

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

PERCEPCIÓN DE LA EFICIENCIA EN EL
PROCESO DE OTORGAMIENTO DE LICENCIA
DE EDIFICACIÓN "MODALIDAD C" EN UNA
MUNICIPALIDAD DEL NORTE DEL PAÍS, 2021

Tesis para optar el grado de **MAESTRA** en:

GESTIÓN PÚBLICA

Autora:

Cynthya del Carmen Lozano Tamay

Asesor:

Dr. Alberto Carlos Mendoza de los Santos

Perú

2021

Resumen

El Estado Peruano como proveedor de servicios al ciudadano debe orientarse a satisfacer las necesidades existentes mediante la prestación de servicios de calidad. En ese proceso, la burocracia se ha convertido en un fantasma que rodea la gestión municipal a nivel nacional entre las principales trabas para la construcción inmobiliaria en Perú, se encuentra “la lentitud del trámite para la obtención de licencias de edificación en general y para este caso particular en la Modalidad C”; por ello se planteó el siguiente problema de investigación ¿Cuál es la percepción de la eficiencia en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" por parte de los administrados de una Municipalidad del Norte Del País, 2021?. Es una investigación cuantitativa de tipo básica, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental y transversal, se trabajó con una muestra de 87 administrados que realizaron trámites para la licencia de edificación Modalidad “C”, a quienes se les aplicó una encuesta. De los principales resultados obtenidos se encontró que el nivel de la percepción de la eficiencia en el proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" es baja en un 62.53%, media en un 22.22% y alta solo en un 15.25% por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021; con lo cual se señala que el nivel de percepción sobre la eficiencia es bajo y genera diversos problemas en la administración pública, desde el proceso hasta la atención brindada.

Palabras claves: Licencia, edificación, administrado, modalidad C.

Abstract

The Peruvian State as a provider of citizen services must be oriented to satisfy existing needs through the provision of quality services. In this process, the bureaucracy has become a ghost that surrounds municipal management at the national level among the main obstacles to real estate construction in Peru, there is "the slowness of the process to obtain building licenses in general and for this particular case in Mode C "; For this reason, the following research problem was raised: What is the perception of efficiency in the process of granting a building license "Mode C" by the administrations of a Municipality of the North of the Country, 2021? It is a quantitative investigation. Basic type, descriptive level, with an applied non-experimental and cross-sectional design, we worked with a sample of 87 administrations who carried out procedures for the building license Modality "C", to whom a survey was applied. Of the main results obtained, it was found that the level of perception of efficiency in the process of granting a building license "Mode C" is low in 62.53%, average in 22.22% and high only in 15.25% by the administrations of a Municipality of the North of the Country, 2021; with which it is pointed out that the level of perception of efficiency is low and generates various problems in public administration, from the process to the care provided.

Keywords: License, building, managed, modality C.

Dedicatoria y Agradecimientos

*A DIOS POR DARME LA FUERZA, PERSEVERANCIA
Y SALUD PARA CULMINAR SATISFACTORIAMENTE
ESTA TESIS.*

***A MIS PADRES FREDDY Y ZOILA, POR DARME
MIS ESTUDIOS SUPERIORES, POR ESTAR
CONMIGO EN ESTE PROCESO, DANDOME
ANIMOS Y CONSEJOS PARA CULMINAR
CON ÉXITO LA TESIS Y OBTENER MI GRADO
DE MAGISTER.***

*A MIS HERMANOS, LESLYE, STEFFANO
Y MILAGRITOS SAMIRA POR SER MI
MOTOR Y MOTIVO.*

Tabla de contenidos

Carátula	i
Resumen	ii
Abstract.....	iii
Dedicatoria y agradecimiento	iv
Tabla de contenidos	v
Índice de tablas y figuras	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
I.1. Realidad problemática.....	1
I.2. Pregunta de investigación	5
I.2.1. Pregunta general.....	5
I.2.2. Preguntas específicas.....	5
I.3. Objetivos de la investigación.....	5
I.3.1. Objetivo general	5
I.3.2. Objetivos específicos	6
I.4. Justificación de la investigación	6
I.5. Alcance de la investigación	8
II. MARCO TEÓRICO.....	10
II.1. Antecedentes	10
II.1.1. Antecedentes internacionales	10
II.1.2. Antecedentes nacionales	12
II.2. Bases teóricas.....	15
II.3. Marco conceptual	26
III. HIPÓTESIS.....	28
III.1. Declaración de hipótesis	28
III.1.1. Hipótesis general	28
III.2. Operacionalización de variables	29
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	31
IV.1. Tipo de investigación.....	31
IV.2. Nivel de investigación.....	31
IV.3. Diseño de investigación	31
IV.4. Método de investigación.....	32

IV.5. Población.....	32
IV.6. Muestra	32
IV.7. Técnicas de recolección de datos	33
IV.7.1. Técnica.....	33
IV.7.2. Instrumento	33
IV.8. Procesamiento de datos.....	35
V. RESULTADOS	36
VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	40
VI.1. Discusión.....	40
VI.2. Conclusiones.....	43
VI.3. Recomendaciones.....	44
Lista de referencias	46
Apéndice.....	48

Índice de tablas

Tabla 1 - Operacionalización de variables.....	29
Tabla 2 - Variables, dimensiones e indicadores.....	33
Tabla 3 - Cálculo del Alfa de Cronbach.....	34
Tabla 4 - Nivel de percepción de la eficiencia en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C".....	36
Tabla 5 - Nivel de percepción del tiempo de atención en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C".....	37
Tabla 6 - Nivel de percepción de la calidad de servicio en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C".....	38
Tabla 7 - Nivel de percepción del desempeño del Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C".....	39

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

El Estado Peruano como proveedor de servicios al ciudadano debe orientarse a satisfacer las necesidades existentes mediante la prestación de servicios de calidad. Una de las entidades más cercana al ciudadano son las municipalidades provinciales y distritales, las cuales prestan servicios administrativos mediante la atención a diferentes trámites. En ese proceso, la burocracia se ha convertido en un fantasma que rodea la gestión municipal a nivel nacional. Según Iberico & Orrego (2018) entre las principales trabas para la construcción inmobiliaria en Perú, se encuentra, “la lentitud del trámite para la obtención de licencias de edificación” (p.35).

Del número de trámites y procedimientos administrativos en los distintos niveles de gobierno, uno de los más importantes es el trámite para la obtención de licencia de edificación. En los últimos años el sector de construcción viene registrando las tasas más altas de crecimiento. “Precisamente dicho sector en el quinquenio 2009–2013 acumuló un crecimiento de 61.8%, es decir 10.1% en promedio anual” (Gestión, 2014).

Según los indicadores de gestión presentados por el INEI (2018), en lo transcurrido durante el año 2016, el 45,7% de los municipios otorgaron 63,954 licencias de edificaciones para que se ejecuten obras nuevas o ampliaciones, remodelaciones o acondicionamiento. Se otorgaron un mayor número de licencias para aquellas viviendas que son de tipo unifamiliar en un 76.8%, y de tipo multifamiliar un 14.1%, lo cual representa

en total un 90.9%, de todas las licencias que se han otorgado a nivel nacional. Es así que, se nota una importante baja en las licencias que son para las edificaciones de fábricas industriales y/o instituciones o locales para estas que solo llegan al 0.7%. La cantidad de licencias por edificaciones que se expidieron en los municipios a nivel nacional, incrementaron del 37.2%, en relación al año 2012. Sin embargo, este incremento en el otorgamiento de licencias, no se ve reflejado con la capacitación e innovación que se espera de los servidores públicos y/o procesos administrativos de dichas municipalidades, ni con el nivel de satisfacción de los administrados que las solicitan.

Se evidencia entonces, que muchas municipalidades no se han dado abasto para cumplir con la entrega puntual u oportuna de licencias requeridas, además de los diversos problemas suscitados en el procedimiento de tramitación y/o entrega, situación que dificultan la celeridad que debe primar en la administración pública, es así que nace la imperante necesidad de averiguar cómo la simplificación administrativa podría coadyuvar a la mejora de dichos procedimientos.

La experiencia internacional por su parte ha sabido llevar a flote esta situación. En el país vecino de Brasil, se implementó en el año 1995, un programa llamado "Servicio de Atención al Ciudadano", inicialmente, este proyecto que incluyó: horarios amplios de atención, ubicación en locales estratégicos de circulación masiva, uso de tecnologías dinámicas, uso de unidades móviles que visitaban y ofrecían servicios a zonas indígenas fue implantado – tan solo – en el estado de Salvador da Bahía, sin embargo,

debido a su éxito, actualmente se ha extendido en más de todo el Brasil, creándose incluso iniciativas SAC (Servicio de Atención al Ciudadano) que atienden consultas de más de 665 servicios diferentes a través de aplicativos móvil (Prieto, 2013). Colombia por su parte, es otro ejemplo de la modernización y el buen manejo de las tecnologías y plataformas virtuales de operatividad institucional, en el año 2005, La Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, creó el SuperCADE (Supermercado de Servicios Públicos) que funciona como una plataforma que se caracteriza por facilitar la vida al ciudadano y reducir costos, tiempos de respuesta y desplazamientos desnecesarios, proyecto que, según una encuesta efectuada en Bogotá alcanzó el 1 lugar de preferencia para hacer un trámite y el 2° lugar en calificación de gestión.

El portal Doing Business (2018) en una comparación efectuada a 155 países, concluye que en el país requiere en promedio de 201 días de realizar trámites para la obtención de licencias de funcionamiento, ello significa que, la mitad del tiempo concerniente con la apertura formal de una institución o empresa, es en exceso en engorroso, “numerosos y costosos trámites que deben realizar los emprendedores para iniciar sus operaciones de mercado, mientras que en Colombia y México por ejemplo, para la obtención de una licencia de edificación se requiere tan solo 73 y 11 días, respectivamente” (Iberico & Orrego, 2018, p. 36)

La N° 29090 “Ley que regula las Edificaciones y Habilitaciones Urbanas” (2007) y su reglamento, establecen normas específicas para la atención de los expedientes administrativos de edificación; sin embargo, la

incapacidad y conocimientos deficientes en las Municipalidades distritales y provinciales se han convertido en el más grande obstáculo para lograr el cumplimiento cabal de la norma y de las políticas de gestión pública. Las normativas para la obtención rápida de licencias, ha sido un punto clave para la modernización del Estado peruano, no obstante, y pese a que el gobierno viene implementando políticas para la simplificación de obtención de licencias municipales RPP (2019), es evidente que en algunas municipalidades de la región, aún se mantienen procedimientos rudimentarios para trámites sencillos como la obtención de una licencia de funcionamiento (Peraltila, 2009).

La realidad nacional descrita, siembra la inminente necesidad de una urgente reforma con respecto al procedimiento de otorgamiento de licencias de edificación, dado que se ha observado que el sin número de obstáculos y deficiencias se deben, principalmente, a un alejamiento de políticas de simplificación administrativa, y de buenas prácticas en gestión pública por parte de los servidores y/o funcionarios de una Municipalidad del norte del país, es por ello que nace la siguiente interrogante ¿Cuál es la percepción de la eficiencia en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" por parte de los administrados de una Municipalidad del Norte Del País, 2021?. En mérito a las consideraciones planteadas, la presente investigación aúna esfuerzos para determinar la influencia de un plan de simplificación administrativa en el procedimiento de la licencia de edificación en la modalidad "C" y su contribución al

desarrollo y modernización de la Administración Pública del Estado en su constante esfuerzo por el bienestar del ciudadano.

I.2. Pregunta de investigación

I.2.1. Pregunta general

¿Cuál es la percepción de la eficiencia en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" por parte de los administrados de una Municipalidad del Norte Del País, 2021?.

I.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es la percepción del nivel de tiempo de atención en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021?
- ¿Cuál es la percepción de la calidad de servicio en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021?.
- ¿Cuál es la percepción del desempeño del Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021?.

I.3. Objetivos de la investigación

I.3.1. Objetivo general

Determinar la percepción de la eficiencia en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021.

I.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la percepción del nivel de tiempo de atención en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021.
- Identificar la percepción de la calidad de servicio en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021.
- Identificar la percepción del desempeño del Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021.

I.4. Justificación de la investigación

El presente trabajo pretende ahondar en temas específicos como la percepción sobre la eficiencia de los procedimientos municipales, la organización de los órganos administrativos, la simplificación administrativa y prácticas a favor de la ciudadanía, la necesidad de flujogramas de gestión, gestión de trámite, entre otros. Todos ellos, son temas poco tocados como insumo en investigaciones, de manera que busca aumentar conocimientos sobre la simplificación

administrativa y analizarlos con la finalidad de ponerlos al servicio de la comunidad.

Se busca, también, sentar las bases para la implementación de un plan de simplificación administrativo en el proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" de una municipalidad del norte del país, debiéndose rediseñar el proceso, buscando la disminución de costos administrativos y la eliminación de obstáculos burocráticos, a fin de mejorar la calidad de la gestión administrativa. Esta evaluación del flujograma permitirá dar un mejor servicio a la ciudadanía, además de incentivar el incremento de solicitudes de dicho otorgamiento, con la finalidad de salvaguardar la formalidad de las municipalidades.

García (2007) sostiene que, "La nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz" (p.37), eso quiere decir, lo importante de una administración es satisfacer las necesidades que sean reales de los ciudadanos a un costo bajo, sin cobros excesivos, beneficiando para ello el ingreso de ciertos mecanismos de competencia que admitan al usuario elegir y promover que se desarrollen servicios de calidad. Todo esto enmarcado de un adecuado sistema de control que garantice la transparencia de los procesos, resultados y planes, de tal modo que el sistema se perfeccione y favorezca la participación ciudadana.

Bryson, citado por Muñoz (2011) señala que, para que la Administración Pública consiga éxito, es necesario que desarrolle habilidades de construcción e identificación de capacidades,

especialmente en aquellas orientadas a darle valor agregado a sus miembros integrantes.

Ambas teorías plantean un espíritu de eficiencia en las organizaciones administrativas, sin embargo, el Perú nació con el seguimiento del modelo Europeo y con él, la finalidad de cumplir las prácticas ciudadanas que lleven al país a la modernización del Estado, es así que esta investigación aportará conocimiento teórico prácticos y una reciente compilación de información sobre la eficiencia del procedimiento de otorgamiento de licencia para edificación en la "Modalidad C" y su posible solución dinámica a través de la simplificación administrativa.

En consecuencia, se beneficiará a un gran número de administrados, simplificando el trámite de licencia de edificación, y de la misma manera, se incrementará las construcciones y el nivel de calidad de las mismas, dado que proponemos un trámite célere, se pondrían poner en marcha construcciones estancadas. De igual forma, no se puede dejar pasar por alto el beneficio, que constituye la presente investigación para los operadores de la administración pública, dado que, este plan y la eficiencia de un mejor flujograma, disminuirá trámites repetitivos y fijará funciones claras en la búsqueda de un mejor servicio al ciudadano.

I.5. Alcance de la investigación

Esta investigación es de suma importancia a nivel regional y local porque observará el proceso del otorgamiento de licencias de edificación de la "Modalidad C" de una municipalidad del norte del país, es así que, se pretende generar una observación y evaluación de una municipalidad, siendo un foco de luz ante la ambigüedad y lejanía de la administración pública con conceptos como la simplificación administrativa y la mejora de la gestión de trámite. Según el INEI (2018), entre los temas más requeridos de capacitación para las Municipalidades distritales y provinciales, destacan "Procedimientos Administrativos en el 82.3% de las municipalidades (1,523), Administración Tributaria Municipal en el 82.2%, Metodología de Simplificación Administrativa Pública en el 74.2% y Gestión del Desarrollo Urbano y Territorial en el 71.2%". Comprobándose así, que el tema que nos proponemos a abordar es deficiente a nivel de la población y/o Administración Pública Peruana. De manera que, esta investigación arrojará resultados que bien podrían ser replicados a nivel nacional.

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes

Uno de los retos más grandes de la presente investigación fue proponer un análisis sobre temas poco tocados a nivel nacional, como es la modernización administrativa en el otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C", es así que, luego de una extensa búsqueda se lograron encontrar investigaciones con temas cercanos al propuesto, los mismos que nos darán luz de los retos actuales en la Administración Pública. Si bien es cierto no se encontraron investigaciones análogas, existen tesis y artículos de trascendencia, entre ellos tenemos:

II.1.1. Antecedentes internacionales

En la investigación realizada por Casas-Choachí et al (2018), titulada: "Optimización y control en los tiempos de los procesos de licenciamiento de la secretaría de planeación y ordenamiento de Funza - Colombia". El municipio del distrito de Funza está en una etapa de desarrollo urbanístico y las funciones de la secretaria de ordenamiento y planeación es gestionar la expedición de las licencias para una construcción. Por ello la importancia de que se analice, determine y se solucionen los procesos que se ejecutan dentro de la municipalidad, con la finalidad de poder optimizar procesos y disminuir el tiempo de entrega de las licencias de construcción en sus diferentes

modalidades. Las licencias urbanísticas tienden a demorar, lo que ocasiona que los propietarios construyan sin contar con las autorizaciones correspondientes, haciendo edificaciones de manera ilegal e informal. El objetivo es que el distrito reduzca los tiempos para la adquisición de una licencia, aumentando así el desarrollo que se planifica en el territorio. Esta investigación aporta sobre la importancia de la optimización de los tiempos para evitar la ilegalidad en las construcciones, situación que es repetitiva en el sistema público.

En la investigación realizada por Jiménez (2021), tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre la inobservancia a la Ley de Habilitaciones Urbanas y Edificaciones para la obtención de las Licencias de Edificación y los riesgos de las construcciones informales”. A causa del incremento de lo informal, es debido a factores inter-gubernamentales y a la oposición de los ciudadanos de ajustarse a la norma urbanística en vigencia. Fue una investigación de tipo básico, lo que se pretende es hallar conceptos epistemológicos que sean nuevos y que aporten a la investigación. El enfoque es cuantitativo, se han recabado datos a través de una encuesta, la muestra fue de cincuenta dueños de viviendas edificadas con material noble, el muestreo fue no probabilístico. Los resultados muestran que significativamente existe una relación entre ambas variables, concluyendo que los dueños de las edificaciones están incumpliendo con el trámite de sus Licencias de Edificación, por lo cual están

construyendo sus casas sin un asesor profesional especialista y dejando de lado la norma urbanística.

II.1.2. Antecedentes nacionales

Prieto (2013), en su tesis titulada "Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional" para optar el grado de Magíster ante la Pontificia Universidad Católica del Perú - PUCP, 2013. Esta investigación tiene por objeto contribuir a la Modernización del Estado, en lo relativo al cumplimiento de los objetivos propuestos en el MAC para lograr así, una mejor atención al ciudadano peruano. Dicho objetivo, se vincula directamente con la investigación que nos proponemos a abordar, en la medida que busca la modernización y eficiencia de la Gestión Pública, a través del uso de la tecnología de Plataformas de interoperabilidad para brindar servicios de calidad y de manera oportuna al ciudadano. Entre sus más notables e importantes conclusiones tenemos: "La política de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) es importante porque responde a una problemática de atención a ciudadanos y empresarios que registra regulares niveles de satisfacción, tiempos extendidos para los trámites, demanda priorizada de buen trato e información suficiente para los ciudadanos. Sus esfuerzos han sido fructíferos así como en la evidencia de que MAC aplica la Nueva Gestión Pública". Es así que, las mejoras en la atención al ciudadano de las diferentes municipalidades es un

problema latente en la administración pública, esta información soportará el hecho de replantear el proceso de atención.

Muñoz (2011), en su Informe titulado "Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado", 2011 – Reformas de trámites empresariales, Presentado ante la Universidad Católica Sedes Sapientientiae y la Escuela de Gestión Pública. El objetivo de dicha investigación es describir el entorno nacional en lo referido a la Simplificación Administrativa como instrumento facilitador de la Modernización del Estado en su relación con el ciudadano. De manera que, se evidencia la vinculación con la tesis que nos proponemos abordar, en tanto que, nos valdremos de sus propuestas instrumentales y metodológicas orientadas a facilitar la atención al ciudadano y la calidad de los servicios públicos prestados. Entre sus más notables conclusiones se destacan: "Los altos índices de corrupción, los excesivos requisitos "ritualistas" y pesados trámites burocráticos, además del altísimo nivel de informalidad (72%) y la fragmentación administrativa favorecen la desigualdad y afectan el crecimiento del país" (...) "la solución a la informalidad y la deficiencia institucional pasa por mejorar la estructura productiva, la calidad de los servicios administrativos y el ajuste de la carga regulatoria". Es importante la simplificación del proceso administrativo para que el contribuyente pueda gestionar sus licencias en plazos, con tarifas y requisitos razonables.

Huarcaya (2013) en su Tesis titulada “Aplicación del Mentoring para lograr una gestión eficiente en la Municipalidad Provincial del Callao”, para obtener el grado de Magister en la Universidad Nacional del Callao, Lima Perú – 2013. Esta investigación tiene por objeto determinar la eficiencia en el desempeño de los funcionarios y/o servidores públicos de la Municipalidad del Callao, en lo relativo a lo contemplado en el MOF del Municipio del Callao. La investigación presentada muestra una amplia vinculación a la que nos proponemos abordar, en la medida que, se propone determinar (aunque de manera diferenciada) el nivel de eficiencia administrativa de los funcionarios de la Municipalidad del Callao en el año 2013, ello en contraste con el “Mentoring” brindado al personal administrativo. Entre las conclusiones arribadas se destacan: “Para lograr un desempeño eficiente de los colaboradores y desarrollar una gestión democrática, transparente y dinámica, es necesario (...) implementar políticas de reconocimiento a los logros, brindar capacitaciones según cada proceso administrativo en concordancia con las necesidades de atención a los servicios públicos”. El eficiente desempeño de los colaboradores del sector público es indispensable para poder gestionar de manera óptima alguna licencia o realizar algún trámite; ya que, a pesar de la abundante burocracia en estos procesos, lo que se busca es contar con políticas eficaces que permitan alcanzar un notorio desempeño.

Castillo (2019), señalan que: “La corrupción es un fenómeno que se presenta en todos los niveles del gobierno y los esfuerzos realizados en el Perú para luchar contra este problema público son numerosos”; sin embargo, no se encuentran articulados y menos son consistentes en el camino que permitan disminuir los altos índices de corrupción que se encuentran en el sector público. En los gobiernos locales o municipios se tienen muchas autoridades que se encuentran condenados o están siendo investigados, en otorgamiento de licencias en general, se encuentran muchas irregularidades que deben superarse. Es así que, algunos miembros lograron identificar que los retrasos en el proceso de obtención de licencias o permisos, es lo que propicia la intervención del dinero para poder agilizar los trámites y documentos. Concluyen que se ha convertido en un reto el poder aplicar en los gobiernos locales algunos controles que prevengan, detecten y sancionen el soborno que se está presentando. Este antecedente aporta a la investigación en poder determinar como es que el estado debe erradicar este tipo de problemáticas que son precisamente, los que generan retraso y malas atenciones por parte del colaborador público.

II.2. Bases teóricas

En el presente tópico se procederá a desarrollar un listado de conceptos relativos a todas las instituciones, factores y/o elementos que comprenden el desenvolvimiento de nuestra investigación, ello en la medida que resulta indispensable conocer el significado de

nuestras variables y sus consecuentes dimensiones para efectivizar el cumplimiento y desarrollo de los objetivos propuestos en la presente investigación.

A. Percepción de la eficiencia en el sector público:

Para poder conceptualizar la eficiencia es necesario verificar diferentes perspectivas beneficios y costos que se puedan optimizar. Es así que, en el sector público, lamentablemente no se tiene una visión clara al respecto, lo que ocasiona que el servicio sea observado y duramente criticado por parte del administrado, quien de fuera percibe un sistema con limitaciones en el desarrollo de sus trámites.

Esta definición ha estado presente desde siempre, incluso desde el principio y la conservación del hombre prehistórico en el mundo, ya que esta "estrategia" de alguna manera confirma que se tengan los recursos suficientes en el momento que sean requeridos.

B. Administración pública:

Dentro del desarrollo de la actividad estatal, nos encontramos con la administración pública, la que la entendemos como el conjunto de entidades que componen la actividad estatal, o como muy bien la define Sánchez (2014) al señalar que "Se trata de una organización muy extensas y compleja, tanto que a conocer su estructura y reglas de funcionamiento interno dedicaremos una buena parte de este libro (Parte III). Esa organización está dotada por la ley de personalidad jurídica, de manera que constituye un sujeto de derecho, que

interviene en relaciones jurídicas de distinta naturaleza y contenido. Aunque conviene indicar que, en realidad ar que, en realidad, no hablamos de una sola organización ni de una sola persona jurídica si no de muchas." (p. 40)

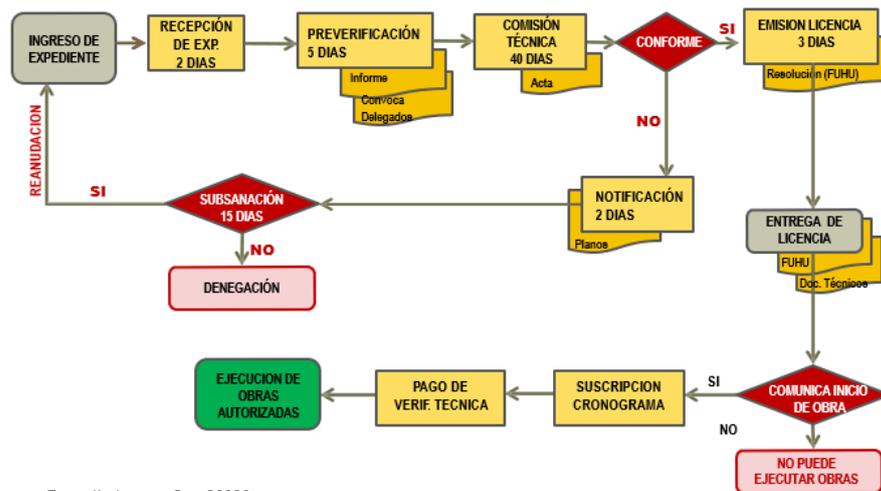
C. La Administración:

El desarrollo de la función de la administración pública que desarrolla el estado, entendiéndola como la administración que realizara el gobierno de turno podemos establecer que es "una organización pública, forma parte de los poderes públicos y constituye, con diferencia, el más voluminoso de ellos, el que consume e invierte más recursos públicos, el que tiene a su servicio a la mayor parte de los empleados públicos y el que se relaciona más frecuentemente con los ciudadanos. En el marco de la clásica división de poder, la administración forma parte del Poder Ejecutivo y, como establece nuestra constitución (arts 97.1 y 103.1), es una organización dirigida por el gobierno que tiene por misión institucional servir con objetividad los intereses generales. Digamos, en cualquier caso, que el Gobierno que dirige la Administración, actúa como su órgano supremo a muchos efectos, por lo que a la mayor parte de sus actividades – a otras no – se aplica también el derecho administrativo" (Sánchez, 2017, p. 40).

D. Procedimiento para la obtención de dictamen y emisión de la licencia de edificación – modalidad C.

Aprobación de proyecto con evaluación previa por la comisión técnica
- D.S 029-2019-vivienda, reglamento de la ley 29090 "ley que regula los procedimientos de licencias de edificación y habilitaciones urbanas".

MODALIDAD C



Fuente: Procedimientos – Ley 29090

E. Simplificación Administrativa

Hablar de la simplificación administrativa, es hablar sobre las acciones, los principios y las acciones cuyo objetivo es eliminar barreras y/o costos que sean innecesarios para el ciudadano y la sociedad, y que además logra generar un inadecuado funcionamiento de la administración pública. Asimismo, toma en cuenta todos aquellos aspectos relacionados con la mejora y desarrollo de los procesos y servicios administrativos que se brindan en las entidades del estado. “Por ejemplo, la atención a la ciudadanía, el sistema de gestión documental y el soporte informático de la tramitación.

Asimismo, se lleva adelante en todas las entidades que tramitan procedimientos administrativos". (Muñoz, 2011, p. 39)

F. Derecho urbanístico

Dentro del mismo punto del desarrollo de la administración pública, existe la necesidad de cautelar los intereses de la colectividad, tomando en cuenta dos características fundamentales que son la limitación del derecho de dominio y la intervención estatal, por ello, al hablar de derecho urbanístico hablamos del conjunto de principios y normas que regulan la ordenación y gobierno del suelo, lo que incluye las actividades de gestión, ejecución y control de los procesos de transformación de dicho recurso encaminados a su utilización. "Se trata, por tanto, del complejo normativo que regula los espacios habitables y el ordenamiento del territorio, o en palabras más simple, el conjunto de normas referidas a los procesos de ordenación física a través de la urbanización" (Muñoz, 2011, p. 137)

G. El Municipio:

Dentro del desarrollo de la administración pública, se realizará con una entidad pública como es el caso de las municipalidades, entendiéndola como la entidad local básica de la organización territorial del Estado y cauce inmediato de participación en los asuntos públicos; siendo "el ente de gobierno y administración más próximo al ciudadano y, conforme a nuestra tradición histórica, está garantizada

su existencia en todo el territorio nacional, de manera que todo él está dividido en municipios". (Sánchez, 2014, p. 40)

Es así como podemos decir que las municipalidades en el Perú representan, a la entidad pública más próxima al ciudadano, la que se encuentra encargada con la administración de la localidad relacionadas a cuestiones administrativas, económicas, culturales y sociales del espacio.

Dentro de las prerrogativas que tienen las municipalidades, tenemos las autorizaciones que son aquellos actos administrativos, cualquiera que sea su denominación específica, por lo que, "en uso de una potestad de intervención legalmente atribuida a la administración, se permite a los particulares el ejercicio de una actividad, previa comprobación de su adecuación al ordenamiento jurídico y valoración del interés público afectado". (Sánchez, 2014, p. 674)

H. Autorizaciones:

Podemos definir la autorización administrativa como un acto que, con carácter discrecional o reglado, habilita al particular para el ejercicio de una situación jurídica activa, a los efectos de coordinar el interés particular y el público. Las notas definitorias son las siguientes: Es un acto habilitante; Habilita al particular el ejercicio de una situación jurídica activa; "La habilitación va referida a una situación jurídica activa del particular, en la que incide, bien respetándola en su integridad, bien despojándola de aquellas facultades o contenidos que

sean contrarios al interés público; es un acto discrecional o reglado”.

(Muñoz, 2011, p. 45)

I. Importancia de la licencia:

La importancia de la licencia está constituida por la Seguridad jurídica que se brinda para poder realizar una obra o edificación, la cual tiene como finalidad brindar una autorización municipal para la ejecución de una obra, ya sea para que se habite o que sirva para alguna actividad económica como industria o comercio. Lo que se busca principalmente es otorgar brindar seguridad al ciudadano que tiene la titularidad de la licencia, respecto a que los cambios que pudieran generarse por la zonificación o por actualizaciones en los temas normativos no lo afectarán, y que de producirse el titular pueda ampararse en ella para seguir con su edificación según lo delineado en el proyecto aprobado en la licencia.

J. Dimensiones de la percepción de eficiencia del proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C".

La percepción de la eficiencia del proceso de otorgamiento de la licencia de edificación de la modalidad “C”, para esta investigación se sustenta en 3 dimensiones que serán detalladas a continuación:

K. Nivel del tiempo de atención:

En esta dimensión se tomarán en cuenta los plazos del procedimiento y el tiempo de ejecución para el trámite de esta licencia. La Sub Gerencia de edificaciones lo que realiza en recepcionar y viabilizar el

procedimiento, y lo que se busca es determinar lo efectivos que pueden ser en el momento de realizar sus trámites. Se indagará también si la Sub Gerencia informa oportunamente de la necesidad de subsanaciones o decisiones de manera formal y si informa oportunamente de la necesidad de subsanaciones o decisiones en el plazo adecuado.

L. Calidad del servicio:

Para establecer los indicadores de la calidad del servicio brindado durante el trámite de licencia, ha considera el modelo de Servqual y estos son, (a) Fiabilidad, donde se verificará si la municipalidad brinda la información correcta de acuerdo a sus requerimientos o trámites a realizar y si se brinda una adecuada atención demostrando eficiencia y trabajo en equipo. (b) Elementos tangibles, lo que se pretende demostrar es si las instalaciones donde se realizan los trámites son cómodas e higiénicas. (c) Capacidad de respuesta, verificar si se les brinda soporte e indica cómo realizar el trámite, durante todo el proceso. (d) Empatía, verificar si el recurso humano está dispuesto a apoyarlo y atiende con respeto a sus inquietudes. (e) Seguridad, se verificará si el administrado confía en el proceso establecido por la municipalidad para la concretización de su trámite.

M. Desempeño del proceso:

Para esta dimensión se está evaluando el proceso, establecido en la normatividad del gobierno provincial, de esa manera, los indicadores

son (a) Proceso, que señala y evalúa el procedimiento de otorgamiento de la licencia de edificación en modalidad C es el adecuado y el costo de los trámites de la Licencia de Edificación de Modalidad C, son accesibles. (b) Resultados, Considera que el resultado final para la obtención de la licencia de edificación en modalidad C es o no óptimo, desde la percepción del administrado y verificar que la entrega de la licencia se viabilice sin dificultades y con los datos correctos de acuerdo con el trámite solicitado.

N. Competencia municipal:

Las municipalidades poseen competencias específicas en lo que refiere a acondicionamiento, zonificación y urbanismo, lo que está referido a la potestad de realizar la planificación y la regularización de aquellos espacios que son habitables de las zonas urbanas. Por tal motivo, "La Ley 27972 - Orgánica de Municipalidades" precisa que todos los municipios de cada uno de los distritos tienen la competencia exclusiva para certificar y aprobar los documentos para las habilitaciones urbanas, licencias de construcción, permisos de remodelación o para demoler inmuebles; por otro lado, los municipios de provincia tienen la competencia de dar aprobaciones dentro de su jurisdicción territorial para los mismos casos.

Las competencias que poseen se detallan y conceptualizan a continuación:

O. Licencia de edificación:

Está referida a la edificación o a la construcción de la obra, donde se declara la decisión por la cual la administración municipal logra permitir que todo ciudadano ejerza su derecho a construir, lo cual previamente se comprobó que cumpla con los requisitos establecidos por la ley. El dueño o propietario del terreno tiene el derecho de poder construir o edificar; sin embargo, esta facultad le permite hacer su edificación, ya que hace suya la construcción en virtud al principio civil de accesión, la cual está sujeta a diversas normas que generan restricciones y el deber de cuidar y mantener el orden urbanístico, para un desarrollo adecuado de la comunidad.

Es un documento que autoriza administrativamente para dar inicio a la edificación permanente, para remover el impedimento con relación al ejercicio de su derecho -a construir- del que cuenta el dueño. Lo primero a realizar es el procedimiento integral de reconocer legalmente la construcción hasta que esta se culmine.

Excepciones a la obligatoriedad de la licencia de edificación:

Aquellos que se encuentran exceptuados de obtener la licencia de construcción, refacción o acondicionamiento de los trabajos que se puedan realizar en lo que refiere a las declaraciones del autovaluo del año siguiente a la ejecución de la obra.

Vigencia temporal de la licencia

La licencia de habilitación posee una duración de 36 meses, dilatable hasta en 12 meses más por una sola vez. El aplazamiento se requiere treinta días previos al término de su licencia se computa, en las diferentes modalidades, incluso las que se evalúen previamente, con la entrada del expediente al municipio respectivo.

Modalidades de licencia en cuanto a su contenido

De manera general la licencia de edificación es la autorización del municipio para alzar una construcción de particularidades urbanas de acuerdo a un proyecto o plan aprobado. Estas pueden estar establecidas en las siguientes categorías:

- Licencia para edificación de obra nueva.
- Licencia para ampliación de obra.
- Licencia para remodelación de obra.
- Licencia para puesta en valor histórico monumental.
- Licencia para cercado.
- Licencia para obras menores.
- Licencia para demolición.

La Ley 29090 "Ley que regula las licencias de habilitación urbana y edificaciones", la misma que cuenta con su reglamento el D.S N 029-2019 presenta diferentes modalidades de aprobación de licencia de Edificación, son las siguientes:

- Modalidad A, Aprobación automática con firma de profesionales.

- Modalidad B, Aprobación de Proyecto con evaluación por la Municipalidad o con evaluación previa por los Revisores Urbanos.
- Modalidad C y D, Aprobación de Proyecto con evaluación previa por la Comisión Técnica o por los Revisores Urbanos.

II.3. Marco conceptual

En la presente investigación abordaremos temas de suma importancia que tienen su base en: la percepción de los administrados sobre la eficiencia de la gestión pública como modelo de éxito y valoración de la administración pública, la simplificación administrativa como método para la agilización de procesos, los flujogramas y la gestión de procesos como instrumento para la aplicación de la simplificación como técnica, y el proceso de otorgamiento de las licencias de edificación "Modalidad C".

Administrado

Es la persona jurídica o natural, inicialmente es el individuo que realiza los trámites administrativos, para que pueda constituir una relación jurídica entre la administración y el administrado, ambos ocupando posiciones contrapuestas. Es quien tiene la potestad jurídica de realizar los trámites correspondientes para el pedido y expedición de alguna licencia de edificación que requiera (Castillo, 2019).

Edificación

Este término define y describe a las construcciones que se realizan con la mano del ser humano con diferentes propósitos o fines, siendo una de las características esenciales de la construcción, que es una obra que se construye de una manera artificial en un espacio determinado (Laferriere, 2010).

Licencia

Es un permiso o autorización previa para el desarrollo de una edificación, zonas de tráfico o circulación y zonas públicas en uno o más predios. La licencia de construcción concreta específicamente el uso, la edificación, el volumen, acceso y otros aspectos técnicos aprobados para la edificación (Santa, 2017).

Modalidad C - Modalidad de aprobación de licencia de edificación.

Es una modalidad de aprobación de licencia de edificación donde la aprobación del proyecto se da a través de la evaluación previa por la Comisión Técnica o por los Revisores Urbanos.

III. HIPÓTESIS

III.1. Declaración de hipótesis

III.1.1. Hipótesis general

La percepción de la eficiencia en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021, es baja.

III.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
La percepción de eficiencia del proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C"	<p>Eficiencia es el vínculo existente entre los medios utilizados en un proyecto en específico junto con los resultados emanados del mismo (García, 2007).</p> <p>Por lo tanto, la percepción de lo eficiente se manifiesta cuando los administrados perciben que con los recursos son utilizados para alcanzar un fin determinado; es decir, existe eficiencia cuando se maximizan los objetivos propuestos con el menor gasto de recursos o medios utilizados.</p>	<p>La variable percepción de eficiencia del proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" se está operacionalizando en las siguientes dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nivel del tiempo de atención - Calidad del servicio - Desempeño del proceso <p>(García, 2007).</p>	Nivel del tiempo de atención	Plazos de procedimiento y ejecución	<p>La Sub Gerencia de edificaciones recepciona y viabiliza el procedimiento cumpliendo los plazos.</p> <p>La Sub Gerencia informa oportunamente de la necesidad de subsanaciones o decisiones de manera formal.</p> <p>La Sub Gerencia de edificaciones informa oportunamente de la necesidad de subsanaciones o decisiones en el plazo adecuado.</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>(5) Siempre</p> <p>(4) Casi siempre</p> <p>(3) A veces</p> <p>(2) Casi nunca</p> <p>(1) Nunca</p>
			Calidad del servicio	Fiabilidad	<p>En la Subgerencia de Edificaciones brinda la información correcta de acuerdo a sus requerimientos o trámites a realizar.</p> <p>En la Sub Gerencia de edificaciones brinda una adecuada atención demostrando eficiencia y trabajo en equipo.</p>	
				Elementos tangibles	La Sub Gerencia de Edificaciones cuenta con instalaciones cómodas e higiénicas.	
				Capacidad de respuesta	La Sub Gerencia de Edificaciones les brinda soporte e indica cómo realizar el trámite, durante todo el proceso.	

				<i>Empatía</i>	<i>El personal de la Sub Gerencia de Edificaciones está dispuesto a apoyarlo y atiende con respeto a sus inquietudes.</i>	
				<i>Seguridad</i>	<i>Confía en el proceso establecido por la Sub Gerencia de Edificaciones para la concretización de su trámite.</i>	
			<i>Desempeño del proceso</i>	<i>Proceso</i>	<i>El procedimiento de otorgamiento de la licencia de edificación en modalidad C es el adecuado.</i>	
					<i>El costo de los trámites de la Licencia de Edificación de Modalidad C, son accesibles.</i>	
				<i>Resultados</i>	<i>Considera que el resultado final para la obtención de la licencia de edificación en modalidad C es óptimo.</i>	
					<i>La entrega de la licencia se da sin dificultades y con los datos correctos de acuerdo al trámite solicitado.</i>	

IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

IV.1. Tipo de investigación

Esta investigación por su finalidad es aplicada, pues se adicionará nueva información para apoyar futuros estudios sobre el tema (La Organización de Investigación Científica, 2020); lo que se busca es poder determinar cuál es el estilo de enseñanza que un entorno virtual prevalece en los docentes del nivel universitario, según su enfoque es cuantitativo, ya que se dará respuesta al problema del estudio mediante preguntas predefinidas, para dar una interpretación neutral de los resultados obtenidos.

IV.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es "Descriptivo", pues se encarga de la descripción de los datos o las características que tenga determinada población o el fenómeno que se encuentre en estudio. Este nivel de una investigación permite responder a las siguientes preguntas del qué, cuándo, quién, dónde y cómo (Esteban, 2018).

IV.3. Diseño de investigación

El diseño de investigación aplicado es el no experimental con la tipología de transaccionales o transversales – descriptivos, se investigará los fenómenos tal y como se muestra en su contexto natural, para después analizarlos, aplicando herramientas de

medición como, encuestas, presumir confiablemente la posible influencia de la variable independiente (Iglesias, 2021).

IV.4. Método de investigación

La metodología de la investigación a usar es el Analítico sintético – inductivo, con esta investigación se estudiará cada parte del objeto de estudio para analizarlos en forma individual (análisis), y luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis). Así mismo se obtendrán conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general (Escobar et al, 2018).

IV.5. Población

La población está conformada por 112 Administrados que realizan trámites para la licencia de edificación Modalidad "C" en el mes de octubre del 2021, de una municipalidad del norte del país.

IV.6. Muestra

La muestra está conformada por 87 Administrados que realizan trámites para la licencia de edificación Modalidad "C" en el mes de octubre del 2021, de una municipalidad del norte del país.

IV.7. Técnicas de recolección de datos

IV.7.1. Técnica

Encuesta dirigida a los administrados que realicen la gestión para el trámite de Licencia de Modalidad C, en la Sub Gerencia de edificaciones de una municipalidad del norte del país y que conocen el procedimiento del trámite.

IV.7.2. Instrumento

Cuestionario dimensionado según el nivel de la percepción de la eficiencia, según la apreciación de los administrados que gestionan la licencia de edificación de modalidad C, en la Sub Gerencia de edificaciones de una municipalidad del norte del país.

Tabla 2

Variables, dimensiones e indicadores

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<i>La percepción de eficiencia del proceso de otorgamiento de licencia de</i>	<i>Nivel del tiempo de atención</i>	<i>Plazos de procedimiento y ejecución</i>	3
	<i>Calidad del servicio</i>	Fiabilidad Elementos tangibles Capacidad de respuesta	6

<i>edificación</i>	Empatía		
<i>"Modalidad C"</i>	Seguridad		
<i>Desempeño</i>	Proceso	4	
<i>del proceso</i>	Resultados		

La encuesta cumple con los criterios de validez y confiabilidad.

Tres expertos con grado de maestros validaron el instrumento.

Expertos:

1. Dra. Jessie Tapia Díaz
2. Ms. Graciela Esther Reyes Pastor
3. Ms. Susan Rodríguez Balcázar

La confiabilidad del instrumento para medir la percepción de eficiencia del proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C", de acuerdo a la escala fue procesada mediante el alfa de Cronbach, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 3

Cálculo del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0,894	13

Al tener un valor mayor de 0.70 con un valor de 0.894, podemos indicar que el instrumento es confiable para ser aplicado en esta población.

IV.8. Procesamiento de datos

La encuesta fue tomada en las instalaciones de la subgerencia de edificaciones de una municipalidad del norte del país, a 87 administrados que gestionaron su licencia de edificación de la Modalidad C, la encuesta fue realizada cumpliendo los protocolos de seguridad. Una vez aplicadas las encuestas, se procedió a codificar e ingresar la data a una hoja de cálculo de Excel, para realizar el procesamiento estadístico a nivel descriptivo que permita dar respuesta a los objetivos planteados.

V. RESULTADOS

Este capítulo presenta los resultados enmarcados dentro de los objetivos de la investigación, los mismos que se detallarán a continuación:

Resultado del Objetivo General: Determinar la percepción de la eficiencia en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021.

Tabla 4

Nivel de percepción de la eficiencia en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C"

Variable	Nivel					
	Alto		Medio		Bajo	
	fi	%	fi	%	fi	%
<i>La percepción de eficiencia del proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C"</i>	13	15.25%	19	22.22%	54	62.53%

Fuente: Elaboración propia

Nota: El nivel de la percepción de la eficiencia en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" es baja en un 62.53%, media en un 22.22% y alta solo en un 15.25% por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021. Lo que coincide con la hipótesis planteada, en la cual se señala que el nivel de percepción sobre la eficiencia es bajo y genera diversos problemas en la administración pública, desde el proceso hasta la atención brindada.

Resultado del Objetivo Específico 1: Identificar la percepción del nivel de tiempo de atención en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021.

Tabla 5

Nivel de percepción del tiempo de atención en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C"

Dimensión	Indicadores	Nivel					
		Alto		Medio		Bajo	
		fi	%	fi	%	fi	%
Nivel del tiempo de atención	Plazos de procedimiento y ejecución	12	13.79%	19	21.84%	56	64.37%
	Total	12	13.79%	19	21.84%	56	64.37%

Fuente: Elaboración propia

Nota: El nivel de la percepción del tiempo de atención en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" es baja en un 64.37%, media en un 21.84% y alta solo en un 64.37% por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021. Lo que fue medido mediante el indicador plazos de procedimientos y ejecución para la gestión de estas licencias, donde casi la mitad indica que es bajo, por lo tanto, perciben una excesiva demora.

Resultado del Objetivo Específico 2: Identificar la percepción de la calidad de servicio en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021.

Tabla 6

Nivel de percepción de la calidad de servicio en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C"

Dimensión	Indicadores	Nivel					
		Alto		Medio		Bajo	
		fi	%	fi	%	fi	%
Calidad del servicio	<i>Fiabilidad</i>	17	19.54%	19	21.84%	51	58.62%
	<i>Elementos tangibles</i>	22	25.29%	28	32.18%	37	42.53%
	<i>Capacidad de respuesta</i>	8	9.20%	15	17.24%	64	73.56%
	<i>Empatía</i>	11	12.64%	18	20.69%	58	66.67%
	<i>Seguridad</i>	21	24.14%	25	28.74%	41	47.13%
	Total	16	18.2%	21	24.1%	50	57.7%

Fuente: Elaboración propia

Nota: El nivel de la percepción de la calidad de servicio en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" es baja en un 57.7%, media en un 24.1% y alta solo en un 18.2% por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021. Lo que fue medido mediante los indicadores de fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta empatía y seguridad obteniéndose una percepción de calidad más baja en el indicador de capacidad de respuesta y empatía respectivamente. Lo que hace notar la demora en los trámites y la baja satisfacción del usuario respecto a la atención recibida.

Resultado del Objetivo Específico 3: Identificar la percepción del desempeño del Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021.

Tabla 7

Nivel de percepción del desempeño del Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C"

Dimensión	Indicadores	Nivel					
		Alto		Medio		Bajo	
		fi	%	fi	%	fi	%
Desempeño del proceso	Proceso	9	10.34%	17	19.54%	61	70.11%
	Resultados	15	17.24%	19	21.84%	53	60.92%
	Total	12	13.8%	18	20.7%	57	65.5%

Fuente: Elaboración propia

Nota: El nivel de la percepción del desempeño en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" es baja en un 65.5%, media en un 20.7% y alta solo en un 13.8% por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021. Lo que fue medido mediante los indicadores de proceso y resultados obteniéndose una percepción más baja en el indicador de proceso, considerando que es lo que no está funcionando correctamente y trae problemas colaterales como los analizados.

VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

VI.1. Discusión

Según el objetivo general de la investigación donde se busca determinar la percepción de la eficiencia en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021. En donde la eficiencia de este proceso de denota en la cantidad de tiempo e inversión realizada para poder conseguir la licencia de edificación, se ha obtenido que el nivel de la percepción de la eficiencia en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" es baja en un 62.53%, media en un 22.22% y alta solo en un 15.25%. Lo que coincide con la hipótesis planteada, en la cual se señala que el nivel de percepción sobre la eficiencia es bajo y genera diversos problemas en la administración pública, desde el proceso hasta la atención brindada. Además, revisando lo que Prieto (2013), coincide con lo que encontró en su investigación coincide con lo que el ciudadano detecta como problema que es el excesivo tiempo de atención, un bajo nivel de satisfacción y un trato poco adecuado. Es así que, las mejoras en la atención al ciudadano de las diferentes municipalidades es un problema latente en la administración pública, esta información soportará el hecho de replantear el proceso de atención.

Analizando el primer objetivo específico, identificar la percepción del nivel de tiempo de atención en el proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" por parte de los administrados de una

municipalidad del norte del país, 2021. Los procesos burocráticos generan retrasos y demoras en el normal desarrollo que conlleva gestionar una licencia de edificación y eso se ve reflejado en los resultados encontrados donde el nivel de la percepción del tiempo de atención en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" es baja en un 64.37%, media en un 21.84% y alta solo en un 64.37% por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021. Lo que coincide con lo encontrado en la investigación de Casas-Choachí et al (2018), donde señala que las licencias urbanísticas tienden a demorar, lo que ocasiona que los propietarios construyan sin contar con las autorizaciones correspondientes, haciendo edificaciones de manera ilegal e informal, por ello se busca reducir los tiempos para la adquisición de una licencia, aumentando así el desarrollo que se planifica en el territorio.

El segundo objetivo específico señala que se debe identificar la percepción de la calidad de servicio en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021. Se entiende por calidad de servicio aquellos indicadores que garanticen al administrado un desarrollo óptimo del proceso de obtención de la licencia, teniendo en cuenta diferentes aristas como seguridad, fiabilidad, empatía, elementos tangibles y capacidad de respuesta. En la investigación se encontró que el nivel de la percepción de la calidad de servicio en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" es baja en un 57.7%, media en un 24.1% y alta solo en un 18.2% por parte de los administrados de una

Municipalidad Del Norte Del País, 2021. Esto coincide con lo que buscaba Huarcaya (2013) en su investigación muestra una amplia vinculación a la que nos proponemos abordar, en la medida que, el eficiente desempeño de los colaboradores del sector público es indispensable para poder gestionar de manera óptima alguna licencia o realizar algún trámite; ya que, a pesar de la abundante burocracia en estos procesos, lo que se busca es contar con políticas eficaces que permitan alcanzar un notorio desempeño.

Del resultado del tercer objetivo específico que plantea identificar la percepción del desempeño del Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021. El desempeño del proceso, resulta siendo complejo y engorroso para los administrados, es por ello que los plazos siempre tienden a extenderse, siendo esta una de las causas que incentivan el soborno dentro de estas instituciones del estado. De los resultados encontrados se determinó que el nivel de la percepción del desempeño en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" es baja en un 65.5%, media en un 20.7% y alta solo en un 13.8% por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021. Coincide con la investigación realizada por Jiménez (2021) que, a causa del incremento de lo informal, es debido a factores inter-gubernamentales y a la oposición de los ciudadanos de ajustarse a la norma urbanística en vigencia, donde los dueños de las edificaciones están incumpliendo con el trámite de sus Licencias de Edificación, por lo cual

están construyendo sus casas sin un asesor profesional especialista y dejando de lado la norma urbanística.

VI.2. Conclusiones

Se determinó que el nivel de la percepción de la eficiencia en el proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" es baja en un 62.53%, media en un 22.22% y alta solo en un 15.25% por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021; la cual se señala que el nivel de percepción sobre la eficiencia es bajo y genera diversos problemas en la administración pública, desde el proceso hasta la atención brindada.

Se identificó que el nivel de la percepción del tiempo de atención en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" es baja en un 64.37%, media en un 21.84% y alta solo en un 13.79% por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021; lo que señala un resultado bajo en los indicadores plazos de procedimientos y ejecución para la gestión de estas licencias, por lo tanto, perciben una excesiva demora.

Se identificó el nivel de la percepción de la calidad de servicio en el proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" es baja en un 57.7%, media en un 24.1% y alta solo en un 18.2% por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021; medido mediante los indicadores de fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de

respuesta empatía y seguridad obteniéndose una percepción de calidad más baja en el indicador de capacidad de respuesta y empatía respectivamente.

Se identificó el nivel de la percepción del desempeño en el proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" es baja en un 65.5%, media en un 20.7% y alta solo en un 13.8% por parte de los administrados de una Municipalidad Del Norte Del País, 2021; medido mediante los indicadores de proceso y resultados obteniéndose una percepción más baja en el indicador de proceso, considerando que es lo que no está funcionando correctamente y trae problemas colaterales como los analizados.

VI.3. Recomendaciones

Visto que el nivel de percepción de la eficiencia en el proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" es baja; para ellos se recomienda lo siguiente:

- (1) El desempeño en el proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" es baja, por ello se debe mejorar el proceso mediante un flujograma menos burocrático y más práctico que permita obtener resultados que mejoren la percepción del administrado, el mismo que es el beneficiario. Entonces cada municipalidad debe conocer, la demanda de expedientes administrativos de licencias de edificación, con el fin de realizar un flujograma de recorrido del expediente, respetando la ley de procedimiento administrativo

general, Ley N° 27444 y el Reglamento de la Ley de Licencias de Habilitaciones urbana y Edificaciones, Ley 29090.

- (2) La Municipalidad debe implementar un sistema digital, para una mejor difusión de los requisitos, condiciones u otros, los mismos que permitirá mejorar el tiempo de atención de los trámites para la emisión de las licencias, con ello se acelerarían y respetarían los tiempos.
- (3) La constante capacitación del personal. Se necesita trabajadores públicos mejor capacitados enfocados en la atención diligente al administrado para los trámites de licencia que requiera realizar. Así también la participación eficiente de los funcionarios públicos en los cargos de confianza de la Gerencias o Sub Gerencias que dirigen la oficina encargada de la emisión de las licencias, es clave para el desarrollo correcto y simplificado de los procesos, ya que estos por su cargo, tiene el deber de crear y/o mejorar los procesos que se ajusten a la normativa vigente y que sean menos tediosos para el administrado.
- (4) La municipalidad debe promover la mejora integral de la calidad del servicio que brinda y controla la emisión de las licencias dentro de un proceso fiable sin indicios de corrupción de por medio, mejorar la infraestructura donde el administrado se acerca a gestionar sus licencias, mejorar los tiempos de atención y la seguridad de poder contar con respuestas adecuadas con empatía por parte del personal que lo atiende.
- (5) Los documentos de gestión pública deben estar actualizados y ser elaborados de ser necesario según la realidad urbanística del sector,

ya que estos son los pilares para el inicio de la gestión de obtención de licencia de edificación. Así también los planes urbanos, regulados por el D.S N° 022-2016-VIVIENDA, de las provincias y distritos juegan un papel importante, ya que son los instrumentos de gestión pública que pueden impedir el otorgamiento de licencia de edificación, ya sea por una zonificación, estructuración, densificación y otras características técnicas propias de los parámetros urbanísticos y edificatorios.

- (6) Mejorar de los salarios de los técnicos administrativos que laboran en las Gerencias o Sub Gerencias encargadas de la emisión de las licencias. Ya que, por sueldos bajos, profesionales competentes realmente capacitados para estos procesos de otorgamiento de licencias de edificación, no quieren trabajar en el sector públicos por la baja oferta salarial. Consecuencia de ello, las municipalidades contratan personal aprendiz y eso conlleva a que los procesos y la atención sea deficiente.

Lista de referencias

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.

- Castillo Mendoza, M. S. (2019). Relación De Los Factores De Procedimiento Administrativo En El Otorgamiento De Licencias De Construcción En El Gobierno Local Trujillo, 2019.
- DOING BUSINESS. (31 de octubre de 2018). *doingbusiness.org*. Obtenido de <https://www.doingbusiness.org/en/reports/global-reports/doing-business-2019>
- Escobar, A. A. H., Rodríguez, M. P. R., López, B. M. P., Ganchozo, B. I., Gómez, A. J. Q., & Ponce, L. A. M. (2018). Metodología de la investigación científica (Vol. 15). 3Ciencias.
- Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de investigación.
- García, de Enterría, E. (2013). *academia.edu*. Obtenido de https://www.academia.edu/16521781/DERECHO_ADMINISTRATIVO_examen
- García, S. I. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Instituto de Estudios Fiscales*, 37-64. Recuperado el 20 de octubre de 2019, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/\\$FILE/47_GarciaSanchez.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/$FILE/47_GarciaSanchez.pdf)
- Gestión*. (2014). Obtenido de <http://espresso.gestion.pe/economia/sector-construccion-crecera-68-2014-segun-ccl-2104657>
- Huarcaya, G. M. (31 de marzo de 2013). Aplicación del Mentoring para lograr una gestión eficiente en la Municipalidad Provincial del Callao". Lima, Callao, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/881/023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Iberico, J., & Orrego, F. (2018). Trabas en el sector residencial. *Moneda*(37), 34-37. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-162/moneda-162-08.pdf>
- Iglesias, M. E. (2021). Metodología de la investigación científica: diseño y elaboración de protocolos y proyectos (Vol. 9). Noveduc.
- INEI. (01 de AGOSTO de 2018). *PERU INDICADORES DE GESTION MUNICIPAL 2017*. Recuperado el 2018, de INEI: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1474/libro.pdf
- Jiménez Silva, M. A. (2021). Las licencias de edificación y las construcciones informales en la zona del quinto territorio en Villa El Salvador 2020.

Laferriere, F. (2010). *La licencia de construcción, instrumento de regulación de la ocupación del suelo*. México: UNAM.

MUÑOZ, M. W. (2011). *PERÚ: LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL MARCO DEL PROCESO DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO*. Universidad Católica Sedes Sapientiae. Lima: Talleres Graficos de Llamkay S.A.C. Obtenido de http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/113/Mu%c3%b1oz_William_libro_2011-II.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peraltilla, M. (2009). Guía para la aplicación de Texto Único de Procedimientos Administrativas (TUPA).

Prieto, B. T. (2013). *tesis.pucp.edu.pe*. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4873/PRIETO_BARRAGAN_TRACY_ALEXANDRA_ELEMENTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Radio Programas del Perú. (12 de marzo de 2019). *rpp.pe*. Obtenido de <https://rpp.pe/economia/economia/licencias-gobierno-simplifico-procedimientos-para-10-licencias-municipales-noticia-1185438>

Santa Brígida, I. Z. (2017). Régimen jurídico del silencio administrativo. Contenido y alcance en materia de licencias urbanísticas. *CEF Legal: revista práctica de derecho. Comentarios y casos prácticos*, (193), 1.

Sanchez, M. (2014). *Los pasos de una licencia de construcción*. Lima: La patria.

Apéndice

Apéndice I. Confiabilidad del instrumento que mide la percepción de eficiencia del proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C".

Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida. Se supone que las variables están relacionadas con la magnitud inobservable de interés. En particular, las n variables deberían realizar mediciones estables y consistentes, con un elevado nivel de correlación entre ellas.

El alfa de Cronbach permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las n variables observadas.

Para el cálculo para el alfa de Cronbach es la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Dónde:

K= número de ítems

$\sum S_i^2$ = suma de las varianzas de los ítems

S_i^2 = varianza total de los individuos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	13

Interpretación: Según el estadístico alfa de Cronbach, si es mayor al 0.7 es confiable estadísticamente. En nuestra variable "Percepción de eficiencia del proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" con un valor $\alpha=0.894$, resultado obtenido con el SPSS Statistics, podemos concluir que el instrumento es confiable estadísticamente para ser aplicado en diferentes poblaciones.

Anexo 2. Validación por expertos del instrumento que mide la percepción de eficiencia del proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C".



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Jessie Catherine Tapia Diaz, con DNI 45059459, de profesión abogada, grado académico de maestra en investigación y docencia universitaria, con código de colegiatura 010309, labor que ejerzo actualmente como docente universitaria, en la Universidad Privada Antenor Orrego.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación contenido el Instrumento denominado "*Percepción de la Eficiencia en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" en una Municipalidad Del Norte Del País, 2021*", a los efectos de su aplicación a administrados que han realizado el trámite de una municipalidad.

Luego de valorar la adecuación de los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Puntaje parcial:	12			No aporta	
Puntaje total:	12				

Conclusión: MA (X) BA () A () No aporta: ()

Trujillo, a los 17 del mes de setiembre del 2021.

Apellidos y nombres: Jessie Catherine Tapia Diaz DNI: 45059459

Firma:





1

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Graciela Esther Reyes Pastor, con DNI 42827050, de profesión Ing. Estadístico, grado académico de maestra en investigación y docencia universitaria, con código de colegiatura 636, labor que ejerzo actualmente como docente universitaria, en la Universidad Privada del Norte.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación contenido el Instrumento denominado "*Percepción de la Eficiencia en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" en una Municipalidad Del Norte Del País, 2021*", a los efectos de su aplicación a administrados que han realizado el trámite de una municipalidad.

Luego de valorar la adecuación de los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Puntaje parcial:	12			No aporta	
Puntaje total:	12				

Conclusión: MA (X) BA () A () No aporta: ()

Trujillo, a los 17 del mes de setiembre del 2021.

Apellidos y nombres: Graciela Esther Reyes Pastor

DNI: 42827050

Firma:





CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Susan Cristy Rodríguez Balcázar, con DNI 18198315, de profesión psicóloga, grado académico de maestra en educación con mención en acreditación, con código de colegiatura 10314, labor que ejerzo actualmente como docente universitaria, en la Universidad Privada del Norte.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación contenido el Instrumento denominado "*Percepción de la Eficiencia en el Proceso de otorgamiento de licencia de edificación "Modalidad C" en una Municipalidad Del Norte Del País, 2021*", a los efectos de su aplicación a administrados que han realizado el trámite de una municipalidad.

Luego de valorar la adecuación de los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Puntaje parcial:	12			No aporta	
Puntaje total:	12				

Conclusión: MA (X) BA () A () No aporta: ()

Trujillo, a los 17 del mes de setiembre del 2021.

Apellidos y nombres: Susan Cristy Rodríguez Balcázar DNI: 18198315

Firma: 