL EN EL QUE SE CONTEMPLA EL SUPUESTO DE QUE EL EXPEDIENTE NO PRESENTA OBSERVACIONES EN LA VERIFICACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL CASO DE CONTAR CON OBSERVACIONES EL PLAZO DE EVALUACIÓN SE SUSPENDE CON LA NOTIFICACIÓN Y SE REINICIA CON LA PRESENTACIÓN DEL LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES.

(**) LA LICENCIA TEMPORAL AUTORIZA ÚNICAMENTE LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS PREELIMINARES, ES DECIR LAS OBRAS PROVISIONALES Y LAS QUE SE REQUIERAN PREVIO AL PROCESO DE EXCAVACIÓN.

PROPUESTA DE MECANISMOS PARA AGILIZAR Y ACORTAR LA REVISIÓN DEL EXPEDIENTE.

FLUJOGRAMA DE LICENCIA DE OBRA - MODALIDAD C



(*) LOS PLAZOS CORRESPONDEN A LA RUTA PRINCIPAL EN EL QUE SE CONTEMPLA EL SUPUESTO DE QUE EL EXPEDIENTE NO PRESENTA OBSERVACIONES EN LA VERIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

(**) EL PAGO POR REVISIÓN DA DERECHO A (02) EVALUACIONES, DE REQUERIRSE REVISIONES ADICIONALES DEBERA ADJUNTAR COPIA DEL NUEVO RECIBO DE PAGO CANCELADO, PREVIA LIQUIDACION DEL COLEGIO DE ARQUITECTOS, DE INGENIEROS Y RECIBO CANCELADO EN EL BANCO DE LA NACION PARA LAS COMISIONES DE INDECI BOMBEROS.

(***) DE ACUERDO A LEY, CON EL DICTAMEN CONFORME DE ARQUITECTURA, EL ADMINISTRADO PODRA OPTAR POR INICIAR LAS OBRAS BAJO UNA LICENCIA TEMPORAL, ADJUNTANDO LA SECCION DEL FUE ANEXO D CON EL SELLO DE PAGO DE LA AUTOLIQUIDACION DE LA OFICINA DE TESORERIA Y LA PÓLIZA CAR O PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

PROPUESTA DE MECANISMOS PARA AGILIZAR Y ACORTAR LA REVISIÓN DEL EXPEDIENTE.