

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

Facultad de Ciencias Empresariales

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**INFLUENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA CALIDAD DE
SERVICIO DE LA SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO DE LA
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA - TACNA, 2016**

TESIS

PRESENTADA POR:

Br. CESAR LIMBER FLORES CACERES

Para optar el título de:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA – PERU

2018

DEDICATORIA

A Dios por iluminarme en el camino de mi vida.

A mis padres Isabel y Jorge, mis hermanos, quienes me han inculcado muy buenos hábitos en mí comportamiento y me han apoyado de manera incondicional en todo el trayecto de mí vida y han sabido guiarme por el camino correcto para alcanzar mis metas.

Cesar

AGRADECIMIENTO

A nuestro padre celestial, por las oportunidades que nos ha ofrecido para crecer física e intelectualmente.

A mis estudiantes de la Escuela de Ingeniería Comercial por sus constantes aportes en el desarrollo de este trabajo.

INDICE

| | |
|---|---------------------------------------|
| DEDICATORIA | ¡Error! Marcador no definido. |
| AGRADECIMIENTO | ¡Error! Marcador no definido. |
| RESUMEN | ¡Error! Marcador no definido. |
| ABSTRACT..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| INTRODUCCION | ¡Error! Marcador no definido. |
| ASPECTOS GENERALES | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1. TEMA Y PERIODO DE LA INSVESTIGACION..... | 11 |
| 2. AREA DE INVESTIGACION..... | 11 |
| 3. AUTOR..... | 11 |
| 4. ASESOR..... | 11 |
| 5. INSTITUCION DONDE SE REALIZO LA INVESTIGACION..... | 11 |
| 6. ENTIDADES O PERSONAS CON LAS QUE SE COORDINA LA INVESTIGACION..... | 12 |
| 7. JUSTIFICACION..... | 12 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 13 |
| 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 13 |
| 1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA | 13 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 15 |
| 1.2.1. PROBLEMA PRINCIPAL | ¡Error! Marcador no definido.5 |
| 1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS | ¡Error! Marcador no definido.5 |
| 1.3. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION..... | ¡Error! Marcador no definido.6 |
| 1.4. OBJETIVOS | ¡Error! Marcador no definido.7 |
| 1.4.1. OBJETIVO GENERAL | ¡Error! Marcador no definido.7 |
| 1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS..... | ¡Error! Marcador no definido.7 |
| 1.5. HIPOTESIS..... | ¡Error! Marcador no definido.8 |
| 1.5.1. HIPOTESIS GENERAL..... | ¡Error! Marcador no definido.8 |
| 1.5.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS | ¡Error! Marcador no definido.8 |
| CAPITULO I | ¡Error! Marcador no definido.9 |

| | |
|--|---------------------------------------|
| MARCO TEORICO..... | ¡Error! Marcador no definido.9 |
| 1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... | 199 |
| 1.1.1. EN EL AMBITO INTERNACIONAL..... | 199 |
| 1.1.2. EN EL AMBITO NACIONAL..... | 21 |
| 1.2. BASES TEORICAS..... | 222 |
| 1.2.1. PROCESO ADMINISTRATIVO..... | 222 |
| 1.2.2. CALIDAD DE SERVICIO..... | 355 |
| 1.2.3. SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACIN..... | 433 |
| 1.3. DEFINICION DE CONCEPTOS..... | 633 |
| PLANIFICACION..... | 633 |
| ORGANIZACIÓN..... | 634 |
| FIABILIDAD..... | 666 |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA..... | 666 |
| SEGURIDAD..... | 666 |
| EMPATIA..... | 666 |
| ELEMENTOS TANGIBLES..... | 666 |
| CAPITULO II..... | ¡Error! Marcador no definido.7 |
| METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN..... | ¡Error! Marcador no definido.7 |
| 2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN..... | ¡Error! Marcador no definido.7 |
| 2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN..... | ¡Error! Marcador no definido.7 |
| 2.3. POBLACION Y MUESTRA..... | ¡Error! Marcador no definido.7 |
| 2.3.1. POBLACION O UNIVERSO (N)..... | ¡Error! Marcador no definido.7 |
| 2.3.2. MUESTRA..... | ¡Error! Marcador no definido.8 |
| 2.4. VARIABLES E INDICADORES..... | ¡Error! Marcador no definido.8 |
| 2.4.1. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES..... | ¡Error! Marcador no definido.9 |
| 2.4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES..... | ¡Error! Marcador no definido.9 |
| 2.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.... | ¡Error! Marcador no definido.3 |
| 2.5.1. TECNICAS..... | ¡Error! Marcador no definido.3 |
| 2.5.2. INSTRUMENTOS..... | ¡Error! Marcador no definido.3 |
| 2.6. AMBITO DE LA INVESTIGACIÓN..... | ¡Error! Marcador no definido.3 |
| 2.7. TECNICAS DE ANALISIS DE LA INFORMACION..... | ¡Error! Marcador no definido.3 |

| | | |
|---------------------------------|---|---------------------------------|
| 2.7.1. | TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS..... | ¡Error! Marcador no definido.5 |
| CAPITULO III | | ¡Error! Marcador no definido.5 |
| ANALISIS DE RESULTADOS | | ¡Error! Marcador no definido.5 |
| 3.1. | CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS | ¡Error! Marcador no definido.5 |
| 3.1.1. | APLICACIÓN DE COEFICIENTE DE ALPHA DE CROMBACH... | ¡Error! Marcador no definido.5 |
| 3.1.2. | RELACIÓN VARIABLE, INDICADORES E ITEMS . | ¡Error! Marcador no definido.6 |
| 3.1.3. | ESCALA DE VALORACIÓN DE LAS VARIABLES... | ¡Error! Marcador no definido.7 |
| 3.2. | TRATAMIENTO ESTADISTICO | ¡Error! Marcador no definido.7 |
| 3.2.1. | RESULTADOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | ¡Error! Marcador no definido.8 |
| 3.2.2. | ANALISIS GENERAL..... | ¡Error! Marcador no definido.6 |
| 3.2.3. | ANALISIS ESTADISTICO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | ¡Error! Marcador no definido.8 |
| 3.2.4. | ANALISIS GENERAL..... | ¡Error! Marcador no definido.4 |
| CAPITULO IV | | ¡Error! Marcador no definido.6 |
| COMPROBACION DE HIPOTESIS | | ¡Error! Marcador no definido.6 |
| 4.1. | VERIFICACION DE HIPOTESIS ESPECIFICAS..... | ¡Error! Marcador no definido.9 |
| 4.1.3. | HIPOTESIS GENERAL | 101 |
| CONCLUSIONES | | ¡Error! Marcador no definido.8 |
| RECOMENDACIONES..... | | ¡Error! Marcador no definido.9 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... | | ¡Error! Marcador no definido.10 |
| ANEXOS..... | | 117 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----------|
| Tabla 1: OPERACIONALIZACION DE PROCESO ADMINISTRATIVO | 70 |
| Tabla 2: OPERACIONALIZACION DE CALIDAD DE SERVICIO | 71 |
| Tabla 3: TABLAS DE FIABILIDAD..... | 75 |
| Tabla 4: ESTADISTICOS DE TODO ELEMENTO | 76 |
| Tabla 5: ESCALA DE VALORACION | 77 |
| Tabla 6: ESCALA DE VALORACION | 77 |
| Tabla 7: PLANIFICACION | 78 |
| Tabla 8: ESCALA DE VALORACION | 79 |
| Tabla 9: ORGANIZACION | 80 |
| Tabla 10: ESCALA DE VALORACION | 81 |
| Tabla 11: DIRECCION | 82 |
| Tabla 12: ESCALA DE VALORACION | 82 |
| Tabla 13: CONTROL | 84 |
| Tabla 14: ESCALA DE VALORACION | 84 |
| TABLA 15: PROCESO ADMINISTRATIVO | 86 |
| TABLA 16: ESCALA DE VALORACION | 86 |
| Tabla 17: FIABILIDAD | 88 |
| Tabla 18: ESCALA DE VALORACION | 88 |
| Tabla 19: CAPACIDAD DE RESPUESTA | 89 |
| Tabla 20: ESCALA DE VALORACION | 90 |
| Tabla 21: SEGURIDAD | 90 |
| Tabla 22: ESCALA DE VALORACION | 91 |
| Tabla 23: EMPATIA | 92 |
| Tabla 24: ESCALA DE VALORACION | 92 |
| Tabla 25: ELEMENTOS TANGIBLES | 93 |
| Tabla 26: ESCALA DE VALORACION | 94 |
| TABLA 27: CALIDAD DE SERVICIO | 94 |
| Tabla 28: ESCALA DE VALORACION | 95 |
| Tabla 29: TABLA DE CONTINGENCIA..... | 104 |
| Tabla 30: PRUEBA DE CHI CUADRADO | 106 |
| Tabla 31: MEDIDAS SIMETRICAS | 107 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|--------------------------------------|
| <i>Figura 1: Orden lógico – secuencialidad</i> | ¡Error! Marcador no definido. |
| <i>Figura 2: Carácter cíclico</i> | ¡Error! Marcador no definido. |
| <i>Figura 3: Secuencialidad</i> | ¡Error! Marcador no definido. |
| <i>Figura 4: Estructura Orgánica Interna</i> | ¡Error! Marcador no definido. |
| <i>Figura 5: Certificado de compatibilidad de uso</i> | ¡Error! Marcador no definido. |
| <i>Figura 6: Constancia de posesión</i> | ¡Error! Marcador no definido. |
| <i>Figura 7: Certificado de Parámetros Urbanísticos y Edificatorios</i> | ¡Error! Marcador no definido. |
| <i>Figura 8: Sub división de terrenos sin cambio de uso</i> | ¡Error! Marcador no definido. |
| <i>Figura 9: Planificación</i> | 79 |
| <i>Figura 10: Organización</i> | 81 |
| <i>Figura 11: Dirección</i> | 83 |
| <i>Figura 12: Control</i> | 85 |
| <i>Figura 13: Proceso Administrativo</i> | 87 |
| <i>Figura 14: Calidad de Servicio</i> | 95 |
| <i>Figura 15: CAMPANA DE GAUSS - PROCESOS ADMINISTRATIVOS</i> | 98 |
| <i>Figura 16: CAMPANA DE GAUSS – CALIDAD DE SERVICIO</i> | 101 |

RESUMEN

La presente investigación desarrolla la tesis titulada “influencia de los procesos administrativos en la calidad de servicio de la subgerencia de planeamiento urbano de la gerencia de desarrollo urbano de la municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa - Tacna, 2016.

La investigación tiene como objetivo principal establecer el nivel de influencia de los procesos administrativos en la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín Lanchipa.

La investigación es de tipo aplicada, con un nivel de investigación correlacional y el diseño transversal. Está dirigido a los administrados correspondiente a una población de 2810 de la Subgerencia de Planeamiento Urbano de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, y una muestra de 226 administrados dentro de los 5 trámites que se analizaran, de los cuales se ha encontrado que tienen mayores problemas.

La investigación concluye que el nivel de influencia de los procesos administrativos tiene un nivel regular en cuanto a la planificación, organización, dirección y control, así mismo la calidad de servicio es regular percibida desde el punto de vida de los administrados.

ABSTRACT

This research develops the thesis entitled "influence of administrative processes in the quality of service of the urban planning submanagement of the urban development management of the district municipality Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa - tacna, 2016.

The main objective of the research is to establish the level of influence of administrative processes on the quality of service in the Urban Planning Sub-Department of the Urban Development Management of the Gregorio Albarracín Lanchipa District Municipality.

The research is of applied type, with a level of correlational research and transversal design. It is directed to the administrated corresponding to a population of 2810 of the Urban Planning Subdivision of the District Municipality Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, and a sample of 226 administered within the 5 procedures that will be analyzed, of which it has been found that they have greater problems.

The research concludes that the level of influence of the administrative processes has a regular level in terms of planning, organization, direction and control, likewise the quality of service is regular perceived from the point of life of the administered

INTRODUCCION

En los últimos años el aspecto de calidad de servicio continúa siendo prescindible en una institución ó organización para garantizar el éxito de la misma, si bien la forma de ofertar servicios ha ido cambiando con el tiempo siempre se mantiene constante la búsqueda de un servicio adecuado que cumpla con las expectativas de los clientes.

Si bien las instituciones públicas cumplen un servicio rutinario eso no implica que no deban ser satisfactorios para los clientes, que según los antecedentes revisados indican que presentan molestias no solo por el servicio deficiente en algunos de los procesos administrativos brindados por la institución a analizar.

En el Perú, específicamente en la Ciudad de Tacna, existen esfuerzos aislados de la Sub gerencia de planeamiento urbano de la Gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa por lograr un proceso administrativo adecuado es por ello que la calidad de servicio debe ser constantemente analizada. Dado a que no se han realizado investigaciones al respecto y los pocos estudios, lo hacen de manera empírica.

Es por ello que la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, hace esfuerzos en

sus procesos administrativos por lograr un servicio de calidad idóneo de cada uno de los aspectos del marketing a analizar.

Lo que se busca demostrar con esta tesis es si los procesos administrativos son desarrollados adecuadamente y si cumplen las expectativas de los clientes y así generar una calidad del servicio eficaz de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa. Así mismo medir la calidad de servicio en base a la correcta realización de los procesos administrativos.

ASPECTOS GENERALES

1. TEMA Y PERIODO DE LA INVESTIGACION

INFLUENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA - TACNA, 2016

2. AREA DE INVESTIGACION

Gerencia de Desarrollo Urbano (GDU)
Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa (MDCGAL)

3. AUTOR

Bach. Cesar Limber Flores Cáceres

4. ASESOR

Lic. Wilfredo Velásquez Yupanqui.

5. INSTITUCIÓN DONDE SE REALIZARÁ LA INVESTIGACIÓN

La investigación tomo lugar en la Municipalidad del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, ubicada en la Av. Municipal cdra. 12 s/n, Provincia de Tacna, Perú.

6. ENTIDADES O PERSONAS CON LAS QUE SE COORDINA LA INVESTIGACION

Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa / administrados de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano.

7. JUSTIFICACION

La presente investigación permitirá diseñar y rediseñar los procesos administrativos de la Subgerencia de planeamiento urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano para mejorar el servicio de atención cliente y optimizar los procesos administrativos de los tramites, logrando que el personal tenga un perfil integral por actividades de acuerdo a sus funciones aplicando y haciendo uso de los manuales de gestión pública con diferentes técnicas de capacitación, tecnologías de la información, material e insumos de comunicación de alta precisión, incrementar nuevos objetivos, ampliando las diferentes estrategias.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.DESCRIPCION DEL PROBLEMA

En la actualidad la evolución e importancia de la eficiente calidad de servicio de una empresa es vital para lograr un éxito o fracaso en cualquier mercado; por ello es que es prescindible investigar los procesos administrativos, los cuales son esenciales para lograr una calidad de servicio en cliente.

Así mismo la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín Lanchipa a través de su Gerencia de Desarrollo Urbano y su subgerencia de Planeamiento urbano difunde y brinda los servicios administrativos requeridos por la comunidad, referentes al desarrollo y administración organizada del espacio físico del distrito; con el fin principal de lograr una calidad de servicio a la cliente óptima.

La Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín Lanchipa a través de su Gerencia de Desarrollo Urbano y su subgerencia de Planeamiento urbano cuenta con diversos procesos administrativos como: (1) Certificado de compatibilidad de uso, (2) Constancia de posesión, (3) Resolución de libre disponibilidad de lote, (4) Certificado

Parámetros urbanísticos y edificatorias y (5) Autorización de sub división de lote que no son desarrollados eficientemente de acuerdo a la información estadística y porcentual de todos los procesos administrativos del 2016 teniendo 387 quejas administrativas del libro de reclamaciones (DS N°042 -2011-PCM) y 10 denuncias en otras instancias, principalmente debido a la planeación, organización, dirección y control además del desconocimiento de los colaboradores de la municipalidad en procesos administrativos, rotación de personal, inasistencia a capacitaciones, demora de los procesos administrativos y la inexistencia de un flujograma desactualizados de las mismas que no permiten obtener una calidad de servicio al cliente.

Por estas razones, es necesario diseñar y rediseñar los procesos administrativos de la Subgerencia de planeamiento urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano para mejorar el servicio de atención cliente y optimizar los procesos administrativos de los tramites, logrando que el personal tenga un perfil integral por actividades de acuerdo a sus funciones aplicando y haciendo uso de los manuales de gestión pública con diferentes técnicas de capacitación, tecnologías de la información, material e insumos de comunicación de alta precisión, incrementar nuevos objetivos, ampliando las diferentes estrategias.

1.3.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL

¿Cómo influyen los procesos administrativos en la calidad de servicio de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad distrital Gregorio Albarracín Lanchipa, en el 2016?

1.3.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS

- ¿Cómo son los procesos administrativos que se desarrollan en la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín Lanchipa?

- ¿Cómo es la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad distrital de Gregorio Albarracín Lanchipa?

1.4.JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

La investigación brindara un análisis actualizado de los procesos administrativos en la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín Lanchipa y uno detallado de la atención al cliente, con el fin de determinar la efectividad de cada uno de los procesos en la calidad de servicio al cliente. De la misma manera, brindara los conocimientos necesarios para llevar a cabo la mejora de los procesos administrativos en la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín Lanchipa. Con esto, se contribuirá a los conocimientos en los Ejes de Marketing, Gestión y Dirección de Empresas, los cuales se encuentran en el campo de la Ingeniería Comercial.

Permitirá demostrar la importancia de los procesos administrativos en la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín Lanchipa. Por esto se analizará la efectividad de los diferentes procesos administrativos en la calidad de servicio.

El estudio beneficiara no solo a los Trabajadores de la Sub gerencia de planeamiento urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín; no solo servirá como texto de guía, sino ayudara a las Municipalidades distritales o provinciales, que busquen efectivizar sus recursos.

1.5.OBJETIVOS

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer el nivel de influencia de los procesos administrativos en la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín Lanchipa.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Evaluar los procesos administrativos de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín Lanchipa.

- Analizar de la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín Lanchipa.

1.6. HIPOTESIS

1.6.1. HIPOTESIS GENERAL

Los procesos administrativos influyen significativamente en la calidad de servicio de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna.

1.6.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS

- Si los procesos administrativos fomentan la satisfacción del cliente. Entonces los procesos administrativos desarrollados por parte en la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, son eficaces.

- Si toda institución pública o privada está orientada a lograr un desarrollo sostenible, entonces la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna es óptima.

CAPITULO I

MARCO TEORICO

1.1.ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.1. EN EL AMBITO INTERNACIONAL

En la tesis de magister titulada “Factores que influyen al incremento del índice de clientes no atendidos en la Sociedad Eléctrica Del Sur Oeste S.A.”, presentado en la Universidad de Tarapacá de Chile, Cueva y Oporto (2016) afirma que:

Habiendo aplicado el análisis de cursos-talleres, se recomienda aplicar una capacitación constante al talento humano y, la planificación y la teoría de procesos sean aplicados de una forma metódica dentro de la TFIC SEAL (“factores que influyen en el incremento del índice de clientes no atendidos en la sociedad eléctrica del sur oeste S.A”) con el fin de ser dueños de una cultura organizacional con las herramientas administrativas adecuadas y de esta manera se permita un mejor desarrollo la institución como tal.(P.50)

En la tesis de Pregrado para obtener su Maestría en Ciencias de Administración de Negocios, titulada “Propuesta de Mejora en la calidad del Servicio para el Departamento de Recepción en Hotel de Gran Turismo”, Presentado en el Instituto

Politécnico Nacional, Escuela Superior de Comercio y Administración – Unidad Tepepan, de la Ciudad de México, Vela y Zabaleta (2014) afirma que:

La calidad de servicio es en la actualidad de vital importancia para aquellas empresas en las que su negocio principal se basa en satisfacer los deseos o necesidades de un individuo. Por lo que toda empresa se pregunta: Él ¿Cómo?, ¿de qué manera? Se puede satisfacer las necesidades eficazmente de sus clientes ya que estos pueden ser la clave del éxito o el fracaso de estas empresas, por lo que es necesario hoy en día hacer un estudio de investigación de los gustos, necesidades, deseos y preferencias y expectativas de los clientes a quienes se van a dirigir los servicios. (P.30)

De acuerdo al Tecnólogo Moreno Vela Pablo Isac (2008, Pag.14), en su tesis Titulada “Elaboración de un Manual de Procedimientos para el manejo de documentos de Trazabilidad de los materiales de Aviación en la Sección de logística del centro de investigación y Desarrollo FAE”. El Centro de Investigación y Desarrollo de la Fuerza Aérea Ecuatoriana viene cumpliendo con la investigación, desarrollo y elaboración de un Sistema para el incremento de capacidad operativa de la fuerza aérea Ecuatoriana .Debido a que se incorpora al CID-FAE, la sección de partes y repuestos, esta no cuenta con instrumento técnico mediante el cual se establezca los procedimientos a seguir para el manejo de los documentos que ingresan a la bodega, ante este problema la Sección de Logística del CID-FAE, ha venido desarrollando sus actividades sin el soporte de una fuente técnica, por la falta de un Manual de Procedimientos en la que especifique y determine las actividades a desarrollarse para el excelente manejo de la documentación en la trazabilidad del material que ingresa a bodega .

Según Paramo Lema Byron Patricio, (2013, Pag.18) en su Tesis Titulada “Propuesta de Elaboración de un Manual de Control Interno Basado en el Modelo Coco; y evaluación de la Gestión Operativa, al Centro Comercial La Playa Megastore, ubicado en la ciudad de Azogues, en la Provincia de Cañar, Año 2013, donde habla sobre el concepto principal de Manual de Procedimientos el cual es un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa , o de dos o más de ellas , concluyendo que este manual es de suma importancia ya que permite llevar un control interno para supervisar la Gestión Operativa de todo Empresa Pública o Privada.

1.1.2. EN EL AMBITO NACIONAL

En la Tesis de pregrado titulada “El control previo como herramienta de mejora para el proceso ejecución de pagos en el departamento de tesorería de la Fuerza Aérea del Perú”, presentado en la Universidad de San Martín de Porras de Perú, Culqui (2013) afirma:

Que los controles previos permitirá mejorar los archivos y la documentación, generando que el personal tenga sea más precavido y se preocupe por los controles, lo que va repercutir en sus actividades diarias, obteniendo un resultado en el trabajo transparente y confiable, lo que permitirá realizar una toma decisiones para una correcta gestión y eliminar la actitud reactiva con una actitud proactiva, dejando de lado los celos

profesionales e implementar una cultura de aplaudir el éxito, la responsabilidad y la identificación con la Institución.(P.40)

1.2.BASES TEORICAS

1.2.1. PROCESO ADMINISTRATIVO

A. DEFINICION

Es conocido como un flujo continuado e interrelacionado de acciones como planificación, organización, dirección y control enfocadas a lograr un objetivo final, que es el de aprovechar el potencial humano, técnico, recursos materiales en aras de crear una organización efectiva, tanto para sus stakeholders como la sociedad en su conjunto.

B. IMPORTANCIA DE UN EFICAZ PROCESO ADMINISTRATIVO

Según Darío Hurtado en su libro “Principios de la Administración” (2008.p.47); el proceso administrativo es conocido como aquella herramienta para lograr objetivos, del mismo modo satisfacer necesidades lucrativas y sociales.

Mientras los responsables de la organización trabajen de forma eficiente y eficaz

se alcanzarán las metas, en conclusión, su desempeño se mide en cuanto al grado que cumplan con un proceso administrativo.

C. CARACTERISTICAS

Según Chiavenato en su libro Fundamentos de Administración, (2007, P.200), el proceso administrativo posee las siguientes características:

- **Concepción sistémica:** Hace referencia a un proceso cíclico con retroalimentación, con la finalidad de comprender el todo y cada parte de un sistema, así mismo observar cómo se relacionan entre sí, es por ello que el proceso sistemático abarca el planear, organizar, dirigir y controlar.
- **Orden lógico-Secuencialidad:** Es la manera en que se debe analizar y resolver problemas organizativos presentados



Figura 1: Orden lógico – secuencialidad

Fuente: Chiavenato (2007).

- **Simultaneidad:** Definido como desarrollar actividades vinculados de manera continua en diferentes momentos del proceso.
- **Carácter cíclico del proceso:** Porque la fase de control realimenta a la planificación, para iniciar el ciclo. Como se puede observar a continuación:



Figura 2: Carácter cíclico

Fuente: Chiavenato (2007).

- **Secuencialidad:** Se hace referencia ordenada de secuencia de pasos. Es decir cada proceso concierne su secuencia y pasos propios. Por ello la función del administrador está estrechamente relacionado con una interacción dinámica. Se puede decir que el proceso administrativo es cíclico, dinámico e interactivo, como se observa a continuación:



Figura 3: Secuencialidad

Fuente: Chiavenato (2007).

D. TIPOS DE PROCESOS ADMINISTRATIVO

Según Juan Bravo en su “Libro de Gestión de Procesos con Responsabilidad Social”, (2005, p.27), los procesos alcanzan a toda la organización y son cruzados de manera horizontal, es por ello que muchas funciones se ven interrelacionadas. Es así que se tienen macro procesos y procesos operativos.

- **Macro proceso:** Posee una característica de recursividad que involucra que los procesos puedan desagregar a otros procesos.
- **Proceso operativo:** Es el nivel último de desagregación que vendría a dar origen a un nuevo nivel de profundidad, que considera entre ellas al flujograma.

a. Identificación de Procesos

- **Procesos estratégicos:** Considera la forma en que establecen la cultura organizacional, así como hacer seguimiento a los objetivos, cumplimiento de estos y la comunicación asertiva empleada para transmitir la estrategia de forma adecuada.
- **Procesos del negocio:** Son aquellos orientados a la satisfacción de la misión y necesidades de los clientes. Están directamente relacionados con el público objetivo definido.
- **Procesos de apoyo:** Denominados procesos internos del negocio o secundarios, los cuales pueden llegar a ser hasta 400 en una empresa.

E. OBJETIVOS DE LA GESTION DE PROCESOS

Según Bravo en su “Libro de Gestión de Procesos con Responsabilidad Social”, (2005, p.74), El sistema de gestión tiene como objetivo principal el de incrementar los beneficios de la empresa con la búsqueda de niveles superiores de satisfacción de los clientes.

Esto es posible a través de: minimizar los costos internos innecesarios y plazos, mejorar calidad y valor percibido y no descuidar los elementos principales como son:

procesos indispensables, coordinación y control del funcionamiento, gestión de mejora.

Con la búsqueda de tener procesos ágiles, flexibles, emprendedores y dirigidos al cliente.

F. VENTAJAS Y DESVENTAJAS

Según Bravo en su “Libro de Gestión de Procesos con Responsabilidad Social”, (2005, p.104); se consideran como ventajas las siguientes:

- Aumentar la eficacia.
- Minimizar los costos.
- Mejora continua de la calidad.
- Minimizar tiempos, plazos de producción y entrega del servicio.

Como desventajas se consideran los siguientes:

- La actitud de las personas frente a la realización de sus actividades administrativas.
- El tema de jerarquía dentro de un centro de trabajo es cuestionado pues no permite la creatividad.
- La falta de resiliencia de los colaboradores.
- La falta de cultura con iniciativas y proactividad tomada por los colaboradores.
- La actitud y comportamiento de los mandos y directos, cabezas de la organización.

G. ¿PORQUE SE HACE TAN POCO GESTION DE PROCESOS?

Según Bravo en su “Libro de Gestión de Procesos con Responsabilidad Social”, (2005, p.47); Si bien la gestión de procesos aporta buenos resultados, se ha usado tan poco actualmente, quizá por estas causas:

- a) La falta de áreas organizacionales destinadas a este estudio: Actualmente pocas empresas cuentan con un área de rediseño de proceso, organización y métodos, entre otros con la premisa de gestionar procesos.
- b) La súper especialización: es decir, estructurar el trabajo de las personas en compartimientos estancos, donde cada uno realiza una tarea diferente y especializada. Esto ocurre principalmente en empresas muy jerarquizada su orientadas al control. Prácticamente nadie tiene la visión de conjunto de los procesos y pareciera que no hay problema, porque es como si no existieran procesos. Se aplica que los árboles no dejan ver el bosque.
- c) La visión de la empresa como si fuera un organismo: con un cerebro ubicado en la alta dirección. Como es el único que piensa, el resto de los “miembros” sólo ejecuta. Así, el único que tiene la visión de conjunto, normalmente difusa, es el administrador.
- d) Descripción complicada de procesos y procedimientos: en consecuencia, su aplicación es remota. Por ejemplo, manuales extensos, difíciles de encontrar, con múltiples referencias, con redacción difícil... ¡Es verdaderamente desmotivador “bucear” en ellos!

- e) Manuales inexistentes o desactualizados: lo más habitual en las empresas es que no existan manuales ni diagramas con los procedimientos de la empresa y, cuando existen, muchas veces están confeccionados varios años atrás y obsoletos. Esto también desincentiva el rediseño de procesos.
- f) Es como cuando uno tiene la bodega de la casa muy desordenada, lavemos y preferimos dar vuelta la espalda, ¡el mismo desorden es un desincentivo para ordenar. Preferimos permanecer en lo que hacemos, en la inercia de lo “seguro y conocido” que tanta ceguera provoca ante nuevas posibilidades.

Por consiguiente, el desconocimiento de las técnicas de gestión de procesos es también una causa, aunque muy general, porque la falta de educación en las organizaciones, y en la vida... es la causa de muchas cosas que se dejan de hacer y de otras que se hacen, pero que deberían dejar de hacerse.

H. PUNTOS DE INTERVENCION SOBRE LOS PROCESOS

Según Bravo en su “Libro de Gestión de Procesos con Responsabilidad Social”, (2005, p.42). La gestión de estos procesos cuenta con 3 puntos principales que son: describir, mejorar y rediseñar, con el fin de ofrecer un abanico de infinitas posibilidades. No son diferencias absolutas. Por ejemplo, en la práctica puede suceder que del rediseño de procesos surja un cambio pequeño y que de un proyecto de aseguramiento de calidad se obtenga un gran cambio.

Gran parte de la motivación consiste en describir o documentar procesos para mejorarlos continuamente alineado a una lógica actualizada, con la premisa de volverlos estándares utilizados frecuentemente.

a) Describir los procesos

Bravo (2005) detalla que un objetivo planteable es contar con procesos documentados, actualizados y consistentes capaces de capitalizar el conocimiento. Algunas características de procesos son:

Un proceso bien detallado es comunicado y enseñado, potenciando las opciones de capacitación e inducción en cualquier tipo de localización.

- Mientras los procesos estén mejor detallados es posible crear un plan de capacitación adecuado y personalizado con mayor eficiencia.
- Se trabaja en base a trabajos independientes en vez de trabajos en equipo donde todos puedan apoyarse.
- Control de los costos.
- Es una opción de fortalecer la comunicación y participación de todos los pertenecientes al equipo.

- Es mejor que las personas conozcan cómo desarrollar las actividades así mismo realizar una auditoria personalizada.
- Mayor posibilidad de estandarización y normalización, pudiendo así ser comparado con otros similares.
- Cuando se conoce el cómo realizar el trabajo, aumenta la facilidad de trabajar en equipo y reducir así los conflictos, de manera que se sienten motivados.
- Trabajar cada proceso de manera personalizada y dejar de lado el modo piloto automático.
- Así mismo enfocarse en los procesos rentables.
- No basta con describir lo que se hará sino realmente hacerlo de esa manera indicada.
- La aplicación de fórmulas de costo.
- Establecer claramente fronteras y responsabilidades.
- Cumplir con estándares de calidad y auditorias.
- Acceso a certificación internacional como ISO 9000 entre otras.

b) Mejorar los procesos

La búsqueda de la aplicación de la mejora continua, que podría realizarse de existir una cultura organizacional proactiva en la institución a implementar. Con la incorporación del benchmarking, analizando los ejemplos de la realidad en los procesos y buscando así transformar el todo de la organización siempre y cuando se describa detalladamente cada uno de los procesos a estudiar.

Algunas características:

- ✓ Cambios insignificativos
- ✓ Se precisa modificar aspectos como costo, eficiencia, resultado, tiempo y calidad de servicio, etc.
- ✓ Existe preocupación en el cliente interno y su satisfacción.
- ✓ Los cuestionamientos del porque se realiza de tal o cual forma.
- ✓ La discusión de nuevas actividades, tareas y procedimiento íntimamente relacionados con el proceso.
- ✓ Se traen consecuencias de anteriores procesos.
- ✓ Los equipos existentes con las personas que dirigen los procesos.
- ✓ La existencia de grupos de seguimiento de control

c) Rediseñar los procesos

Para obtener un beneficio mayor es necesaria una reestructuración, para tener como efecto una consecuencia igual de grande. Por ello, es mejor no explicar demasiado el proceso sino dar una descripción general.

Dicen Hammer y Champy (1994, p. 136): “Antes de proceder a rediseñar, el equipo necesita saber ciertas cosas acerca del proceso existente: qué es lo que hace, cómo lo hace (bien o mal), y las cuestiones críticas que gobiernan su desempeño. Como la meta del equipo no es mejorar el proceso existente, no necesita analizarlo y documentarlo para exponerlo en todos sus detalles. Lo que necesita es más bien una visión de alto nivel, apenas lo suficiente para obtener la intuición y la penetración necesarias para crear un diseño totalmente nuevo y superior. Uno de los errores más frecuentes que se cometen en esta etapa de reingeniería es que los equipos tratan de analizar un proceso en sus más mínimos detalles en lugar de tratar de entenderlo”.

La definición de rediseño es identificar procesos, variables críticas e idealizadas, lo que interesa al cliente. Crear nuevas propuestas con responsabilidad social y armonía con la cultura organizacional.

Algunos detalles:

- Para reestructurar los procesos, el cliente hace referencia al cliente externo, quien adquiere los productos y provee los ingresos a la organización.
- Propuestas consistentes, hace referencia a los proyectos sólidos, tanto técnica, social y económicamente factible y así satisfacer los valores de variables críticas siempre y cuando tengan una buena implementación.
- Otro aspecto importante es la responsabilidad social, con la idea de ofrecer propuestas que no dañen al empleo, ambiente, seguridad, calidad durante el ciclo de vida del proyecto.
- El objetivo de la organización incluye a toda la cultura organizacional entre los diferentes stakeholders de la organización.

Pero porque rediseñar?, si bien esta idea en un principio se podría decir que contradice con lo que en un primer momento era el diseño y todas las acciones que se debieron realizar previo al diseño formal del proyecto.

En conclusión, se busca el rediseño para optimizar los resultados de las variables conocidas como críticas: tiempo de espera y ciclo, costo, imagen entre otras.

I. NIVEL DE EFICIENCIA DE UN PROCESO ADMINISTRATIVO EFICAZ

Según Bravo en su “Libro de Gestión de Procesos con Responsabilidad Social”, (2005, p.26) detalle que: gestionar los procesos ofrece una visión integrada de actividades, comprender la globalidad de la tarea, y así tener una visión amplia, la tan llamada “visión de procesos”

En la actualidad son importantes integrar a los procesos porque cuentan con una norma internacional ISO 9000. Si bien en ediciones anteriores solo se tenía la introducción del concepto de gestión por procesos interrelacionados. Es así que se tiene un enfoque integral y sistemático, así como incluir la mejora continua.

De acuerdo a lo dicho en la norma ISO 9001:2000, para que una organización funcione eficazmente, se tiene que identificar y gestión actividades interrelacionadas es decir los elementos del mismo. Por ello el sistema de procesos cuenta con un enfoque basado en procesos.

1.2.2. CALIDAD DE SERVICIO

A. DEFINICION

Según Pizzo (2013) resume que es el hábito desarrollado por una empresa con el fin de identificar las necesidades y expectativas de los clientes, ofreciendo así un servicio accesible, ágil, adecuado, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y sobre todo confiable frente a todo tipo de situaciones, siendo así 0 errores y en búsqueda de entender completamente al cliente

B. CARACTERISTICAS

Según Anierte (2013), las características a contemplar en un correcto servicio de calidad son: objetividad, cumplimiento de su función, adecuado, presentar soluciones y proporcionar resultados.

Así mismo, Paz (citado en verdú, 2013) detalla que existen otras características enfocadas a las personas que tienen trato directo con los clientes como:

- Formalidad: La manera honesta de actuar así como el compromiso de manera seria e íntegra.
- Iniciativa: Enfocado al dinamismo y proactividad ante las situaciones y problemas que se susciten.
- Ambición: En la búsqueda de mejorar y crecer con un afán de superación.
- Autocontrol: para mantener el dominio de sus emociones y otros aspectos.
- Disposición de servicio: Abarca la predisposición para servir de forma entregada y con dignidad.
- Don de gentes: Poder establecer relaciones de calidad y afectivas con las personas y disfrutarlo.
- Colaboración: La proactividad del trabajo en equipo en búsqueda de un objetivo en común.

- Enfoque positivo: Ver el lado bueno de las cosas.
- Observación: Capacidad de fijarse en los pequeños detalles.
- Habilidad analítica: Con la finalidad de detectar los problemas centrales y encontrar una solución global al problema.
- Imaginación: Idear nuevas formas de abordar una situación.
- Recursos: Capacidad e ingenio para salir airoso de situaciones incómodas.
- Aspecto externo: Impresión inicial para la predisposición de la compra del cliente.

Es así que describir las características positivas y deseables en servicio y la atención individualizada del negocio puede lograr: un gran impacto en la calidad de servicio y exigencias.

La importancia de cubrir con la mayoría de las características mencionadas anteriormente, radica en que la calidad del servicio se ha convertido en un factor fundamental en la decisión de compra por dos razones:

La primera hace referencia a la competencia de servicios que aumentan valor al producto, sin dejar de lado al consumidor que va a decidir frente a un mercado de muchas posibilidades

Así mismo se tiene la actitud respecto a la calidad brindada ya sea dependiendo del precio u otros factores elementales del producto y la aplicación de una mejora continua eliminando así los errores.

C. NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO

De acuerdo a Gómez (2016), El nivel de servicio que ofrece una compañía se puede clasificar de acuerdo al impacto que genera en sus clientes, con la consecuente reacción de éstos frente al modelo de atención. El nivel de servicio es algo en constante cambio, donde las compañías (idealmente) van evolucionando hacia un mejoramiento continuo. Lo primero es ser consciente del nivel en el que se encuentra, para con base en esto establecer compromisos para subir el estándar. se detalla a continuación:

- **Nivel 1: Criminal** – se da cuando se pierde la credibilidad y confianza por parte de los clientes, es decir, llega a ser decepcionante dado a que el producto no solo importa en si el mismo sino la empresa, marca entre otros importantes.
- **Nivel 2: Básico** – se hace referencia a que solo brinda lo esencial para cumplir con el producto, es decir se recibe exactamente lo que se ha pedido. No se busca recompensar al cliente.
- **Nivel 3: Esperado** – Se adquiere el producto mientras en el mercado no exista una mejor opción.

- **Nivel 4: Deseado** – Es el servicio que un cliente quisiera pero que rara vez recibe. Es lo que le gustaría que las compañías hicieran. Este servicio hace que los clientes sigan viniendo. Los clientes apoyan la marca, son fans, pero no luchan por ella.
- **Nivel 5: Alucinante** – Es un servicio absolutamente sorprendente e inesperado y gratificante para el cliente. Supera ampliamente cualquier expectativa y le genera una sonrisa de felicidad. Es el cliente que le cuenta animosamente su experiencia a sus amigos, familiares y conocidos. Es más que un fan, es un evangelizador, promotor y reclutador de la marca.

D. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE CALIDAD DE SERVICIO

Según Matías (2011), En las empresas que han implantado un Sistema de Gestión para la Calidad y la Mejora, las ventajas encontradas versus el modo de operar anterior son muchas, entre otras:

- Si bien la organización funciona adecuadamente eso se debe al cumplimiento de sus propios objetivos planteados, es decir la búsqueda de la armonía de los mismos.
- Se debe tener el sistema que permita gestionar con calidad el desarrollo de las actividades sin dejar de lado el tema de mejora continua para así reflejar cambios sustanciales en los indicadores de desempeño de la organización.

- Se pueden organizar por procesos de equipos interfuncionales para dar resultados superiores debido a la sinergia de los miembros y habilidades de los mismos.
- La mejor estrategia que rebasa la estructura del área de la empresa dando así una verdadera cadena de valor con proveedores y clientes los principales interesados.

Entre los beneficios se tiene:

- Cumplir los objetivos de la institución
- Ser competitivos
- Ser eficaces, cumplir el compromiso que se tiene con los clientes,
- Ser eficientes, hacer las cosas cada vez de una manera más simple, (no necesariamente más barato), evitando mayor trabajo a la gente,
- Simplificar la interacción y la comunicación entre las distintas áreas
- Asegurar que todos, en la organización, trabajan para cumplir los requisitos del cliente.

Desventajas: La búsqueda de un gran esfuerzo y logro de objetivos, un sistema con burocracia, con suficientes recursos y demasiada documentación.

Ventajas: Ofrece la mejora de satisfacción de clientes, incremento de productividad, minimizar costos y desperdicios, documentar procedimientos y registros, mejora de comunicación interdepartamental, ingreso a nuevos mercados, disminuir riesgos,

E. ANALISIS FODA

| MATRIZ FODA DE LA INFLUENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITA CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA | FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|--|--|---|
| OPORTUNIDADES | ESTRATEGIA FO | ESTRATEGIA DO |
| <p>O1: Buenas relaciones con las subgerencias. O2: Contar con el asesoramiento en el diseño y rediseño de los Manuales. O3: Contactos de otras municipalidades de la misma área. O4: Capacitaciones de la MCGAL O5: Acceso a las TIC's.</p> | <p>F102: Rediseñar los manuales de Mapro basado en los plazos establecidos de los procesos administrativos. F204: Aprovechar la información actualizada para capacitar constantemente al personal. F301: Mantener al personal capacitado en busca de la mejora de las relaciones con las subgerencias. F405: Mejorar los documentos de gestión pública con apoyo de las TIC's. F503: Comparar el mapro del 2010 con el de otras municipalidades.</p> | <p>D102: Aprovechar el asesoramiento en el diseño y rediseño de manuales para hacer el uso correcto de los costos en la elaboración de la tesis y evitar gastos innecesarios. D204: Realizar capacitaciones previa coordinación, sobre temas de instrumentos de gestión pública. D301: Cumplir con los plazos del TUPA aprovechando las buenas relaciones con las subgerencias. D403: Fortalecer los lazos con otras municipalidades para actualizar los mapros. D505: Aprovechar el acceso a las TIC's para actualizar las licencias.</p> |
| AMENAZAS | ESTRATEGIA FA | ESTRATEGIA DA |
| <p>A1: Tiempo de realización de la tesis. A2: Rotación de personal. A3: Mala actitud de los administrados frente a los tramites. A4: Competencia entre áreas laborales, demora de documentos. A5: Cambio en los procesos administrativos por parte de la gerencia.</p> | <p>F1A1: Adecuar los pasos establecidos de los procesos al tiempo de realización de la tesis. F2A2: Mantener la información actualizada de los procesos pese a la rotación de personal. F3A3: Mantener al personal capacitado para reducir la mala actitud de los administrados frente a las observaciones de los tramites. F4A4: Fortalecer los lazos con las otras áreas para reducir la demora de los documentos. F5A5: Adaptarse a los cambios de los procesos administrativos tomando en cuanto el Mapro 2010.</p> | <p>D1A1: Minimizar los costos de elaboración de la tesis para alcanzar el tiempo establecido. D2A3: Realizar charlas de motivación y servicio de atención al cliente para mejorar el desempeño del personal de trabajo. D3A4: Procurar cumplir con los plazos de la tupa minimizando la competencia entre áreas. D4A2: Minimizar la rotación del personal para que mejoren los mapros desactualizados D5A5: Adecuar los procesos administrativos a pesar que no se cuente con licencias.</p> |

1.2.3. SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACIN

A. GERENCIA DE DESARROLLO URBANO

La gerencia de Desarrollo urbano es el órgano de línea encargado de planificar, proponer, implementar, monitorear, y evaluar las normas y acciones de políticas públicas necesarias para garantizar la correcta organización del espacio físico del distrito, de acuerdo a los planes de ordenamiento, demarcación y acondicionamiento territorial y desarrollo urbano, la gerencia de desarrollo urbano, depende funcional y jerárquicamente de la Gerencia Municipal.

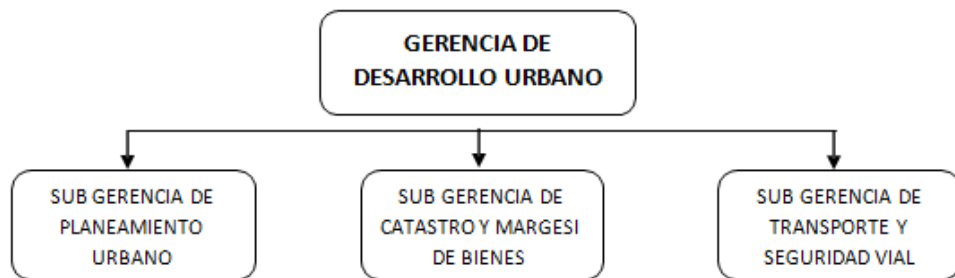


Figura 4: Estructura Orgánica Interna

Fuente: Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – 2017

B. ANTECEDENTES

Según la base de datos de la MDCGAL- Gerencia de Desarrollo Urbano correspondiente a los trámites realizados en el año (Tacna – 2016).

Los hechos que se identificaron relacionadas al problema principal fueron las siguientes:

Demora y retraso en procesos administrativos de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano, siendo la subgerencia con más demoras y retrasos en sus trámites actuales, se identificaron un total de 05 tramites los cuales presentan gran demora en su proceso administrativo, los cuales son (1) Certificado de compatibilidad de uso, (2) Constancia de posesión, (3) Resolución de libre disponibilidad de lote, (4) Certificado Parámetros urbanísticos y edificatorias y (5) Autorización de sub división de lote, por la falta de uso y manejo de los instrumentos de Gestión Pública.

Con respecto al (1) Certificado de compatibilidad y uso durante el año 2016 se presentaron 65 solicitudes y de los cuales fueron atendidos solamente 27, según el tupa tiene como tiempo de atención diez días de los cuales el 32.31% fueron atendidos a tiempo y el 67.69% fuera del plazo establecido, (2) de las Constancias de Posesión durante el 2016 se solicitaron 35 y fueron atendidos 06 según el tupa tiene como tiempo de atención treinta días de los cuales el 17.14 % fueron atendidos a tiempo y el 82.86 % fuera del plazo establecido, (3) respecto Resolución de libre disponibilidad de lote se solicitaron en el año 2016 un total 782 y fueron atendidas

782, según el tupa debe atenderse en un plazo de 15 días, la atención tiempo fue de 44.76% y 55.24% fueron atendidos fuera del plazo establecido, (4) de los Certificado Parámetros urbanísticos y edificatorias se solicitaron en el año 2016 un total de 25 y fueron atendidos solamente 5 según el tupa tiene como tiempo de atención 5 días, la atención a tiempo fue de 20% y 80% fuera del plazo establecido y (5) en Autorización de sub división de lote en el año 2016 se solicitaron un total 65 y fueron atendidos 25 según el tupa tiene como tiempo de atención diez días, de estos fueron atendidos a tiempo 7.69 % y 92.31% no fueron atendidos en el tiempo establecido.

Debemos mencionar los reclamos existentes en el periodo 2016 fueron 387 quejas administrativas formuladas en el Libro de Reclamaciones (establecido por Decreto Supremo N° 042- 2011-PCM) de la municipalidad distrital GAL y 10 denuncias realizadas en otras instancias.

Actualmente no se cuenta con un flujograma de procedimientos administrativos Optimizado para la Gerencia de Desarrollo Urbano, en el MAPRO de la Municipalidad

C. SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO

La Sub Gerencia de Planeamiento Urbano es responsable de difundir y brindar los servicios administrativos requeridos por la comunidad, referentes al desarrollo y administración organizada del espacio físico del distrito, relacionadas al otorgamiento de licencias de habilitación Urbana, licencias de edificación,

certificaciones y autorizaciones para ejecutar obras respetando el medio ambiente, como también deberá cautelar el cumplimiento de las normas y de disposiciones Municipales Administrativas que contengan obligaciones y prohibiciones que son de cumplimiento obligatorio por los particulares, empresas, instituciones en el ámbito jurisdiccional de la MDCGAL. Depende funcional y jerárquicamente de la Gerencia de Desarrollo Urbano. **Art 95**

A. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Elaborar estudios, programar, organizar, dirigir, coordinar y ejecutar las actividades vinculadas con la elaboración de planes urbanos específicos e instrumentos normativos. **Art 96**
2. Proponer las políticas y normas para la óptima prestación de los servicios administrativos relacionados con la planificación urbana, la habilitación urbana y la formalización de la propiedad, considerando los aspectos de ordenamiento ambiental.
3. Programar, dirigir, ejecutar, controlar las actividades relacionadas con la identificación, calificación de terrenos eriazos y urbanos, así como efectuar el reconocimiento y saneamiento físico legal de asentamientos humanos y afines.
4. Formular y proponer normas y supervisar el cumplimiento de las mismas, en materia de salud del medio ambiente relacionado al espacio urbano (contaminación visual).

5. Planificar, organizar, dirigir, ejecutar, controlar y supervisar el Plan de Acondicionamiento Territorial, Planes Urbanos y del control de la Zonificación Distrital.
6. Calificar y proponer proyectos de Resoluciones, relacionadas a los trámites de habilitaciones urbanas, Licencia de Edificación, Autorizaciones, Certificados y demás trámites realizados ante la sub gerencia de Planeamiento Urbano, conforme a la normatividad vigente.
7. Apoyar las acciones relacionadas con el proceso de titulación de los asentamientos humanos del distrito.
8. Planificar, organizar, dirigir, controlar el correcto uso del espacio urbano, garantizando un aspecto ordenado de la ciudad, estableciendo las normas que regulen las disposiciones de instalaciones y uso.
9. Dirigir las acciones de Fiscalización de los trámites administrativos que se llevan a cabo en la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano en coordinación con las áreas pertinentes y/o organismos estatales (Fiscalía, Policía Nacional entre otros).
10. Elaborar y proponer las políticas y estrategias para realizar las fiscalizaciones y control de las disposiciones municipales administrativas, contando con el personal debidamente capacitado, así mismo llevar y mantener un registro de sanciones como instrumento del sistema de fiscalización y control de disposiciones municipales administrativas.
11. Imponer sanciones por infracción u omisión de las disposiciones municipales, notificando las resoluciones de sanción en los plazos de ley.

B. TIPOS DE TRAMITES

- **Certificado de compatibilidad de uso:** Documento mediante el cual se procede a otorgar el permiso para que un negociante pueda ejercer sus actividades de comercio dentro de su establecimiento comercial, depende del rubro del negocio.

Características:

1.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Certificado de Compatibilidad y Uso

2.- CODIGO DEL PROCEDIMIENTO GDUIT – SGIO – 03

3.- FINALIDAD Otorgamiento de Certificado y Compatibilidad y Uso

4.- BASE LEGAL

- Ley N° 27972, Art.38, 40, Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27157, Ley Regularización de Edificaciones, del Procedimiento para la declaratoria de Edificaciones, Fabrica y del Régimen de Unidades mobiliarias de Propiedad Exclusiva y Propiedad común.
- Ley General de Procedimientos Administrativos N° 27444, Art.3 inc.4, 5
- D.S. N° 008-2000-MTC
- D.S. N° 024-2008-VIVIENDA
- Ley N° 29090 Ley de Regularización de Habilitaciones Urbanas y Edificaciones

5.- REQUISITOS DEL PROCEDIMIENTO

- Solicitud Dirigida a Alcaldía

- Copia del RUC (si son empresarios, personería jurídica)
- Copia de DNI
- Copia de Título de Propiedad
- Contrato de alquiler y /o cesión de uso
- Recibo de luz y agua (grupal o individual)
- croquis de ubicación de la vivienda
- Inspección ocular del DCPCU en el campo verificando la compatibilidad.

6.- DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO PASO POR PASO

- La DPCU hace entrega de los requisitos al solicitante
- Se revisa el expediente que va a presentar el solicitante y, previa revisión, se autoriza el pago en tesorería (caja) de la tasa establecida en el TUPA.

- En mesa de partes se recepciona el expediente
- Pasa a despacho de la GDUIT para el sello de proveído
- Inspección ocular por los técnicos administrativos, verificando la habitabilidad
- Elaboración del Informe Técnico declarando la viabilidad de la solicitud
- Se procesa la información en el programa informático e imprime
- La GDUIT aprueba y firma el Certificado para su entrega al solicitante
- Se archiva el expediente, previo foliado.

7.- NUMERO DE DEPENDENCIAS Y NUMERO DE PERSONAS QUE INTERVIENEN

- Mesa de Partes
- DPCU
- GDUIT
- 01 Técnico Administrativo

8.- TIEMPO APROXIMADO 05 días útiles.

9.- COSTO DEL SERVICIO Ver Tupa

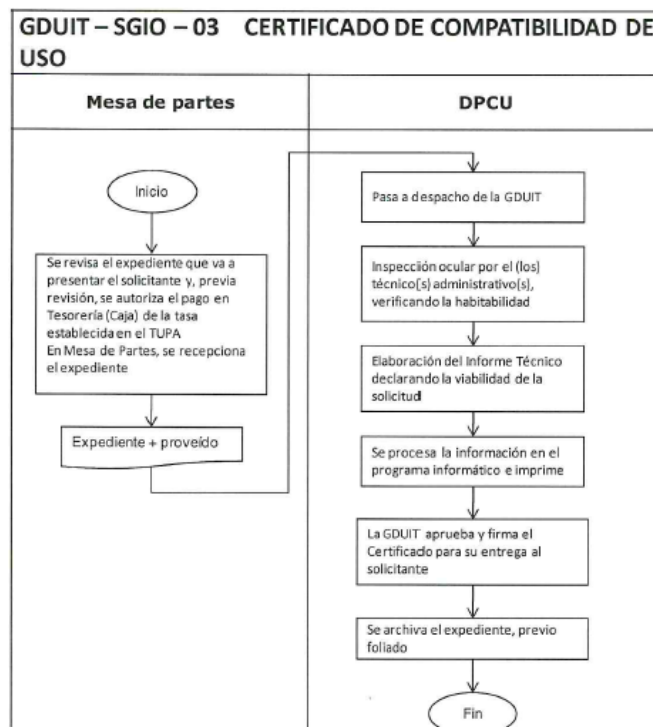


Figura 5: Certificado de compatibilidad de uso

Fuente: Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – MAPRO 2010

- **Constancia de posesión:** Documento mediante el cual se otorga y aprueba a una persona como posicionaría y dueño o titular de un determinado predio o bien inmueble.

Características:

1.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Constancia de Posesión

2.- CODIGO DEL PROCEDIMIENTO

GDUIT – SGIO – 02

3.- FINALIDAD

Facilitar el reconocimiento de la propiedad del predio con fines de habilitación urbana.

4.- BASE LEGAL

- Ley N° 27972, Art.38, 40, Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 28687, Art.27, 28, Ley del Desarrollo y Complementaria de Formalización de la Propiedad Informal, Acceso al suelo y Dotación de Servicios Básicos.
- Ley General de Procedimientos Administrativos N° 27444, Art.3 inc.4, 5
- D.S. N° 006-2006-VIVIENDA

5.- REQUISITOS DEL PROCEDIMIENTO

- Solicitud Dirigida a Alcaldía
- Acta de Adjudicación al Terreno
- Ficha Registral (con fecha no mayor a los 30 días anteriores)
- Constancia Otorgada por el Presidente de Asociación de Vivienda (Junta Vecinal)
- Copia simple de Auto valuó (años 2004 – 2009)
- Recibo de luz y agua (grupal o individual)
- Copia de DNI de los conyugues (partida de nacimiento de los menores)
- Fotografías de la Vivienda (dos exteriores y dos de interiores)

- Plano de Ubicación (Área del Terreno)
- Personería Jurídica (2004 – 2009)
- Contrato de Compraventa
- Constatación del Juez de Paz (copia)
- Inspección ocular del DCPCU en el terreno verificando la Habitabilidad.

6.- DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO PASO POR PASO

- La DPCU hace entrega de los requisitos al solicitante
- Se revisa el expediente que va a presentar el solicitante y, previa revisión, se autoriza el pago en tesorería (caja) de la tasa establecida en el TUPA.
- En mesa de partes se recepciona el expediente
- Pasa a despacho de la GDUIT para el sello de proveído
- Inspección ocular por los técnicos administrativos, verificando la habitabilidad
- Elaboración del Informe Técnico declarando la viabilidad de la solicitud
- Se procesa la información en el programa informático e imprime
- La GDUIT aprueba y firma el Certificado para su entrega al solicitante
- Se archiva el expediente, previo foliado.

7.- NUMERO DE DEPENDENCIAS Y NUMERO DE PERSONAS QUE INTERVIENEN

- Mesa de Partes
- DPCU

- GDUIT

- 01 Técnico Administrativo

8.- TIEMPO APROXIMADO

05 días útiles.

9.- COSTO DEL SERVICIO

Ver Tupa

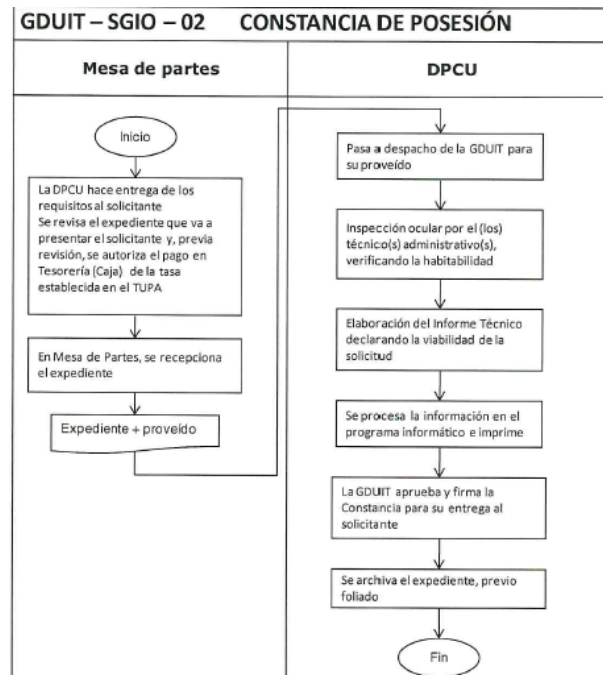


Figura 6: Constancia de posesión

Fuente: Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – MAPRO

2010

- **Resolución de libre disponibilidad de lote:** Documento legal o acto resolutivo mediante se otorga la disposición de un terreno a una persona, de esta manera se acredita que es dueño único del bien inmueble o terreno para su uso propio.

Características:

1.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Resolución de Libre Disponibilidad de Terrenos

2.- CODIGO DEL PROCEDIMIENTO S/N

3.- FINALIDAD

Documento para necesario para sacar el título de propiedad, inscripción de predio en Registros Públicos.

4.- BASE LEGAL

- Ley Orgánica de Municipalidades Ley 27972. Art. 69 Numeral 9
- Ley N° 28221, Ley que Regula el derecho por extracción de materiales de los álveos o cauces de los ríos por las municipalidades. (11/05/2004)
- D.L. N° 776 Ley de Tributación Municipal y sus modificatorias
- Decreto Supremo N° 133-2013-EF TUO del Código Tributario
- Ordenanza Municipal N° 007-2015-MDCGAL (Que establece el pago por Derecho de Extracción por m3)

5.- REQUISITOS DEL PROCEDIMIENTO

- Solicitud dirigida al Alcalde.
- Exhibir el DNI del solicitante y/o del presentante.
- Copia de Título de Propiedad Fedateada por la municipalidad que otorgó el título.
- Recibo de pago por Derechos

6.- DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO PASO POR PASO

- La DPCU hace entrega de los requisitos al solicitante
- Se revisa el expediente que va a presentar el solicitante y, previa revisión, se autoriza el pago en tesorería (caja) de la tasa establecida en el TUPA.
- En mesa de partes se receptiona el expediente
- Pasa a despacho de la GDUIT para el sello de proveído y lo deriva a DPCU
- Los técnicos de DPCU evalúan el expediente, verifican la base de datos y realizan la inspección ocular y preparan el informe técnico.
- Se establece la conformidad o no del expediente. (en el segundo caso, se notifica al interesado para que subsane la documentación en un plazo de 15 días)
- Si es positivo, se elabora la ficha y se envía a la GDUIT para su firma
- Se notifica al usuario para que recoja su Resolución una vez esté lista, en caso de no ser el titular del documento se tiene que entregar una carta poder como mínimo para poder el documento.

7.- NUMERO DE DEPENDENCIAS Y NUMERO DE PERSONAS QUE INTERVIENEN

- Mesa de Partes

- DPCU

- GDUIT

- 01 Técnico Administrativo

8.- TIEMPO APROXIMADO 15 días útiles.

9.- COSTO DEL SERVICIO Ver Tupa

10.- FLUGRAMA No tiene

- **Certificado Parámetros urbanísticos y edificatorias:** Documento mediante el cual se aprueba la ejecución de una obra o construcción de casa, permiso o uso de la vía pública.

Características:

1.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Certificado de Parámetros Urbanísticos y Edificatorios

2.- CODIGO DEL PROCEDIMIENTO GDUIT – SGIO – 04

3.- FINALIDAD

Brindar documento lega técnico para diversos usos, especialmente la construcción.

4.- BASE LEGAL

- Ley N° 27972, Art.38, 40, Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27157, Art.63.1 – inc. a, b,63.2,63.3, Declaratoria de Fabrica.
- Ley General de Procedimientos Administrativos N° 27444, Art.3 inc.4, 5
- D.S. N° 008-2000-MTC

- D.S. N° 003-2006-VIVIENDA
- D.S. N° 024-2008-VIVIENDA
- Ley N° 29090, Art.14.inc.a, Ley de Regularización de Habilitaciones Urbanas y Edificaciones

5.- REQUISITOS DEL PROCEDIMIENTO

- Solicitud Dirigida a Alcaldía
- Título de Propiedad (copia)
- Ficha Registral (con fecha no mayor a 30 días anteriores)
- Copia simple del Autovaluo (años 2004 – 2009) (actual y del año anterior)
- Memoria Descriptiva (02 copias)
- Plano de Ubicación y Perimétrico (Escala 1500 – 1:1,500 sección vial) – (02 copias)
- Inspección ocular del DCPCU en el campo verificando la compatibilidad

6.- DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO PASO POR PASO

- La DPCU hace entrega de los requisitos al solicitante
- Se revisa el expediente que va a presentar el solicitante y, previa revisión, se autoriza el pago en tesorería (caja) de la tasa establecida en el TUPA.
- En mesa de partes se recepciona el expediente
- Pasa a despacho de la GDUIT para el sello de proveído
- Inspección ocular por los técnicos administrativos, verificando la habitabilidad

- Elaboración del Informe Técnico declarando la viabilidad de la solicitud
- Se procesa la información en el programa informático e imprime
- La GDUIT aprueba y firma el Certificado para su entrega al solicitante
- Se archiva el expediente, previo foliado.

7.- NUMERO DE DEPENDENCIAS Y NUMERO DE PERSONAS

QUE INTERVIENEN

- | | |
|------------------|-----------------------------|
| - Mesa de Partes | - DPCU |
| - GDUIT | - 01 Técnico Administrativo |

8.- TIEMPO APROXIMADO 05 días útiles.

9.- COSTO DEL SERVICIO Ver Tupa

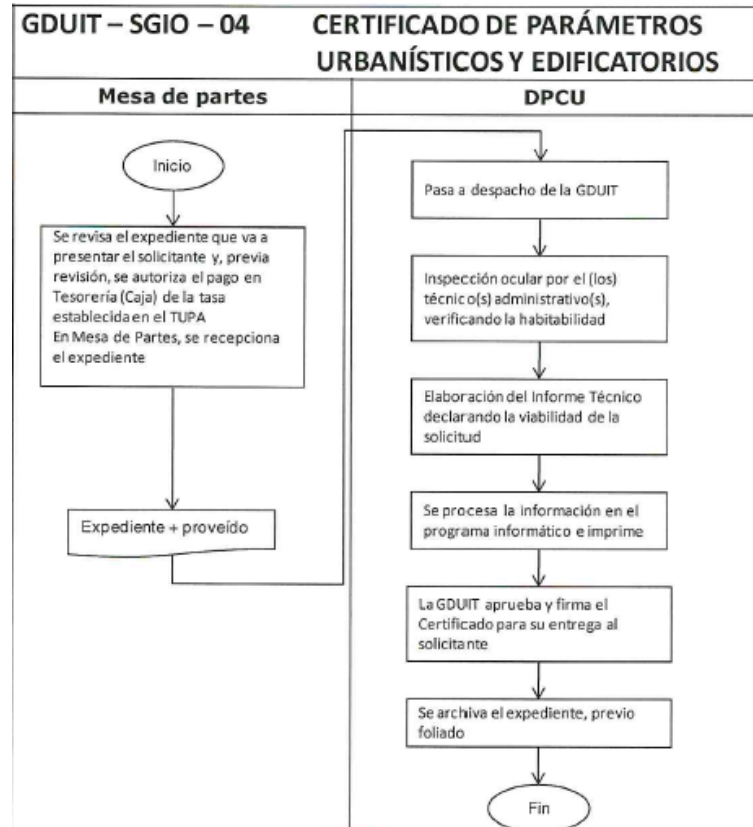


Figura 7: Certificado de Parámetros Urbanísticos y Edificatorios

Fuente: Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – MAPRO 2010

- **Autorización de sub división de lote:** Permiso que se otorga a las personas que desean dividir o parcelizar su predio o bien inmueble, con fines personales.

Características:

1.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Sub División de Lote sin Cambio de uso

2.- CODIGO DEL PROCEDIMIENTO

GDUIT – SGIO – 26

3.- FINALIDAD

Acreditar la Sub División de terrenos en concordancia con las Normas legales y técnicas

4.- BASE LEGAL

- Ley N° 27972, Art.38, 40, Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 29090, Art.47,50
- Ley 27444 – Art.3 inc.4,5
- D.S. N° 008-2000-MTC
- D.S. N° 024-2008-VIVIENDA

5.- REQUISITOS DEL PROCEDIMIENTO

- Solicitud Dirigida a Alcaldía
- Plano matriz de lotización, perimétrico y propuesto de la sub división (03 copias)
- Certificado de Zonificación de Vías, en caso de estar en habilitaciones aprobadas
- Memoria Descriptiva (03 copias)
- Certificado Literal de dominio actualizado
- Anteproyecto arquitectónico de ser el caso
- En caso de condominio, la solicitud debe ser firmada por todos los condominios.
- Copias de recibo de agua, desagüe y luz
- Proyectos de agua, desagüe y electrificación en caso de ser Sub.Division con obras

- Certificado de habilidad profesional correspondiente
- Pago de Derechos

6.- DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO PASO POR PASO

- La DPCU hace entrega de los requisitos al solicitante
- Se revisa el expediente que va a presentar el solicitante y, previa revisión, se autoriza el pago en tesorería (caja) de la tasa establecida en el TUPA.
- En mesa de partes se recepciona el expediente
- Pasa a despacho de la GDUIT para el sello de proveído y lo deriva a DPCU
- Los técnicos de DPCU evalúan el expediente, verifican la base de datos y realizan la inspección ocular y preparan el informe técnico.
- Se establece la conformidad o no del expediente. (en el segundo caso, se notifica al interesado para que subsane la documentación en un plazo de 15 días)
- Si es positivo, se elabora la ficha y se envía a la GDUIT para su firma
- Se notifica al usuario para que recoja su constancia de Sub División de Terrenos sin cambio de uso y se guarda una copia, archivando el expediente.

7.- NUMERO DE DEPENDENCIAS Y NUMERO DE PERSONAS QUE INTERVIENEN

- Mesa de Partes

- DPCU

- GDUIT

- 01 Técnico Administrativo

8.- TIEMPO APROXIMADO

05 días útiles.

9.- COSTO DEL SERVICIO

Ver Tupa

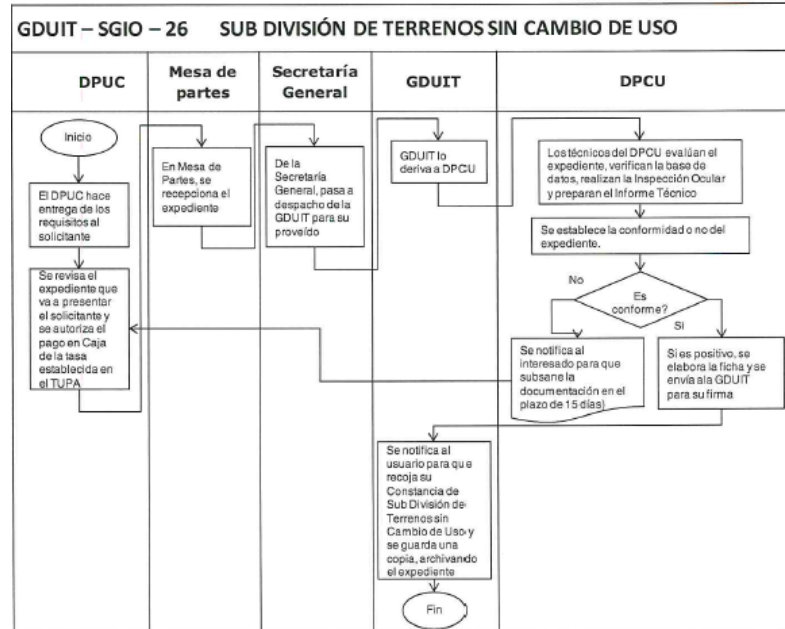


Figura 8: Sub división de terrenos sin cambio de uso

Fuente: Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa –

MAPRO 2010

1.3.DEFINICION DE CONCEPTOS

PLANIFICACION

Según José Moyano Fuentes y otros citando a Robines y De Cenzo señala que: la planificación al proceso de definir los objetivos de la organización, establecer una estrategia general para alcanzarlos y diseñar una serie de planes para coordinar las actividades (Moyano, 2011)

Según (Blandez Ricalde, 2014); consiste en determinar los objetivos y cursos de accion; en ella se determinan: objetivos fijados de la empresa y las mejores estrategias para lograrlos.

Los elementos de la planeación están determinados por las respuestas a las preguntas qué, cómo,, cuándo, dónde, por qué y quién, las bases de la planeación de la capacitación serían: Objetivos, métodos, tiempo, lugar, razón de ser, investigación de necesidades, equipamiento, recursos humanos, administración y financiamiento - costos." (Koontz y O'Donnell, citado por Abraham Huertas, 1978).

ORGANIZACIÓN

Para Gonzaga Gálvez la organización es la interrelación de actividades necesarias, las mismas que deben ser desempeñadas con criterio funcional y autoridad competente, para

cuyo efecto reunirá y distribuirá los recursos convenientes en forma ordenada. (Gonzaga, 1971)

De otro lado, Moyano sostiene que la organización es una acción inherente a la función de organizar pues se van a combinar recursos humanos y físicos para conseguir un fin. (Moyano, 2011).

La función que define la estructuración técnica de las relaciones que se deben dar entre la jerarquía, funciones y obligaciones necesarias para la eficacia en la obtención de resultados de una organización". (Maya Betancourt, 1983). Responde a la pregunta cómo se va a hacer.

DIRECCION

Se define como el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas de la organización y el grupo (Wehrich, 2010)

La dirección suele ser la habilidad gerencial y de liderazgo mediante la cual se dirige, influye y motiva a los seguidores y miembros de la compañía a la consecución de tareas relativas al mejoramiento empresarial. (Llonch, Juan y Tena, Joaquin, 1989)

Según (Blandez Ricalde, 2014); se busca guiar el talento y esfuerzos de los demás para lograr resultados propuestos, sin embargo implica:

- Establecer cómo se va a dirigir el potencial humano.
- Que estilo de dirección se empleara.
- Buscar la adaptación al cambio.
- Establecer cuales son las mejores estrategias para solucionar problemas.

Consiste en propiciar actividades dirigidas hacia los objetivos deseados para lo cual hay que delegar, motivar, coordinar, superar diferencias y administrar el cambio.

CONTROL

Acción sistemática sobre todos los objetivos, de forma que queda asegurada la eficiencia del sistema que forma la empresa. (Bou, 1989).

Según (Blandez Ricalde, 2014); al hablar de control se entiende como revisar lo planificado y conseguido, es decir implica determinar: las actividades a ser controladas y los medios para controlarlos.

En cuanto a la evaluación y control como función administrativa, va a permitir conocer éxitos y fracasos y así obtener resultados esperados así como eliminar los obstáculos. (Abraham Huertas, 1978).

FIABILIDAD

Según (Carrasco Fernandez, 2017); Es la capacidad para llevar a cabo un servicio de manera fiable y concisa.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Según (Carrasco Fernandez, 2017); es la predisposición para ayudar de manera rápida a los clientes.

SEGURIDAD

Según (Carrasco Fernandez, 2017); Es la capacidad de los colaboradores para otorgar credibilidad y confianza.

EMPATIA

Según (Carrasco Fernandez, 2017); Viene relacionado con comprender los deseos de los usuarios.

ELEMENTOS TANGIBLES

Según (Carrasco Fernandez, 2017); es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personas y medios de comunicación (folletos, carteles, etc.).

CAPITULO II

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.TIPO DE INVESTIGACIÓN

La siguiente investigación es aplicada; porque está en la búsqueda de la aplicación de los conocimientos, es decir la comprobación de la realidad con la teoría y así encontrar una solución a la demora en los tiempos de atención de los procesos administrativos descubriendo flujos adecuados para cada uno.

2.2.DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación, busca determinar la dirección y el grado de relación entre dos variables de naturaleza cualitativa, los procesos administrativos y la calidad de servicio, ve por conveniente adoptar el diseño de investigación descriptiva correlacional, en un periodo prospectivo transversal, por corresponder al propósito de la investigación.

2.3.POBLACION Y MUESTRA

2.3.1. POBLACION O UNIVERSO (N)

El universo poblacional está conformado por 2810 administrados (personas que realizaron un determinado trámite) de la Subgerencia de Planeamiento urbano de la Gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, que actualmente se encuentran laborando. Cabe indicar que la determinación de esta población, es porque todos los elementos presentan características homogéneas, entre estas: hombres y mujeres de nivel superior que hayan realizado alguno de los trámites analizados.

2.3.2. MUESTRA

En la presente investigación, para conseguir los datos e información requeridos, se utiliza la población correspondiente a la Subgerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano en cuanto a los clientes que realizaron los 5 trámites a analizar. Por el alcance de la investigación, se medirán sobre la realidad de la calidad de servicio basada en los diferentes procesos administrativos. Al encontrarse con una población reducida de personas se opta por realizarla con el total del universo para una mayor precisión.

Para la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2_{\alpha/2} \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1) e^2 + Z^2_{\alpha/2} \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

| | | |
|------------------|---|--|
| n | : | Tamaño de la muestra |
| N | : | Tamaño de la población (2810 administrados) |
| p | : | Probabilidad a favor (0,8) |
| q | : | Probabilidad en contra (0,2) |
| $Z^2_{\alpha/2}$ | : | Nivel de confianza (95% = constante K: 1,96) |
| e | : | Margen de error (5% = 0,05) |

Para la cual, se reemplazan los valores:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,8) \cdot (0,2) \cdot (2810)}{(2810 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2 \cdot (0,8) \cdot (0,2)}$$

$$n = \frac{(1727.18336)}{(7.637156)} = 226.15$$

Por lo tanto, luego de reemplazar en la formula respectiva, el tamaño de la muestra es de 226 administrados (personas que realizaron un determinado tramite) de la Subgerencia de planeamiento urbano de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital Gregorio Albarracín Lanchipa.

2.4.VARIABLES E INDICADORES

2.4.1. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

- VARIABLE INDEPENDIENTE:

Procesos administrativos.

- VARIABLE DEPENDIENTE:

Calidad de servicio

2.4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

a) Variable Independiente: Proceso administrativo

Tabla 1:

OPERACIONALIZACION DE PROCESO ADMINISTRATIVO

| DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES | FACTOR | INDICADOR | DIMENSIONES | TIPO DE PREGUNTA |
|--|---------------|--|---|----------------------|
| <p>PROCESO ADMINISTRATIVO: Es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control para lograr un objetivo común: aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo con los que cuenta la organización para hacerla efectiva con sus stakeholders y la sociedad.</p> | PLANIFICACION | ➤ Consiste en determinar los objetivos y cursos de acción para determinar las metas de la organización y las mejores estrategias para alcanzar los objetivos | 1.Las planificaciones de los procesos administrativos definen las metas y objetivos que los alcanzan con una serie de estrategias adecuadas. Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo. En desacuerdo Totalmente en desacuerdo | De elección Múltiple |
| | ORGANIZACIÓN | ➤ Consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesaria. | 2.Las organizaciones de los procesos administrativos distribuyen adecuadamente el trabajo entre el grupo. Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo. En desacuerdo Totalmente en desacuerdo | De elección Múltiple |
| | DIRECCION | ➤ Consiste en conducir el talento humano y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados lo que implica | 3.Las direcciones de los procesos administrativos conducen adecuadamente el talento y esfuerzo adecuado para lograr los resultados esperados Totalmente de acuerdo De acuerdo | De elección Múltiple |

| | | | | |
|--|---------|--|--|----------------------|
| | | | Ni de acuerdo ni en desacuerdo. En desacuerdo Totalmente en desacuerdo | |
| | CONTROL | ➤ Consiste en la revisión de las actividades y los medios de control que se emplearan. | 4.Los controles de los procesos administrativos son revisados constantemente con los medios necesarios. Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo. En desacuerdo Totalmente en desacuerdo | De elección Múltiple |

Fuente: Elaboración Propia.

b) Variable Dependiente: Calidad de servicio

Tabla 2:

OPERACIONALIZACION DE CALIDAD DE SERVICIO

| DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES | FACTOR | INDICADOR | DIMENSIONES | TIPO DE PREGUNTA |
|--|------------------------|--|--|----------------------|
| CALIDAD DE SERVICIO: Es la medida de satisfacción de las expectativas de los clientes en relación al servicio percibido, es decir incluye factores de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles; igualando las expectativas con las percepciones. | FIABILIDAD | ➤ Habilidad para realizar el servicio de modo preciso y fiable | 5.Los procesos administrativos son altamente fiables al realizar el servicio de modo preciso. Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo. En desacuerdo Totalmente en desacuerdo | De elección Múltiple |
| | CAPACIDAD DE RESPUESTA | ➤ Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. | 6.Los procesos administrativos poseen una alta disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. | De elección Múltiple |

| | | | | |
|--|---------------------|---|--|----------------------|
| | | | <p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p> | |
| | SEGURIDAD | <p>➤ Conocimientos y atención mostrados por los empleados y habilidad para generar credibilidad y confianza.</p> | <p>7.Los procesos administrativos cuentan con empleados altamente capacitados que generan credibilidad y confianza</p> <p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p> | De elección Múltiple |
| | EMPATIA | <p>➤ Capacidad de comprender los deseos, mediante un proceso de atención individualizada.</p> | <p>8.Los procesos administrativos comprenden altamente los deseos del cliente mediante una atención individualizada</p> <p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p> | De elección Múltiple |
| | ELEMENTOS TANGIBLES | <p>➤ Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y medios de comunicación (folletos, carteles, etc).</p> | <p>9. Los procesos administrativos cuentan con instalaciones físicas, equipo, personal y medios de comunicación altamente adecuados</p> <p>Totalmente de acuerdo</p> | De elección Múltiple |

| | | | | |
|--|--|--|---------------------------------|--|
| | | | De acuerdo | |
| | | | Ni de acuerdo ni en desacuerdo. | |
| | | | En desacuerdo | |
| | | | Totalmente en desacuerdo | |

Fuente: Elaboración Propia.

2.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.5.1. TECNICAS

Encuesta

2.5.2. INSTRUMENTOS

Cuestionario de Encuesta, con validez y confiabilidad de expertos.

2.6. AMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se planifico, organizo y desarrollo en la Subgerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna.

2.7. TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION

El proceso de desarrollo de la investigación, tomó como necesario el diseño y elaboración de dos instrumentos, un cuestionario para determinar la

eficiencia de los procesos administrativos y otro de la Calidad de servicio, para determinar su nivel de utilización, aplicando los criterios de respuesta de la escala de Likert, de acuerdo a las siguientes categorías:

- 5 : Totalmente de Acuerdo.
- 4 : De acuerdo.
- 3 : Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo.
- 2 : En desacuerdo.
- 1 : Totalmente en Desacuerdo.

Los puntajes asignados a cada una de las alternativas de la escala de Licker van desde 1 a 5 puntos. Cuando el enunciado coincide con lo percibido en la realidad le corresponde (5) puntos, y cuando no hay ninguna coincidencia el puntaje es (1). La suma de los puntajes obtenidos, serán categorizados en una escala de valoración que determina los procesos administrativos y la calidad de servicio.

Los instrumentos fueron confeccionados por el investigador; en base a la revisión del marco teórico y el apoyo del asesor; los mismos que fueron validados por la validación de expertos.

2.7.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Los procesamientos de los datos se harán en base al software estadístico SPSS versión 18.0 en español. El análisis de datos, implicó las siguientes técnicas estadísticas. Tablas de frecuencias y figuras estadísticas

- a) Tablas de frecuencias y figuras estadísticas
- b) Estadística descriptiva (Media aritmética y desviación estándar)
- c) Tablas de contingencia
- d) Coeficiente de correlación PHI, V de cramer.
- e) Prueba de Chi-cuadrado
- f) Prueba de significancia “t” de student

CAPITULO III

ANALISIS DE RESULTADOS

3.1.CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

3.1.1. APLICACIÓN DE COEFICIENTE DE ALPHA DE CROMBACH

Tabla 3:

TABLAS DE FIABILIDAD

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,888 | 30 |

Fuente: Las Encuestas

3.1.2. RELACIÓN VARIABLE, INDICADORES E ITEMS

Tabla 4:

ESTADISTICAS 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 |
|-----------------------------------|---|--|---|--|
| Definicion_CCU | 104,20 | 176,993 | ,736 | ,877 |
| Definicion_CDP | 104,17 | 185,454 | ,500 | ,883 |
| Definicion_RLDL | 104,17 | 188,420 | ,363 | ,886 |
| Definicion_CPUyE | 104,67 | 182,023 | ,474 | ,884 |
| Definicion_ASDL | 103,77 | 195,220 | ,151 | ,889 |
| Distribucion_act_CCU | 103,93 | 184,271 | ,506 | ,883 |
| Distribucion_act_CDP | 104,87 | 183,775 | ,433 | ,885 |
| Distribucion_act_RLDL | 104,13 | 186,602 | ,399 | ,885 |
| Distribucion_act_CPUyE | 103,53 | 187,499 | ,401 | ,885 |
| Distribucion_act_ASDL | 103,27 | 188,409 | ,431 | ,885 |
| Capital_humano_CCU | 103,87 | 185,016 | ,528 | ,883 |
| Capital_humano_CDP | 103,83 | 187,040 | ,449 | ,884 |
| Capital_humano_RLDL | 103,80 | 193,959 | ,223 | ,888 |
| Capital_humano_CPUyE | 103,37 | 190,723 | ,394 | ,885 |
| Capital_humano_ASDL | 103,50 | 192,466 | ,255 | ,888 |
| Control_CCU | 103,67 | 185,540 | ,554 | ,882 |
| Control_CDP | 103,97 | 196,378 | ,104 | ,890 |
| Control_RLDL | 104,00 | 188,552 | ,392 | ,885 |
| Control_CPUyE | 103,83 | 192,489 | ,226 | ,888 |
| Control_ASDL | 103,63 | 189,206 | ,401 | ,885 |
| ProcesosAdm_precisos | 104,20 | 176,993 | ,736 | ,877 |
| ProcesosAdm_disposicion | 103,67 | 196,023 | ,067 | ,892 |
| ProcesosAdm_CapitalHumano | 104,17 | 188,213 | ,388 | ,885 |
| ProcesosAdm_atencion_indivi | 104,23 | 184,530 | ,521 | ,883 |
| ProcesosAdm_Instal_medio_adequado | 103,37 | 195,757 | ,087 | ,891 |
| FIABILIDAD | 104,87 | 178,602 | ,736 | ,878 |
| CAPACIDAD_DE_RESPUESTA | 104,30 | 178,769 | ,683 | ,879 |
| SEGURIDAD | 103,53 | 181,223 | ,512 | ,883 |
| EMPATIA | 104,60 | 172,317 | ,733 | ,876 |
| ELEMENTOS_TANGIBLES | 104,33 | 188,092 | ,345 | ,886 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

3.1.3. ESCALA DE VALORACIÓN DE LAS VARIALES

A. PROCESO ADMINISTRATIVO

Tabla 5:

ESCALA DE VALORACIÓN

| INDICADORES | ITEMS |
|------------------------------------|--------------|
| Buenos procesos administrativos | 80 - 125 |
| Regulares procesos administrativos | 64 – 79 |
| Malos procesos administrativos | 00 – 63 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

B. CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 6:

ESCALA DE VALORACION

| INDICADORES | ITEMS |
|-----------------------------|--------------|
| Mala calidad de servicio | 0 – 8 |
| Regular calidad de servicio | 9 – 16 |
| Buena calidad de servicio | 17 – 25 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

3.2. TRATAMIENTO ESTADISTICO

3.2.1. RESULTADOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO

A. ANALISIS DE PLANIFICACION

Tabla 7:

PLANIFICACION

| ITEMS | MEDIA |
|---|-------|
| El certificado de compatibilidad de uso se encuentra claramente definido con metas y objetivos que son alcanzados con una serie de estrategias adecuadas. | 2.90 |
| La constancia de posesión se encuentra claramente definido con metas y objetivos que son alcanzados con una serie de estrategias adecuadas. | 2.88 |
| La resolución de libre disponibilidad de lote se encuentra claramente definido con metas y objetivos que son alcanzados con una serie de estrategias adecuadas. | 2.88 |
| El certificado de parámetros urbanísticos y edificatorias se encuentra claramente definido con metas y objetivos que son alcanzados con una serie de estrategias adecuadas. | 3.39 |
| La autorización de sub división de lote se encuentra definido con metas y objetivos que son alcanzados con una serie de estrategias adecuadas. | 3.25 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

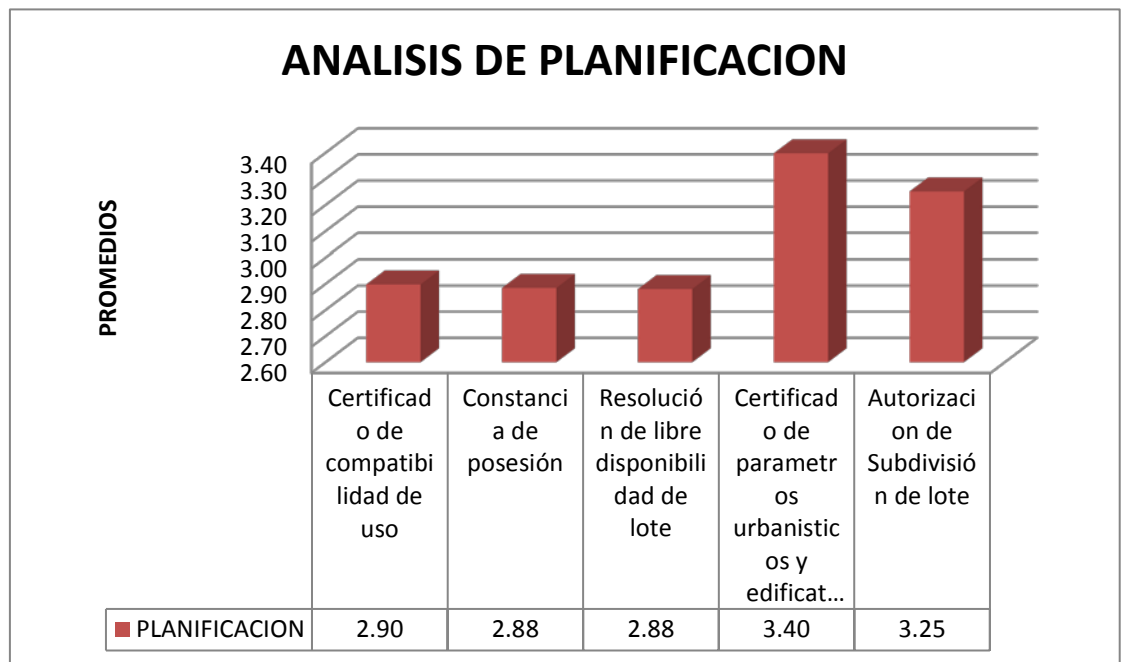
| | N | Sumatoria de Medias |
|---------------|-----|---------------------|
| PLANIFICACION | 226 | 15.31 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

Tabla 8:**ESCALA DE VALORACIÓN**

| Niveles | Puntajes |
|-----------------------|----------|
| Mala Planificación | 1 – 8 |
| Regular Planificación | 9 – 16 |
| Buena Planificación | 17 – 25 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

**Figura 9: Planificación**

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

INTERPRETACION:

Los resultados de la Tabla N° 5 representa el comportamiento medio de la dimensión “Planificación”. El resultado general obtenido es de 15.31 lo que significa que se ha alcanzado una media planificación de acuerdo a la Escala de Valoración lo cual se ve reflejada en los administrados que acuden a la subgerencia de Planeamiento urbano para realizar sus respectivos trámites.

B. ANALISIS DE ORGANIZACIÓN

Tabla 9:

ORGANIZACIÓN

| ITEMS | MEDIA |
|---|-------|
| La emisión de certificado de compatibilidad de uso distribuye las actividades adecuadamente dentro de la Sub Gerencia de planeamiento urbano | 2.87 |
| La emisión de constancia de posesión distribuye las actividades adecuadamente dentro de la Sub Gerencia de planeamiento urbano | 2.80 |
| La emisión de resolución de libre disponibilidad de lote distribuye las actividades adecuadamente dentro de la Sub Gerencia de planeamiento urbano | 2.87 |
| La emisión del certificado de parámetros urbanísticos y edificatorias distribuye las actividades adecuadamente dentro de la Sub Gerencia de planeamiento urbano | 3.04 |
| La emisión de autorización de sub división de lote distribuye las actividades adecuadamente dentro de la Sub Gerencia de planeamiento urbano | 3.49 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

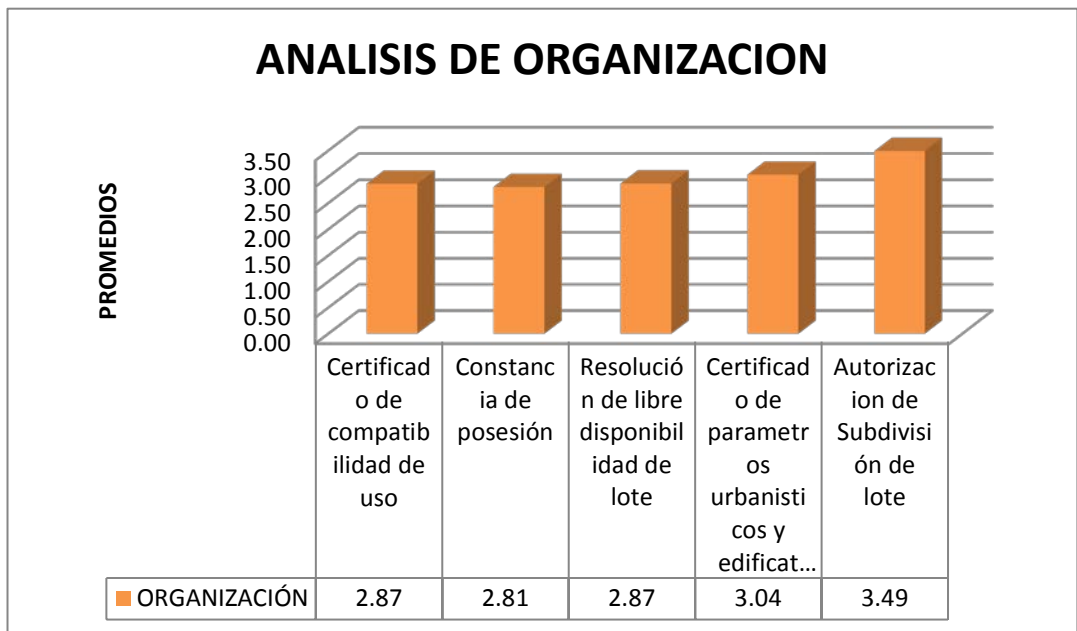
| | | |
|--------------|-----|---------------------|
| | N | Sumatoria de Medias |
| ORGANIZACION | 226 | 15.08 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

Tabla 10:**ESCALA DE VALORACIÓN**

| Niveles | Puntajes |
|----------------------|----------|
| Mala Organización | 1 – 8 |
| Regular Organización | 9 – 16 |
| Buena Organización | 17 – 25 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

**Figura 10: Organización**

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

INTERPRETACION:

Los resultados de la Tabla N° 7 representa el comportamiento medio de la dimensión “Organización”. El resultado general obtenido es de 15.08 lo que significa que se ha alcanzado una regular organización de acuerdo a la Escala de Valoración lo cual se ve reflejada en los administrados que acuden a la subgerencia de Planeamiento urbano para realizar sus respectivos trámites.

C. ANALISIS DE DIRECCION

Tabla 11:

DIRECCION

| ITEMS | MEDIA |
|---|-------|
| La emisión del certificado de compatibilidad de uso es desarrollado por el capital humano adecuado para su cumplimiento | 3.00 |
| La emisión de la constancia de posesión es desarrollado por el capital humano adecuado para su cumplimiento | 3.11 |
| La emisión de la resolución de libre disponibilidad de lote es desarrollado por el capital humano adecuado para su cumplimiento | 3.11 |
| La emisión del certificado de parámetros urbanísticos y edificatorias es desarrollado por el capital humano adecuado para su cumplimiento | 3.33 |
| La emisión de la autorización de sub división de lote es desarrollado por el capital humano adecuado para su cumplimiento | 3.13 |

Fuente: Las Encuestas

| | N | Sumatoria de Medias |
|-----------|-----|---------------------|
| DIRECCION | 226 | 15.70 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

Tabla 12:

ESCALA DE VALORACIÓN

| Niveles | Puntajes |
|-------------------|----------|
| Mala Dirección | 1 – 8 |
| Regular Dirección | 9 – 16 |
| Buena Dirección | 17 – 25 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

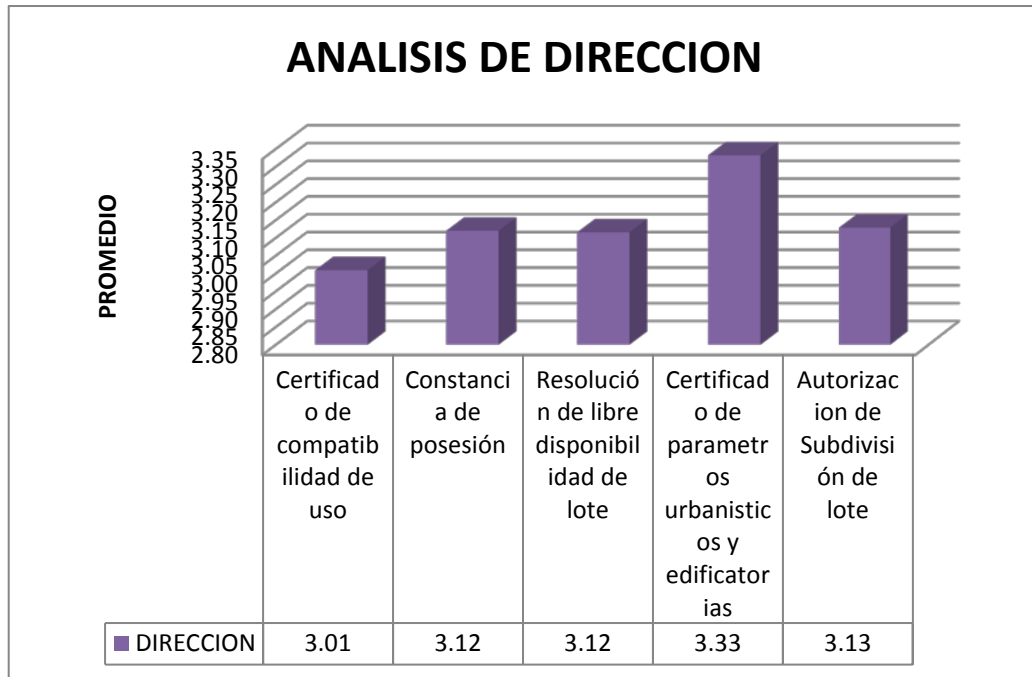


Figura 11: Dirección

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

INTERPRETACION:

Los resultados de la Tabla N° 9 representa el comportamiento medio de la dimensión “Dirección”. El resultado general obtenido es de 15.70 lo que significa que se ha alcanzado una regular dirección de acuerdo a la Escala de Valoración lo cual se ve reflejada en los administrados que acuden a la subgerencia de Planeamiento urbano para realizar sus respectivos trámites.

D. ANALISIS DE CONTROL

Tabla 13:

CONTROL

| ITEMS | MEDIA |
|--|--------------|
| El certificado de compatibilidad de uso es controlado adecuadamente con los medios necesarios para la revisión de las actividades. | 3.23 |
| La constancia de posesión es controlado adecuadamente con los medios necesarios para la revisión de las actividades. | 2.89 |
| La resolución de libre disponibilidad de lote es controlado adecuadamente con los medios necesarios para la revisión de las actividades. | 2.75 |
| El certificado de parámetros urbanísticos y edificatorias es controlado adecuadamente con los medios necesarios para la revisión de las actividades. | 3.10 |
| La autorización de sub división de lote es controlado adecuadamente con los medios necesarios para la revisión de las actividades. | 3.12 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

| | N | Sumatoria de Medias |
|----------------|----------|----------------------------|
| CONTROL | 226 | 15.09 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

Tabla 14:

ESCALA DE VALORACIÓN

| Niveles | Puntajes |
|-----------------|-----------------|
| Mal Control | 1 – 8 |
| Regular Control | 9 – 15 |
| Buen Control | 16 – 25 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

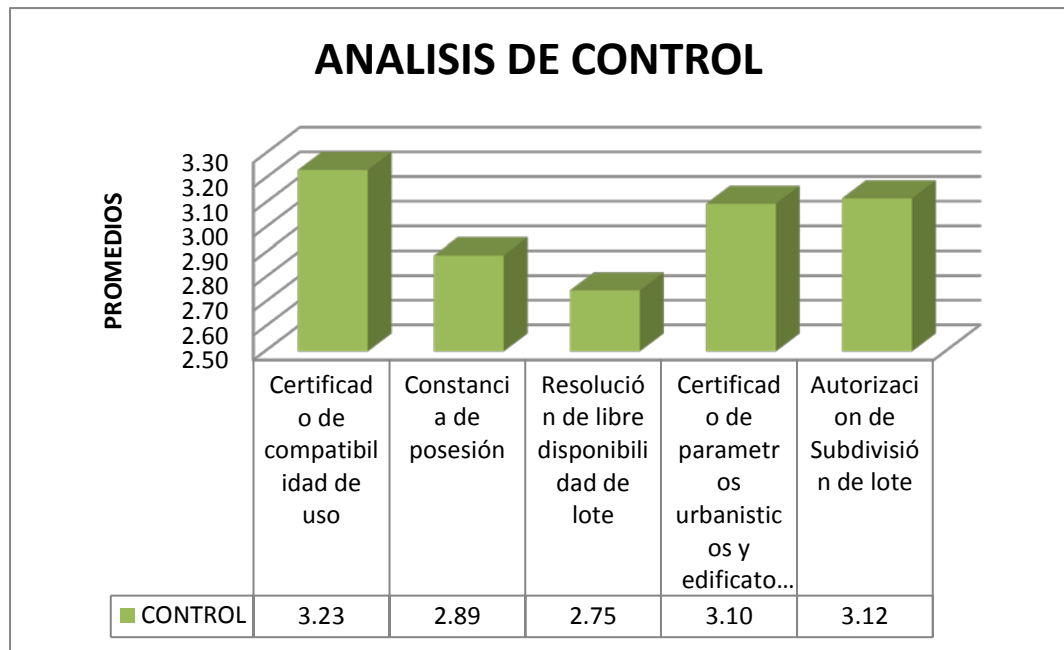


Figura 12: Control

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

INTERPRETACION:

Los resultados de la Tabla N°11 representa el comportamiento medio de la dimensión “Control”. El resultado general obtenido es de 15.09 lo que significa que se ha alcanzado un regular control de acuerdo a la Escala de Valoración lo cual se ve reflejada en los administrados que acuden a la subgerencia de Planeamiento urbano para realizar sus respectivos trámites.

3.2.2. ANALISIS GENERAL

❖ ANÁLISIS DE LA VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO

TABLA 15:

VARIABLE 01: PROCESO ADMINISTRATIVO

| Proceso | N | Sumatoria de Medias | Desviación Típica |
|-----------------------|----------|--------------------------------|------------------------------|
| Administrativo | 226 | 61.18 | 0.21 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

TABLA 16:

ESCALA DE VALORACIÓN

| INDICADORES | ITEMS |
|------------------------------------|--------------|
| Buenos procesos administrativos | 80 - 125 |
| Regulares procesos administrativos | 64 – 79 |
| Malos procesos administrativos | 00 – 63 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

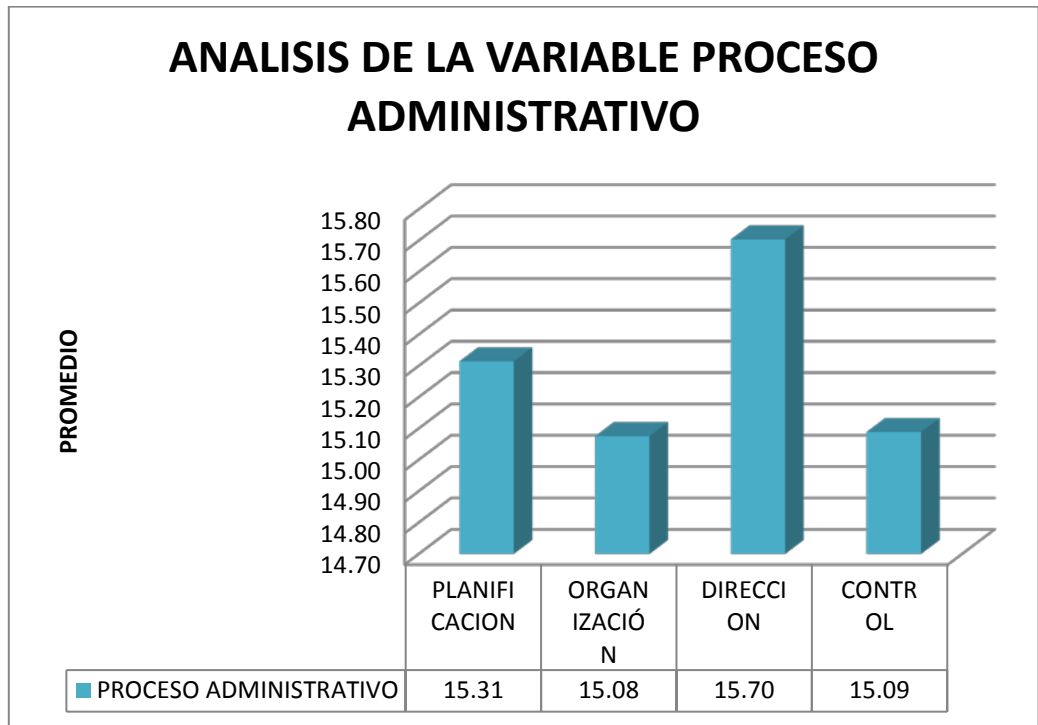


Figura 13: Proceso Administrativo

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

INTERPRETACION

Los resultados de la Tabla N°13 representa el comportamiento malo del empleo de la variable “proceso administrativo”, de acuerdo a la escala de valoración, con un resultado general obtenido de 61.18 y una desviación típica de 0.21, lo cual se ve reflejada en los administrados que acuden a realizar sus trámites en la Sub gerencia de planeamiento urbano de la Gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín Lanchipa.

3.2.3. ANALISIS ESTADISTICO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO

A. ANALISIS DE LA FIABILIDAD

Tabla 17:

FIABILIDAD

| ITEMS | MEDIA |
|---|-------|
| . Los procesos administrativos son altamente fiables al realizar el servicio de modo preciso. | 2.62 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

| | N | Sumatoria de Medias |
|-------------------|-----|------------------------|
| FIABILIDAD | 226 | 2.62 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

Tabla 18:

ESCALA DE VALORACION

| Niveles | Puntajes |
|-----------------|----------|
| Baja fiabilidad | 1 – 2.5 |
| Alta fiabilidad | 2.6 – 5 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

INTERPRETACION:

Los resultados de la Tabla N°15 representa el comportamiento medio de la dimensión “Fiabilidad”. El resultado general obtenido es de 2.62 lo que significa que se ha alcanzado una alta fiabilidad de acuerdo a la Escala de Valoración lo cual se ve reflejada en los administrados que realizan sus trámites en la subgerencia de Planeamiento urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

B. ANALISIS DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA

Tabla 19:

CAPACIDAD DE RESPUESTA

| ITEMS | MEDIA |
|---|--------------|
| Los procesos administrativos poseen una alta disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. | 2.88 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

| CAPACIDAD DE RESPUESTA | N | Sumatoria de Medias |
|-------------------------------|----------|----------------------------|
| | 226 | 2.88 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

Tabla 20:**ESCALA DE VALORACION**

| Niveles | Puntajes |
|-----------------------------|-----------------|
| Baja capacidad de respuesta | 1 – 2.5 |
| Alta capacidad de respuesta | 2.6 – 5 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

INTERPRETACION:

Los resultados de la Tabla N°17 representa el comportamiento medio de la dimensión “Capacidad de respuesta”. El resultado general obtenido es de 2.88 lo que significa que se ha alcanzado una alta capacidad de respuesta de acuerdo a la Escala de Valoración lo cual se ve reflejada en los administrados que realizan sus trámites en la subgerencia de Planeamiento urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

C. ANALISIS DE LA SEGURIDAD**Tabla 21:****SEGURIDAD**

| ITEMS | MEDIA |
|--|--------------|
| Los procesos administrativos cuenta con empleados altamente capacitados que generan credibilidad y confianza | 2.72 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

| | | |
|------------------|----------|--------------------------------|
| | N | Sumatoria de Medias |
| SEGURIDAD | 226 | 2.72 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

Tabla 22:

ESCALA DE VALORACION

| Niveles | Puntajes |
|-----------------|-----------------|
| Mala Seguridad | 1 – 2.5 |
| Buena seguridad | 2.6 – 5 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

INTERPRETACION:

Los resultados de la Tabla N° 19 representa el comportamiento medio de la dimensión “seguridad”. El resultado general obtenido es de 2.72 lo que significa que se ha alcanzado una buena seguridad de acuerdo a la Escala de Valoración lo cual se ve reflejada en los administrados que realizan sus trámites en la subgerencia de Planeamiento urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

D. ANALISIS DE LA EMPATIA

Tabla 23:***EMPATIA***

| ITEMS | MEDIA |
|--|--------------|
| Los procesos administrativos comprenden altamente los deseos del administrado mediante una atención individualizada. | 2.71 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

| | N | Sumatoria de Medias |
|----------------|----------|--------------------------------|
| EMPATIA | 226 | 2.71 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

Tabla 24:***ESCALA DE VALORACION***

| Niveles | Puntajes |
|----------------|-----------------|
| Baja empatía | 1 – 2.5 |
| Alta empatía | 2.6 – 5 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

INTERPRETACION:

Los resultados de la Tabla N° 21 representa el comportamiento medio de la dimensión “Empatía”. El resultado general obtenido es de 2.71 lo que significa que se ha alcanzado una alta empatía de acuerdo a la Escala de Valoración lo cual se ve reflejada en los administrados que realizan sus trámites en la subgerencia de Planeamiento urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

E. ANALISIS DE LOS ELEMENTOS TANGIBLES

Tabla 25:

ELEMENTOS TANGIBLES

| ITEMS | MEDIA |
|--|--------------|
| Los procesos administrativos cuenta con instalaciones físicas, equipo, personal y medios de comunicación altamente adecuados | 3.11 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

| | N | Sumatoria de Medias |
|---------------------|-----|---------------------|
| ELEMENTOS TANGIBLES | 226 | 3.11 |

Fuente: Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano.

Tabla 26:**ESCALA DE VALORACION**

| Niveles | Puntajes |
|---------------------------------|-----------------|
| Inadecuados elementos tangibles | 1 – 2.5 |
| Adecuados elementos tangibles | 2.6 – 5 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano

INTERPRETACION:

Los resultados de la Tabla N°23 representa el comportamiento medio de la dimensión “elementos tangibles”. El resultado general obtenido es de 3.11 lo que significa que se ha alcanzado una utilización adecuada de los elementos tangibles de acuerdo a la Escala de Valoración lo cual se ve reflejada en los administrados que realizan sus trámites en la subgerencia de Planeamiento urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

3.2.4. ANALISIS GENERAL

- ❖ Análisis de la variable calidad de servicio

TABLA 27:

VARIABLE 02: CALIDAD DE SERVICIO

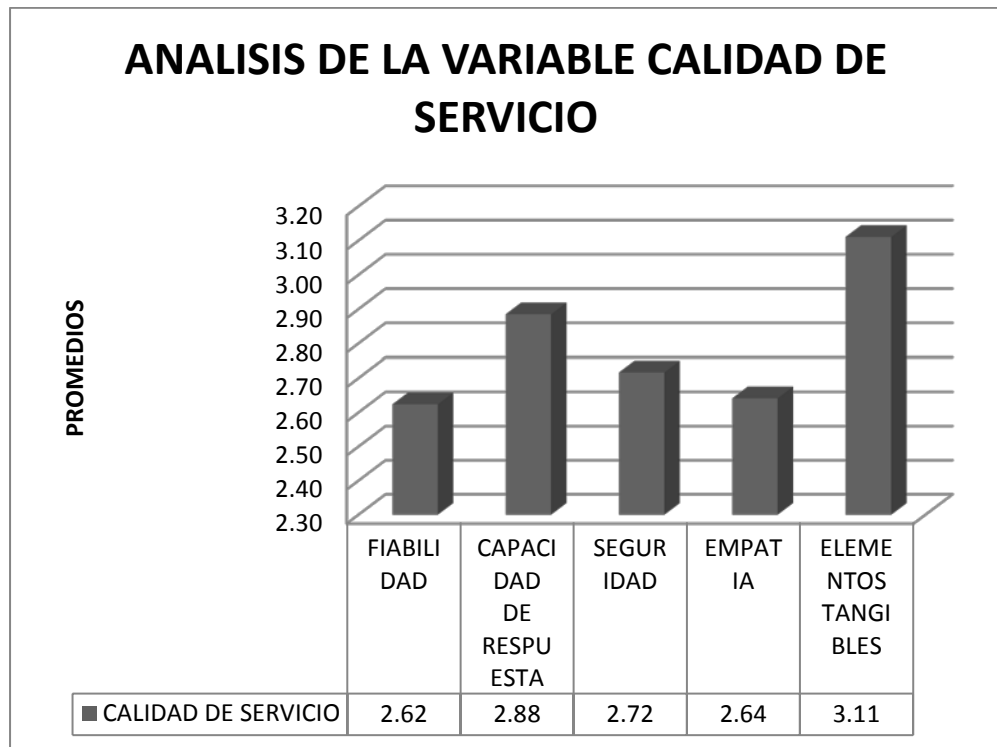
| | N | Sumatoria de Medias | Desviación Típica |
|------------------------|-----|------------------------|----------------------|
| Proceso Administrativo | 226 | 13.97 | 0.20 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano.

Tabla 28:**ESCALA DE VALORACION**

| INDICADORES | ITEMS |
|-----------------------------|---------|
| Mala calidad de servicio | 0 – 8 |
| Regular calidad de servicio | 9 – 16 |
| Buena calidad de servicio | 17 – 25 |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano.

**Figura 14: Calidad de Servicio**

Fuente: Elaboración propia,

INTERPRETACION

Los resultados de la Tabla N°24 representa el comportamiento regular de la variable “Calidad de servicio”. El resultado general obtenido es de 13.97 de acuerdo a la Escala de Valoración, y una desviación típica de 0.20 lo cual se ve reflejada en los administrados que realizan sus trámites en la subgerencia de Planeamiento urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

CAPITULO IV

COMPROBACION DE HIPOTESIS

4.3.COMPROBACION DE HIPOTESIS

4.3.1. VERIFICACION DE HIPOTESIS ESPECIFICAS

4.3.1.1.LA PRIMERA HIPOTESIS ESPECÍFICA

Si los procesos administrativos fomentan la satisfacción del cliente. Entonces los procesos administrativos desarrollados por parte en la Sub Gerencia de

Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, son eficaces.

Para contrastar la primera hipótesis específica el reporte de la tabla N°5 que muestra los resultados relacionados con los procesos administrativos que caracteriza a los administrados de la Subgerencia de planeamiento urbano de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, encontrándose un valor general de 61.18 y una desviación típica de 0.21, al ubicarlo con la Escala de Valoración previamente identificado cae en el intervalo de (00 -63) denominado “Mal empleo de los procesos administrativos”.

Para brindar un nivel de confianza a dichos resultados, se desarrollará la siguiente prueba de hipótesis para la media de las respuestas, de donde:

$H_0 : \mu = 00$ Los procesos administrativos son eficaces.

$H_a : \mu > 00$ Los procesos administrativos no son eficaces.

$\alpha : 5\%$ Nivel de significación

Se procede a reemplazar en la siguiente en la siguiente fórmula, que corresponde a la prueba de hipótesis para la media, cuando la muestra es mayor a 34 personas.

$$Z = \frac{X - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

$$Z = \frac{61.18 - 0}{\frac{0.21}{\sqrt{226}}}$$

Se tiene el valor de $Z=4379.70$

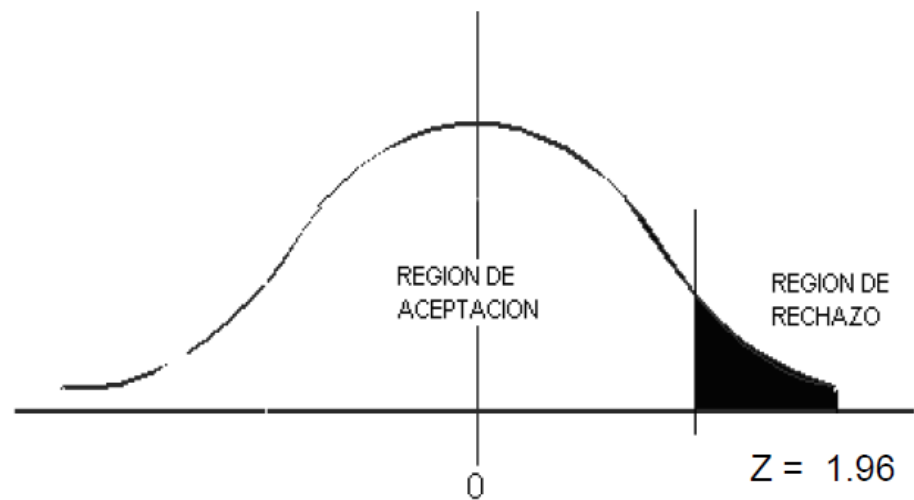


Figura 15: CAMPANA DE GAUSS - PROCESOS ADMINISTRATIVOS

El valor del estadístico Z en tabla al 5% de significancia es de (1.96); y el valor de Z calculado es de 4379.70, el cual cae en la zona de rechazo de la H₀; lo que significa que los procesos administrativos que se presentan en la Subgerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital coronel Gregorio Albarracín Lanchipa no son eficaces con un nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, se procede a RECHAZAR la hipótesis de investigación planteada.

4.3.1.2. VERIFICACION DE LA SEGUNDA HIPOTESIS ESPECÍFICA

Si toda institución pública o privada está orientada a lograr un desarrollo sostenible, entonces la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna es óptima.

Para contrastar la primera hipótesis específica el reporte de la tabla N°5 que muestra los resultados relacionados con la calidad de servicio que manifiestan los

administrados de la Subgerencia de planeamiento urbano de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, encontrándose un valor general de 13.97 y una desviación típica de 0.20, al ubicarlo con la Escala de Valoración previamente identificado cae en el intervalo de (9 -17) denominado “Regular calidad de servicio”.

Para brindar un nivel de confianza a dichos resultados, se desarrollará la siguiente prueba de hipótesis para la media de las respuestas, de donde:

$H_0: \mu = 9$ La calidad de servicio es óptima.

$H_a: \mu > 9$ La calidad de servicio no es óptima.

$\alpha : 5\%$ Nivel de significación

Se procede a reemplazar en la siguiente en la siguiente formula, que corresponde a la prueba de hipótesis para la media, cuando la muestra es mayor a 34 personas.

$$Z = \frac{X - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

$$Z = \frac{13.97 - 0}{\frac{0.20}{\sqrt{226}}}$$

Se tiene el valor de $Z=1050.08$

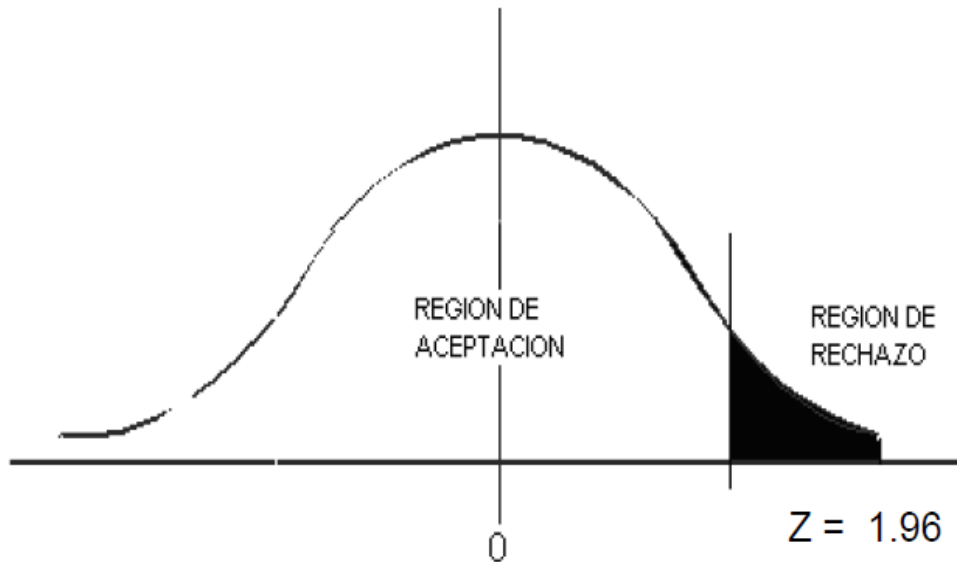


Figura 16: CAMPANA DE GAUSS – CALIDAD DE SERVICIO

El valor del estadístico Z en tabla al 5% de significancia es de (1.96); y el valor de Z calculado es de 1050,08, el cual cae en la zona de rechazo de la H_0 ; lo que significa que la calidad de servicio que se manifiesta en la Subgerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital coronel Gregorio Albarracín Lanchipa no es la óptima con un nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, se procede a RECHAZAR la hipótesis de investigación planteada.

4.3.2. HIPOTESIS GENERAL

H0: Los procesos administrativos no influyen significativamente la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna.

Ha: Los procesos administrativos influyen significativamente la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna.

Para contrastar la hipótesis general se utilizó el estadístico Chi-cuadrado la misma que mide la independencia de las variables en relación a sus indicadores y cuyos resultados se indican en el siguiente cuadro resumen.

Tabla 29:

TABLA DE CONTINGENCIA

| | | | CALIDAD DE SERVICIO (agrupado) | | | Total |
|--|--|--|--------------------------------|-----------------------------|---------------------------|--------|
| | | | Mala calidad de servicio | Regular calidad de servicio | Buena calidad de servicio | |
| PROCESO ADMINISTRATIVO (agrupado) | Malos procesos administrativos | Recuento | 13 | 106 | 5 | 124 |
| | | % dentro de PROCESO ADMINISTRATIVO (agrupado) | 10,5% | 85,5% | 4,0% | 100,0% |
| | | % dentro de CALIDAD DE SERVICIO (agrupado) | 100,0% | 62,4% | 11,6% | 54,9% |
| | | % del total | 5,8% | 46,9% | 2,2% | 54,9% |
| | Regulares procesos administrativos | Recuento | 0 | 62 | 27 | 89 |
| | | % dentro de PROCESO ADMINISTRATIVO (agrupado) | 0,0% | 69,7% | 30,3% | 100,0% |
| | | % dentro de CALIDAD DE SERVICIO (agrupado) | 0,0% | 36,5% | 62,8% | 39,4% |
| | | % del total | 0,0% | 27,4% | 11,9% | 39,4% |
| | Buenos procesos administrativos | Recuento | 0 | 2 | 11 | 13 |
| | | % dentro de PROCESO ADMINISTRATIVO (agrupado) | 0,0% | 15,4% | 84,6% | 100,0% |
| | | % dentro de CALIDAD DE SERVICIO (agrupado) | 0,0% | 1,2% | 25,6% | 5,8% |
| | | % del total | 0,0% | 0,9% | 4,9% | 5,8% |
| Total | Recuento | 13 | 170 | 43 | 226 | |
| | % dentro de PROCESO ADMINISTRATIVO (agrupado) | 5,8% | 75,2% | 19,0% | 100,0% | |
| | % dentro de CALIDAD DE SERVICIO (agrupado) | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | |
| | % del total | 5,8% | 75,2% | 19,0% | 100,0% | |

Fuente: Las Encuestas aplicadas a usuarios de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano.

INTERPRETACION

Como muestran los resultados de la tabla 26; se establece que existe una regular calidad de servicio dado por unos malos procesos administrativos, lo cual apoya a los resultados dados por las otras pruebas estadísticas, que se ve manifestado en la Subgerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, en el 2016.

Tabla 30:***PRUEBAS DE CHI-CUADRADO***

| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
|--|--------------|-----------|---|
| Chi-cuadrado de Pearson | 69,013 | 4 | ,000 |
| | ^a | 4 | ,000 |
| | 69,361 | 1 | ,000 |
| Razón de verosimilitud | 59,679 | | |
| Asociación lineal por lineal | 226 | | |
| N de casos válidos | | | |
| a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,75. | | | |

INTERPRETACION

Como el resultado de 69.013 donde el estadístico, entonces se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alternativa. Lo cual significa que “SI” existe relación de dependencia mínima entre los procesos administrativos y calidad de servicio de la Subgerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa en el 2016, con un nivel de confianza del 95%.

Tabla 31:

MEDIDAS SIMETRICAS

| | | Valor | Error estandarizado asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
|--|-------------------------------------|-------|---|---------------------------|--------------------------|
| Nominal por Nominal | Phi | ,553 | | | ,000 |
| | V de Cramer | ,391 | | | ,000 |
| | Coefficiente de contingencia | ,484 | | | ,000 |
| Intervalo por intervalo | R de Pearson | ,515 | ,046 | 8,992 | ,000 ^c |
| Ordinal por ordinal | Correlación de Spearman | ,499 | ,047 | 8,614 | ,000 ^c |
| N de casos válidos | | 226 | | | |
| a. No se presupone la hipótesis nula. | | | | | |
| b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula. | | | | | |
| c. Se basa en aproximación normal. | | | | | |

INTERPRETACION

El coeficiente PHI es de 0.553 y una significancia igual a 0.00, menos a 0.5 por lo que se rechaza la hipótesis nula, es así que: Los procesos administrativos influyen mínimamente en la calidad de servicio de la Subgerencia de planeamiento urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín, del año 2016.

En cuanto a la V de Cramer existe una dependencia mínima, dado a que el resultado es 0.391, entre los procesos administrativos y la calidad de servicio

de la Subgerencia de planeamiento urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín, del año 2016.

CONCLUSIONES

- El nivel de influencia de los procesos administrativos tienen un nivel regular en cuanto a la planificación, organización, dirección y control; por la falta de elementos de gestión actualizados con los que no cuenta la subgerencia de planeamiento urbano de la Gerencia de Desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa que influye en la calidad de servicio, es decir en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles no son los adecuados por la falta de implementación así como el capital humano encargado de desarrollar dichas funciones, todo ello relacionado con su influencia por la variable independiente.
- Los colaboradores de la Subgerencia de Planeamiento urbano de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital coronel Gregorio Albarracín al realizar dentro de sus funciones la planificación, organización, dirección y control con las herramientas que cuentan encontrándose estas desactualizadas o no acordes a los requerimientos actuales.
- En cuanto a la calidad de servicio de la Sub gerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín Lanchipa, se analizó la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles no son desarrollados integralmente dado a que los procesos administrativos no están claramente definidos ni actualizados a la realidad.

RECOMENDACIONES

- Las instituciones públicas y privadas deben mejorar sus procesos administrativos en cada uno de sus cuatro pilares como es la planificación, organización, dirección y control ya que de esa manera se podrá ofrecer un mejor servicio a cada uno de los administrados que acuden a realizar sus trámites.
- Se debe actualizar constantemente los instrumentos encargados de lograr un buen proceso administrativo, ya que debido a eso se garantizará un buen servicio, dado a que constantemente hay rotación de personal lo que no permite afianzarse correctamente a sus funciones si no se cuenta con manuales ni instrumentos de gestión actuales.
- La fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles demuestran la calidad de un servicio es por ello que los colaboradores deben fomentarlo con los administrados, pero solo se podrá hacer si cuentan con los instrumentos de gestión adecuados.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Cueva y Oporto (2016). Factores que influyen en el incremento del índice de clientes no atendidos en la Sociedad Eléctrica Del Sur Oeste S.A. (Tesis). Universidad de Tarapacá Escuela universitaria de administración y negocios. Magister en Dirección de Empresas-MBA.
- Pablo, V. (2008.Pag.14). “Elaboración de un Manual de Procedimientos para el manejo de documentos de Trazabilidad de los materiales de Aviación en la Sección de logística del centro de investigación y Desarrollo FAE”. (Tesis). Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico. Latacunga - Ecuador
- Dario.H. (2008). “Principios de Administración”. Importancia de un proceso administrativo, Editorial, Empresa Instituto Tecnológico Metropolitano ITM, fecha de publicación (2008)
- Juan, C. (2008).” “Gestión de Procesos con Responsabilidad Social”. Editorial, Empresa Editorial Evolución S.A, fecha de publicación (2008)
- Paramo, B. (2013.Pag.18), “Propuesta de Elaboración de un Manual de Control Interno Basado en el Modelo Coco; y evaluación de la Gestión Operativa, al Centro Comercial La Playa Megastore, ubicado en la ciudad de Azogues, en la Provincia de Cañar, Año 2013” (Tesis). Universidad Politécnica SALESIANA – Ecuador (2013)

Isabel L. (2012, pag.4), “Diagnostico y Propuesta de Mejora de Calidad en el Servicio de una Empresa de Unidades de Energía Eléctrica Ininterrumpida”. (Tesis). Universidad Iberoamericana. México (2012)

Directiva N° 002-77-INAP/DNR, denominada NORMAS PARA LA FORMULACION DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS CON ENTIDADES PUBLICAS, aprobado con la Resolución Jefatural N° 059-077- INAP/DNR.

Pedro, V. (2011, p.28). “Propuesta de mejora en la Calidad en el Servicio para el Departamento de Recepción en un Hotel de Gran Turismo” (Tesis). Escuela Politécnica del Ejercito del Ecuador. (2011)

Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa – MDCGAL – (2016), Gerencia de Desarrollo Urbano –Base de datos 2016 – Sub Gerencia de Planeamiento Urbano (SGPU)

López. P, (2013, p.8), “Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente”. Editorial, Empresa El Buzón de Pacioli, fecha de publicación (2013)

Gnoth, J. (1999). Tourism expectation formation: the case of campervan tourists in New Zealand. En: Pizam, A. & Mansfeld, Y. (eds). Consumer Behaviour in Travel and Tourism. New York: The Haworth Press.

Gnoth, J. (1997). Tourism motivation and expectation formation. Annals of Tourism Research, 24 (2), pp.283-304.

Najul Godoy, Jenny. El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio.

Observatorio Laboral Revista Venezolana Vol. 4, N° 8, julio-diciembre, 2011: 23-35 Universidad de Carabobo ISSN: 1856-9099 Universidad Central de Venezuela.
P. 27

Navarro, I.(2005). Diseño, desarrollo y validación de una herramienta de formación “online” para la aplicación de Metodología.

Najul G, Jenny. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio.

Observatorio Laboral Revista Venezolana Vol. 4, N° 8, julio-diciembre, 2011: 23-35 Universidad de Carabobo ISSN: 1856-9099 Universidad Central de Venezuela.
P. 27

Mayo, E, (1949). Teoría de las relaciones humanas, Editorial Ariel S. A. España.1991.p.160

Manual de organización y funciones (MOF) de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

Lean (1970), Manufacturing y Value Stream Mapping, en pymes

Lira M. (2009 p.22) ¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente? Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes. México.

UNESCO, Nomenclatura Internacional de Clasificación de las Ciencias de la UNESCO,
Consultado el 10 de octubre del 2016 de: <http://www.et.bs.ehu.es/varios/unesco.htm>

UNESCO (2007), Tecnologías de apoyo, <http://www>.

Consultado el 10 de noviembre del 2016 de:

https://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADas_de_apoyo

Thomas, R, Dutra, A. (2002).de su libro Geeks and Geezers, publicado en Harvard Business,
pp.83-204.

Torres, E (1958)Revista de opinión de la Escuela de Negocios, Universidad

De Chile, pp.15-19. www.opinno.com/es/.../en-que-consiste-la-metodologia-lean-startup.

Vroom, V. (1964,) Teorías de la expectativa de Vroom y fundamentos de la organización de personal, (Tesis Licenciatura).Universidad de Chile. consultado el 10 de noviembre del 2016 de: <https://erandiramirez.wordpress.com/teoria-de-las-expectativas-de-vroom/Victor>.

Blandez Ricalde, M. d. (2014). *Proceso Administrativo* . Estado de Mexico: UNID.

Carrasco Fernandez, S. (2017). *Servicios de atención comercial* . España: Parainfo S.A.

Llonch, Juan y Tena, Joaquin. (1989). *Dirección Comercial*. Madrid: Cultura S.A.

FUENTES DE INTERNET

Chiavenato, I (2006) *Introducción a la Teoría General de la Administración*

consultado el 14 de julio del 2017 de:

<https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7ma-edicion-idalberto-chiavenato.pdf>

López. P, (2013). *Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente*

consultado el 10 de Enero del 2016 de:

<https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi43N2bw57VAhUHZCYKHQYSD6YQFgghMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.itson.mx%2Fpublicaciones%2Fpacioli%2FDocuments%2Fno82%2FPacioli-82.pdf&usg=AFQjCNGHG1Lm-rfgt2jvJWbu1726dNFoxg>.

Matías, (2011). *Ventajas y desventajas de un Sistema de Gestión de Calidad.*

La Habana, noviembre 2004. Consultado el 20 de octubre del 2016 de;

<https://es.scribd.com/doc/68382538/Ventajas-y-desventajas-de-un-Sistema-de-Gestion-de-Calidad>

Castel, Jaime. El capital humano, clave para la excelencia en la atención al cliente.

Consultado el 03 de Marzo del 2017 de

<http://www.konectablog.com/el-capital-humano-clave-para-la-excelencia-en-la-atencion-al-cliente/>

Crece negocios. Cómo brindar un buen servicio o atención al cliente.

Consultado el 12 de enero del 2017 de:

<http://www.crecenegocios.com/como-brindar-un-buen-servicio-o-atencion-al-cliente/>

Daniel Tigani. (2006), *Excelencia en Servicio, Dimensiones, niveles de calidad de Servicio*. Consultado el 03 de febrero del 2017 de:

https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwim79XxZ7VAhUBgCYKHaNSAW0QFgghMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.laqi.org%2Fpdf%2Flibros_coaching%2FExcelencia%2Ben%2BServicio.pdf&usg=AFQjCNGw9rjC2vuXE_Leq53SeF5dXIQ_Cw

Osorio Villa, Gustavo. *Fundación Foros*. Medellín Colombia 2012. Consultado el 20 de noviembre del 2016 de:

<http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/Biblioteca/memorias/hablemos-de-negocios-servicio-al-cliente.pdf>.

Panto Empresa, *Ocho Fundamentos Del Servicio De Atención Al Cliente*.

Consultado el 2 de noviembre del 2016 de:

<http://pantoempresa.blogspot.pe/2011/02/8-fundamentos-del-servicio-de-atencion.html>

David. G (2016) profesor de Marketing de la Universidad de harvard publicó el artículo titulado, *Los 5 niveles de servicio y la consecuente reacción del cliente*. Consultado el 14 de junio de 2017 de:

<http://bienpensado.com/5-niveles-de-servicio/>

Parro.D (2017). *Diccionario de Arquitectura y Construcción*. Definiciones y Traducciones.

Informe sobre Definición de licencia para construcción y conceptos relacionados.

Consultado el 15 de enero del 2017 de: <http://www.parro.com.ar/definicion-de-licencia+para+construcci%F3n>

es.wikipedia.org (2014). *Diseño para todos en Tecnologías de la Información y la*

Comunicación.

Consultado el 10 de noviembre del 2016 de:

[https://es.wikipedia.org/wiki/Dise%C3%B1o_para_todos_\(TIC\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Dise%C3%B1o_para_todos_(TIC))

ANEXOS

ANEXO 01: FOTOS OFICINA SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO – MDCGAL – 2017



ANEXO 02: TRAMITES DE PLANEAMIENTO URBANO – MDCGAL 2017

MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO

CERTIFICADO DE PARAMETROS URBANISTICOS Y EDIFICATORIOS

N° 13 -2017-GDU/MDCGAL
Ley 29090 D.S. N° 008-2013-VIVIENDA

LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA A TRAVES DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO, SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO.

CERTIFICA:
Que el terreno del cual se solicita Certificado de Parámetros Urbanísticos y Edificatorios, se sitúa en un área de 771.40 m², ubicado en el Asentamiento Humano Asociación de Vivienda Vista Alegre Mz. 50 Lote 1, Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Provincia y Región de Tacna, para el Proyecto: "CREACION Y MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE ATENCION DE EMERGENCIAS DE LA COMPANIA DE BOMBEROS N° 123 EN LA JUNTA VEGINAL VISTA ALEGRE DISTRITO CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA - TACNA - TACNA".

Que de acuerdo al Plan de Desarrollo Urbano de la Ciudad de Tacna 2015 - 2025 - PDU Aprobado con Ordenanza Municipal N°0019 - 15 -MPT de fecha 27 de agosto del 2015, el terreno se encuentra regulado por las siguientes normas:

PARAMETROS URBANISTICOS DEL TERRENO:

| USO DEL SUELO | TIPOLOGIA DE EDIFICACION | DENOMINACION | LOTE MINIMO | | | | ANILLO LIBRE | ESTACIONAMIENTO | USOS COMPATIBLES |
|----------------------------------|---|--------------|-------------|----------------|-------|-------|--------------|---|------------------|
| | | | Hab./Ha. | m ² | m | m | | | |
| ZONA DE RECREACION PUBLICA (ZRP) | Edificios de recreación pública, zonas verdes, parques, campos deportivos, juegos infantiles y similares. | | 3 (*) | 1 (*) | 1 (*) | 1 (*) | 1 (*) | R2, R3, R4, R5, R6, R7, R8, R9, R10, C1, C2, C3, C4, C5, C6, C7, C8, C9, C10, C11, C12, C13, C14, C15, C16, C17, C18, C19, C20, C21, C22, C23, C24, C25, C26, C27, C28, C29, C30, C31, C32, C33, C34, C35, C36, C37, C38, C39, C40, C41, C42, C43, C44, C45, C46, C47, C48, C49, C50, C51, C52, C53, C54, C55, C56, C57, C58, C59, C60, C61, C62, C63, C64, C65, C66, C67, C68, C69, C70, C71, C72, C73, C74, C75, C76, C77, C78, C79, C80, C81, C82, C83, C84, C85, C86, C87, C88, C89, C90, C91, C92, C93, C94, C95, C96, C97, C98, C99, C100, C101, C102, C103, C104, C105, C106, C107, C108, C109, C110, C111, C112, C113, C114, C115, C116, C117, C118, C119, C120, C121, C122, C123, C124, C125, C126, C127, C128, C129, C130, C131, C132, C133, C134, C135, C136, C137, C138, C139, C140, C141, C142, C143, C144, C145, C146, C147, C148, C149, C150, C151, C152, C153, C154, C155, C156, C157, C158, C159, C160, C161, C162, C163, C164, C165, C166, C167, C168, C169, C170, C171, C172, C173, C174, C175, C176, C177, C178, C179, C180, C181, C182, C183, C184, C185, C186, C187, C188, C189, C190, C191, C192, C193, C194, C195, C196, C197, C198, C199, C200, C201, C202, C203, C204, C205, C206, C207, C208, C209, C210, C211, C212, C213, C214, C215, C216, C217, C218, C219, C220, C221, C222, C223, C224, C225, C226, C227, C228, C229, C230, C231, C232, C233, C234, C235, C236, C237, C238, C239, C240, C241, C242, C243, C244, C245, C246, C247, C248, C249, C250, C251, C252, C253, C254, C255, C256, C257, C258, C259, C260, C261, C262, C263, C264, C265, C266, C267, C268, C269, C270, C271, C272, C273, C274, C275, C276, C277, C278, C279, C280, C281, C282, C283, C284, C285, C286, C287, C288, C289, C290, C291, C292, C293, C294, C295, C296, C297, C298, C299, C300, C301, C302, C303, C304, C305, C306, C307, C308, C309, C310, C311, C312, C313, C314, C315, C316, C317, C318, C319, C320, C321, C322, C323, C324, C325, C326, C327, C328, C329, C330, C331, C332, C333, C334, C335, C336, C337, C338, C339, C340, C341, C342, C343, C344, C345, C346, C347, C348, C349, C350, C351, C352, C353, C354, C355, C356, C357, C358, C359, C360, C361, C362, C363, C364, C365, C366, C367, C368, C369, C370, C371, C372, C373, C374, C375, C376, C377, C378, C379, C380, C381, C382, C383, C384, C385, C386, C387, C388, C389, C390, C391, C392, C393, C394, C395, C396, C397, C398, C399, C400, C401, C402, C403, C404, C405, C406, C407, C408, C409, C410, C411, C412, C413, C414, C415, C416, C417, C418, C419, C420, C421, C422, C423, C424, C425, C426, C427, C428, C429, C430, C431, C432, C433, C434, C435, C436, C437, C438, C439, C440, C441, C442, C443, C444, C445, C446, C447, C448, C449, C450, C451, C452, C453, C454, C455, C456, C457, C458, C459, C460, C461, C462, C463, C464, C465, C466, C467, C468, C469, C470, C471, C472, C473, C474, C475, C476, C477, C478, C479, C480, C481, C482, C483, C484, C485, C486, C487, C488, C489, C490, C491, C492, C493, C494, C495, C496, C497, C498, C499, C500, C501, C502, C503, C504, C505, C506, C507, C508, C509, C510, C511, C512, C513, C514, C515, C516, C517, C518, C519, C520, C521, C522, C523, C524, C525, C526, C527, C528, C529, C530, C531, C532, C533, C534, C535, C536, C537, C538, C539, C540, C541, C542, C543, C544, C545, C546, C547, C548, C549, C550, C551, C552, C553, C554, C555, C556, C557, C558, C559, C560, C561, C562, C563, C564, C565, C566, C567, C568, C569, C570, C571, C572, C573, C574, C575, C576, C577, C578, C579, C580, C581, C582, C583, C584, C585, C586, C587, C588, C589, C590, C591, C592, C593, C594, C595, C596, C597, C598, C599, C600, C601, C602, C603, C604, C605, C606, C607, C608, C609, C610, C611, C612, C613, C614, C615, C616, C617, C618, C619, C620, C621, C622, C623, C624, C625, C626, C627, C628, C629, C630, C631, C632, C633, C634, C635, C636, C637, C638, C639, C640, C641, C642, C643, C644, C645, C646, C647, C648, C649, C650, C651, C652, C653, C654, C655, C656, C657, C658, C659, C660, C661, C662, C663, C664, C665, C666, C667, C668, C669, C670, C671, C672, C673, C674, C675, C676, C677, C678, C679, C680, C681, C682, C683, C684, C685, C686, C687, C688, C689, C690, C691, C692, C693, C694, C695, C696, C697, C698, C699, C700, C701, C702, C703, C704, C705, C706, C707, C708, C709, C710, C711, C712, C713, C714, C715, C716, C717, C718, C719, C720, C721, C722, C723, C724, C725, C726, C727, C728, C729, C730, C731, C732, C733, C734, C735, C736, C737, C738, C739, C740, C741, C742, C743, C744, C745, C746, C747, C748, C749, C750, C751, C752, C753, C754, C755, C756, C757, C758, C759, C760, C761, C762, C763, C764, C765, C766, C767, C768, C769, C770, C771, C772, C773, C774, C775, C776, C777, C778, C779, C780, C781, C782, C783, C784, C785, C786, C787, C788, C789, C790, C791, C792, C793, C794, C795, C796, C797, C798, C799, C800, C801, C802, C803, C804, C805, C806, C807, C808, C809, C810, C811, C812, C813, C814, C815, C816, C817, C818, C819, C820, C821, C822, C823, C824, C825, C826, C827, C828, C829, C830, C831, C832, C833, C834, C835, C836, C837, C838, C839, C840, C841, C842, C843, C844, C845, C846, C847, C848, C849, C850, C851, C852, C853, C854, C855, C856, C857, C858, C859, C860, C861, C862, C863, C864, C865, C866, C867, C868, C869, C870, C871, C872, C873, C874, C875, C876, C877, C878, C879, C880, C881, C882, C883, C884, C885, C886, C887, C888, C889, C890, C891, C892, C893, C894, C895, C896, C897, C898, C899, C900, C901, C902, C903, C904, C905, C906, C907, C908, C909, C910, C911, C912, C913, C914, C915, C916, C917, C918, C919, C920, C921, C922, C923, C924, C925, C926, C927, C928, C929, C930, C931, C932, C933, C934, C935, C936, C937, C938, C939, C940, C941, C942, C943, C944, C945, C946, C947, C948, C949, C950, C951, C952, C953, C954, C955, C956, C957, C958, C959, C960, C961, C962, C963, C964, C965, C966, C967, C968, C969, C970, C971, C972, C973, C974, C975, C976, C977, C978, C979, C980, C981, C982, C983, C984, C985, C986, C987, C988, C989, C990, C991, C992, C993, C994, C995, C996, C997, C998, C999, C1000, C1001, C1002, C1003, C1004, C1005, C1006, C1007, C1008, C1009, C1010, C1011, C1012, C1013, C1014, C1015, C1016, C1017, C1018, C1019, C1020, C1021, C1022, C1023, C1024, C1025, C1026, C1027, C1028, C1029, C1030, C1031, C1032, C1033, C1034, C1035, C1036, C1037, C1038, C1039, C1040, C1041, C1042, C1043, C1044, C1045, C1046, C1047, C1048, C1049, C1050, C1051, C1052, C1053, C1054, C1055, C1056, C1057, C1058, C1059, C1060, C1061, C1062, C1063, C1064, C1065, C1066, C1067, C1068, C1069, C1070, C1071, C1072, C1073, C1074, C1075, C1076, C1077, C1078, C1079, C1080, C1081, C1082, C1083, C1084, C1085, C1086, C1087, C1088, C1089, C1090, C1091, C1092, C1093, C1094, C1095, C1096, C1097, C1098, C1099, C1100, C1101, C1102, C1103, C1104, C1105, C1106, C1107, C1108, C1109, C1110, C1111, C1112, C1113, C1114, C1115, C1116, C1117, C1118, C1119, C1120, C1121, C1122, C1123, C1124, C1125, C1126, C1127, C1128, C1129, C1130, C1131, C1132, C1133, C1134, C1135, C1136, C1137, C1138, C1139, C1140, C1141, C1142, C1143, C1144, C1145, C1146, C1147, C1148, C1149, C1150, C1151, C1152, C1153, C1154, C1155, C1156, C1157, C1158, C1159, C1160, C1161, C1162, C1163, C1164, C1165, C1166, C1167, C1168, C1169, C1170, C1171, C1172, C1173, C1174, C1175, C1176, C1177, C1178, C1179, C1180, C1181, C1182, C1183, C1184, C1185, C1186, C1187, C1188, C1189, C1190, C1191, C1192, C1193, C1194, C1195, C1196, C1197, C1198, C1199, C1200, C1201, C1202, C1203, C1204, C1205, C1206, C1207, C1208, C1209, C1210, C1211, C1212, C1213, C1214, C1215, C1216, C1217, C1218, C1219, C1220, C1221, C1222, C1223, C1224, C1225, C1226, C1227, C1228, C1229, C1230, C1231, C1232, C1233, C1234, C1235, C1236, C1237, C1238, C1239, C1240, C1241, C1242, C1243, C1244, C1245, C1246, C1247, C1248, C1249, C1250, C1251, C1252, C1253, C1254, C1255, C1256, C1257, C1258, C1259, C1260, C1261, C1262, C1263, C1264, C1265, C1266, C1267, C1268, C1269, C1270, C1271, C1272, C1273, C1274, C1275, C1276, C1277, C1278, C1279, C1280, C1281, C1282, C1283, C1284, C1285, C1286, C1287, C1288, C1289, C1290, C1291, C1292, C1293, C1294, C1295, C1296, C1297, C1298, C1299, C1300, C1301, C1302, C1303, C1304, C1305, C1306, C1307, C1308, C1309, C1310, C1311, C1312, C1313, C1314, C1315, C1316, C1317, C1318, C1319, C1320, C1321, C1322, C1323, C1324, C1325, C1326, C1327, C1328, C1329, C1330, C1331, C1332, C1333, C1334, C1335, C1336, C1337, C1338, C1339, C1340, C1341, C1342, C1343, C1344, C1345, C1346, C1347, C1348, C1349, C1350, C1351, C1352, C1353, C1354, C1355, C1356, C1357, C1358, C1359, C1360, C1361, C1362, C1363, C1364, C1365, C1366, C1367, C1368, C1369, C1370, C1371, C1372, C1373, C1374, C1375, C1376, C1377, C1378, C1379, C1380, C1381, C1382, C1383, C1384, C1385, C1386, C1387, C1388, C1389, C1390, C1391, C1392, C1393, C1394, C1395, C1396, C1397, C1398, C1399, C1400, C1401, C1402, C1403, C1404, C1405, C1406, C1407, C1408, C1409, C1410, C1411, C1412, C1413, C1414, C1415, C1416, C1417, C1418, C1419, C1420, C1421, C1422, C1423, C1424, C1425, C1426, C1427, C1428, C1429, C1430, C1431, C1432, C1433, C1434, C1435, C1436, C1437, C1438, C1439, C1440, C1441, C1442, C1443, C1444, C1445, C1446, C1447, C1448, C1449, C1450, C1451, C1452, C1453, C1454, C1455, C1456, C1457, C1458, C1459, C1460, C1461, C1462, C1463, C1464, C1465, C1466, C1467, C1468, C1469, C1470, C1471, C1472, C1473, C1474, C1475, C1476, C1477, C1478, C1479, C1480, C1481, C1482, C1483, C1484, C1485, C1486, C1487, C1488, C1489, C1490, C1491, C1492, C1493, C1494, C1495, C1496, C1497, C1498, C1499, C1500, C1501, C1502, C1503, C1504, C1505, C1506, C1507, C1508, C1509, C1510, C1511, C1512, C1513, C1514, C1515, C1516, C1517, C1518, C1519, C1520, C1521, C1522, C1523, C1524, C1525, C1526, C1527, C1528, C1529, C1530, C1531, C1532, C1533, C1534, C1535, C1536, C1537, C1538, C1539, C1540, C1541, C1542, C1543, C1544, C1545, C1546, C1547, C1548, C1549, C1550, C1551, C1552, C1553, C1554, C1555, C1556, C1557, C1558, C1559, C1560, C1561, C1562, C1563, C1564, C1565, C1566, C1567, C1568, C1569, C1570, C1571, C1572, C1573, C1574, C1575, C1576, C1577, C1578, C1579, C1580, C1581, C1582, C1583, C1584, C1585, C1586, C1587, C1588, C1589, C1590, C1591, C1592, C1593, C1594, C1595, C1596, C1597, C1598, C1599, C1600, C1601, C1602, C1603, C1604, C1605, C1606, C1607, C1608, C1609, C1610, C1611, C1612, C1613, C1614, C1615, C1616, C1617, C1618, C1619, C1620, C1621, C1622, C1623, C1624, C1625, C1626, C1627, C1628, C1629, C1630, C1631, C1632, C1633, C1634, C1635, C1636, C1637, C1638, C1639, C1640, C1641, C1642, C1643, C1644, C1645, C1646, C1647, C1648, C1649, C1650, C1651, C1652, C1653, C1654, C1655, C1656, C1657, C1658, C1659, C1660, C1661, C1662, C1663, C1664, C1665, C1666, C1667, C1668, C1669, C1670, C1671, C1672, C1673, C1674, C1675, C1676, C1677, C1678, C1679, C1680, C1681, C1682, C1683, C1684, C1685, C1686, C1687, C1688, C1689, C1690, C1691, C1692, C1693, C1694, C1695, C1696, C1697, C1698, C1699, C1700, C1701, C1702, C1703, C1704, C1705, C1706, C1707, C1708, C1709, C1710, C1711, C1712, C1713, C1714, C1715, C1716, C1717, C1718, C1719, C1720, C1721, C1722, C1723, C1724, C1725, C1726, C1727, C1728, C1729, C1730, C1731, C1732, C1733, C1734, C1735, C1736, C1737, C1738, C1739, C1740, C1741, C1742, C1743, C1744, C1745, C1746, C1747, C1748, C1749, C1750, C1751, C1752, C1753, C1754, C1755, C1756, C1757, C1758, C1759, C1760, C1761, C1762, C1763, C1764, C1765, C1766, C1767, C1768, C1769, C1770, C1771, C1772, C1773, C1774, C1775, C1776, C1777, C1778, C1779, C1780, C1781, C1782, C1783, C1784, C1785, C1786, C1787, C1788, C1789, C1790, C1791, C1792, C1793, C1794, C1795, C1796, C1797, C1798, C1799, C1800, C1801, C1802, C1803, C1804, C1805, C1806, C1807, C1808, C1809, C1810, C1811, C1812, C1813, C1814, C1815, C1816, C1817, C1818, C1819, C1820, C1821, C1822, C1823, C1824, C1825, C1826, C1827, C1828, C1829, C1830, C1831, C1832, C1833, C1834, C1835, C1836, C1837, C1838, C1839, C1840, C1841, C1842, C1843, C1844, C1845, C1846, C1847, C1848, C1849, C1850, C1851, C1852, C1853, C1854, C1855, C1856, C1857, C1858, C1859, C1860, C1861, C1862, C1863, C1864, C1865, C1866, C1867, C1868, C1869, C1870, C1871, C1872, C1873, C1874, C1875, C1876, C1877, C1878, C1879, C1880, C1881, C1882, C1883, C1884, C1885, C1886, C1887, C1888, C1889, C1890, C1891, C1892, C1893, C1894, C1895, C1896, C1897, C1898, C1899, C1900, C1901, C1902, C1903, C1904, C1905, C1906, C1907, C1908, C1909, C1910, C1911, C1912, C1913, C1914, C1915, C1916, C1917, C1918, C1919, C1920, C1921, C1922, C1923, C1924, C1925, C1926, C1927, C1928, C1929, C1930, C1931, C1932, C1933, C1934, C1935, C1936, C1937, C1938, C1939, C1940, C1941, C1942, C1943, C1944, C1945, C1946, C1947, C1948, C1949, C1950, C1951, C1952, C1953, C1954, C1955, C1956, C1957, C1958, C1959, C1960, C1961, C1962, C1963, C1964, C1965, C1966, C1967, C1968, C1969, C1970, C1971, C1972, C1973, C1974, C1975, C1976, C1977, C1978, C1979, C1980, C1981, C1982, C1983, C1984, C1985, C1986, C1987, C1988, C1989, C1990, C1991, C1992, C1993, C1994, C1995, C1996, C1997, C1998, C1999, C2000, C2001, C2002, C2003, C2004, C2005, C2006, C2007, C2008, C2009, C2010, C2011, C2012, C2013, C2014, C2015, C2016, C2017, C2018, C2019, C2020, C2021, C2022, C2023, C2024, C2025, C2026, C2027, C2028, C2029, C2030, C2031, C2032, C2033, C2034, C2035, C2036, C2037, C2038, C2039, C2040, C2041, C2042, C2043, C2044, C2045, C2046, C2047, C2048, C2049, C2050, C2051, C2052, C2053, C2054, C2055, C2056, C2057, C2058, C2059, C2060, C2061, C2062, C2063, C2064, C2065, C2066, C2067, C2068, C2069, C2070, C2071, C2072, C2073, C2074, C2075, C2076, C2077, C2078, C2079, C2080, C2081, C2082, C2083, C2084, C2085, C2086, C2087, C2088, C2089, C2090, C2091, C2092, C2093, C2094, C2095, C2096, C2097, C2098, C2099, C2100, C2101, C2102, C2103, C2104, C | |

ANEXO C: Constancia de Posesión



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

CONSTANCIA DE POSESIÓN

N° 70 - 2017-SGPU-GDU/MDCGAL

LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA A TRAVÉS DE LA SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO.

HACE CONSTAR:

Que, Doña **RINA DEL AGUILA CORAL** identificado con DNI N° 44126989, ejerce la posesión en forma pública, pacífica y permanente sobre el predio ubicado en Lote 21 Manzana Y de Asociación de Vivienda José Abelardo Quiñones del Sur de Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, con la siguiente descripción física:

CUADRO DE LINDEROS ÁREA Y PERÍMETRO

| LADOS | DISTANCIAS | LINDEROS |
|-------------|------------|---------------------------|
| FRENTE | 9.33 ML | CALLE LUIS BANCHERO ROSSI |
| DERECHA | 19.82 ML | CON MZA. Y, LOTE N° 22 |
| B IZQUIERDA | 20.11 ML | CON MZA. Y, LOTE N° 20 |
| FONDO | 9.32 ML | CON MZA. Y, LOTE N° 10 |
| ÁREA | 186.10 M2 | |
| PERÍMETRO | 58.58 ML | |

Se otorga la presente constancia de posesión para el proceso de factibilidad de servicios básicos a que se refiere el Art. 24 de la Ley N° 28687 "Ley de Desarrollo y complementaria de formalización de la propiedad informal, acceso al suelo y dotación de servicios básicos", EL MISMO QUE NO CONSTITUYE RECONOCIMIENTO ALGUNO QUE ACREDITE EL DERECHO DE PROPIEDAD DE SU TITULAR.

De conformidad con el último párrafo del Art. 28 del Reglamento de Títulos II y III de la Ley 28687, este documento tendrá vigencia hasta hacer efectiva la instalación de los servicios básicos en el inmueble descrito en el este documento.

Tacna, Distrito Coronel, Gregorio Albarracín Lanchipa, 21 de setiembre del 2017

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA


ARQ. PEDRO D. ALVARO CALUMANI
SUB GERENTE DE PLANEAMIENTO URBANO

Rosachela S
44126989
22-09-17

C.c. Arch.


Página 1 de 1

ANEXO E: Resolución de Sub División de Lote



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA
CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE DESARROLLO URBANO
N° 3212017 - GDU / MDCGAL

Distrito Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa.

VISTO:

El expediente N° 471532, de fecha 25 de Noviembre del 2016, seguido por la MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, representada por su Alcalde, **LUIS RAMON TORRES ROBLEDO**, identificado con DNI N° 00428265, solicitando la **SUBDIVISION DE LOTE URBANO SIN OBRAS**, del predio inscrito ante la SUNARP con Partida Electrónica N° **P20065232** con un área de **5338.27 m2**, ubicado en la Habilitación Urbana PROMUVI VINANI IV Mz. 393 Sub Lote 1A, Distrito Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, Provincia y Departamento de Tacna.

CONSIDERANDO:

Que, con Informe Técnico N° 158-2017-PDAC-SGPU-GDU/MDCGAL de fecha 21 de Junio del 2017 de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano, se establece que el expediente cumple con los parámetros establecidos en el D.S. N° 008-2013 modificado con el D.S. N° 012-2013-VIVIENDA de fecha 03 de Octubre del 2013, modificado con el D.S. N° 014-2015-VIVIENDA de fecha 28 de Agosto del 2015, modificado con el D.S. N° 009-2016-VIVIENDA de fecha 23 de Julio 2016, en el cual se Aprueba el Reglamento de Licencias de Habilitación Urbana y Licencias de Edificación, Ley N° 29090.

Que de conformidad con la Constitución Política del Estado, Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, el Reglamento Nacional de Edificaciones, Ley N° 29090, Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones, en uso de las facultades conferidas mediante Decreto de Alcaldía N° 004-2008-MDCGAL, con el visto bueno de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano, Gerencia de Desarrollo Urbano.

Que, mediante Resolución de Gerencia Municipal N° 100-2017-GM/MDCGAL, de fecha 22 de Febrero del 2017, se designa a partir del 22 de Febrero en el cargo de Gerente de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa a la **Arq. DEYSI LIZ QUISPE MEDINA**.

Que de conformidad con la Constitución Política del Estado, Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, Reglamento de Organización y Funciones - ROF, Reglamento Nacional de Edificaciones, Ley N° 29090, Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones, Decreto Supremo N°008-2013 VIVIENDA, y sus Modificaciones, Decreto Legislativo N°1225 y en uso de las facultades conferidas, con el visto bueno de la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano, Gerencia de Desarrollo Urbano.

SE RESUELVE:

Artículo Primero: Autorizar la **SUBDIVISION DE LOTE URBANO SIN OBRAS** del predio ubicado en la Habilitación Urbana PROMUVI VINANI IV Mz. 393 Sub Lote 1A, Distrito Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, Provincia y Departamento de Tacna, inscrito en la Partida N° P20065232 de los Registros Públicos, con un área de **5338.27 m2**, a favor de la **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA**.

Las características de los Sub Lotes resultantes figuran en la Memoria Descriptiva y Plano signado con N° 016-2017-GDU/MDCGAL y son las siguientes:


| LOTE MATRIZ | | | | | | |
|--------------|-----------|--------------|----------------|-------|-----------|-------------|
| DENOMINACION | FRENTE | LADO DERECHO | LADO IZQUIERDO | FONDO | PERIMETRO | ÁREA |
| Sub Lote 1A | 169.24 ml | 154.49 ml | 69.11 ml | - | 392.84 ml | 5,338.27 m2 |

| DE LA SUBDIVISION | | | | | | |
|-------------------|-----------|--------------|----------------|----------|-----------|--------------------|
| DENOMINACION | FRENTE | LADO DERECHO | LADO IZQUIERDO | FONDO | PERIMETRO | ÁREA |
| Sub Lote - 1A | 49.22 ml | 49.01 ml | 69.11 ml | 44.93 ml | 212.27 ml | 2,653.45 m2 |
| Sub Lote - 1A-1 | 120.02 ml | 109.56 ml | 49.01 ml | - | 278.59 ml | 2,684.82 m2 |
| AREA TOTAL | | | | | | 5,338.27 m2 |

Artículo Segundo: Autorizar la inscripción de la presente resolución ante la Zona Registral N° XIII – Sede Tacna.

Artículo Tercero: Notifíquese al interesado de acuerdo a ley.


REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



C.c. Interesado
GDU
SGPU

Página 1 de 1


ANEXO D: Resolución de Libre Disponibilidad de Lote



ALBARRACÍN
LANCHIPA

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

RESOLUCION DE GERENCIA DE DESARROLLO URBANO
N° 617 -2017-GDU-MDCGAL



MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL
GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA
TIEMPO DE INTELIGENCIA

Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, 06 OCT. 2017

VISTOS:
El Recurso de Reconsideración de fecha 26.09.2017, presentado por Doña FELICIA ELSA AYQUIPA ARATIA contra la Resolución de Sanción N° 059-2017-GDU/MDCGAL. El Informe N° 099-2017-EVR-EL-GDU/MDCGAL de fecha 24.10.2017.

CONSIDERANDO:
Que, de conformidad en lo dispuesto en el artículo 1974° de la Constitución Política del Perú, concordante con el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972, las municipalidades provinciales y distritales son órganos de gobierno local, con autonomía política, económica y administrativa en materia de su competencia.

Que, el Reglamento de Organización y Funciones aprobado mediante Ordenanza Municipal N° 016-2015-MDCGAL, establece las funciones de la Gerencia de Desarrollo Urbano, encontrándose entre ellas la de Organizar, dirigir, ejecutar y evaluar el Plan de Desarrollo Urbano, así como las actividades de catastro, nomenclatura de calles, numeración de predios, entre otros competentes a la materia.

Que, Doña FELICIA ELSA AYQUIPA ARATIA con registro N° 537454 de fecha 26 de setiembre del 2017, presento a la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, un recurso de reconsideración en contra de la Resolución de Sanción N° 059-2017-GDU/MDCGAL de fecha 12/09/2017. La cual *resuelve sancionar a Felicia Elsa Ayquipa Aratia "Por realizar construcciones de cualquier tipo sin contar con su respectiva licencia de edificación", imponiendo una multa pecuniaria del 10% del valor de la obra, equivalente a S/. 8,220.81 (Ocho mil, doscientos veinte con 81/100 Nuevos Soles), que deberán ser cancelados a favor de la municipalidad en el plazo de 15 días, caso contrario se procederá a la cobranza coactiva.*

Que, la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, faculta al administrado a impugnar todo acto administrativo, haciendo uso del recurso de reconsideración el que **deberá estar sustentado en prueba nueva**¹, además de ser presentado dentro de los quince días hábiles siguientes de haber sido notificados con el acto que impugna. Y visto el recurso de reconsideración, se observa que **no cumple con el requisito exigido por la ley que regula la materia, tal es "aportar Prueba Nueva"**, respecto a la infracción cometida.

Por los considerandos expuestos y de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972, del Reglamento de Organización y Funciones institucional; y en uso de las facultades conferidas con Resolución de Gerencia Municipal N° 100-2017-GM/MDCGAL de fecha 21 de febrero del 2017;

SE RESUELVE.-
ARTICULO PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE EL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN interpuesto por Doña FELICIA ELSA AYQUIPA ARATIA, identificado con DNI 00516381. En contra de la Resolución de Sanción N° 059-2017-GDU/MDCGAL – que resuelve sancionar a Felicia Elsa Ayquipa Aratia "Por realizar construcciones de cualquier tipo sin contar con su respectiva licencia de edificación", imponiendo una multa pecuniaria del 10% del valor de la obra, equivalente a S/. 8,220.81 (Ocho mil, doscientos veinte con 81/100 Nuevos Soles), que deberán ser cancelados a favor de la municipalidad en el plazo de 15 días, caso contrario se procederá a la cobranza coactiva - Pudiendo ejercer su derecho de defensa en aplicación del art. 209° de la Ley 27444, dentro del plazo de 15 días de recibida la presente.

ARTICULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Sub Gerencia de Planeamiento Urbano, realice las acciones necesarias para la notificación al interesado, dentro del plazo de ley.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE.

DI,GM/Evr
C.c. Archivo
SGPU

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
CRNL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA

ARQ. DEYSI LIZ QUISPE MEDINA
GERENTE DE DESARROLLO URBANO

¹ **Artículo 208.- Recurso de reconsideración.** El recurso de reconsideración se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de la impugnación y deberá sustentarse en nueva prueba. En los casos de actos administrativos emitidos por órganos que constituyen única instancia no se requiere nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

Página 1 de 1

ANEXO 03: ATENCION AL CLIENTE – MDCGAL 2017



ANEXO 04: OTRO TRAMITES – PLANEAMIENTO URBANO – MDCGAL – 2017

RESOLUCION DE LICENCIA DE EDIFICACION
N° 166-2017-SGPU/ODU-MDCGAL

ADMINISTRADA: BERTHA LOURDES LUGUE TAPIA

LICENCIA DE: EDIFICACION NUEVA - REGULARIZACION

UBICACION DEL INMUEBLE:
TACNA TACNA CRNL. GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA
ASENTAMIENTO HUMANO PROGRAMA MUNICIPAL DE VIVIENDA COMO SUR ESTE 46 19

AREA TECHADA TOTAL: 236.55 m² TOTAL DE N° DE PISOS/NIVELES: 02

FECHA: 13 DE JULIO DEL 2017

RESOLUCION DE CONFORMIDAD DE OBRAS
N° 096-2017-SGPU/ODU-MDCGAL

PROPIETARIO: LEONORA GARRERA GORDOBI

TIPO DE LICENCIA: EDIFICACION NUEVA



UBICACION DEL INMUEBLE:
TACNA TACNA CRNL. GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA
SECTOR 25 VIBRARI

AREA TECHADA TOTAL: 35.00 m² TOTAL DE N° DE PISOS/NIVELES: 01

PROFESIONAL RESPONSABLE: CORTEZ
RESPONSABLE DE OBRA: EVA ESTHER

FECHA: 26 DE SETIEMBRE DEL 2017

ANEXO 05: CARTA DE OBSERVACION DE TRAMITE – PLANEAMIENTO – MDCGAL

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
 CNAL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA
 "AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"
 Distrito Cnsl. Gregorio Albarracín Lanchipa, 05 de Setiembre del 2017

CARTA N° 240-2017-PDAC-SGPU/GDU-MDCGAL

SGPU

Sr(a):
JUAN BARRETO JIMENEZ
 SECTOR 04 AMPLIACION VIÑANI, Mz.: 17, Ll.: 17
 Distrito Cnsl. Gregorio Albarracín Lanchipa

Ciudad:-

| | |
|---------------|---|
| ASUNTO | : OBSERVACIONES – LICENCIA DE EDIFICACION - EDIFICACION NUEVA "MOD. A" |
| REF | : EXPEDIENTE N° 531738-2017 |

Por medio de la presente tengo a bien dirigirme a Ud., a fin de informarle que visto el expediente N°531738-2017, de SOLICITUD DE LICENCIA DE EDIFICACION MODALIDAD A, se indica lo siguiente:

Que según **DECRETO SUPREMO 011-2017-VIVIENDA**, donde se Deroga el Decreto Supremo N° 008-2013-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Licencias de Habilitación Urbana y Licencias de Edificación y sus modificatorias, aprobadas por los Decretos Supremos N° 012-2013-VIVIENDA, N° 014-2015-VIVIENDA y N° 009-2016-VIVIENDA y que **aprueba el Reglamento de Licencias de Habilitación Urbana y Licencias de Edificación**.

Que según **DECRETO SUPREMO 002-2017-VIVIENDA** que **Aprueba el Reglamento de Verificación Administrativa y Técnica** y que Deroga el Decreto Supremo N°026-2008-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Verificación Administrativa y Técnica y su modificatoria, aprobada por el Decreto Supremo N° 005-2010-VIVIENDA.

Que según **DECRETO SUPREMO 006-2017-VIVIENDA**, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29090, Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones.

En merito a las líneas precedentes correspondiente a la normatividad vigente se concluye que el expediente presenta las siguientes observaciones:

A. DE LOS REQUISITOS:

- Falta adjuntar la Declaración Jurada del Especialista de Instalaciones Eléctricas
- Falta adjuntar Información Técnico Digital – CDROM (AutoCAD 2007) para verificar los datos consignados.

B. DEL FORMULARIO UNICO DE EDIFICACION:

- En el ítem 6.1 Cuadro de Áreas, deberá adjuntar Información Técnico Digital – CDROM (AutoCAD 2007) para verificar los datos consignados del Área Techada y Área Libre del predio.
- En el ítem 7.1 Tipo de Obra y Valor Estimado, deberá adjuntar Información Técnico Digital – CDROM (AutoCAD 2007) para verificar los datos consignados del Área Techada del predio.
- En el ítem 9.4 Instalaciones Eléctricas, debe ser firmado por un Profesional de la especialidad – Ingeniero Mecánico Electricista – deberá revisar y corregir.

DE LA MEMORIA DESCRIPTIVA:

- En el ítem 4.00 Cuadro de Áreas, deberá adjuntar Información Técnico Digital – CDROM (AutoCAD 2007) para verificar los datos consignados del Área Techada y Área Libre del predio.

D. DE LOS PLANOS:

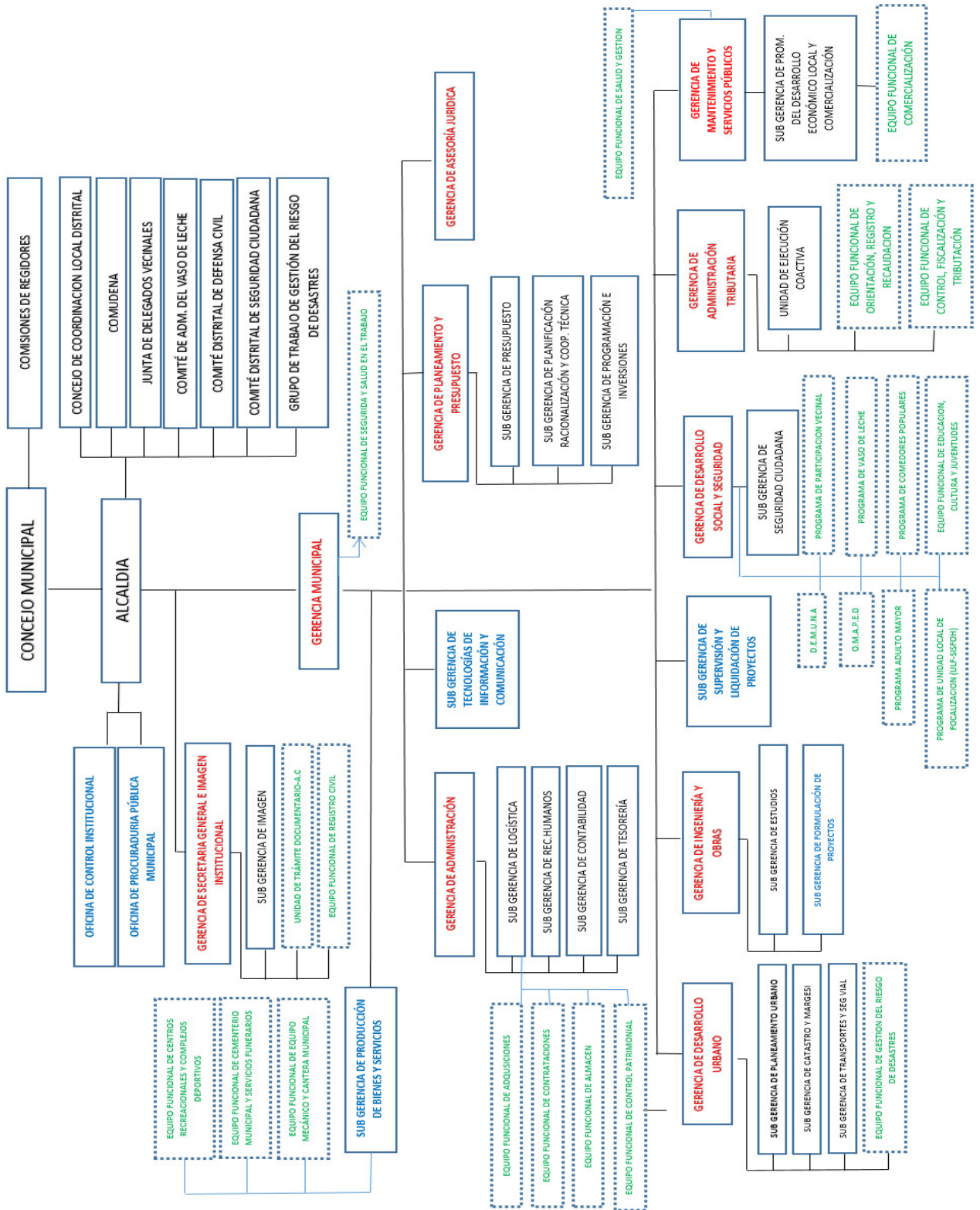
- Falta considerar firma del propietario o solicitante, tal cual como indica en el Artículo 7, Numeral 7.2 Del D.S. 01 VIVIENDA donde Toda la documentación técnica es firmada y sellada por el profesional responsable de la misma como por el administrado.

001070906
Remedios Liz

Dirección: Avenida Municipal S/N Cuadra 12
 Email: imagen@municipalbarraclin.gob.pe
 Central Telefónica: (052) 402416, (052) 402499 o (052) 600010 (Claro)

ANEXO 06: ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL

GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA – 2017



ANEXO 07: ENCUESTA



CUESTIONARIO



El presente cuestionario pretende conocer que opinión tienen los colaboradores y clientes de los procesos administrativos respecto a la calidad de servicio que proyecta la Subgerencia de Planeamiento Urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDCGAL en el Periodo 2017

Nomenclatura

| | |
|-------|--------------------------------|
| TA | Totalmente de acuerdo |
| DA | De acuerdo |
| NA/ND | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| ED | En desacuerdo |
| TD | Totalmente en desacuerdo |

| | | | | | | | |
|----------------------------|---|---|------------------|----|-------|----|----|
| A. DATOS GENERALES | | | | | | | |
| a. | Edad | <input type="text"/> | | | | | |
| b. | Sexo | M () F () | | | | | |
| c. | Nivel de estudio | () Primaria () Secundaria () Superior () Otro | | | | | |
| d. | Estado civil | () Soltero () Casado | | | | | |
| PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO | | | ESCALA DE LIKERT | | | | |
| | | | TA | DA | NA/ND | ED | TD |
| 1 | Los procesos administrativos son altamente fiables al realizar el servicio de modo preciso | | | | | | |
| 2 | Los procesos administrativos poseen una alta disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. | | | | | | |
| 3 | Los procesos administrativos cuenta con empleados altamente capacitados que generan credibilidad y confianza | | | | | | |
| 4 | Los procesos administrativos comprenden altamente los deseos del administrado mediante una atención individualizada. | | | | | | |
| 5 | Los procesos administrativos cuenta con instalaciones físicas, equipo, personal y medios de comunicación altamente adecuados | | | | | | |



CUESTIONARIO



El presente cuestionario pretende conocer que opinión tienen los trabajadores y clientes de la Subgerencia de Planeamiento urbano de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDCGAL acerca de la eficiencia de los procesos administrativos respecto a la calidad de servicio del Periodo 2016

Nomenclatura

| | |
|-------|--------------------------------|
| TA | Totalmente de acuerdo |
| DA | De acuerdo |
| NA/ND | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| ED | En desacuerdo |
| TD | Totalmente en desacuerdo |

| A. DATOS GENERALES | | | | | | |
|----------------------------|--|---|----|-------|----|----|
| a. | Edad <input type="text"/> | | | | | |
| b. | Sexo M () F () | | | | | |
| c. | Nivel de estudio () Primaria () Secundaria () Superior () Otro | | | | | |
| d. | Estado civil () Soltero () Casado | | | | | |
| PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO | | ESCALA DE LIKERT | | | | |
| | | TA | DA | NA/ND | ED | TD |
| 1 | PLANIFICACION | El certificado de compatibilidad de uso se encuentra claramente definido con metas y objetivos que son alcanzados con una serie de pasos adecuados. | | | | |
| 2 | | La constancia de posesion se encuentra claramente definido con metas y objetivos que son alcanzados con una serie de pasos adecuados. | | | | |
| 3 | | La resolución de libre disponibilidad de lote se encuentra claramente definido con metas y objetivos que son alcanzados con una serie de pasos adecuados. | | | | |
| 4 | | El certificado de parametros urbanisticos y edificatorias se encuentra claramente definido con metas y objetivos que son alcanzados con una serie de pasos adecuados. | | | | |
| 5 | | La autorización de sub división de lote se encuentra definido con metas y objetivos que son alcanzados con una serie de pasos adecuados. | | | | |
| 6 | ORGANIZACIÓN | La emisión de certificado de compatibilidad de uso distribuye las actividades adecuadamente dentro de la Sub Gerencia de planeamiento urbano | | | | |
| 7 | | La emisión de constancia de posesion distribuye las actividades adecuadamente dentro de la Sub Gerencia de planeamiento urbano | | | | |
| 8 | | La emisión de resolución de libre disponibilidad de lote distribuye las actividades adecuadamente dentro de la Sub Gerencia de planeamiento urbano | | | | |
| 9 | | La emisión del certificado de parametros urbanisticos y edificatorias distribuye las actividades adecuadamente dentro de la Sub Gerencia de planeamiento urbano | | | | |
| 10 | | La emisión de autorización de sub división de lote distribuye las actividades adecuadamente dentro de la Sub Gerencia de planeamiento urbano | | | | |
| 11 | DIRECCION | La emisión del certificado de compatibilidad de uso es desarrollado por el capital humano adecuado para su cumplimiento | | | | |
| 12 | | La emisión de la constancia de posesion es desarrollado por el capital humano adecuado para su cumplimiento | | | | |
| 13 | | La emisión de la resolución de libre disponibilidad de lote es desarrollado por el capital humano adecuado para su cumplimiento | | | | |
| 14 | | La emisión del certificado de parametros urbanisticos y edificatorias es desarrollado por el capital humano adecuado para su cumplimiento | | | | |
| 15 | | La emisión de la autorización de sub división de lote es desarrollado por el capital humano adecuado para su cumplimiento | | | | |
| 16 | CONTROL | El certificado de compatibilidad de uso es controlado adecuadamente con los medios necesarios para la revisión de las actividades. | | | | |
| 17 | | La constancia de posesion es controlado adecuadamente con los medios necesarios para la revisión de las actividades. | | | | |
| 18 | | La resolución de libre disponibilidad de lote es controlado adecuadamente con los medios necesarios para la revisión de las actividades. | | | | |
| 19 | | El certificado de parametros urbanisticos y edificatorias es controlado adecuadamente con los medios necesarios para la revisión de las actividades. | | | | |
| 20 | | La autorización de sub división de lote es controlado adecuadamente con los medios necesarios para la revisión de las actividades. | | | | |

Gracias por su Colaboración

ANEXO 08: MANUALES – MAPRO MDCGAL 2017 ACTUALIZADO

TRAMITE 01: AUTORIZACION DE SUB DIVISION DE LOTE URBANO

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS | | | | | |
|---|--|-------------------------------------|---|---|----------------|
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | | | | | |
| MUNICIPALIDAD DISTRITAL | UNIDAD ORGANICA | | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | | |
|  | DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | CODIGO | SGPU | |
| | AUTORIZACION DE SUBDIVISION DE LOTE URBANO | | FECHA | 12/09/2017 | |
| | | | PAGINA | 1-2 | |
| | | | DERECHO EN TRAMITE EN S/. | 166.30 | |
| CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA | CALIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Automático o evaluación previa, silencio administrativo positivo o negativo) | EVALUACIÓN PREVIA | TIPO DE PROCEDIMIENTO (INTERNO/EXTERNO) | INTERNO | |
| OBJETIVO | Realizar los procedimientos administrativos y evaluación correspondiente para emitir el acto resolutorio. | | | | |
| BASE LEGAL | | | | | |
| - Ley de Regularización de Habilitaciones urbanas e edificaciones, Ley N° 29090 y modificatorias (25.09.07). Art. 31. | | | | | |
| - Reglamento de Licencias de Habilitaciones Urbanas y Licencias de Edificación, Decreto Supremo N° 008-2013-VIVIENDA. Arts. 25, 29 y 30 modificado por D.S N° 014-2015-VIVIENDA. | | | | | |
| REQUISITOS | | | | | |
| 1. Fuhu por triplicado debidamente suscrito. | | | | | |
| 2.- Copia literal de dominio expedida por el Registro de Predios, con una antigüedad no mayor a treinta (30) días naturales. | | | | | |
| 3.- En caso que el solicitante de la licencia de habilitación urbana no sea el propietario del predio, se deberá presentar la escritura pública que acredite el derecho de habilitar. | | | | | |
| 4.- En caso el solicitante sea una persona jurídica, se acompañará vigencia del poder expedida por el Registro de Personas Jurídicas, con una antigüedad no mayor a treinta (30) días naturales. | | | | | |
| 5.- Declaración Jurada de habilitación de los profesionales que interviene en el proyecto y suscriben la documentación técnica. | | | | | |
| 6.- Copia del comprobante de pago de la tasa municipal correspondiente. | | | | | |
| 7.- Documentación técnica siguiente: | | | | | |
| - Plano de ubicación y localización del lote materia de subdivisión. | | | | | |
| - Plano del lote a subdividir, señalando el área, linderos, medidas perimétricas y nomenclatura, según los antecedentes registrales. | | | | | |
| - Plano de la subdivisión señalando áreas, linderos, medidas perimétricas y nomenclatura de cada sub lote propuesto resultante. en concordancia con lo establecido en la Norma GH.020 del R.N.E. según art. 35 del D.S. N° 009-2016-Vivienda. | | | | | |
| - Memoria descriptiva, indicando áreas, linderos y medidas perimétricas del lote materia de subdivisión y de los lotes propuestos resultantes. | | | | | |
| ABREVIATURAS | | | | | |
| GDU | | Gerencia de Desarrollo Urbano | | | |
| SGPU | | Sub Gerencia de Planeamiento Urbano | | | |
| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | | | |
| ORGANO | UNIDAD ORGANICA | EJECUTOR | COD. ACT | DESCRIPCIÓN | TIEMPO MINUTOS |
| GERENCIA MUNICIPAL | MESA DE PARTES | Recepcionista 1 | 1 | Recepciona la solicitud, debidamente suscrita, expediente con requisitos TUPA. | 5 |
| | | | 2 | Registra en el Sistema SIS-TRAMITE- MDCGAL y cuaderno de registro , verifica e imprime el cargo de recepción. | 10 |

| | | | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|----|---|-----|
| | | | 3 | Esperar y acumular expedientes para su distribución a las Áreas correspondientes. | 240 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | Secretaria I | 4 | Recibe, registra y deriva en el sistema SIS TRAMITE – MDCGAL y cuaderno de registro GDU . | 15 |
| | | | 5 | Se procede a poner el sello de recepción de GDU y proveído para su derivación al área al competente. | 15 |
| | | Secretaria I | 6 | Se pasa los documentos al Gerente para que tome conocimiento del expediente y proceda a su derivación y visación. | 15 |
| | | | 7 | Se procede a distribuir los expedientes a las Sub Gerencias o dependencias a cargo. | 15 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | Técnico Administrativo I | 8 | Registra en el sistema SIS - TRAMITE -MDCGAL – SGPU y cuaderno de registro. | 15 |
| | | | 9 | Se procede a poner el sello de recepción de la Sub Gerencia y proveído para su derivación . | 5 |
| | | Sub Gerente | 10 | Revisa y toma conocimiento del expediente para su derivación al especialista y visación. | 240 |
| | | Especialista Administrativo I | 11 | recibe, revisa documentos recepcionados y evalúa en el plano de zonificación si el terreno a sub dividir cumple con las condiciones adecuadas para realizar la sub división de lote. | 400 |
| | | | 12 | Elabora el Informe Técnico indicando la procedencia o no de la sub división (caso contrario de no proceder con la subdivisión se emite una carta de Gerencia), se envía una carta de la sub gerencia y de la Sub Gerencia previa evaluación del expediente. | |
| | | | 13 | Proyecta la Resolución en caso sea procedente, caso contrario se le comunica mediante una carta de no procedencia o para sub sanación. NOTA: con un plazo de 15 días hábiles– Sub División de Lote, caso contrario se declara por ABANDONO y se procede a archivar. | 120 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | Técnico Administrativo I | 14 | Recepciona expediente y deriva a jefe inmediato. | 5 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | Sub Gerente | 15 | Revisa y visa la resolución proyectada o carta para el administrado. | 20 |

| | | | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|----|---|-----------------|
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | Técnico Administrativo I | 16 | Revisa el expediente lo deriva mediante el SISTRAMITE – MDCGAL , y anota en cuaderno registro para pasarlo a la Gerencia. | 5 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | Secretaria I | 17 | Revisa y recibe la derivación en el SIS TRAMITE – MDCGAL del expediente y pone los sellos correspondientes al documento para la firma del Gerente. | 30 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | Gerente | 18 | Revisa y firma la resolución proyectada o carta para el administrado. | 5 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | Secretaria I | 19 | Pone el número correspondiente a la Resolución de acuerdo al cuaderno de registro de resoluciones GDU o Carta GDU y anota en el cuaderno y lo deriva mediante el Sistema SIS – TRAMITE MDCGAL a la Sub Gerencia para que proceda a notificar al administrado. | 10 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | Técnico Administrativo I | 20 | Recibe el documento una vez firmado y listo para la entrega para el administrado. | 5 |
| | | | 21 | Entrega la Resolución proyectada o carta al titular. | 5 |
| | | | | | 4800 |
| TIEMPO (MINUTOS) | | | | | |
| TIEMPO (DÍAS) | | | | | 3.3 DÍAS |

TRAMITE 02: CONSTANCIA DE POSESION PARA LA INSTALACION DE SERVICIOS BASICOS

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS | | | | | |
|--|---|-------------------------------------|--|---|----------------|
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | | | | | |
| MUNICIPALIDAD DISTRITAL | UNIDAD ORGANICA | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | | | |
|  | DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONSTANCIA DE POSESION PARA A INSTALACION DE SERVICIOS BASICOS | CODIGO | SGPU | | |
| | | FECHA | 12/09/2017 | | |
| | | PAGINA | 1-2 | | |
| | | DERECHO EN TRAMITE EN S/. | 45.30 | | |
| CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA | CALIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Automático o evaluación previa, silencio administrativo positivo o negativo) | EVALUACIÓN PREVIA | TIPO DE PROCEDIMIENTO (INTERNO/EXTERNO) | INTERNO | |
| OBJETIVO | Realizar los procedimientos administrativos y evaluación correspondiente para emitir la Constancia de Posesión. | | | | |
| BASE LEGAL | | | | | |
| 1.- Ley N° 27972 (27.05.2003) Art. 79° Numeral 3.5 | | | | | |
| 2.- Ley N° 27444- (11.04.2001) Art.35° | | | | | |
| 3.- Decreto Supremo N° 017 -2006-VIVIENDA | | | | | |
| 4.- Reglamento de ley N° 28687 Art.24°,25°,26° | | | | | |
| REQUISITOS | | | | | |
| 1.- Solicitud simple dirigida al Alcalde indicando nombre, dirección y numero de D.N.I | | | | | |
| 2.- Exhibir el DNI del solicitante y/o del representante | | | | | |
| 3.- Plano simple de ubicación del predio. | | | | | |
| 4.- Acta de verificación de posesión efectiva del predio emitida por un funcionario de la Municipalidad distrital correspondiente y suscrita | | | | | |
| Por todos los colindantes del predio o acta policial de posesión suscrita por todos los colindantes de dicho predio | | | | | |
| 5.- Pago por derecho de trámite por predio . | | | | | |
| ABREVIATURAS | | | | | |
| GDU | Gerencia de Desarrollo Urbano | | | | |
| SGPU | Sub Gerencia de Planeamiento Urbano | | | | |
| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | | | |
| ORGANO | UNIDAD ORGANICA | EJECUTOR | COD. ACT | DESCRIPCIÓN | TIEMPO MINUTOS |
| GERENCIA MUNICIPAL | MESA DE PARTES | Recepcionista 1 | 1 | Recepciona la solicitud, debidamente suscrita, expediente con requisitos TUPA. | 5 |
| | | | 2 | Registra en el Sistema SIS-TRAMITE- MDCGAL y cuaderno de registro , verifica e imprimí el cargo de recepción. | 10 |
| | | | 3 | Esperar y acumular expedientes para su distribución a las Áreas correspondientes. | 240 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | Secretaria I | 4 | Recibe, registra en el sistema SIS TRAMITE – MDCGAL y cuaderno de registro GDU . | 15 |
| | | | 5 | Se procede a poner el sello de recepción de GDU y proveído para su derivación al área al competente. | 15 |
| | | Secretaria I | 6 | Se pasa los documentos al Gerente para que tome conocimiento del | 15 |

| | | | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|----|---|--------|
| | | | | expediente y proceda a su derivación y visación. | |
| | | | 7 | Se procede a distribuir los expedientes a las Sub Gerencias o dependencias a cargo. | 15 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | Técnico Administrativo I | 8 | Registra en el sistema SIS - TRAMITE -MDCGAL – SGPU y cuaderno de registro. | 15 |
| | | | 9 | Se procede a poner el sello de recepción de la Sub Gerencia y proveído para su derivación . | 5 |
| | | Sub Gerente | 10 | Revisa y toma conocimiento del expediente para su derivación al especialista y visación. | 240 |
| | | Especialista Administrativo I | 11 | Recibe, revisa documentos recepcionados y programa inspección. | 15 |
| | | | 12 | Se Procede a realizar la visita a la vivienda del administrado previa coordinación telefónica, en la cual se levanta el acta de constatación y se confirma si la persona vive en el predio. NOTA : la acta de constatación van 03 firmas de los vecinos colindantes. | 30 |
| | | | 13 | Elabora el Informe final Técnico y de la Sub Gerencia previa evaluación del expediente e inspección realizada a la casa del titular. | 35 |
| | | | 14 | Elabora la Constancia de Posesión en caso de que sea procedente o carta de Sub Gerencia en caso de no ser procedente. NOTA : en caso de encontrarse observada la constancia de posesión se da un plazo de 15 días hábiles para que realiza la sub sanación en caso contrario se declara por abandono y se procede a su archivo. | 20 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | Técnico Administrativo I | 15 | Recepciona expediente y deriva a jefe inmediato. | 5 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | Sub Gerente | 16 | Firma la constancia de posesión y deriva una copia al gerente para su conocimiento | 15 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | Técnico Administrativo I | 17 | Registra en el sistema SIS-TRAMITE – MDCGAL –SGPU y cuaderno registro. | 5 |
| | | | 18 | Entrega la constancia de posesión o carta al titular. | 5 |
| TIEMPO (MINUTOS) | | | | | 7200 |
| TIEMPO (DÍAS) | | | | | 5 DÍAS |


TRAMITE 03: CERTIFICADO DE PARAMETROS URBANISTICOS E EDIFICATORIOS

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS | | | | | |
|---|---|--------------------------|--|---|----------------|
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | | | | | |
| MUNICIPALIDAD DISTRITAL | UNIDAD ORGANICA | | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | | |
|  | DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CERTIFICADO DE PARAMETROS URBANISTICOS E EDIFICATORIOS | | CODIGO | SGPU | |
| | | | FECHA | 12/09/2017 | |
| | | | PAGINA | 1-2 | |
| | | | DERECHO EN TRAMITE EN S/. | 88.80 | |
| CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA | CALIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Automático o evaluación previa, silencio administrativo positivo o negativo) | EVALUACIÓN PREVIA | TIPO DE PROCEDIMIENTO (INTERNO/EXTERNO) | INTERNO | |
| OBJETIVO | Realizar los procedimientos administrativos y evaluación correspondiente para emitir el Certificado de Parámetros Urbanísticos e Edificatorios. | | | | |
| BASE LEGAL | | | | | |
| 1.- Ley N° 27444 Art.207(11/04/2001) | | | | | |
| 2.- Ley N° 27972 (27/05/2003) | | | | | |
| 3.- Ley N° 29090 Art.14 (25/09/2007) | | | | | |
| REQUISITOS | | | | | |
| 1.- Solicitud dirigida al Alcalde | | | | | |
| 2.- Plano de Ubicación y de Localización. | | | | | |
| 3.- Recibo de pago por derechos. | | | | | |
| ABREVIATURAS | | | | | |
| GDU | Gerencia de Desarrollo Urbano | | | | |
| SGPU | Sub Gerencia de Planeamiento Urbano | | | | |
| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | | | |
| ORGANO | UNIDAD ORGANICA | EJECUTOR | COD. ACT | DESCRIPCIÓN | TIEMPO MINUTOS |
| GERENCIA MUNICIPAL | MESA DE PARTES | Recepcionista 1 | 1 | Recepciona la solicitud, debidamente suscrita, expediente con requisitos TUPA. | 5 |
| | | | 2 | Registra en el Sistema SIS-TRAMITE- MDCGAL y cuaderno de registro , verifica e imprimí el cargo de recepción. | 10 |
| | | | 3 | Esperar y acumular expedientes para su distribución a las Áreas correspondientes. | 240 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | Secretaria I | 4 | Recibe, registra en el sistema SIS - TRAMITE – MDCGAL y cuaderno de registro GDU . | 15 |
| | | | 5 | Se procede a poner el sello de recepción de GDU y proveído para su derivación al área al competente. | 15 |
| | | Secretaria I | 6 | Se pasa los documentos al Gerente para que tome conocimiento del expediente y proceda a su derivación y visacion. | 15 |

| | | | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|----|--|-----|
| | | | 7 | Se procede a distribuir los expedientes a las Sub Gerencias o dependencias a cargo. | 15 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | Técnico Administrativo I | 8 | Registra en el sistema SIS - TRAMITE -MDCGAL – SGPU y cuaderno de registro. | 15 |
| | | | 9 | Se procede a poner el sello de recepción de la Sub Gerencia y proveído para su derivación . | 5 |
| | | Sub Gerente | 10 | Revisa y toma conocimiento del expediente para su derivación al especialista y visación. | 240 |
| | | Especialista Administrativo I | 11 | Recibe y revisa los documentos recepcionado . | 15 |
| | | | 12 | Se Procede a revisar los planos de la vivienda para ver si cumple con las condiciones de infraestructura adecuada y los perímetros correctos. | 30 |
| | | | 13 | Se elabora el Informe final Técnico y de la Sub Gerencia previa evaluación del expediente. | 35 |
| | | | 14 | Se elabora el Certificado de Parámetros Urbanísticos e Edificatorios o carta en caso de no ser procedente | 20 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | Técnico Administrativo I | 15 | Recepciona expediente y deriva a jefe inmediato. | 5 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | Sub Gerente | 16 | Revisa y visa el Certificado de Parámetros Urbanísticos e Edificatorias o carta para el administrado. | 15 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | Técnico Administrativo I | 17 | Revisa el expediente lo deriva mediante el SISTRAMITE – MDCGAL , y anota en cuaderno registro para pasarlo a la Gerencia. | 15 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | Secretaria I | 18 | Revisa y recibe la derivación en el SIS TRAMITE – MDCGAL del expediente y pone los sellos correspondientes al documento para la firma del Gerente. | 15 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | Gerente | 19 | Revisa y firma el Certificado de Parámetros Urbanísticos e Edificatorias o carta para el administrado. | 5 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | Secretaria I | 20 | Pone el número correspondiente al Certificado de Parámetros Urbanísticos e Edificatorias de acuerdo al cuaderno de registro de Certificado o Carta GDU y anota en el cuaderno de registro GDU y lo deriva mediante el Sistema SIS – TRAMITE MDCGAL a la Sub Gerencia para que proceda a notificar al administrado. | 15 |

| | | | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|----|---|----------|
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | Técnico Administrativo I | 21 | Recibe el documento una vez firmado y listo para la entrega para el administrado. | 5 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | Técnico Administrativo I | 22 | Entrega el Certificado de Parámetros Urbanísticos e Edificatorias o carta al titular. | 5 |
| | | | | | 2400 |
| TIEMPO (MINUTOS) | | | | | |
| TIEMPO (DÍAS) | | | | | 1.6 DÍAS |

TRAMITE 04: RESOLUCION DE LIBRE DISPONIBILIDAD DE LOTE

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS | | | | | |
|---|---|------------------------------|--|---|----------------|
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | | | | | |
| MUNICIPALIDAD DISTRITAL | UNIDAD ORGANICA | | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | | |
|  | DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO RESOLUCION DE LIBRE DISPONIBILIDAD DE TERRENOS | | CODIGO | SGPU | |
| | | | FECHA | 12/09/2017 | |
| | | | PAGINA | 1-2 | |
| | | | DERECHO EN TRAMITE EN S/. | 44.70 | |
| CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA | CALIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Automático o evaluación previa, silencio administrativo positivo o negativo) | EVALUACIÓN PREVIA | TIPO DE PROCEDIMIENTO (INTERNO/EXTERNO) | INTERNO | |
| OBJETIVO | Realizar los procedimientos administrativos y evaluación correspondiente para emitir el acto resolutivo . | | | | |
| BASE LEGAL | | | | | |
| 1.- Decreto Supremo N° 017 – 2006 , Art.8(27/07/2006) | | | | | |
| REQUISITOS | | | | | |
| 1.- Solicitud Dirigida al Alcalde. | | | | | |
| 2.- Exhibir el DNI del solicitante y/o el representante | | | | | |
| 3.- Copia de Título de Propiedad Fedateada por la municipalidad que otorgo el título. | | | | | |
| 4.- Recibo de pago por derechos. | | | | | |
| ABREVIATURAS | | | | | |
| GDU | Gerencia de Desarrollo Urbano | | | | |
| SGPU | Sub Gerencia de Planeamiento Urbano | | | | |
| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | | | |
| ORGANO | UNIDAD ORGANICA | EJECUTOR | COD. ACT | DESCRIPCIÓN | TIEMPO MINUTOS |
| GERENCIA MUNICIPAL | MESA DE PARTES | Recepcionista 1 | 1 | Recepciona la solicitud, debidamente suscrita, expediente con requisitos TUPA. | 5 |
| | | | 2 | Registra en el Sistema SIS-TRAMITE- MDCGAL y cuaderno de registro , verifica e imprimí el cargo de recepción. | 10 |
| | | | 3 | Esperar y acumular expedientes para su distribución a las Áreas correspondientes. | 240 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | Secretaria I | 4 | Recibe, registra en el sistema SIS TRAMITE – MDCGAL y cuaderno de registro GDU . | 15 |
| | | | 5 | Se procede a poner el sello de recepción de GDU y proveído para su derivación al área al competente. | 15 |
| | | Secretaria I | 6 | Se pasa los documentos al Gerente para que tome conocimiento del expediente y proceda a su derivación y visación. | 15 |
| | | | 7 | Se procede a distribuir los expedientes a las Sub Gerencias o dependencias a cargo. | 15 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | Técnico Administrativo 1 | 8 | Registra en el sistema SIS - TRAMITE -MDCGAL – SGPU y cuaderno de registro. | 15 |
| | | | 9 | Se procede a poner el sello de recepción de la Sub Gerencia y proveído para su derivación . | 5 |

| | | | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|----|--|--------|
| | | Sub Gerente | 10 | Revisa y toma conocimiento del expediente para su derivación al especialista y visación. | 240 |
| | | Especialista Administrativo I | 11 | Recibe, revisa documentos recepcionados y programa inspección. | 15 |
| | | | 12 | Se Procede a realizar la visita a la vivienda del administrado previa coordinación telefónica, en la cual se levanta el acta de constatación y se confirma si la persona vive en el predio, previa consulta a los vecinos colindantes. | 30 |
| | | | 12 | Elabora el Informe final Técnico y de la Sub Gerencia previa evaluación del expediente. | 35 |
| | | | 13 | Se proyecta la Resolución de Libre Disponibilidad de Lote de terrenos o se emite Carta GDU en caso de encontrarse observada. | 20 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | Técnico Administrativo I | 14 | Recepciona expediente y deriva a jefe inmediato. | 5 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | Sub Gerente | 15 | Revisa y visa la Resolución de Libre Disponibilidad de Lote | 15 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | Técnico Administrativo I | 16 | Revisa el expediente lo deriva mediante el SISTRAMITE – MDCGAL, y anota en cuaderno registro para pasarlo a la Gerencia. | 5 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | Secretaria I | 17 | Revisa y recibe la derivación en el SIS TRAMITE – MDCGAL del expediente y pone los sellos correspondientes al documento para la firma del Gerente. | 5 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | Gerente | 18 | Revisa y firma la Resolución Proyectada o carta para el administrado. | |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | Secretaria I | 19 | Pone el número correspondiente a la Resolución proyectada de acuerdo al cuaderno de registro de Resoluciones o Carta GDU y anota en el cuaderno de registro GDU y lo deriva mediante el Sistema SIS – TRAMITE MDCGAL a la Sub Gerencia para que proceda a notificar al administrado. | 15 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | Técnico Administrativo I | 20 | Recibe el documento una vez firmado y listo para la entrega para el administrado. | 5 |
| | | | 21 | Se entrega la Resolución de Libre Disponibilidad de Lote al titular. | 5 |
| | | | | | 7200 |
| TIEMPO (MINUTOS) | | | | | |
| TIEMPO (DÍAS) | | | | | 5 DÍAS |

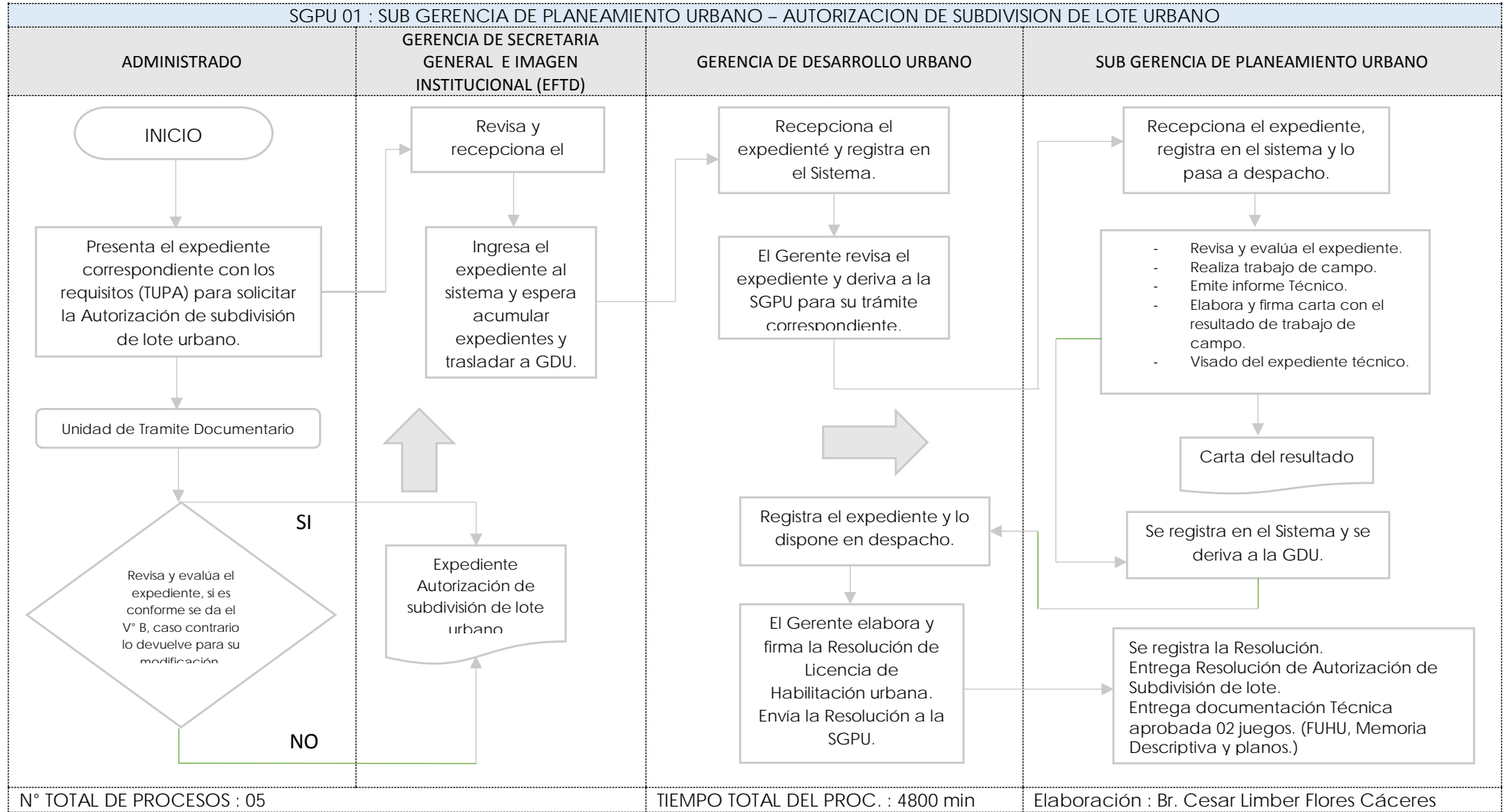
TRAMITE 05: CERTIFICADO DE COMPATIBILIDAD Y USO

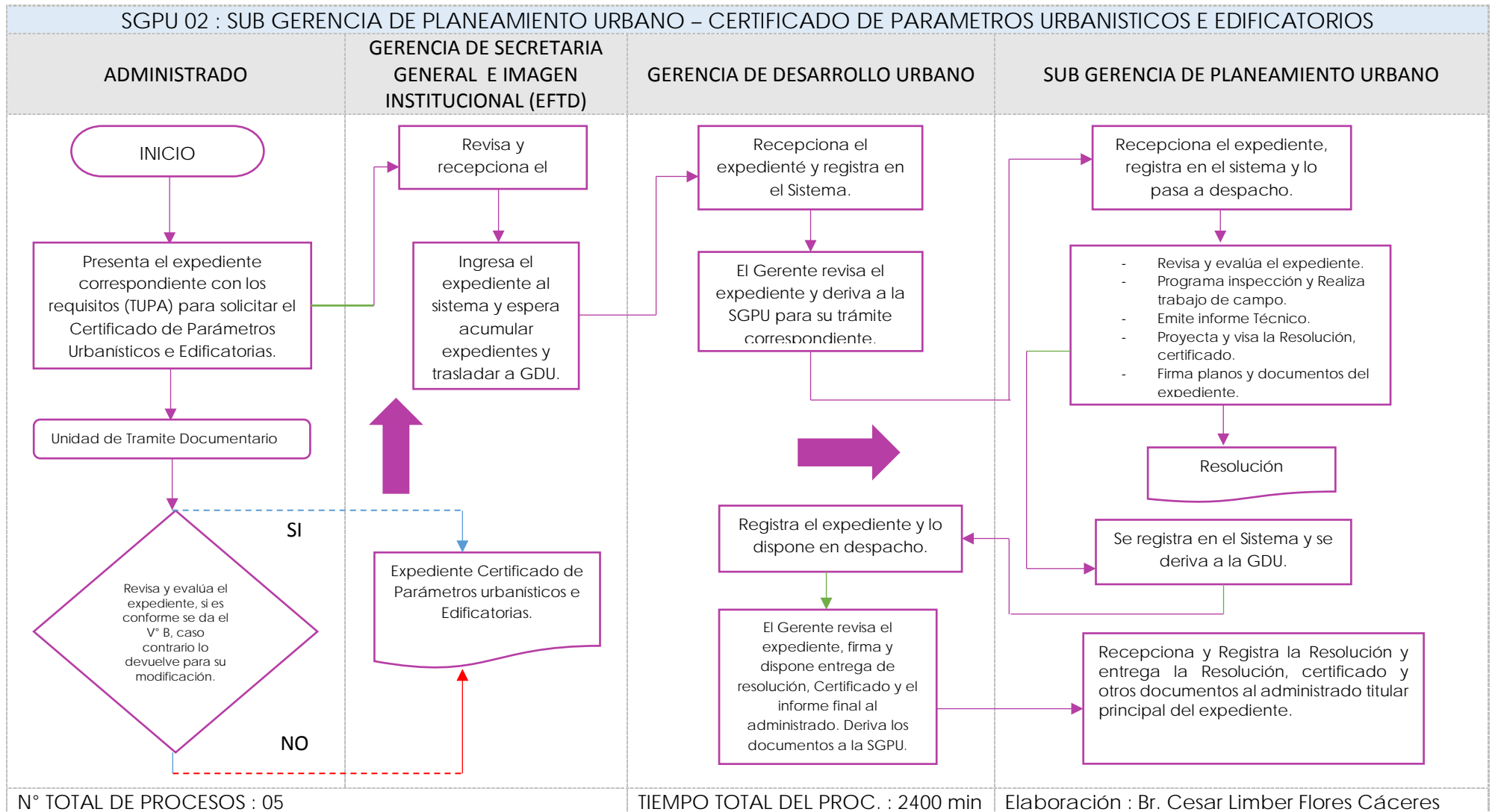
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS | | | | | |
|---|---|--------------------------|--|---|-----------------------|
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | | | | | |
| MUNICIPALIDAD DISTRITAL | UNIDAD ORGANICA | | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | | |
|  | DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CERTIFICADO DE COMPATIBILIDAD Y USO | | CODIGO | SGPU | |
| | | | FECHA | 12/09/2017 | |
| | | | PAGINA | 1-2 | |
| | | | DERECHO EN TRAMITE EN S/. | 50.00 | |
| CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA | CALIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Automático o evaluación previa, silencio administrativo positivo o negativo) | EVALUACIÓN PREVIA | TIPO DE PROCEDIMIENTO (INTERNO/EXTERNO) | INTERNO | |
| OBJETIVO | Realizar los procedimientos administrativos y evaluación correspondiente para emitir el Certificado de Compatibilidad y uso . | | | | |
| BASE LEGAL | | | | | |
| 1.- Decreto Supremo N° 017 – 2006 , Art.8(27/07/2006) | | | | | |
| REQUISITOS | | | | | |
| 1.- Solicitud Dirigida al Alcalde. | | | | | |
| 2.- Fotocopia de DNI simple. | | | | | |
| 3.- fotocopia de título de propiedad o una copia del contrato de alquiler del local en caso de no ser el propietario. | | | | | |
| 4.- Recibo de pago de S/.50.00 | | | | | |
| 5.- Croquis de Ubicación del Negocio | | | | | |
| ABREVIATURAS | | | | | |
| GDU | Gerencia de Desarrollo Urbano | | | | |
| SGPU | Sub Gerencia de Planeamiento Urbano | | | | |
| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | | | |
| ORGANO | UNIDAD ORGANICA | EJECUTOR | COD. ACT | DESCRIPCIÓN | TIEMPO MINUTOS |
| GERENCIA MUNICIPAL | MESA DE PARTES | Recepcionista 1 | 1 | Recepciona la solicitud, debidamente suscrita, expediente con requisitos establecidos por la SGPU. | 5 |
| | | | 2 | Registra en el Sistema SIS-TRAMITE- MDCGAL y cuaderno de registro , verifica e imprimí el cargo de recepción. | 10 |
| | | | 3 | Esperar y acumular expedientes para su distribución a las Áreas correspondientes. | 240 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | Secretaria I | 4 | Recibe, registra en el sistema SIS TRAMITE – MDCGAL y cuaderno de registro GDU . | 15 |
| | | | 5 | Se procede a poner el sello de recepción de GDU y proveído para su derivación al área al competente. | 15 |
| | | Secretaria I | 6 | Se pasa los documentos al Gerente para que tome conocimiento del expediente y proceda a su derivación y visacion. | 15 |
| | | | 7 | Se procede a distribuir los expedientes a las Sub Gerencias o dependencias a cargo. | 15 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | SUB GERENCIA DE | Técnico Administrativo I | 8 | Registra en el sistema SIS - TRAMITE -MDCGAL – SGPU y cuaderno de registro. | 15 |

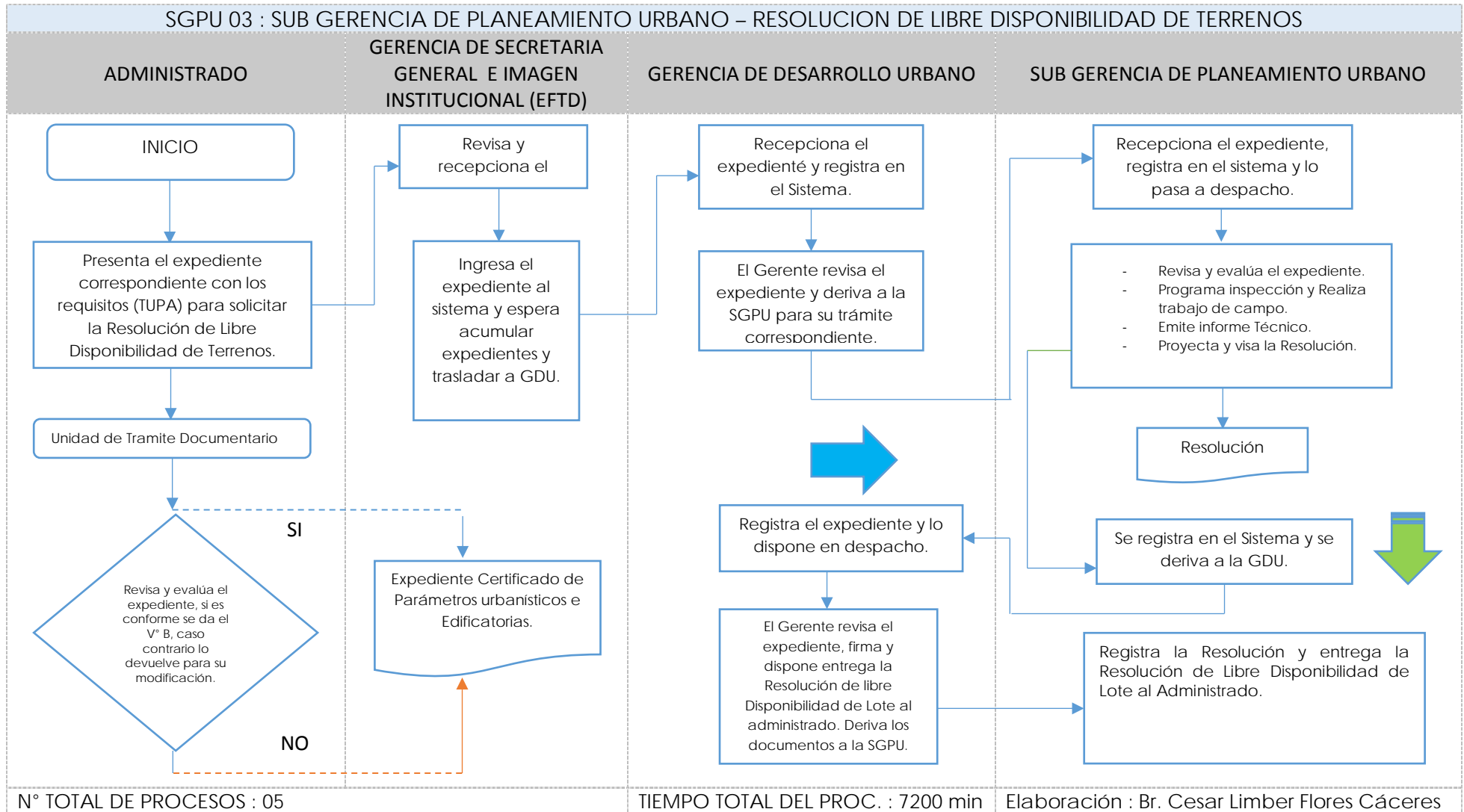
| | | | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|--|--|-----|
| | PLANEAMIENTO URBANO | | 9 | Se procede a poner el sello de recepción de la Sub Gerencia y proveído para su derivación . | 5 |
| | | Sub Gerente | 10 | Revisa y toma conocimiento del expediente para su derivación al especialista y visación. | 240 |
| | | Especialista Administrativo I | 11 | Recibe, revisa documentos recepcionados y realiza la evaluación correspondiente. | 15 |
| | | | 12 | Se Procede a realizar la evaluación correspondiente del expediente y se revisa en el plano de Zonificación si la zona donde se ubica el negocio está habilitada y es segura para establecer el negocio. NOTA: se realiza un acta inspección para ver si cumple con las condiciones de acuerdo a ley. | 30 |
| | | | 13 | Elabora el Informe final Técnico y de la Sub Gerencia previa acta de inspección. | 35 |
| | | 14 | Se Elabora el Certificado de Compatibilidad y Uso o carta en caso de encontrarse observado. NOTA: Se da un plazo de 15 días hábiles en caso de encontrarse observado para realizar la subsanación , caso contrario se procederá a declararse en abandono y su archivo correspondiente. | 20 | |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | Técnico Administrativo I | 15 | Recepciona expediente y deriva a jefe inmediato. | 5 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | Sub Gerente | 16 | Revisa y visa el Certificado de Compatibilidad y Uso. | 15 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | Técnico Administrativo I | 17 | Revisa el expediente lo deriva mediante el SISTRAMITE – MDCGAL, y anota en cuaderno registro para pasarlo a la Gerencia. | 5 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | Secretaria I | 18 | Revisa y recibe la derivación en el SIS TRAMITE – MDCGAL del expediente y pone los sellos correspondientes al documento para la firma del Gerente. | 5 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | Gerente | 19 | Revisa y firma el Certificado de Compatibilidad y Uso o carta para el administrado. | 5 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | Secretaria I | 20 | Pone el número correspondiente al Certificado de Compatibilidad y uso de acuerdo al cuaderno de registro de Certificado o Carta GDU y anota en el cuaderno de registro GDU y lo deriva mediante el Sistema SIS – TRAMITE MDCGAL a la Sub | 15 |

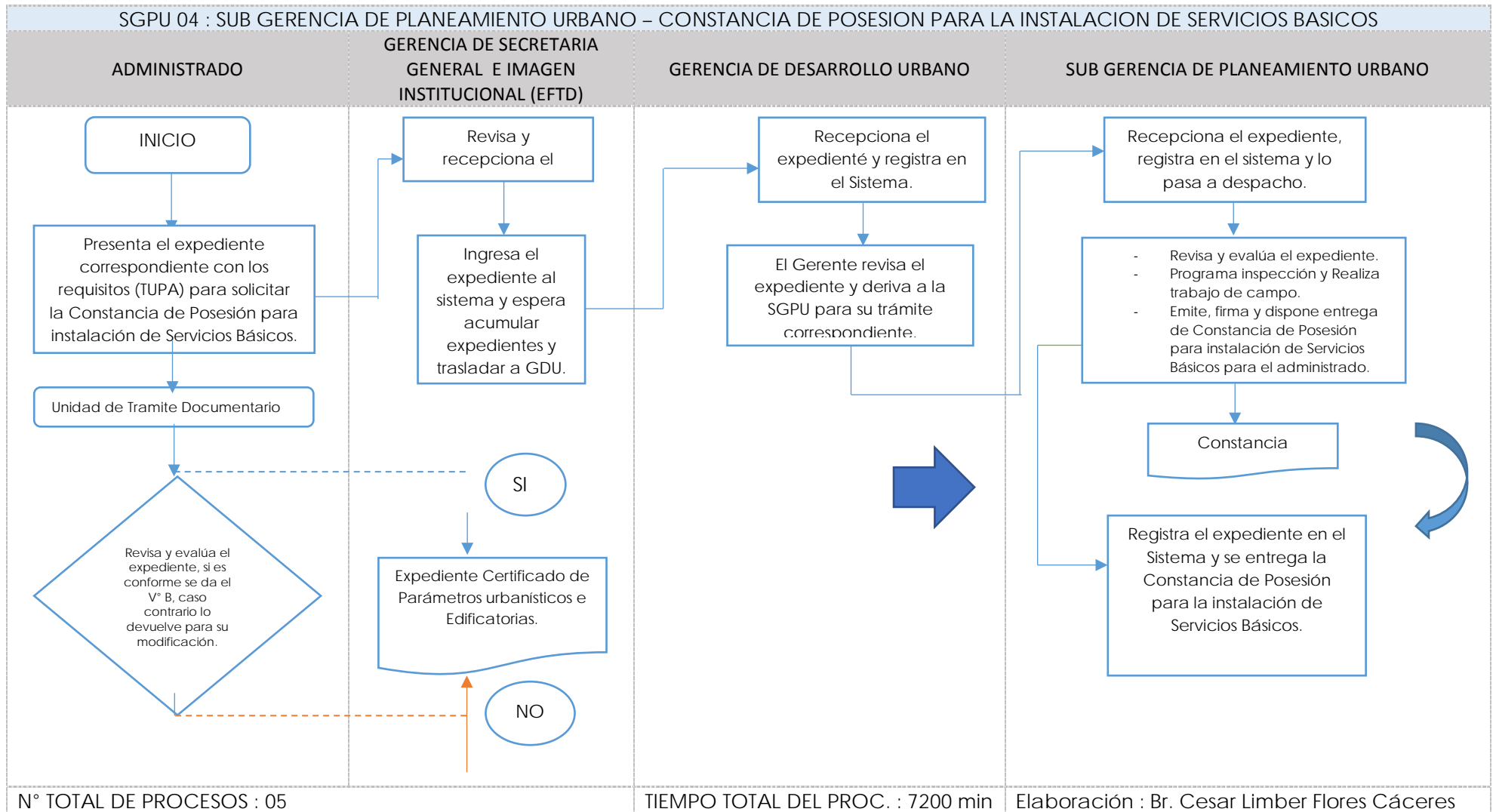
| | | | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|----|---|--------|
| | | | | Gerencia para que proceda a notificar al administrado. | |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | Técnico Administrativo I | 21 | Recibe el documento una vez firmado y listo para la entrega para el administrado. | 5 |
| GERENCIA DE DESARROLLO URBANO | SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO | Técnico Administrativo I | 22 | Se entrega el Certificado de Compatibilidad y Uso de Lote al titular. | 5 |
| TIEMPO (MINUTOS) | | | | | 605 |
| TIEMPO (DÍAS) | | | | | 2 DÍAS |

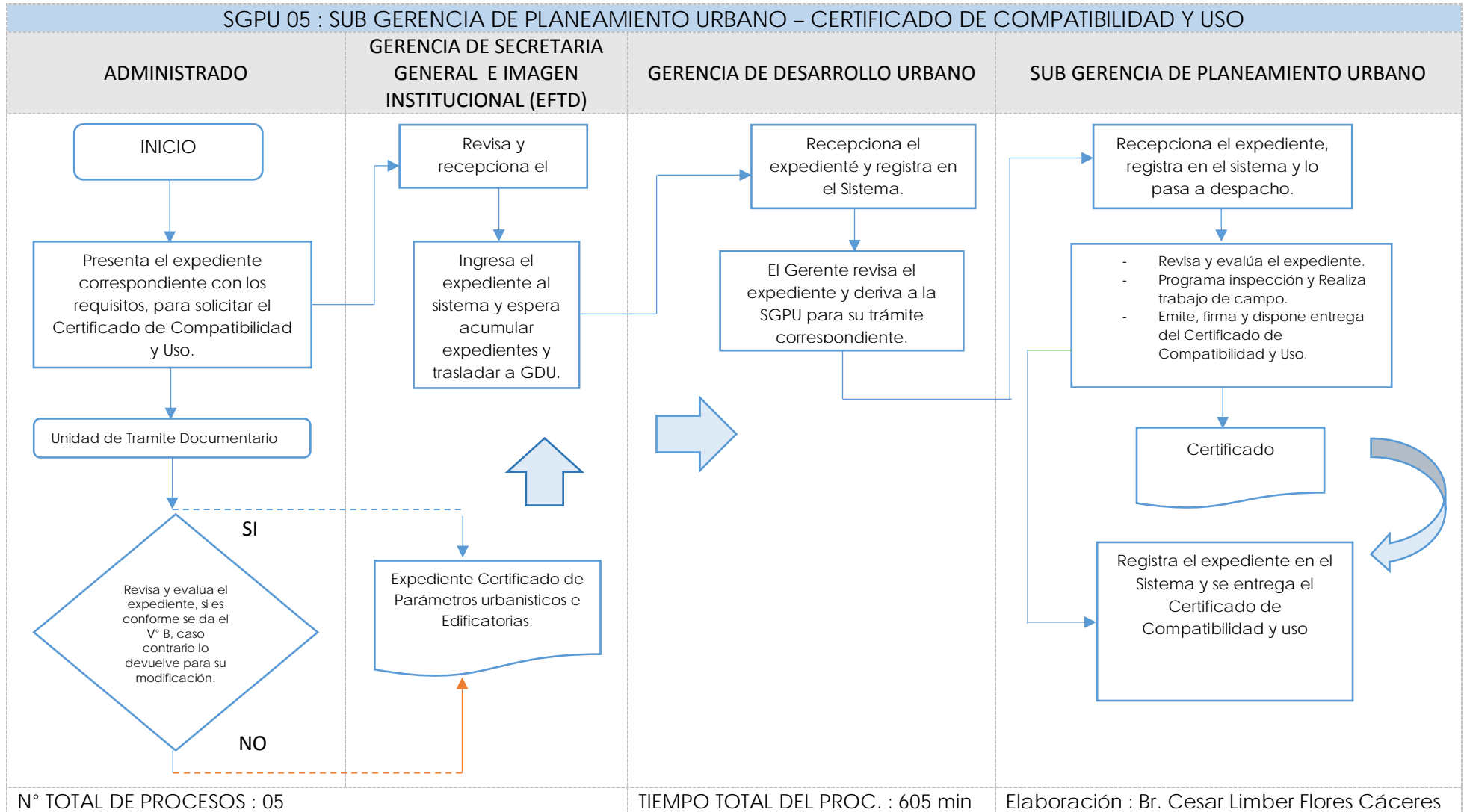
ANEXO 09: FLUJOGRAMAS











ANEXO 10: CONSTANCIAS DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION METODO JUICIO DE EXPERTOS



II PROGRAMA DE ASESORÍA PERSONALIZADA PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO E INFORME DE INVESTIGACIÓN, EN LA CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL





CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Amelia Cristina Mamani Huanca , de profesión **Ingeniero Agrónomo** , identificado con Documento Nacional de Identidad N° 00432616 hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: “INFLUENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA - TACNA, 2016”.

Constancia que se expide en Tacna, en el día 19 del mes de junio del 2018.

Dra. Amelia Cristina Mamani Huanca
DNI: 00432616


UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
II PROGRAMA TUTORIAL DE TESIS - INGENIERIA COMERCIAL
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - JUICIO DE EXPERTOS


I) DATOS GENERALES

A) Apellidos y Nombres del Juez: Mamani Huanca Amelia Cristina

B) Cargo e institución donde labora: DOCENTE A TIEMPO COMPLETO

C) Nombre del instrumento evaluado: EUGISTROV 213

D) Autor del instrumento: CELE LINDER FLORES CÁICRES

II) INDICADORES DE VALIDACIÓN


| INFORMACIÓN DETALLADA | | | | | | | Puntaje |
|-----------------------|---|--------------------|------------------|----------------|--------------------|---------------------|---------|
| Indicadora | Criterios | Deficiente 0-20 | Regular 21-40 | Buena 41-60 | Muy Buena 61-80 | Excelente 81-100 | |
| 1. Claridad | Está formulada con lenguaje apropiado y preciso | | | | | ✓ | 85 |
| 2. Objetividad | contiene conceptos | | | | ✓ | | 80 |
| 3. Actualidad | aborda temas o sucesos de la ciencia y tecnología | | | | ✓ | | 80 |
| 4. Organización | posee una organización lógica y coherente | | | | ✓ | | 80 |
| 5. Suficiencia | responde en profundidad | | | | ✓ | | 80 |
| 6. Intencionalidad | valorar aspectos de las estrategias | | | | ✓ | | 80 |
| 7. Consistencia | Basado en aspecto teórico científico | | | | ✓ | | 70 |
| 8. Coherencia | indicadores y descripciones | | | | ✓ | | 80 |
| 9. Metodología | responde al | | | | ✓ | | 70 |
| 10. Aplicación | responde al | | | | ✓ | | 75 |

Opinión de Aprobabilidad: _____

III) RESULTADOS DE EVALUACIÓN

Promedio de valoración: 83.00

Lugar y Fecha: 19/06/18

Firma del Experto: 

Nombre: AMELIA C. MAMANI HUANCA

Teléfono: 952615525



**II PROGRAMA DE ASESORÍA PERSONALIZADA PARA
LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO E INFORME DE
INVESTIGACIÓN, EN LA CARRERA PROFESIONAL DE
INGENIERÍA COMERCIAL**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Franler Mario Rejas Giglio, de profesión **Licenciado en Administración de Empresas**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 00405476, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "INFLUENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA - TACNA, 2016".

Constancia que se expide en Tacna, en el 19 del mes de junio del 2018.

Mag. Franler Mario Rejas Giglio
DNI: 00405476



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
II PROGRAMA TUTORIAL DE TESIS - INGENIERIA COMERCIAL
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - JUICIO DE EXPERTOS



I) DATOS GENERALES

A) Apellidos y Nombres del Juez: RESAS GIBLIO FRANKLER
 B) Cargo e Institución donde labora: DOCENTE
 C) Nombre del instrumento evaluado: CUBILFORANIO
 D) Autor del instrumento: LASAR LIARREN FLORES PALERES

II) INDICADORES DE VALIDACIÓN

| INFORMACION DETALLADA | | | | | | |
|-----------------------|--|----------------|--------------|-------------|-----------------|------------------|
| Indicadores | Criterios | Criterios 0-20 | Regula 21-40 | Buena 41-60 | Muy Buena 61-80 | Excelente 81-100 |
| 1. Claridad | Esta formulado con lenguaje apropiado para el caso | | | | ✓ | |
| 2. Objetividad | concreta | | | | | ✓ |
| 3. Actualidad | Aborda la esencia de la ciencia y tecnología | | | | ✓ | |
| 4. Organización | Exhibe una organización lógica y coherente | | | | ✓ | |
| 5. Solidez | Aspectos de seriedad para el estudio | | | | ✓ | |
| 6. Inmediatez | Valora aspectos de las estrategias | | | | ✓ | |
| 7. Coherencia | Iterado en aspecto teórico científico con los marcos | | | | ✓ | |
| 8. Coherencia | Indicaciones y direcciones | | | | ✓ | ✓ |
| 9. Metodología | responde al contenido del tema | | | | ✓ | |
| 10. Aplicación | un tratamiento estadístico | | | | | ✓ |

Puntaje
 80
 88
 50
 50
 80
 50
 80
 95
 80
 90

Opinión de Aplicabilidad: _____

III) RESULTADOS DE EVALUACIÓN

Porcentaje de valoración: 86.07%
 Lugar y fecha: 19-06-18

Firma del Experto: [Firma]
 Nombre: FRANKLER RESAS G.
 Teléfono: 952527266



**II PROGRAMA DE ASESORÍA PERSONALIZADA PARA
LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO E INFORME DE
INVESTIGACIÓN, EN LA CARRERA PROFESIONAL DE
INGENIERÍA COMERCIAL**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Mgr. Acosta Hinojosa David, de **profesión Licenciado en Economía**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 29377344, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "INFLUENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA - TACNA, 2016".

Constancia que se expide en Tacna, en el 19 del mes de junio del 2018.

Mag. David Acosta Hinojosa
DNI: 29377344

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

II PROGRAMA TUTORIAL DE TESIS - INGENIERIA COMERCIAL

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - JUICIO DE EXPERTOS

I) DATOS GENERALES

A) Apellidos y Nombres del Juez: Acosta Hinojosa David.

B) Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo completo.

C) Nombre del instrumento evaluado: Consultoría

D) Autor del instrumento: Cesar Limber Flores Castro

II) INDICADORES DE EVALUACIÓN

| INFORMACIÓN DETALLADA | | | | | | |
|-----------------------|---|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| Indicadores | Criterios | Deficiente | Regular | Buena | Muy Buena | Excelente |
| | | 0-20 | 21-40 | 41-60 | 61-80 | 81-100 |
| 1. Claridad | Esta herramienta se ha guiado a preparar un instrumento de conducta | | | | ✓ | |
| 2. Objetividad | Abordando temas de la ciencia y | | | | ✓ | |
| 3. Actualidad | Existe una organización lógica con parámetros | | | | ✓ | |
| 4. Organización | aspectos es satisfactorio | | | | ✓ | |
| 5. Suficiencia | valorar aspectos de las estrategias | | | | ✓ | |
| 6. Intencionalidad | Basado en aspectos técnicos racionales | | | | ✓ | |
| 7. Coherencia | entre sus acciones, indicaciones y | | | | ✓ | |
| 8. Metodología | respaldando al conocimiento | | | | ✓ | |
| 9. Aplicación | en el instrumento | | | | ✓ | |

Puntaje

| |
|----|
| 80 |
| 80 |
| 80 |
| 80 |
| 80 |
| 80 |
| 70 |
| 80 |
| 70 |
| 75 |

Opinión de Aprobación: _____

III) RESULTADOS DE EVALUACIÓN

Resultado de valoración: 80.051

Fecha y hora: 19/06/18

Firma del Experto [Firma]

Nombre: Acosta Hinojosa David.

Teléfono: 971273346

Fuente: www.gubnet.com.pe/faq
 Adaptado y Programado: Progar Consultores

ANEXO 10: CERTIFICADO DE ORIGINABILIDAD – SISTEMA TURNITIN



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Unidad de Investigación

**CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD**

Mediante el presente documento se certifica que la investigación titulada “INFLUENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA - TACNA, 2016” presentada por el Bachiller **CESAR LIMBER FLORES CACERES**, para optar el título de INGENIERO COMERCIAL, presenta un 23% de similitud con otros documentos considerados en la base de datos del sistema Turnitin, por lo que se le concede el presente certificado haciendo notar que el trabajo mencionado reúne las condiciones para declararlo como documento original.

Se extiende el presente certificado a solicitud del interesado para los fines que estime convenientes.

Tacna, 19 de junio de 2018.




Coord. Unidad de Investigación FACEM

INFLUENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CORONEL GREGORIO ALBARRA

INFORME DE ORIGINALIDAD

| | | | |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 23% | 22% | 1% | 11% |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | www.peru.gob.pe Fuente de Internet | 6% |
| 2 | Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante | 2% |
| 3 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 2% |
| 4 | ayura.udea.edu.co:8080 Fuente de Internet | 1% |
| 5 | docslide.us Fuente de Internet | 1% |
| 6 | pt.slideshare.net Fuente de Internet | 1% |
| 7 | www.docstoc.com Fuente de Internet | 1% |

