



Universidad Andina del Cusco

Facultad de Ingeniería y Arquitectura

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas



**Universidad
Andina
del Cusco**

Tesis

**Sistema de Gestión del Aprendizaje para Asistir al Proceso de Onboarding en el Área de
Fiscalización del Municipio Distrital de Wánchaq-Cusco**

Línea de Investigación: Desarrollo de Software

Presentado por: Bach. Beberly, Orduña Benavente

Para optar al Título Profesional de:

Ingeniero de Sistemas

Asesor: Ing. Vivian Luz de la Vega Bellido

Cusco-Perú

2023



TESIS 12-03-2023

por Beberly Orduña Benavente

Fecha de entrega: 12-mar-2023 12:49p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2035260112

Nombre del archivo: Tesis_Beber-Final_1_1.docx (17.85M)

Total de palabras: 34518

Total de caracteres: 194349



6

Universidad Andina del Cusco

Facultad de Ingeniería y Arquitectura

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas



Universidad
Andina
del Cusco

Tesis

Sistema de Gestión del Aprendizaje para Asistir al Proceso de Onboarding en el Área de
Fiscalización del Municipio Distrital de Wánchaq-Cusco

Línea de Investigación: Desarrollo de Software

Presentado por: Bach. Beberly, Orduña Benavente

3
Para optar al Título Profesional de:

Ingeniero de Sistemas

Asesor: Ing. Vivian Luz de la Vega Bellido

3
Cusco-Perú

2023



INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.peru.gob.pe Fuente de Internet	2%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1%
4	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	repository.javeriana.edu.co Fuente de Internet	1%
6	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	vsip.info Fuente de Internet	<1%



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Beberly Orduña Benavente
Título del ejercicio: TESIS - BEBERLY
Título de la entrega: TESIS 12-03-2023
Nombre del archivo: Tesis_Beber-Final_1_1.docx
Tamaño del archivo: 17.85M
Total páginas: 195
Total de palabras: 34,518
Total de caracteres: 194,349
Fecha de entrega: 12-mar.-2023 12:49p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega... 2035260112





Índice General

Índice General	ii
Índice de Tablas.....	iv
Índice de Figuras	v
Introducción	ix
Abstract.....	xi
1. Problema de Investigación	2
1.1. Ámbito de Influencia	2
1.1.1. Ámbito de Influencia Teórica	2
1.2. Planteamiento del Problema.....	2
1.2.1. Descripción de la Situación Actual del Lugar de Intervención.....	2
1.2.2. Descripción del Problema	3
1.2.3. Formulación del Problema	5
1.2.4. Objetivos	5
1.2.5. Justificación	6
1.2.6. Alcances y limitaciones	7
2. Marco Teórico	9
2.1. Antecedentes del Desarrollo, Implementación o Transferencia Tecnológica ...	9
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	9
2.1.2. Antecedentes Nacionales	11
2.1.3. Antecedentes Locales	12
2.2. Bases teórico-científicas.....	13
2.2.1. El proceso de Onboarding.....	13
2.2.2. Sistemas de gestión del aprendizaje	25



2.2.3. El Micro aprendizaje como enfoque de enseñanza	30
Diseño de actividades micro aprendizaje criterios del micro aprendizaje	31
Criterios del micro contenido	31
3. Desarrollo, Implantación o Transferencia Tecnológica	33
3.1. Elección del Sistema Gestor del Aprendizaje para el proceso de Onboarding.	33
3.2. Contenido del Sistema Gestor del Aprendizaje para asistir al proceso de Onboarding	38
3.3. Material Educativo del Sistema Gestor del Aprendizaje	80
3.4. Implementación y Despliegue del Sistema Gestor del Aprendizaje	125
3.5. Evaluar el sistema gestor del aprendizaje para asistir al proceso de onboarding	140
4. Resultados	155
Comprobación de la Prospectiva	155
4.1. Cumplimiento de Objetivos.....	157
4.2. Contribuciones (impacto).....	157
Glosario.....	158
Conclusiones	159
Recomendaciones	160
Referencias.....	161
Anexos	169
Anexo 1: Entrevista el personal encargado de RR.HH. de contrataciones	169
Anexo 2: Entrevista a personal del Municipio	170
Anexo 3: Cuadro de sanciones y Escala de Multas	171
Anexo 4: Constancia de desarrollo de investigación.....	175
Anexo 5: Cuestionario de Retroalimentación de Material Educativo	176



Anexo 6: Glosario de términos.....	184
Anexo 7: Constancia de implementación del sistema de Gestor de Aprendizaje	192
Anexo 8: Evaluación del Sistema Gestor del Aprendizaje	193

Índice de Tablas

Tabla 1. Tecnologías necesarias para el servidor de Chamilo 1.1133	
Tabla 2. Tecnologías necesarias para el servidor de Moodle 4.0.4+34	
Tabla 3. Comparación de LMS35	
Tabla 4. Conocimientos asociados a dimensiones del proceso de socialización38	
Tabla 5. Objetivos planteados por cada dimensión de socialización organizacional41	
Tabla 6. Evaluación de indicadores del microcontenido140	
Tabla 7. Evaluación del sistema gestor del aprendizaje142	
Tabla 8. Cuadro de sanciones y Escalas de Multas171	



Índice de Figuras

- Figura 1.** Funciones y atribuciones del área de fiscalización de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones (ROF)44
- Figura 2.** Resolución de encargo de jefe de la oficina de fiscalización45
- Figura 3.** Organigrama del área de fiscalización46
- Figura 4.** Organización jerárquica de objetivos y actividades estratégicas52
- Figura 5.** Objetivos y metas del Área de Fiscalización - Parte I51
- Figura 6.** Objetivos y metas del Área de Fiscalización - Parte II51
- Figura 7.** Objetivos y metas del Área de Fiscalización - Parte III52
- Figura 8.** Objetivos y metas del Área de Fiscalización - Parte IV52
- Figura 9.** Acta de Fiscalización73
- Figura 10.** Aviso de notificación74
- Figura 11.** Acta para medida de clausura inmediata75
- Figura 12.** Notificación por aviso76
- Figura 13.** Acta de decomiso77
- Figura 14.** Constancia de notificación78
- Figura 15.** Constancia de notificación79
- Figura 16.** Portada de servicios del área de fiscalización86
- Figura 17.** Temario de servicios del área de fiscalización86
- Figura 18.** Actividades Económicas87
- Figura 19.** Unidades Orgánicas Involucradas87
- Figura 20.** Documentos Importantes88
- Figura 21.** Funciones del Área - Parte I88
- Figura 22.** Funciones del Área - Parte II89
- Figura 23.** Funciones del Área - Parte III89
- Figura 24.** Historia del área de fiscalización90
- Figura 25.** Organigrama del Área de Fiscalización91
- Figura 26.** Asistentes Técnicos92
- Figura 27.** Abogados93
- Figura 28.** Fiscalizadores94
- Figura 29.** Asistentes Administrativos95



- Figura 30.** Portada de operaciones del área de fiscalización98
- Figura 31.** Temario de Operaciones de Fiscalización99
- Figura 32.** Procedimiento de Fiscalización de Oficio99
- Figura 33.** Procedimiento de Fiscalización por Denuncia100
- Figura 34.** Procedimiento de Fiscalización por Mandato100
- Figura 35.** Expediente ordinario del Área de Fiscalización101
- Figura 36.** Expediente inmediato del Área de Fiscalización101
- Figura 37.** Primera Etapa del Procedimiento Sancionador102
- Figura 38.** Segunda y Tercera Etapa del Procedimiento Sancionador102
- Figura 39.** Cuarta y Quinta Etapa del Procedimiento Sancionador103
- Figura 40.** Sexta y Séptima Etapa del Procedimiento Sancionador103
- Figura 41.** Objetivos y Metas del Área de Fiscalización – Parte I104
- Figura 42.** Objetivos y Metas del Área de Fiscalización – Parte II104
- Figura 43.** Objetivos y Metas del Área de Fiscalización – Parte III105
- Figura 44.** Objetivos y Metas del Área de Fiscalización – Parte IV105
- Figura 45.** Objetivos y Metas del Área de Fiscalización – Parte V106
- Figura 46.** Relación con Otras Áreas106
- Figura 47.** Contribución de Cada Empleado al Área de Fiscalización107
- Figura 48.** Forma de Comportamiento del Empleado del Área de Fiscalización108
- Figura 49.** Políticas y reglas del Área de Fiscalización109
- Figura 50.** Estilo de gestión gerencial110
- Figura 51.** Contribución del grupo de trabajo del empleado a las metas del área de fiscalización111
- Figura 52.** Relación con grupos de trabajo112
- Figura 53.** Aporte de cada miembro a su grupo de trabajo112
- Figura 54.** Contribución de cada miembro al producto de su grupo de trabajo113
- Figura 55.** Descripción de lo que el supervisor espera del grupo de trabajo114
- Figura 56.** Estilo de gestión del supervisor del grupo114
- Figura 57.** Rol de los empleados en su grupo de trabajo115
- Figura 58.** Tareas del empleado en su grupo de trabajo116
- Figura 59.** Políticas, reglas y procedimientos del grupo de trabajo del empleado116



- Figura 60.** Forma de comportarse de acuerdo a los valores del grupo117
- Figura 61.** Tareas y responsabilidades - Parte I118
- Figura 62.** Tareas y responsabilidades - Parte II118
- Figura 63.** Tareas y responsabilidades - Parte III119
- Figura 64.** Tareas y responsabilidades - Parte IV119
- Figura 65.** Forma de realizar las tareas de cada empleado120
- Figura 66.** Tareas y responsabilidades prioritarias de los empleados120
- Figura 67.** Herramientas de los empleados121
- Figura 68.** Forma de adquisición de recursos de los empleados121
- Figura 69.** Jerarquía en caso de consultas122
- Figura 70.** Clientes de los empleados122
- Figura 71.** Forma de atender las necesidades de los clientes123
- Figura 72.** Periodo de reporte laboral123
- Figura 73.** Percepción de un trabajo aceptable124
- Figura 74.** Acceso al sitio web Moodle125
- Figura 75.** Versiones descargables125
- Figura 76.** Descarga de versión 4.0.4+126
- Figura 77.** Fichero descargado126
- Figura 78.** Ingreso a la plataforma Cpanel127
- Figura 79.** Traslado de paquetes a Fiscawanchaq.com127
- Figura 80.** Creación de base de datos128
- Figura 81.** Creación de usuario128
- Figura 82.** Ventana de instalación del Moodle129
- Figura 83.** Instalación de Plataforma Moodle130
- Figura 84.** Levantamiento de observaciones críticas130
- Figura 85.** Proceso de instalación131
- Figura 86.** Ingreso de Datos133
- Figura 87.** Configuración del Moodle134
- Figura 88.** Interfaz principal del Moodle134
- Figura 89.** Formulario para agregar curso135
- Figura 90.** Agregar actividad137



Figura 91. Agregar recurso137

Figura 92. Agregando un archivo138

Figura 93. Contenido subido al Moodle139

Figura 94. Archivo subido139

Figura 95. Gráfico circular de la pregunta ¿Considera que el material proporcionado es de fácil percepción visual?143

Figura 96. Gráfico circular de la pregunta ¿Considera que el material proporcionado tiene una estructura simple?144

Figura 97. Gráfico circular de la pregunta ¿Considera que el material proporcionado tiene un peso ligero para poder ser transportado a otros entornos?145

Figura 98. Gráfico circular de la pregunta ¿Considera que el material proporcionado es claro en su contenido?146

Figura 99. Gráfico circular de la pregunta ¿Considera que es necesario buscar información adicional a parte del material proporcionado?147

Figura 100. Gráfico circular de la pregunta ¿Considera que el material proporcionado está organizado correctamente?148

Figura 101. Gráfico circular de la pregunta “¿Considera que es fácil acceder al material proporcionado?”149

Figura 102. Gráfico circular de la pregunta “¿Considera al sistema valioso?”150

Figura 103. Gráfico circular de la pregunta “¿Considera que el sistema es un aporte que facilita la inducción del nuevo personal?151

Figura 104. Gráfica circular de la pregunta ¿En su opinión considera que este sistema es útil para capacitar al nuevo personal que se incorpora al área fiscalización?152

Figura 105. Gráfico circular de la pregunta ¿Considera usted que este enfoque de implementación de capacitación de personal nuevo debe ser usado en otras áreas de la institución?153

Figura 106. Constancia de desarrollo de investigación175

Figura 107. Constancia de implantación y prueba del sistema192



Introducción

La Municipalidad Distrital de Wánchaq es una institución que experimenta constantes cambios de personal por distintos motivos: cambio gestión, término de contratos, despidos, jubilaciones, entre otros. Este cambio constante de personal genera un problema presente en todas las organizaciones que es propiamente de estudio de las ciencias administrativas como el problema de la adaptación del nuevo personal. El problema de la adaptación del nuevo personal es un factor significativo para la permanencia en un trabajo. Bradt & Vonnegut (2009) ya antes comentaron que la preocupación de los empleadores de encontrar empleados mejor capacitados es importante para la eficiencia y efectividad de las operaciones en una organización ya que cuando una persona asume un nuevo rol, hay un riesgo de que esté mal asignado dentro de la organización y esto combinado con la disrupción propia a todas las transiciones organizacionales, no es de sorprender que muchos de los nuevos empleados fallen o decidan dejar su empleo por no cumplir con lo que las organizaciones esperan de ellos. En tal sentido, se realizó una encuesta al jefe de recursos humanos y al personal del municipio, de las áreas de medio ambiente, informática, desarrollo económico y fiscalización. Concluyéndose que estas llevan un proceso de Onboarding informal y que el personal, en algún momento, sintió estrés de no poder cumplir lo que se espera de ellos.

El Onboarding según Bradt & Vonnegut (2009) es el proceso de adquisición, acomodación, asimilación y aceleración de nuevos miembros del equipo, ya sea que provengan de fuera o dentro de la organización. Un Onboarding efectivo de los nuevos miembros del equipo es una de las más importantes contribuciones que cualquier administrador de personal o personal de recursos humanos puede hacer para el éxito a largo plazo de su equipo u organización. Un efectivo Onboarding conduce a la productividad de los nuevos empleados, acelera la entrega de resultados, y mejora significativamente la retención de talento.

En el contexto de la pandemia se han tomado relevancia ciertas tecnologías como los Sistemas Gestores de Aprendizaje (LMS de sus siglas en inglés). Los sistemas de gestión de aprendizaje permiten mejorar la eficiencia y ahorrar costos. También pueden acelerar los procesos de aprendizaje, y mejorar la efectividad de comunicación entre usuarios (Al-Busaidi & Al-Shihi, 2010). Por ello y en función a la problemática encontrada se plantea la implementación de un Sistema Gestor del Aprendizaje para asistir al proceso de Onboarding dentro de la Municipalidad Distrital de Wánchaq que facilite el proceso de adaptación del nuevo personal.



La investigación se estructura de la siguiente manera:

- En el capítulo I, se aborda el planteamiento de la problemática, estudiándose el lugar de intervención, que es la Municipalidad Distrital de Wánchaq, la problemática en relación a la adaptabilidad del nuevo personal, los objetivos de la investigación, su justificación, lo que se espera alcanzar y las limitaciones.
- En el capítulo II, se estudian los antecedentes internacionales, nacionales y locales encontrados. Se asientan conceptos como el proceso de Onboarding y lo que es un sistema de gestor de aprendizaje.
- En el capítulo III, se detalla la implementación de la propuesta de desarrollo.
- En el capítulo IV, se analizan los resultados encontrados de la investigación.



Abstract

The Municipalidad de Distrital de Wanchaq is an institution that experiences constant personnel changes for different reasons: management change, termination of contracts, dismissals, retirements, among others. This constant change of personnel generates a problem present in all organizations that is properly studied by administrative sciences as the problem of adapting new personnel. The problem of the adaptation of the new personnel is a significant factor for the permanence in a job. Bradt & Vonnegut (2009) have already commented that the concern of employers to find better-trained employees is important for the efficiency and effectiveness of operations in an organization, since when a person assumes a new role, there is a risk that it will be wrong. assigned within the organization and this combined with the disruption of all organizational transitions, it is not surprising that many of the new employees fail or decide to leave their employment for not complying with what organizations expect of them. In this sense, a survey was carried out on the head of human resources and the municipal personnel, from the areas of environment, information technology, economic development and control. Concluding that they carry out an informal Onboarding process and that the staff, at some point, felt stress of not being able to fulfill what is expected of them.

Onboarding according to Bradt & Vonnegut (2009) is the process of acquiring, accommodating, assimilating, and accelerating new team members, whether they originate from external sources or within the organization. The effective onboarding of new team members is one of the most crucial contributions that any HR or personnel manager can make towards the long-term success of their team or organization. Effective onboarding enhances new hire productivity, expedites the achievement of results, and significantly improves talent retention.

In the context of the pandemic, certain technologies such as Learning Management Systems (LMS) have become relevant. Learning management systems allow you to improve efficiency and save costs. They can also speed up learning processes, and improve the effectiveness of communication between users (Al-Busaidi & Al-Shihi, 2010). For this reason and based on the problem found, the implementation of a Learning Management System is proposed to assist the Onboarding process within the Municipalidad Distrital de Wanchaq that facilitates the adaptation process of new personnel.

The research is structured as follows:

- In chapter I, the approach to the problem is addressed, studying the place of intervention, which is the District Municipality of Wánchaq, the problem in relation to the adaptability of the new personnel, the objectives of the investigation, its justification, what is expected to be achieved and the limitations.
- In chapter II, the international, national and local precedents found are studied. Concepts such as the Onboarding process and what a learning management system is are established.
- In chapter III, the implementation of the development proposal is detailed.
- In chapter IV, the results of the investigation are analyzed.



CAPÍTULO I

Problema de Investigación



1. Problema de Investigación

1.1. Ámbito de Influencia

1.1.1. *Ámbito de Influencia Teórica*

Área de Dominio

Organización Empresarial y Gestión de la Información, puesto que se brinda una solución de E-learning en pro de una mejor adaptación del nuevo personal.

Línea de Investigación

Sociedad de la información, ya que, para el área de dominio de Organización Empresarial y Gestión de la Información, la Universidad Andina del Cusco define así a esta línea de investigación, la cual a su vez incluye el tema de E-learning.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. *Descripción de la Situación Actual del Lugar de Intervención*

La Municipalidad Distrital de Wánchaq es una institución que constantemente cambia de personal. Recordemos que cada cuatro años existe un cambio de gestión gubernamental normado constitucionalmente que convoca a la elección de nuevas autoridades municipales, por lo que conlleva a un cambio de personal. Entre las modalidades de ingreso de nuevo personal en el Municipio están las convocatorias por Contrato Administrativo de Servicios (CAS), por Decreto Legislativo N° 276 y por Recibos por Honorarios (RH); ello motiva a conocer la manera de cómo lidian con la adaptación del nuevo personal. Para esto, se realizó dos encuestas orientadas a conocer las experiencias tanto del personal encargado de las contrataciones y la del nuevo personal (ver formato en el anexo 1, 2). Se grabaron las entrevistas y a continuación se presenta lo recabado.

El personal encargado de las contrataciones de la municipalidad indicó que el periodo de adaptación para un nuevo personal es de entre 7 días a un mes, período que puede ser menor de acuerdo a la experiencia previa que cuente dicho personal; a su vez señala que los nuevos empleados cuentan con documentos de gestión, como el Manual de Organización y Funciones (MOF) y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), que guían la forma de trabajo de cada área. Sin embargo, destaca que no existe un proceso formal de inducción ni un sistema que permita realizar el seguimiento del nuevo personal y que considera necesario, ya que toda organización tiene un flujo de trabajo diferente. Respecto a la deserción laboral del nuevo personal



es por problemas de adaptación, según lo manifestado por el encargado de R.R.H.H; y que se han presentado ciertas situaciones sobre todo en puestos que tienen horarios distintos, como el área de fiscalización, seguridad ciudadana y trabajo de campo (limpieza pública). Para la realización de este proyecto de investigación, nos centramos en la Oficina de Fiscalización y control ambiental, quien se encarga de supervisar, fiscalizar y sancionar a todo aquel administrado que incumpla la ley; donde se conoció el flujo de trabajo del personal del área y cómo se incorpora el nuevo empleador al área de trabajo. Así mismo conocer cuales sus funciones, y que métodos realizan para la capacitación e inducción del nuevo personal.

1.2.2. Descripción del Problema

Se puede constatar entonces que no existe un proceso de inducción formal, y que este se realiza sobre la creencia popular de que los empleados nuevos deben familiarizarse con su nuevo empleo por sí mismos, mediante el método de prueba y error, esto quiere decir de forma empírica, lo que supone una pérdida de tiempo y energía. También se ha observado, que a partir de las entrevistas realizadas (véase anexo 1), el iniciar un nuevo trabajo es una experiencia estresante en la que muchos empleados fallan y no cumplen con lo que las organizaciones esperan de ellos, y que existe una dificultad de poder adaptarse al entorno laboral, en este caso a los compañeros, destacándose además la importancia de una adecuada selección del personal.

Si bien, en la descripción del lugar de intervención bosquejamos detalles del proceso de inducción al nuevo personal, en esta sección, se entrevistó a parte del nuevo personal del municipio, a los asistentes del área de medio ambiente, informática, desarrollo económico y fiscalización.

Uno de los asistentes, correspondiente al área de medio ambiente, manifestó de no haber tenido experiencia laboral previa a su ingreso en la Municipalidad, pero que estaba familiarizado con algunas labores debido a su formación académica (Ciencias Contables). También señaló que, en sus inicios, tuvo miedo a ser despedido por no tener experiencia, y temía ser sancionado por no realizar bien su trabajo, y que esto repercutiese en sus superiores y sobre él, por lo que se sentía presionado. En adición, recalcó que fue un reto poder incorporarse al nuevo entorno laboral, ya que, no contaba con las competencias que exigía el nuevo puesto adquirido. Por último, se le preguntó sobre el proceso de inducción que recibió, a lo que declaró no haber recibido alguno de manera formal, sólo una breve capacitación que duró un día, por parte del personal anterior que le



bosquejó los detalles de su nueva labor; y respecto a si usaron algún software que guiase su proceso de inducción, éste declaró no haber usado alguno.

Otro asistente que fue entrevistado es del área de informática, y este manifestó haber sentido estrés por no cumplir con los objetivos que sus superiores le encomendaban, y con relación al proceso de inducción recibido, indicó que fue mediante trato personal, el cual duró unas dos semanas. También se le consultó respecto al uso de algún software en su inducción, a lo que declaró, no haber usado alguno.

Adicionalmente, otro asistente, ahora del área de desarrollo económico, declaró haber ingresado con una expectativa temerosa, con miedo a ser despedida por inconvenientes en el entorno laboral indicó, además de sentirse juzgada por sus compañeros de trabajo; también informó no haber sido capacitada en su ingreso, y que necesitó auto educarse en el camino, ya que la única tutela que recibió fue la de su superior. En adición, indicó no haber recibido alguna inducción ni mucho menos haber utilizado un software con tal fin en la municipalidad; por el contrario, tuvo que ver otras plataformas y realizar diplomados. Concluyó señalando que el tiempo de duración que le costó adaptarse fue de un mes.

Un asistente del área de fiscalización, respecto a su ingreso en el municipio indicó que fue una experiencia intensa con mucha carga laboral, mucha presión y estrés; respecto a ello, contó que le costó adaptarse y sufrió estrés al no poder cumplir con los objetivos que su superior le establecía e incluso pensó en renunciar debido a la carga laboral excesiva. También se le preguntó por el seguimiento de su aprendizaje y la evaluación de sus dificultades, a lo cual respondió no haber recibido un seguimiento formal como tal, y que, sobre la marcha y resultados recién se realizaban las correcciones. Por último, se preguntó por el proceso de inducción que siguió, que señaló, sí haberse realizado y que consistió en una capacitación de duración de una hora y de charlas generales de dos, también agregó no haber utilizado algún software para el proceso de inducción; el tiempo que le costó poder adaptarse fue de entre 2 a 3 meses.

Vallejo Calle (2011) indica que el problema de la adaptación del nuevo personal es un factor significativo para la permanencia en un trabajo. La preocupación de los empleadores de encontrar empleados mejor capacitados es importante para la eficiencia y efectividad de las operaciones en una organización. Cuando un empleado tiene un sentido de adaptación respecto a las tareas y requerimientos que le son impuestos, él alcanza un estado positivo de bienestar que



repercute en su permanencia en la empresa por un período prolongado. Como tal, la adaptación laboral es un proceso complejo que va más allá de la adquisición de aptitudes y destrezas laborales, implica el poder adecuarse a la organización, a sus nuevas tareas y nuevo ambiente de laboral, considerando que existen cambios constantes en las condiciones de trabajo que repercuten en el rendimiento y la satisfacción de los trabajadores, así como en la productividad de la empresa.

Gajda (2019) menciona que la adaptación profesional es el proceso por el cual un nuevo empleado contratado se adapta a las nuevas condiciones de su entorno de trabajo. Es una consecuencia del escenario de obtener nuevo personal humano posterior a quienes pasaron exitosamente el proceso de selección.

Por lo que, para esta problemática encontrada en la municipalidad decidimos centrarnos en la oficina de fiscalización; dado que el proceso de inducción es de manera informal, como consecuencia, el nuevo personal que ingresa a laborar en sus primeros días se siente estresado por no conocer el funcionamiento del área y por lo que tiene que aprender en el menor tiempo posible la realización de sus actividades y funciones.

1.2.3. Formulación del Problema

¿Implementar un Sistema Gestor del Aprendizaje permitirá asistir al proceso de Onboarding dentro del área de fiscalización de la Municipalidad Distrital de Wánchaq?

1.2.4. Objetivos

General

Implementar un Sistema Gestor del Aprendizaje que permita asistir al proceso de Onboarding dentro del área de fiscalización de la Municipalidad Distrital de Wánchaq.

Específicos

- Determinar el Sistema Gestor del Aprendizaje adecuado para el proceso de Onboarding.
- Desarrollar el contenido del Sistema Gestor del Aprendizaje para asistir al proceso de Onboarding del área de fiscalización.
- Implementar y Desplegar el Sistema Gestor del Aprendizaje para el proceso de Onboarding del área de fiscalización.
- Evaluar el sistema gestor del aprendizaje para asistir al proceso de onboarding



1.2.5. Justificación

La presente propuesta beneficiará a la Municipalidad Distrital de Wánchaq ya que asistirá al proceso de inducción mediante un Sistema Gestor del Aprendizaje que permitirá estandarizar las actividades de inducción mediante una secuencia de pasos ordenados y estructurados que produzcan un resultado y permita un trabajo de inducción asíncrono, pero fundamentalmente el sistema permitirá al nuevo personal conocer su área de trabajo, cuál es su estructura, cuáles son sus objetivos, cómo se interrelaciona con las otras áreas, así como explicar al nuevo empleado la importancia de su labor y los valores que se cultivan en su área de trabajo, las políticas y reglas de su área y la terminología adecuada para desenvolverse en su área. Toda esa información es valiosísima porque permite al nuevo empleado adaptarse de mejor manera a su nuevo puesto de trabajo. Adicionalmente el sistema enseñará el cómo se hacen las cosas, la prioridad de las actividades del empleado, conocer a sus compañeros de equipo, conocer sus responsabilidades, conocer las herramientas que se utilizan, conocer a quién consultar en caso de dudas.

Debido a que los empleados están incrementando el cambio de empleo para trabajar en nuevas organizaciones, la socialización toma importancia tanto para los individuos como para las empresas (Bauer & Erdogan, 2011). Por eso, un proceso de socialización organizacional (Onboarding) exitoso en el municipio puede resultar en empleados verdaderos con actitudes positivas que permanecerán en la organización por un periodo largo de tiempo, ya que como señala el anteriormente citado, una socialización poco efectiva puede conducir a la salida prematura de sus nuevos empleos o a la ineficacia en el trabajo, lo cual a menudo reinicia el ciclo de reclutamiento y selección para la organización, conduciendo a una pérdida de tiempo y recursos.

Bauer et al. (2007a) indican que las investigaciones han demostrado que el proceso de socialización es importante porque afecta el ajuste (alineamiento) de los nuevos empleados en términos de su efectividad, satisfacción en el trabajo, compromiso organizacional, identidad organizacional.

Bradt & Vonnegut (2009) indican que un Onboarding efectivo es una de las más importantes contribuciones que cualquier administrador de personal o personal de recursos humanos puede hacer para el éxito a largo plazo de su equipo u organización, por eso, un efectivo Onboarding conduce a la productividad de los nuevos empleados, acelera la entrega de resultados, y mejora significativamente la retención de talento.



1.2.6. Alcances y limitaciones

Alcances

La presente investigación implementa un sistema gestor del aprendizaje para el área de fiscalización de la Municipalidad Distrital de Wánchaq, el cual contiene material orientado al proceso de Onboarding en el área de fiscalización como: vídeos, diapositivas, exámenes, cuestionarios y documentos escritos, de esta manera se ayuda al nuevo empleado a incorporarse de mejor manera a su nuevo empleo. El contenido desarrollado utiliza el modelo de enseñanza conocido como Micro Learning, debido a que las sesiones son de corta duración, no más de 10 minutos como señala Allela et al. (2019). Esta característica es importante para quienes tienen un horario laboral asignado ya que toma parte de ese tiempo, y representa un perjuicio en el avance normal de sus actividades por lo que optamos por un enfoque de enseñanza de corta duración.

Respecto, al contenido desarrollado, sólo estará vigente hasta fines del 2022. Lo que no significa que posterior a ello todo el contenido deba descartarse, más bien actualizarse.

Limitaciones

La presente investigación está limitada por la predisposición de los usuarios a emplear el sistema que se plantea, ya que, si bien se tiene la autorización del jefe de área, no implica que sus trabajadores estén de acuerdo con usarlo, destacamos este factor, como una limitante.

La segunda limitante tiene que ver con la vigencia del material educativo en el Sistema Gestor del Aprendizaje (SGA o LMS en inglés) ya que cada cierto periodo de tiempo suele existir cambio de alguna normativa, ley, reglamento u ordenanza municipal, por lo que, no es posible que esta investigación tenga validez para todos los periodos de gobierno, debido a que durante esos cambios existentes se deba realizar actualización de dicho material.

La tercera limitante viene asociada a la predisposición en la proporción de información por parte de los involucrados en el área de fiscalización para la elaboración del material, recordemos que no existe información que no está plasmada en documentos ni reglamentos, sino en la vivencia cotidiana en el área, la cual puede ser compartida o no según la voluntad de los integrantes. Por lo que una negativa significaría una obstrucción al desarrollo de esta investigación.



CAPÍTULO II

Marco Teórico



2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes del Desarrollo, Implementación o Transferencia Tecnológica

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Antecedente 1

Título de Artículo: Study and Review of Learning Management System Software

Revista: Innovations in Computer Science and Engineering: Proceedings of 7th ICICSE

Autores: Mahima Sharma, Gaurav Srivastav

Año: 2020

Resumen:

Sharma & Srivastav (2020) destaca los beneficios de usar sistemas gestores del aprendizaje no solo en instituciones educativas sino también en empresas, simplificando sus estrategias de entrenamiento y permitiendo explorar nuevas habilidades entre sus aprendices.

El trabajo presenta seis herramientas software clasificadas como sistemas gestores del aprendizaje haciendo una comparación entre ellos. Los sistemas estudiados fueron Talent LMS, Schoology, Docebo, Litmos LMS, Blackboard y WebCT. Para realizar la comparación se establecieron cuatro criterios: eficiencia, usabilidad, precio y satisfacción del usuario. Concluyendo que el sistema de gestor del aprendizaje con una mejor calificación es Blackboard, ya que la arquitectura es extensible y permite la integración de informes de los estudiantes y protocolos de integración seguido de WebCT.

Antecedente 2

Título de Tesis: The effect of LMS on the overall new hire onboarding experience

Universidad: JAMK University of Applied Sciences

Autor: Zhansaya, Kassymtayeva

Año: 2020

País: Finlandia



Resumen:

La investigación de Kassymtayeva (2020) se contextualiza en la pandemia, cuando el trabajo remoto se volvió parte de la vida cotidiana, por lo que muchas empresas empezaron a implementar la mayoría de sus procedimientos de forma online, lo que hizo entender algunas empresas, que debían enfocarse en la digitalización y sistematización de sus procesos de negocio. Uno de ellos, es el proceso de Onboarding. Por ello, el propósito de su investigación fue estudiar los factores que conducen a un mejor proceso de onboarding, así como lo que necesitan los sistemas gestores del aprendizaje para mejorar la funcionalidad y satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Su investigación concluye con que los sistemas gestores del aprendizaje deben incluir características como la creación de contenido y curso, edición, herramientas de evaluación, soporte para archivos y archivos multimedia y, por último, la experiencia de finalización de curso. Respecto a mejoras de la funcionalidad de los sistemas gestores del aprendizaje para implementar un proceso de onboarding exitoso, destaca las funciones de gestión del talento humano, que incluye comunicación, coaching, ludificación, certificación, reportes y ruta de aprendizaje.

Antecedente 3

Título de Artículo: Measurement of newcomer socialization: Construct validation of a multidimensional scale

Revista: Journal of Vocational Behavior

Autores: Jill A. Haueter, Therese Hoff Macan, Joel Winter, T. H. Macan

Año: 2003

Resumen:

Los investigadores en dicho artículo toman como punto de partida el trabajo desarrollado por los investigadores Chao et al. (1994). Dicha herramienta ilustra confiabilidad, validez convergente y discriminante y las correlaciones con las variables de criterio. La herramienta mide 3 dimensiones o dominios de la socialización de los recién llegados: la organización, el grupo, y el trabajo o tarea.



2.1.2. *Antecedentes Nacionales*

Antecedente 4

Título de Tesis: Aplicación de la plataforma virtual LMS para mejorar el programa de capacitación laboral en el Colegio Particular Andino – Huancayo 2019

Universidad: Universidad Nacional del Centro del Perú

Autor: Saul Valeriano, Santivañez Bernardo

Ciudad: Huancayo, Perú

Año: 2019

Resumen:

Santivañez Bernardo (2019) trata de demostrar en qué medida el uso de un sistema gestor de aprendizaje puede mejorar el plan de capacitación laboral en el colegio particular Andino 2019. Para ello conduce una investigación con las siguientes características: de método inductivo deductivo y analítico sintético. Su investigación es aplicada, de nivel explicativo y diseño experimental, cuya subcategoría es preexperimental, con pre y post test de un solo grupo. En la cual se utilizaron dos cuestionarios: uno para determinar si existe una mejora, es decir, se evaluó la implementación del sistema antes y después de ponerse en marcha. Los criterios para evaluar en este cuestionario fueron: la percepción sobre los costos, costos y la agilidad de los resultados del programa de capacitación laboral tradicional. El segundo cuestionario se utilizó para poder ajustar el sistema gestor del aprendizaje a las necesidades de la muestra; por tanto, ésta se realizó al inicio. Los cuestionarios fueron validados mediante juicio de expertos con un valor del 82.17% en promedio y un nivel de confiabilidad del 0.821 para el índice Alfa de Cronbach, los resultados alcanzados permiten señalar que a un nivel de significancia del 0.05 el sistema gestor de aprendizaje mejoró significativamente el plan de capacitación laboral en el lugar de intervención para el período del primer trimestre del 2019.



2.1.3. Antecedentes Locales

Antecedente 5

Título de Tesis: Inducción de personal en el Consorcio Orión Supermercados Cusco – 2018.

Universidad: Universidad Andina del Cusco

Autor: Katerine Angélica, Bustamante Sequeiros

Año: 2018

Ciudad: Cusco, Perú

Resumen:

Bustamante Sequeiros (2018) en su investigación pretende descubrir el proceso de inducción de la empresa Consorcio Orión Supermercados del Cusco en el año 2018. Para ello cuenta con las dimensiones: temas de la organización global, prestaciones y servicios al personal, prestaciones personales, funciones y deberes específicos del personal. Al término de su investigación, utilizando herramientas estadísticas en una investigación de enfoque cuantitativo básico de nivel descriptivo y diseño no experimental, demuestra que el proceso de inducción en la empresa es malo, afirmando que el 63.3% del personal recibió una mala inducción y el restante 33.7% indicó fue regular. Esto evidencia que los procesos de socialización (Onboarding) no son adecuados.



2.2. Bases teórico-científicas

2.2.1. *El proceso de Onboarding*

Bradt & Vonnegut (2009) definen el concepto de Onboarding, a continuación:

Es el proceso de adquisición, acomodación, asimilación y aceleración de nuevos miembros al equipo, ya sea que vengan de fuera o dentro de la organización. El prerequisite para un exitoso Onboarding es conseguir que la organización se alinee a la necesidad y el rol. (p. 3)

En tal sentido, los autores explican el concepto en función de los verbos: alinear, adquirir, acomodar, asimilar y acelerar. Alinear significa asegurarse que la organización esté de acuerdo con la necesidad de búsqueda de un nuevo miembro y la función que debe desempeñar. Adquirir es identificar, reclutar, seleccionar, y conseguir personal que se una al equipo. Acomodar es dar a los nuevos miembros del equipo las herramientas que necesitan para trabajar. Asimilar se refiere a ayudar a los nuevos miembros del equipo a juntarse con los demás para que ellos puedan trabajar juntos. Finalmente, acelerar representa el ayudar a los nuevos miembros del equipo y a su equipo para entregar mejores resultados rápidamente.

Bauer & Erdogan (2011) conceptualizan el proceso de Onboarding como:

La socialización organizacional, es un proceso mediante el cual los nuevos trabajadores pasan de ser personas externas de la organización a convertirse en internas de la organización. El Onboarding hace referencia al proceso que ayuda a los nuevos trabajadores a adquirir los conocimientos, habilidades, y comportamientos que se necesitan para lograr el éxito en la nueva organización a la que pertenece. Este proceso de aprendizaje para convertirse en un miembro efectivo de la organización es diferente a la “socialización ocupacional”, la cual se concentra en el aprendizaje de las normas profesionales de uno, como las de un policía, científico, o profesional de la salud. (p. 51)

Modelo de socialización

Muchos factores juegan un rol en la socialización exitosa de nuevos empleados. Bauer & Erdogan (2011) proponen un modelo de socialización basado en factores agrupados en 3 categorías: las características de los nuevos empleados, el comportamiento de los nuevos empleados, y el esfuerzo organizacional.



Características de los nuevos empleados

Las características de los nuevos empleados incluyen las personalidades proactivas, los rasgos de las cinco grandes personalidades, y la experiencia de los nuevos empleados. A continuación, se detallan las relaciones entre estos factores y el Onboarding.

La Personalidad proactiva.

Los investigadores han mostrado que los empleados con ciertos rasgos de personalidad y características personales se ajustan a una organización más rápidamente (Saks & Ashforth, 1996). Entre estos rasgos de personalidad, la principal es la personalidad proactiva ya que los individuos con esta personalidad tienden a asumir comportamientos proactivos como la toma de responsabilidades. Los efectos de la personalidad proactiva sobre la carrera de un empleado inician incluso antes de que él ingrese a la organización, porque la personalidad proactiva ha sido relacionada al éxito en la búsqueda de un trabajo. Debido a que los empleados proactivos tienen un deseo de controlar su entorno, ellos a menudo demuestran comportamientos proactivos que mejoran la socialización.

El Modelo de los 5 grandes factores.

Las investigaciones también han demostrado un vínculo entre los 5 grandes sesgos de personalidad y la socialización organizacional. Específicamente, los extrovertidos y los empleados que tienen la mente abierta a experimentar ya que muestran grandes niveles de ajuste a sus nuevos trabajos porque realizan acciones como búsqueda de información, retroalimentación, enmarcando positivamente las nuevas situaciones como oportunidades en lugar de amenazas, y construyen relaciones con otros (Kammeyer-Mueller & Wanberg, 2003).

Los Nuevos empleados experimentados.

Los empleados experimentados tienden a pasar por un proceso de ajuste ligeramente diferente. Estos son capaces de usar sus experiencias de trabajos previos para adecuarse y ajustarse a la nueva empresa (Carr et al., 2006). Ellos se diferencian de los nuevos empleados sin experiencia en demostrar un menor interés tanto de querer permanecer como de querer destacar en el trabajo.



Comportamiento de los nuevos empleados.

Los nuevos empleados son participes activos en el proceso de socialización. En otras palabras, a pesar de que el trabajo de la organización es proveer un entorno en el cual los nuevos empleados se ajusten rápidamente a sus nuevos roles y comprendan la cultura de la empresa, los nuevos empleados pueden acelerar su ajuste a través de la demostración de comportamientos que ayuden a clarificar lo que se espera de ellos, aprendiendo los valores y normas de la organización, y ganando aceptación por su equipo (Bauer & Erdogan, 2011).

Búsqueda de información.

La búsqueda de la información es un comportamiento clave para los nuevos empleados que les puede ayudar a alinearse (ajustarse). Los nuevos empleados hacen preguntas sobre diferentes aspectos de su trabajo, procedimientos de la empresa, prioridades y toman un rol activo en la toma de sentido de su entorno. Ellos también pueden buscar información usando métodos más pasivos como son el monitoreo del entorno, la visualización del sitio web de la compañía, la lectura del manual del empleado, y revisando literatura escrita. Sin embargo, sólo la información limitada relacionada a la cultura de la compañía y otras reglas no escritas emergerán probablemente como un tipo de método pasivo. La información obtenida de los supervisores y compañeros es un elemento clave de aprendizaje del nuevo entorno de uno (Bauer & Erdogan, 2011).

La frecuencia de búsqueda de información activa está relacionada al ajuste del nuevo empleado y a las actitudes importantes de trabajo y comportamiento (Bauer et al., 2007). Los patrones de búsqueda de información de diversos recursos como de los supervisores y compañeros de trabajo difieren y cambian a lo largo del tiempo. Por ejemplo, los trabajadores tienden a reducir su búsqueda de información técnica a partir de sus compañeros de trabajo, presumiblemente por su mayor experticia. Además, mientras más tiempo pase, los empleados empiezan a indagar más sobre qué se espera de ellos y cómo serán evaluados (Chan & Schmitt, 2000). Muchos empleados son reacios a realizar ciertas preguntas debido a que este tipo de información tendría un costo social, creando dudas sobre el potencial de desempeño futuro del empleado, revelando debilidades. Sin embargo, mediante la realización de preguntas sobre las normas, expectativas, y cómo se hacen las cosas dentro de una compañía en específico, los nuevos empleados comunican a los demás en la organización que están interesados en aprender las normas y conducirlas bien. las



investigaciones también han mostrado que el enfoque institucional a la socialización sobre la parte de la organización es necesario en mayor medida para los empleados que no están buscando información. En otras palabras, incluso cuando las organizaciones, no están usando un método estructurado de socialización, los empleados pueden aliviar el efecto negativo de la carencia de prácticas de socialización institucionalizadas mediante la búsqueda de información (Gruman et al., 2006).

Búsqueda de retroalimentación.

La búsqueda de retroalimentación también puede ayudar a los nuevos empleados. Los nuevos empleados a menudo toman pasos erróneos y pueden encontrar desafíos en comprender e interpretar las reacciones positivas o negativas que reciben de sus compañeros. Los nuevos trabajadores carecen de una comprensión del contexto único de la organización. Por ejemplo, los nuevos empleados no sabrán si se están desempeñando a la altura de los estándares o si es una buena idea mencionar un error de la compañía al supervisor. Mediante la búsqueda de retroalimentación activa, los nuevos empleados pueden aprender más rápidamente sobre cualquier comportamiento que necesita ser cambiado para comprender qué comportamiento cumple de mejor manera con la cultura y expectativas de la empresa. Las investigaciones han mostrado los beneficios de la búsqueda de la retroalimentación para el ajuste de los nuevos empleados y de forma similar a la búsqueda de la información, la búsqueda de retroalimentación tiende a beneficiar a los empleados incluso más en la ausencia de la socialización institucional como parte de la organización (Bauer & Erdogan, 2011).

Construcción de relaciones.

La construcción de relaciones (también llamado networking) es el tercer comportamiento importante que los nuevos empleados pueden demostrar. Es importante para los nuevos empleados facilitar su propia socialización mediante la construcción activa de relaciones. De acuerdo a una estimación, el 35% de los administradores que inician un nuevo trabajo fracasan en el nuevo empleo y salen dentro de un año y medio ya sean despedidos o voluntariamente. De estos, el 60% reportan problemas en la formación de relaciones efectivas con los colegas como una razón clave de su principal falla (A. Fisher, 2005). Los nuevos y empleados pueden construir relaciones activas mediante la búsqueda de oportunidades para conversar con sus nuevos colegas; arreglando momentos informales para hablar, como durante el almuerzo, coffee breaks, participar



rutinariamente en funciones voluntarias de la empresa y hacer un esfuerzo para construir una relación con sus nuevos supervisores.

Programas de socialización organizacional

Las organizaciones varían en la forma que entrenan y orientan a los nuevos empleados. Las diferencias entre organizaciones incluyen las tácticas de socialización y programas formales de orientación, el grado en que revelan los adelantos del trabajo de forma realista y qué tanto ayudan o dificultan el proceso de adaptación (ajuste) los miembros internos de la organización.

Tácticas de socialización

Las organizaciones difieren en el enfoque que emplean respecto a la socialización del empleado. Algunas organizaciones prefieren un enfoque más estructurado y sistematizado, mientras que otros siguen un enfoque de “nada o húndete” en el cual los nuevos empleados dificultan en entender las normas existentes y lo que se espera de ellos. Van Maanen & Schein, (1979) originalmente definieron 6 dimensiones en las tácticas de socialización:

1. Socialización colectiva vs individual
2. Formal o informal
3. Pasos secuenciales o aleatorios de entrenamiento
4. Secuencia entrenamiento fija o variable
5. Tácticas en serie o disyuntivas en términos de ayuda interna con el ajuste
6. Inversión o desinversión al pedir a los nuevos empleados que renuncien a su yo anterior

Jones (1986) estudió estas tácticas y las clasificó junto a continuo de tácticas institucionalizadas e individualizadas. Su distinción representa las diferentes tácticas de socialización usadas por las empresas. aquellas empresas que usan las tácticas de socialización institucionalizadas implementan programas sistematizados de paso a paso para enseñar a los nuevos empleados cuáles son sus roles, cuáles son las normas de la empresa, y cómo deben comportarse. los nuevos empleados van a través de varias experiencias de iniciación como parte de un grupo mientras están aislados del resto de los empleados. hay una secuencia de actividades programadas en la que los nuevos empleados participan, y el momento de estas actividades también está predeterminado. los nuevos empleados a menudo obtienen ayuda del modelo de roles de la organización en este tipo de sistema.



Otras empresas usan tácticas de socialización individuales. En estas empresas, los nuevos empleados empiezan a trabajar inmediatamente en su nueva posición y tratan de concebir los valores, normas, y expectativas de la empresa a lo largo del camino. en las empresas que usan tácticas de socialización individualizadas, los nuevos empleados son libres de iniciar sus propias relaciones y tendrán un rol más proactivo en intentar comprender las expectativas de la empresa, mientras que en las empresas que usan tácticas institucionalizadas, el aprendizaje de los nuevos empleados y su ajuste está orquestado en mayor medida. Ejemplos de organizaciones que utilizan tácticas de socialización institucionalizadas incluyen empresas públicas grandes de contabilidad, en el cual los nuevos empleados pasan por largas actividades de orientación e iniciación como cohorte, y en el ejército, en el cual los nuevos reclutas se inscriben a un entrenamiento extensivo y actividades de socialización como parte de una cohorte.

Los estudios han demostrado que los empleados tienden a experimentar más actitudes de trabajo positivas, altos niveles de ajuste, y bajos niveles de rotación luego que ellos pasan por tácticas de socialización institucionalizadas comparadas con aquellos que acceso meten a tácticas individualizadas (Bauer et al., 2007; Saks et al., 2007). Sin embargo, este efecto positivo fue más fuerte para los recién graduados que toman su primer trabajo, a diferencia de los empleados que cambian de trabajo (Cable & Parsons, 2001; Saks et al., 2007), y para empleados que no demuestran comportamientos proactivos (Kim et al., 2005).

Adicionalmente, las tácticas de socialización institucional pueden limitar la creatividad de los empleados debido a que los empleados esperan ajustarse al estatus quo, mientras que las tácticas individualizadas pueden animar a los empleados a demostrar su propia personalidad y valores al contrario de ajustarse con la cultura organizacional. De hecho, las investigaciones han mostrado que la socialización institucionalizada está relacionado negativamente a la innovación de roles (Saks & Ashforth, 1996) mientras que las tácticas de socialización individualizadas están relacionadas positivamente a la adopción de una orientación más innovadora a las responsabilidades de uno (Jones, 1986). No está claro los fundamentos de los descubrimientos actuales si las tácticas influyen la creatividad realmente. en consecuencia, Más investigaciones son necesarias para comprender plenamente las implicancias de las diferentes tácticas de socialización empleadas por organizaciones para el comportamiento de los empleados, así como las condiciones bajo las cuales diferentes tácticas de socialización sean más efectivas.



Orientaciones formales

Independientemente del tipo de táctica de socialización utilizada por las organizaciones, un programa formal de orientación ayuda a los nuevos empleados a comprender la cultura de la empresa y los introduce a sus nuevos roles y compañeros. Un programa de orientación puede ayudar a los nuevos empleados a sentirse bienvenidos y proveerlos con información para ser exitosos en su nuevo empleo. Las organizaciones más grandes tienen programas de orientación formales que consisten en lecturas, videograbaciones, materiales escritos, mientras que otras organizaciones pueden seguir enfoques más inusuales. Las orientaciones pueden durar desde unas cuantas horas a varios meses para un programa de entrenamiento formal. Para orientaciones cortas, algunas empresas usan orientaciones basadas en ordenador e intranet que les ayuden a dar apoyo a los nuevos empleados y sea consistente en diferentes ubicaciones de la misma empresa. Las investigaciones han indicado que los programas de orientación son de gran ayuda en la enseñanza a los empleados respecto a los objetivos e historia de la empresa y en comunicar su estructura jerárquica. Estos programas pueden ayudar también con la integración en equipo (Klein & Weaver, 2000)

Reclutamiento

Los eventos sociales y otras funciones de reclutamiento juegan un rol esencial en encontrar la combinación adecuada entre organización y empleado. Los eventos de reclutamiento pueden ayudar a los nuevos empleados a recopilar información adicional sobre qué se vive dentro de la organización. Las actividades relacionadas al reclutamiento pueden ayudar a los nuevos empleados a formar expectativas realistas y promover métodos de integración anticipados (Rynes, 1991). En consecuencia, La percepción de los nuevos empleados respecto a la calidad de las prácticas de reclutamiento han estado vinculados a resultados favorables a la socialización como un compromiso organizacional (Caldwell et al., 1990).

Adelantos de trabajo realistas

Proveer a los empleados con ejemplos de la cultura organizacional y trabajos realistas es otra estrategia organizacional para facilitar la socialización de los nuevos empleados. Dar a los empleados tanta información precisa como sea posible antes de que ellos empiecen a trabajar para una empresa parece tener sus ventajas. A través de los adelantos de trabajo realistas, las empresas pueden eliminar a los empleados potenciales que claramente no se adaptan a la organización y,



por tanto, evitar tener que reemplazarlos poco después de la contratación. Además, los adelantos realistas previenen a los nuevos empleados de sufrir los resultados de expectativas no cumplidas.

Miembros organizacionales

Un descubrimiento significativo en la investigación y la socialización organizacional es la importancia de los miembros organizacionales para el éxito en la socialización (Chatman, 1991; Kammeyer-Mueller & Wanberg, 2003). Un maestro puede ayudar a los nuevos empleados de muchas maneras, como puede ser enseñando al nuevo empleado la organización, ofreciendo advertencias, ayudando con instrucciones en el trabajo, y ofreciendo apoyo social (Allen et al., 2006). Los maestros también son importantes porque pueden responder preguntas que los empleados sienten incómodas de hacer a sus gerentes y pueden proveer el apoyo estructural para ayudar a los nuevos empleados a encajar social y políticamente.

Ajuste de nuevos empleados

El ajuste los nuevos empleados (también llamado acomodación de los nuevos empleados) indica cuán bien un nuevo empleado está haciendo su transición de ser un agente externo de la organización a uno interno en la organización. Hay un número de conceptos potenciales de ajuste que pueden indicar el éxito o fracaso de un nuevo empleado. Sin embargo, las investigaciones tienden a concentrarse en cuatro variables clave: Claridad de rol, la autoeficacia, aceptación por los miembros organizacionales, y conocimiento de la cultura organizacional.

Claridad de rol

El rol de la claridad es un buen indicador de cuán bien alineado un nuevo empleado se siente sobre el nuevo trabajo. cuando los nuevos empleados comprenden los roles que ellos deben ocupar, es más claro el rol de claridad. El conflicto de roles también ha sido visto como un indicador de ayuda del ajuste del nuevo empleado, un conflicto de roles bajo está asociado a resultados más positivos en la socialización (Bauer et al., 2007; Kammeyer-Mueller & Wanberg, 2003). De hecho, la claridad de rol se ha encontrado como uno de los más consistentes predictores de la satisfacción en el trabajo y compromiso organizacional durante el proceso de socialización (Bauer & Erdogan, 2011).



Autoeficacia

La autoeficacia se refiere a cuán confiado un empleado está en hacer su trabajo. El sentimiento de un nuevo empleado es que él puede dominar el trabajo en cuestión debe relacionarse con resultados organizacionales e individuales positivos. Investigaciones han mostrado que la autoeficacia y conceptos similares, como dominio en la tarea, están altamente relacionados a los resultados de socialización, como el compromiso organizacional, la satisfacción, y el cambio (Bauer et al., 2007; Kammeyer-Mueller & Wanberg, 2003).

Aceptación por los miembros organizacionales

Es importante para los nuevos empleados sentirse socialmente confortables y aceptados por sus compañeros y superiores. Las investigaciones a menudo tratan la aceptación por sus compañeros como un indicador de ajuste (Chao et al., 1994). Una relación de calidad con líderes y otros miembros está relacionado a resultados de socialización favorables (Major et al., 1995).

Conocimiento de la cultura organizacional

Comprender la cultura organizacional y aprender cómo la organización trabaja ha sido tratado como un aspecto clave en la socialización del empleado. Por ejemplo, las investigaciones han mostrado que comprender la política organizacional, comprender los objetivos y valores de una organización, y aprender el lenguaje único de la organización son importantes indicadores del ajuste del empleado y están asociados con resultados más distales como el compromiso, la satisfacción, y el cambio (Chao et al., 1994; Klein & Weaver, 2000).

Medición de la socialización

Investigaciones en la socialización han sido notablemente influenciadas por los métodos y medidas usadas para evaluar la socialización y el momento de la recolección de datos.

Métodos de investigación

La medición de la socialización tiende a ser longitudinal, basado en encuestas, multifuente, y llevada a cabo dentro del primer año de trabajo. En ocasiones ha incluido información previa al ingreso, pero normalmente la primera recopilación de datos se realiza después del ingreso organizacional. Bauer et al. (2007) examinaron si los estudios longitudinales fueran un moderador potencial entre el ajuste (alineamiento) y los resultados y encontraron que las relaciones



transversales eran significativamente más altas que aquellas evaluadas longitudinalmente. Sin embargo, no hay evidencia de un cambio en el signo de alguna de las relaciones estudiadas. Aunque muchos estudios de socialización son analizados a nivel individual, los estudios a nivel grupal y organizacional también serían apropiados.

Medidas de la socialización.

En términos de medir la socialización, los investigadores tienen dos elecciones. Una es recopilar información sobre indicadores de cada uno de los factores de ajuste y resultados. Para este caso tenemos las siguientes medidas. Por ejemplo, la medida popular del conflicto de roles estudiada por Rizzo et al. (1970). La medida de aceptación de los demás realizada por Fey (1955). La medida de la autoeficacia utilizando las ideas del enfoque de Bandura (1986) que trata del nivel de confianza de un nuevo empleado para completar sus tareas laborales. La segunda forma de medir la socialización es usar una medida diseñada para aprovechar la información aprendida por un empleado mientras es nuevo en el trabajo. Entre estas tenemos, por ejemplo, las de Chao et al. (1994), Haueter et al. (2003), y Taormina (1994) todas tienen escalas de socialización. La escala de Chao et al. (1994) captura 6 dimensiones de la socialización denominándolas competencia en el desempeño, personas, política, idiomas y metas y valores organizacionales. La escala de Haueter et al. (2003) consiste en 43 ítems organizados en 3 dimensiones: la organización, el grupo, y las tareas de socialización. Finalmente, Taormina (1994) se enfoca en cuatro dominios de la socialización: el entrenamiento recibido, la comprensión del trabajo y la organización, el apoyo de los compañeros de trabajo, y el prospecto futuro de los empleados en la organización. Estas 3 escalas se sometieron a una extensa validación según los objetivos de la recopilación de datos.

Dimensiones de la socialización de los empleados nuevos según Haueter et al., (2003)

Según Haueter et al., (2003) la socialización de los nuevos empleados está conformado por las 3 siguientes dimensiones:

- La socialización organizacional ocurre cuando un nuevo empleado aprende los valores, objetivos, reglas, políticas, costumbres, estilo de liderazgo y el lenguaje de la organización (C. D. Fisher, 1986; Morrison, 1993; Ostroff & Kozlowski, 1992).
- La socialización grupal ocurre cuando los nuevos empleados aprenden detalles sobre su grupo de trabajo y los comportamientos asociados con las reglas, metas y valores del grupo (Feldman, 1981; C. D. Fisher, 1986; Ostroff & Kozlowski, 1992).



- La socialización de tareas implica la adquisición del conocimiento de las tareas, aprender a realizar tareas relevantes y aprender a interactuar con otros en el curso de la realización de tareas específicas (Adkins, 1995; Chao et al., 1994; Feldman, 1981; C. D. Fisher, 1986; Morrison, 1993; Ostroff & Kozlowski, 1992).

Trayectoria del ajuste del nuevo empleado

La duración del tiempo que toma a los nuevos empleados ajustarse ha sido constantemente una preocupación para los investigadores de la socialización. Por ejemplo, Fisher (1986) notó que la socialización es un proceso dinámico en el cual individuos y organizaciones cambian en el tiempo. Muchos estudios han fallado al manejar la dimensión del tiempo apropiadamente. Bauer et al. (1998) notaron que los investigadores de la socialización organizacional han hecho grandes avances desde 1986 a 1998 en términos de conducir estudios longitudinales de la socialización y notaron que los investigadores tienden a recolectar información en intervalos de 3 meses, 3 meses incluyendo la entrada, 6 meses, 9 meses, y un año después de la entrada. Bauer et al. (2006) resumieron el ajuste de los nuevos empleados a lo largo del tiempo para todos los estudios longitudinales incluidos en su subsecuente publicación del metaanálisis (Bauer et al., 2006). Ellos están interesados en examinar el patrón de ajuste de un nuevo empleado en el tiempo. Por ejemplo, los nuevos empleados se encuentran una fase de luna de miel hasta que esta se disipa con el tiempo. El efecto de Luna de miel postula que cuando se ingresa un nuevo trabajo, los individuos tienen una experiencia positiva temprana pero que esta perspectiva temprana se verá atenuada por una fase de shock cómo lo describe Louis (1980). Comprendiendo que el trabajo interior de una organización toma tiempo (Chatman, 1991). Inicialmente, los aspectos negativos de un nuevo trabajo son menos aparentes para los nuevos empleados, pero estas características negativas y desafíos se vuelven más sobresalientes en el tiempo. Sin embargo, es confuso si la entrada organizacional de un nuevo empleado es seguida por una trayectoria ascendente o descendente del ajuste. También no está claro si los diferentes tipos de ajuste producen diferentes trayectorias en el tiempo. La convergencia y divergencia de la claridad de rol, autoeficacia, y aceptación social sobre el tiempo es interesante. En una inicial entrada organizacional, estas 3 variables están en niveles similares, lo que sugiere que los nuevos empleados empiezan con un sentimiento de confianza en ellos mismos, sus roles, y su aceptación por sus compañeros. Sin embargo, por los 3 meses, mientras los empleados experimenten más sobre su nuevo trabajo, estas 3 variables divergen. Aunque los empleados generalmente parecen más eficaces en realizar las actividades



principales de su trabajo, ellos pueden comprender que su rol es más complejo y que necesitan más claridad.

Fases del proceso de Onboarding

De acuerdo con Kumar & Pandey (2017) el proceso de Onboarding tiene cuatro fases:

- Fase I
Conocida como la fase de pre-unión, en esta etapa el empleado está en comunicación con el equipo de reclutamiento. Aquí se obtiene la carta de oferta y toda la información necesaria sobre la organización. También implica el envío de cualquier documento antes del primer día de trabajo o proporcionar a los nuevos empleados una lista de documentos que deben presentar el día de trabajo. Esto prepara psicológicamente al nuevo empleado para adaptarse fácilmente al nuevo entorno.
- Fase II
Incluye el primer día en el laboral, con la inducción u orientación del puesto de trabajo, esto puede ser de un día a una semana. En esta fase el laborador completa la documentación faltante de la fase I, y se somete a un proceso de inducción, donde recibe toda la información sobre la misión y visión de la organización, las políticas y portales, los beneficios de los empleados, etc. Esta fase consiste en básicamente, dar la bienvenida del nuevo empleador a la organización y hacerlo sentir como en su casa.
- Fase III
Implica convertirse en parte de un equipo bajo la supervisión de un supervisor. El supervisor informa al nuevo empleado sobre el puesto de trabajo y las expectativas que se tienen de él. Esto incluye la integración con el equipo, recibir retroalimentación constante por parte del supervisor, entre otros aspectos.
- Fase IV
Incluye la interacción con el departamento de recursos humanos, retroalimentación, entrenamiento y desarrollo.



Cabe mencionar que estas fases son lo son pautas, guías o referencias de un proceso de ambos y referencial, en la práctica, estas fases pueden ajustarse de acuerdo a la cultura organizacional de cada empresa.

2.2.2. *Sistemas de gestión del aprendizaje*

Un Learning Management System (LMS), también conocido como sistema de gestión del aprendizaje, es una herramienta tecnológica basada en la web que se utiliza para planificar, implementar y evaluar procesos de aprendizaje específicos. Los LMS suelen ofrecer a los instructores la capacidad de crear y distribuir contenido, realizar un seguimiento de la participación de los estudiantes y evaluar su rendimiento en línea. Además, permiten a los estudiantes utilizar funciones interactivas como discusiones en secuencia, videoconferencias y foros. Los LMS también son llamados sistemas de gestión de cursos (Alias & Zainuddin, 2005). Los LMS son una de las herramientas tecnológicas emergentes que facilitan el e-learning y proveen educación sin restricciones de tiempo y espacio.

Los sistemas gestores del aprendizaje son software de computadora que facilitan el aprendizaje cara a cara, el e-learning, y manejan todos los aspectos del proceso de aprendizaje. También es concebido como un entorno de aprendizaje virtual o un sistema de gestión de cursos. Este incorpora funciones para la enseñanza, evaluación, y administración de cursos y los hace disponibles a todos los estudiantes (Khan & Qudrat-Ullah, 2021).

Beneficios de los Sistemas de gestión del aprendizaje

Los sistemas de gestión de aprendizaje permiten mejorar la eficiencia y ahorrar costos. También pueden acelerar el proceso de aprendizaje, y mejorar la efectividad de comunicación entre usuarios (Al-Busaidi & Al-Shihi, 2010). Tradicionalmente, los sistemas gestores de aprendizaje permiten a las organizaciones administrar sus usuarios, cursos e instructores con herramientas de evaluación y capacidad de generar reportes y notificaciones a los estudiantes (Mahdizadeh et al., 2008). Es una excelente herramienta para la evaluación y medida de las habilidades.

Una de las más importantes funciones de un sistema gestor del aprendizaje es la interacción entre discentes a través de chat, mensajería instantánea, cuadro de discusión, email, y monitoreo y rastreo de las actividades de los estudiantes. La adopción de los LMS ha generado nuevas oportunidades para los docentes y los alumnos de interactuar en cualquier momento y donde sea



sin límites físicos. Este puede proveer todo el material necesario y las herramientas para la gestión de la enseñanza virtual y el entorno del aprendizaje (Khan & Qudrat-Ullah, 2021).

Características de un LMS

Un sistema gestor del aprendizaje es un conjunto de herramientas de e-learning disponibles a través de una interfaz administrativa compartida. Estas incluyen herramientas de interacción (como la mensajería, correo electrónico, paneles de discusión, y chat virtual para la comunicación con los estudiantes) y de entrega de cursos (como subida de syllabus, materiales del curso, tareas, y evaluaciones). Ayudan a los instructores en el diseño de cursos centrados en los estudiantes, que pueden entregar directamente en la clase así como mediante instrucciones virtuales en línea (Khan & Qudrat-Ullah, 2021).

Los sistemas gestores del aprendizaje ofrecen maneras de organizar y gestionar los recursos de enseñanza y aprendizaje tanto para docentes como para discentes. Las características usadas por la mayoría de los instructores de acuerdo con Khan & Qudrat-Ullah (2021) incluyen:

Características de instrucción

Las características instructivas de los sistemas gestores del aprendizaje incluyen la creación de cursos, la implementación, la asignación, el libro de calificaciones, evaluaciones, pruebas y gestión de cursos.

Características de gestión de contenido

Los profesores pueden gestionar y subir todo su material de enseñanza como archivos, presentaciones, PDFs, archivos de audio, vídeos, imágenes, y mucho más a una ubicación centralizada.

Características de gestión de usuarios

Las cuentas de usuario y grupos de usuarios pueden ser importados o exportados al sistema gestor del aprendizaje. La gestión de usuarios incluye la creación y gestión de cuentas de usuario, la importación y exportación de cuentas de usuario y grupos de usuarios, y el mantenimiento de los temas respecto a los perfiles de usuario y contraseñas.

Características interactivas

Las características interactivas del sistema gestor del aprendizaje consisten de un panel de discusión, una sala de chat, mensajería, subida o descarga de archivos, almacenamiento en la nube,



y transferencia de archivos entre el sistema gestor del aprendizaje y otra aplicación de software, como puede ser Microsoft Excel o Microsoft Word. La comunicación síncrona es una de las más importantes características de los sistemas gestores del aprendizaje, la cual es una clase virtual en tiempo real con una pizarra interactiva, compartiendo la aplicación, comunicación en 2 sentidos, y transferencia de archivos. Las discusiones sobre los sistemas gestores de aprendizaje son otra característica para la publicación de preguntas y respuestas de los usuarios en un panel de discusión. De forma similar, la mensajería instantánea para enviar y recibir mensajes de texto a otros usuarios y profesores del sistema gestor del aprendizaje.

Características visuales

Las características visuales del sistema gestor del aprendizaje tratan con la apariencia visual de la plataforma entera del sistema. Las características visuales incluyen interfaces gráficas, colores, forma de botones, tipos de fuente y tamaños de fuente, que enlazan todos los elementos entre sí.

Usuarios de un LMS

Los usuarios de los sistemas gestores del aprendizaje pueden ser clasificados en discentes o estudiantes, instructores, y administradores.

Administradores.

Los administradores son responsables de monitorear las operaciones del sistema gestor del aprendizaje, resolver problemas técnicos, y administrar las cuentas de usuario del sistema.

Instructores.

Los instructores son responsables de crear sus cursos, preparar contenido, evaluar su desempeño, interactuar con los estudiantes, y proveer retroalimentación a los estudiantes.

Aprendices.

Los aprendices son los usuarios clave del sistema, los receptores del contenido del material. los estudiantes pueden interactuar entre ellos y con los instructores a través de herramientas de comunicación síncrona y asíncrona.



Herramientas LMS en el mercado

Existen varios sistemas gestores del aprendizaje y sistemas de e-learning disponibles en el mercado, entre las cuales tenemos: ATutor, Moodle, WebCT, Learn.com, Joomla LMS, Krawler LMS y Blackboard. Según Al-Busaidi & Al-Shihi (2010) las aplicaciones más usadas son WebCT, Moodle y BlackBoard, las cuales son desarrolladas en su mayoría utilizando tecnología de código abierto, con una estructura basada en Java EE, Microsoft .NET, PHP y MySQL.

Blackboard

El sistema Blackboard es una aplicación basada en la web que incluye varias herramientas para la mejora del aprendizaje como la gestión de cursos que posibilita a los usuarios integrarse a bases de datos de otros estudiantes. Blackboard ofrece una herramienta orientada al proceso conocida como la aplicación de entrega de curso, el cual incluye un centro de calificaciones que automatiza el proceso de calificación, así como un Dashboard del desempeño para rastrear el proceso de los estudiantes. También ofrece la capacidad de mejora de la comunidad, donde está soportado la capacitación de los padres, así como la enseñanza más allá de las aulas a través de comunidades en línea.

Moodle

Moodle es un software de código abierto que puede ser instalado en cualquier computadora que ejecute los sistemas operativos Windows o Mac. Moodle ofrece a los instructores la habilidad de dar tareas, lecciones, exámenes y encuestas de forma online. También incorpora herramientas esenciales de la web 2.0 como blogs, donde diferentes usuarios pueden tener sus propios blogs (diarios), y wikis, en el cual fomentan el trabajo en equipo entre los estudiantes para desarrollar un producto de clase colaborativo.

Chamilo

Alva et al. (2021) explican que es una plataforma de código abierto creada en el 2010 y desarrollada para mejorar el acceso a la educación y el conocimiento permitiendo a cualquier usuario o empresa crear, estudiar y modificar cursos, entre otras actividades. Su propósito es el e-learning.

Google Classroom

Esta plataforma fue lanzada el 12 de Agosto del 2014 y es una plataforma de e-learning que trabaja en la nube, es gratuita, y puede ser usada por usuarios que tienen cuentas de Gmail o



también por organizaciones sin fines de lucro (Alva et al., 2021). Esta plataforma corre tanto en computadoras de escritorio en su versión web que es compatible con los principales navegadores y en dispositivos móviles con los sistemas operativos Android e IOS. Google Classroom se enlaza con Google Docs, Google Drive, y Gmail lo que facilita el flujo de información entre estos sitios también se pueden realizar tareas en tiempo real con los estudiantes.

Proceso de adopción del sistema de gestión del aprendizaje

Varios estudios han descrito que el proceso de adopción de múltiples sistemas de gestión del aprendizaje dentro de diferentes contextos, identifican una serie de razones conectadas a la teoría de difusión de la innovación de Rogers (2003) que quienes la adoptaron mejoraron en innovación. Rogers detalló que la adopción de innovación involucra 5 etapas generales que incluyen el conocimiento, la persuasión, la decisión, la implementación, y la confirmación, que cubren el proceso entero desde el cuidado inicial hasta el uso completo.

Conocimiento

Ocurre cuando un individuo está expuesto a la existencia de una innovación y gana un entendimiento de cómo funciona.

Persuasión

Ocurre cuando un individuo forma una actitud favorable o desfavorable hacia la innovación.

Decisión

Toman lugar cuando un individuo se comprometen a actividades que conducen a la elección de adoptar o rechazar la innovación.

Implementación

Ocurre cuando un individuo pone una nueva idea en uso.

Confirmación

Toma lugar cuando un individuo busca refuerzo sobre una decisión de innovación ya tomada en la que él puede arrepentirse de su decisión previa si está expuesto a mensajes conflictivos de la innovación.



Enfoque de aprendizaje

Soler et al. (2018) citando Biggs (2010) explica que el enfoque de aprendizaje se define como “los procesos de aprendizaje que emergen de las percepciones que los estudiantes tienen de las tareas académicas, influidas por sus características de tipo persona” (Soler et al., 2018, p. 995). Esto implica que el significado no se impone ni se transmite directamente a través de la enseñanza, sino que se construye mediante actividades de aprendizaje en las que las personas participan. Este proceso depende de sus motivaciones, intenciones, conocimientos previos y cómo utilizan esa base de conocimientos.

2.2.3. El Micro aprendizaje como enfoque de enseñanza

Existen muchas definiciones de micro aprendizaje y aunque ninguna de ellas ha sido unánimemente aceptada. La de Hug et al. (2006) es quizás la más ampliamente concertada, la cual está basada en 7 dimensiones:

- Tiempo. Un esfuerzo limitado que lleva requisitos de tiempo cortos.
- Contenido. Unidades cortas con temas de interés bien delimitados y problemas relativamente simples.
- Curriculum. Partes de módulos o partes del contenido curricular, breves, elementos didácticos, etc.
- Formato. Diversidad de formatos como fragmentos, píldoras, trabajo de laboratorio, etc.
- Proceso. Actividades que son ya sea independientes o integradas en un contexto más amplio, procesos iterativos, etc.
- Media. Aprendizaje presencial o aprendizaje a distancia basado en diferentes contenidos multimedia.
- Modelos de aprendizaje. Repetitivos, reflexivos, pragmáticos, constructivistas, basado en conceptos, conectivista, etc.

Allela et al. (2019) afirma que las lecciones de micro aprendizaje son típicamente de corta duración (no más de 10 minutos si la forma del contenido está basada en vídeo, o como simples imágenes que contienen información condensada tales como infografías). La capacidad de contenido de las sesiones de micro aprendizaje es generalmente pequeña y tiene la ventaja de un énfasis enfocado y un tema claro.



Diseño de actividades micro aprendizaje criterios del micro aprendizaje

Díaz Redondo et al. (2021) recomienda que los procesos de micro aprendizaje se diseñen combinado con sesiones de micro aprendizaje de no más de 15 minutos cada una, que se pueden organizar y en ciclos débilmente acoplados de 3 sesiones: introducción, actividad y conclusiones. Las actividades de micro aprendizaje deben estar diseñadas para ser gestionadas directamente por los alumnos. Los materiales del micro aprendizaje deberían ser capaces de atraer la atención de aspectos claros y muy específicos. Es importante encontrar un balance entre un formato breve e información complementaria.

Criterios del micro contenido

El micro contenido representa a las unidades estructurales del micro aprendizaje. Al respecto, Leene (2006) y Linder (2006) coinciden en que los criterios para la elaboración del micro contenido son:

- Formato. Las unidades deben diseñarse de manera que sean breves y fáciles de percibir de un vistazo, esto es, sin tener que desplazarse hacia abajo en la pantalla, así como lo suficientemente livianas para distribuirse rápidamente en diferentes entornos, esto significa que de estructura simple y baja resolución.
- Enfoque. Los temas y objetivos deben ser claros y fácil de expresar en unas pocas oraciones concisas y breves.
- Autonomía. Cada parte del micro contenido debe ser independiente tal que los aprendices no tengan que buscar por información adicional.
- Estructura. Deben condensar la información sencilla pero necesaria (título, tema, autores, fecha, etiquetas, etc.).
- De simple acceso. El micro contenido debe ser diseñado para ser alojado como un solo recurso en internet, pero también debería ser fácilmente accesible desde cualquier ubicación. Cabe destacar que las actividades del micro aprendizaje son más convenientes para suplementar la adquisición de habilidades que son fortalecidas a través de la repetición y la práctica.



CAPÍTULO III

Desarrollo, Implementación o Transferencia Tecnológica



3. Desarrollo, Implantación o Transferencia Tecnológica

El desarrollo de esta investigación se presenta en función de los objetivos planteados por lo que continuamente se hará referencia a ellos.

3.1. Elección del Sistema Gestor del Aprendizaje para el proceso de Onboarding.

Para la elección del Sistema Gestor del Aprendizaje se considera que la Municipalidad Distrital de Wánchaq no dispone de presupuesto para financiar la licencia de pago de un sistema gestor del aprendizaje como Blackboard, por eso, el estudio se centra en herramientas gratuitas. Por ello, en este estudio nos enfocamos en la plataforma Moodle, Chamilo y Google Classroom E-learning Platform. Moodle, porque de acuerdo con Alva et al. (2021) es de código abierto y es usado por el 70% de los usuarios alrededor del mundo. Google Classroom E-learning Platform porque como indica Widiyatmoko (2021) es una herramienta que en su versión gratuita fue muy utilizada durante las clases en online en tiempos de pandemia por COVID-19 y Chamilo porque como manifiesta Cieza Guevara (2019) es un software de código abierto, que funciona bajo la licencia de distribución GNU/GPLv3 que responde a las necesidades tanto del ámbito educativo como del empresarial. Como se puede apreciar las tres herramientas son gratuitas, por lo que es necesario un análisis más técnico que ayude a esta disertación. Veamos a continuación las tecnologías necesarias para su despliegue.

Análisis Técnico

Chamilo es una plataforma de aprendizaje en línea que brinda una amplia gama de funciones y compatibilidad con diversos estándares, proporcionando a los usuarios la capacidad de crear, modificar y estudiar cursos, además de interactuar a través de herramientas como foros y encuestas.

En la tabla 1 se pueden apreciar las tecnologías necesarias para el despliegue de la plataforma Chamilo en su versión 1.11 que es la más actual.

Tabla 1.
Tecnologías necesarias para el servidor de Chamilo 1.11

Software necesario	Descripción	Versión requerida
• Sistema Operativo	Windows, Linux, o Mac OS	Windows (XP, Vista, 7, 8, 10, 11), GNU/Linux, BSD, UNIX, Mac OS X



- **Servidor Web** Apache Desde la versión 2.4 en adelante
- **Gestor de Base de datos** Mysql o MariaDB Desde la versión 5.7 en adelante
- **Lenguaje de programación** PHP Desde la versión 7.2 en adelante

Nota. Esta tabla es adaptada de Chamilo. (2022). Servidor. Servidor - Chamilo. https://docs.chamilo.org/v/1.11.x-es/manual-del-administrador/instalacion_y_configuracion/servidor

Moodle es una plataforma sólida y versátil para la enseñanza en línea, utilizada como un blog, red social y herramienta de apoyo educativo. Ofrece una amplia gama de características, desde la interacción social hasta la gestión de contenidos y evaluaciones, y es compatible con múltiples idiomas y estándares de la industria.

En la tabla 2 se pueden apreciar las tecnologías necesarias para el despliegue de la plataforma Moodle 4.0.4+ que es la más reciente y estable.

Tabla 2.
Tecnologías necesarias para el servidor de Moodle 4.0.4+

Software necesario	Descripción	Versión requerida
• Sistema Operativo	Windows, Linux, o Mac OS	Windows (Vista, 7, 8, 10), GNU/Linux, BSD, UNIX, Mac OS X
• Servidor Web	Apache	No especificada
• Gestor de Base de datos	MariaDB, MySQL, Postgres, MSSQL, Oracle	MariaDB 10.2.29, MySQL 5.7, Postgres 10, MSSQL 2017, Oracle 11.2
• Lenguaje de programación	PHP	PHP 7.3

Nota. Esta tabla es adaptada de moodle. (2022). Latest release. <https://download.moodle.org/releases/latest/>



Por último, Google Classroom es una plataforma de e-learning basada en la nube que se presenta como un servicio tipo SaaS (Software as a Service) en la cual el usuario no debe preocuparse por el despliegue ya que Google se encarga de esto, más si de asegurarse contar con acceso a internet; así mismo, permite a los usuarios, tanto individuos con cuentas de Gmail como organizaciones sin fines de lucro, crear y gestionar cursos en línea. La plataforma está disponible en versión web, compatible con los principales navegadores, y también ofrece aplicaciones móviles para Android e iOS. La plataforma Google Classroom integra diversas herramientas de Google, como Google Docs, Drive y Gmail, para facilitar a los instructores la creación y recopilación de información.

Del análisis técnico, entonces, podemos concluir que Chamilo es más compatible con tecnologías recientes que Moodle y que Google Classroom es independiente a tecnologías ya que su funcionamiento depende del soporte que le de la empresa.

Análisis Funcional

La elección del análisis funcional radica en el principal objetivo del Sistema Gestor del Aprendizaje que para este estudio es guiar a los nuevos empleados en el proceso de socialización organizacional (onboarding), por ello cada característica en estudio se evaluará en torno a esta premisa. Al respecto, encontramos los aportes de Alva et al. (2021) y Cavus & Zabadi (2014), ambos proponen la comparación de sistemas gestores del aprendizaje con criterios similares que tomamos de referencia para la comparación que se puede apreciar en la tabla 3.

Tabla 3.

Comparación de LMS

Ítem	Características del LMS	Moodle	Chamilo	Classroom
1	Discusión en foros	X	X	X
2	Intercambio de archivos	X	X	X
3	Correo interno	X	X	X
4	Notas y noticias en línea	X	X	
5	Chat en tiempo real	X	X	



6	Calendario del progreso del trabajo	X		X
7	Autorización a los cursos	X	X	
8	Despliegue manual	X	X	
9	Trabajo en grupo	X		X
10	Constante autoevaluación	X	X	
11	Portafolio	X	X	X
12	Permitir asignar material académico complementario	X	X	X

Nota. Esta tabla es adaptada de Alva, A., Flores Medina, F., Obispo Mego, H., Lee Huamani, E., & Roman-Gonzales, A., *Comparison of Learning Management System Platforms For Choosing A Suitable Platform For Users In Research Administration.* (p. 83), 2021, International Journal of Engineering Trends and Technology – IJETT

Como podemos apreciar la característica de discusión en foros está presente en los tres LMS, y es una característica de interés para esta investigación ya que los nuevos empleados podrían presentar observaciones, preguntas o dudas que ayuden a enriquecer el conocimiento. La característica de intercambio de archivos es vital, ya que, está asociada con uno de nuestros objetivos que es la elaboración de material educativo el cual se subirá a la plataforma. El correo interno es quizás una característica no muy apreciable en el sentido de que existen medios digitales más eficientes. Las notas y noticias en línea sí serían importantes porque los administradores de la plataforma podrían informar respecto a algún cambio o noticia en el modo de trabajo. Chat en tiempo real, tampoco es una característica de mucho interés porque existen plataformas que lo hacen mejor. Calendario del progreso del trabajo sí es una característica muy importante porque recordemos que el proceso de Onboarding requiere un tiempo el cual necesita ser monitoreado y para este estudio serviría para complementar el material si es que no se logran los objetivos deseados. La autorización a los cursos sí es una característica importante ya que el proceso de Onboarding es muy particular en cada municipio, por lo que, sólo debería ser accesible para miembros del mismo. El despliegue manual quizás sea una limitante para usuarios inexpertos pero las ventajas que ofrece permiten una mayor autonomía y la no dependencia de un proveedor por lo que sí, es una característica a considerar. En el proceso de Onboarding una de las dimensiones estudiadas es la de socialización grupal, por ello, es importante considerar el trabajo en grupo. La



constante autoevaluación permite un aprendizaje más significativo y también debe considerarse porque está enlazado al enfoque de enseñanza utilizado en esta investigación que es el micro learning. En el cual como señala Díaz Redondo et al. (2021) las actividades deben estar diseñadas para ser gestionadas directamente por los alumnos. El armado de portafolio es una característica importante porque permite coleccionar la información del proceso de Onboarding y su subida en la plataforma. Por último, el permitir asignar material académico complementario refuerza el aprendizaje por lo que debe considerarse.

Teniendo como conclusión lo siguiente:

- Moodle facilita la creación de cursos en línea al permitir estructurar el contenido en secciones y módulos. Proporciona herramientas de comunicación bidireccional, como foros y mensajes privados. Ofrece opciones de evaluación, como cuestionarios y tareas. También brinda informes estadísticos para realizar seguimiento del progreso y rendimiento del personal.
- Chamilo permite crear cursos en línea y organizar el contenido de forma accesible. Ofrece herramientas de comunicación, como foros y mensajes privados, y actividades colaborativas. Permite la creación de cuestionarios, tareas y exámenes para evaluar el desempeño del personal.
- Google Classroom permite a los instructores crear y organizar el contenido en línea de manera sencilla. Facilita el uso de recursos educativos a través de Google Drive, como documentos, hojas de cálculo y presentaciones. Los usuarios pueden participar en discusiones, realizar preguntas y colaborar en documentos compartidos.

De todas las características estudiadas son de interés principalmente a este estudio la **auto evaluación constante, el trabajo en equipo** y la **calendarización del progreso de avance**. Por lo que la plataforma Moodle cumple con estos requisitos por lo que descartamos a Google Classroom y a la plataforma Chamilo como se puede evidenciar en la **Tabla 3**.



3.2. *Contenido del Sistema Gestor del Aprendizaje para asistir al proceso de Onboarding*

Para desarrollar el contenido del Sistema Gestor del Aprendizaje es necesario obtener las **fuentes de información del proceso de Onboarding** y la **elaboración del contenido para el proceso de Onboarding** que se implementará en el LMS elegido.

Fuentes de información del proceso de Onboarding

Para las fuentes de información es necesario recordar que el proceso de Onboarding según estudio de Haueter et al., (2003) involucra tres dimensiones que son: la organización, el grupo y la tarea. Estas dimensiones tienen un conjunto de conocimientos asociados, que son:

- Para la socialización organizacional: los valores, objetivos, reglas, políticas, costumbres, estilo de liderazgo y el lenguaje de la organización (C. D. Fisher, 1986; Morrison, 1993; Ostroff & Kozlowski, 1992).
- Para la socialización grupal: los detalles particulares del grupo de trabajo y el comportamiento asociado con las reglas, metas y valores del grupo (Feldman, 1981; C. D. Fisher, 1986; Ostroff & Kozlowski, 1992).
- Para la socialización de tareas: el conocimiento de las tareas, el aprendizaje de la realización de las tareas relevantes y el interactuar con los demás en el curso de la realización de tareas específicas (Adkins, 1995; Chao et al., 1994; Feldman, 1981; C. D. Fisher, 1986; Morrison, 1993; Ostroff & Kozlowski, 1992).

Para obtener esta información se propone una lista de conocimientos mostrada en la tabla 4.

Tabla 4.

Conocimientos asociados a dimensiones del proceso de socialización

Dimensión	Conocimiento
Socialización organizacional	1. Producto y/o servicio proporcionado y/o producido por la organización
	2. Historia de la organización
	3. Estructura de la organización
	4. Operaciones de la organización
	5. Objetivos y metas de la organización



-
6. Contribución de departamentos, filiales y/o sitios a los objetivos de la organización
 7. Conocimiento de la contribución del trabajo del empleado a la organización
 8. Conocimiento del actuar que debe tener el empleado para encajar con lo que la organización valora o cree.
 9. Conocimiento de las reglas y/o política de la organización.
 10. Conocimiento del estilo de gestión gerencial utilizado en la organización.
 11. Conocimiento del argot técnico de los miembros de la organización.
-

**Socialización
grupal**

1. Comprensión del empleado sobre cómo su grupo de trabajo contribuye a las metas de la organización
2. Conocimiento del empleado de los objetivos de su grupo de trabajo.
3. Conocimiento del empleado sobre la relación entre su grupo de trabajo y los demás.
4. Conocimiento del empleado de la experiencia que cada miembro aporta a su grupo de trabajo.
5. Conocimiento del empleado de la forma en la que la producción de cada miembro contribuye al producto y/o servicio final del grupo.
6. Conocimiento del empleado respecto a lo que su supervisor de grupo espera
7. Conocimiento del empleado sobre el estilo de gestión del supervisor del grupo
8. Conocimiento del empleado de su rol en su grupo de trabajo
9. Conocimiento del empleado de las tareas a realizar cuando trabaja con su grupo
10. Conocimiento del empleado de las políticas, reglas y procedimientos de su grupo de trabajo.



11. Conocimiento del empleado sobre cómo comportarse de manera consistente con los valores de su grupo de trabajo y sus ideales

12. Conocimiento de la política de su grupo

**Socialización de
tareas**

1. Conocimiento del empleado sobre las responsabilidades, tareas y proyectos para los que fue contratado

2. Conocimiento del empleado respecto a cómo realizar las tareas que componen su trabajo.

3. Conocimiento del empleado sobre qué tareas y responsabilidades laborales tienen prioridad.

4. Conocimiento del empleado respecto a cómo operar las herramientas que usa en su trabajo.

5. Conocimiento del empleado sobre cómo adquirir los recursos necesarios para realizar su trabajo.

6. Conocimiento del empleado respecto a saber a quién pedir apoyo cuando su trabajo lo requiere.

7. Conocimiento del empleado respecto a quiénes son sus clientes (internos y externos).

8. Conocimiento del empleado respecto a cómo satisfacer las necesidades de sus clientes.

9. Conocimiento del empleado respecto a saber cuándo informar a su supervisor sobre el avance de su trabajo.

10. Conocimiento del empleado respecto a qué constituye un desempeño laboral aceptable.

11. Conocimiento de cómo completan los formularios/documentos necesarios los empleados (p. ej., hojas de tiempo, informes de gastos, formularios de pedido, formularios de acceso a la computadora).

Nota. Esta tabla es adaptada del cuestionario de Haueter, J. A., Macan, T. H., Winter, J., & Macan, T. H. (2003). Measurement of newcomer socialization: Construct validation of a multidimensional scale. *Journal of Vocational Behavior*, 20-39.



Sobre la tabla anterior es necesario aclarar que los ítems están planteados para organizaciones en general, esto es, tanto público como privadas, por lo que se adaptará al contexto de la Municipalidad. Por ello, en la **tabla 5** se describen un conjunto de objetivos que persiguen responder los ítems de la **tabla 4** pero en el contexto del Área de Fiscalización. Es importante mencionar, que no es estrictamente necesario obtener la información de cada ítem de la tabla 4, ya que esta lista es una propuesta del investigador que pretende adecuarse a la definición de las dimensiones.

Tabla 5.

Objetivos planteados por cada dimensión de socialización organizacional

Dimensiones	Objetivos
<p>Información de socialización organizacional</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los servicios que proporciona el Área de Fiscalización 2. Describir la historia del Área de Fiscalización 3. Describir la estructura del Área de Fiscalización (cómo se complementa con otros departamentos) 4. Describir las operaciones de la organización (quién hace qué, cómo se acoplan sus dependencias y/o sucursales) 5. Identificar los objetivos y metas del área de fiscalización 6. Describir cómo los otros departamentos, dependencias y/o sucursales contribuyen a los objetivos del área de fiscalización) 7. Describir la contribución del trabajo del empleado al área de fiscalización 8. Describir cómo debe actuar el empleado para encajar con lo que el área de fiscalización valora o cree 9. Describir las reglas y/o políticas del área de fiscalización (compensación, código de vestimenta, fumar, limitaciones de gastos de viaje)



**Información de
socialización grupal**

10. Describir como es el estilo de gestión gerencial utilizado en el área de fiscalización.
 11. Definir los términos o el argot profesional del área de fiscalización
-
1. Describir cómo el grupo de trabajo del empleado contribuye a las metas del área de fiscalización
 2. Describir los objetivos del grupo de trabajo del empleado en el área de fiscalización
 3. Describir la relación que existe entre el grupo de trabajo del empleado y los demás.
 4. Describir la experiencia que cada miembro aporta a su grupo de trabajo.
 5. Describir la forma en la que la producción de cada miembro contribuye al producto de su grupo de trabajo.
 6. Describir lo que el supervisor espera de su grupo de trabajo.
 7. Describir el estilo de gestión del supervisor del grupo.
 8. Describir el rol del empleado en su grupo de trabajo.
 9. Describir las tareas del empleado en su grupo
 10. Describir las políticas, reglas y procedimientos del grupo de trabajo del empleado
 11. Describir la forma en que debe comportarse el empleado de forma que sea consistente con los valores de su grupo de trabajo
 12. Describir la política de su grupo

**Información de
Socialización de tareas**

1. Detallar las responsabilidades, tareas y proyectos por el cual ha sido contratado cada empleado
 2. Detallar cómo realizar las tareas que componen el trabajo de cada empleado
-



3. Detallar qué tareas y responsabilidades tienen prioridad para cada empleado
 4. Describir cómo se operan las herramientas que utiliza cada empleado en su trabajo (correo de voz, software, maquinaria, ...)
 5. Detallar cómo cada empleado adquiere los recursos necesarios para realizar su trabajo (equipo, suministros, instalaciones)
 6. Describir a quién debe consultar cada empleado por apoyo cuando tiene dudas sobre su trabajo
 7. Detallar quiénes son los clientes de cada empleado
 8. Detallar cómo debe satisfacer las necesidades de sus clientes cada empleado.
 9. Detallar cuándo debe informar cada empleado a sus supervisores sobre su trabajo (diariamente, semanalmente, cerca de la fecha límite, cuando una solicitud se realiza)
 10. Detallar para cada empleado, lo que constituye el desempeño de un trabajo aceptable (qué espera el supervisor de cada empleado)
 11. Detallar cómo completan los formularios/documentos necesarios los empleados (p. ej., hojas de tiempo, informes de gastos, formularios de pedido, formularios de acceso a la computadora).
-

Como se puede apreciar en los ítems de la tabla 5 se cambió el término organización inicialmente descrito en la tabla 4, por Área de Fiscalización. Adicionalmente se agregó un verbo en infinitivo que busque obtener la información de cada ítem de la tabla 4. Por ello se añadieron verbos como detallar, describir o identificar. Por último, la constancia que certifica la labor desempeñada se encuentra en el **Anexo 4: Constancia de desarrollo de investigación**. A continuación, se detallan las respuestas obtenidas y la información recabada.



Información Recabada de la Dimensión de Socialización Organizacional

1. Identificar los servicios que proporciona el Área de Fiscalización

Los principales servicios proporcionados por el Área de Fiscalización se detallan en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Municipio Distrital de Wánchaq, Artículo 1° Pág. 83 y 84, donde señala que su principal tarea es sancionar establecimientos comerciales, construcciones y brindar orientación al contribuyente general (en cuanto a quejas que quiera presentar y temas a consultar). El Artículo 2°, además, menciona las siguientes funciones y atribuciones, como se muestra en la siguiente figura.:

Figura 1.

Funciones y atribuciones del área de fiscalización de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

<p>Artículo 2°: La oficina de Control y Fiscalización, cumple las siguientes funciones y atribuciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fiscalizar y notificar el incumplimiento de las normas municipales en materia de actividades económicas: comerciales, industriales, servicios profesionales, publicidad exterior, espectáculos públicos no deportivos, transporte en vehículos menores, seguridad, respeto al orden público, salubridad, defensa civil, urbanismo; en coordinación con las demás unidades orgánicas competentes. 2. Realizar campañas de difusión e inducción de las disposiciones municipales que establezcan prohibiciones y obligaciones de carácter no tributario en materia de actividades económicas: comerciales, industriales y de servicios, publicidad exterior, comercio informal y otras. 3. Realizar actuaciones previas de evaluación, e inspección en forma permanente con el objeto de determinar con carácter preliminar circunstancias que justifiquen el inicio del procedimiento sancionador en coordinación con las Unidades Orgánicas involucradas. 4. Coordinar con las Unidades Orgánicas y Sub Unidades Orgánicas : Unidad de Comercio, Unidad de Gestión de Riesgos de Desastres, Oficina de Ejecución Coactiva, Sub Gerencia de Administración Urbana, Unidad de Salud y Vigilancia Sanitaria etc.), para las intervenciones en materia de fiscalización en el marco del 	<p>cumplimiento de sus funciones y metas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Formular y proponer modificaciones al Reglamento de Aplicación de Sanciones de la Municipalidad en coordinación con los órganos competentes. 6. Proyectar Resoluciones Gerenciales con carácter sancionador, previa evaluación de los informes finales de calificación. 7. Remitir a la Oficina de Ejecución Coactiva la documentación que la respalde; Resoluciones Gerenciales en materia de sanción, para iniciar los procesos de cobranza coactiva. 8. Informar sobre los procesos iniciados y reportar la estadística de las acciones de fiscalización, control y sanciones ejecutadas a la Gerencia Municipal. 9. Coordinar y brindar información necesaria para la implementación de mejoras en los procedimientos de su competencia. 10. Formular, actualizar y proponer la normatividad interna de su competencia a través de Directivas, procedimientos y otros documentos, a la unidad orgánica pertinente. 11. Las demás que le corresponde por mandato de la Ley y las que se le asigne la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Control y Gerencia Municipal de acuerdo a sus funciones.
---	---

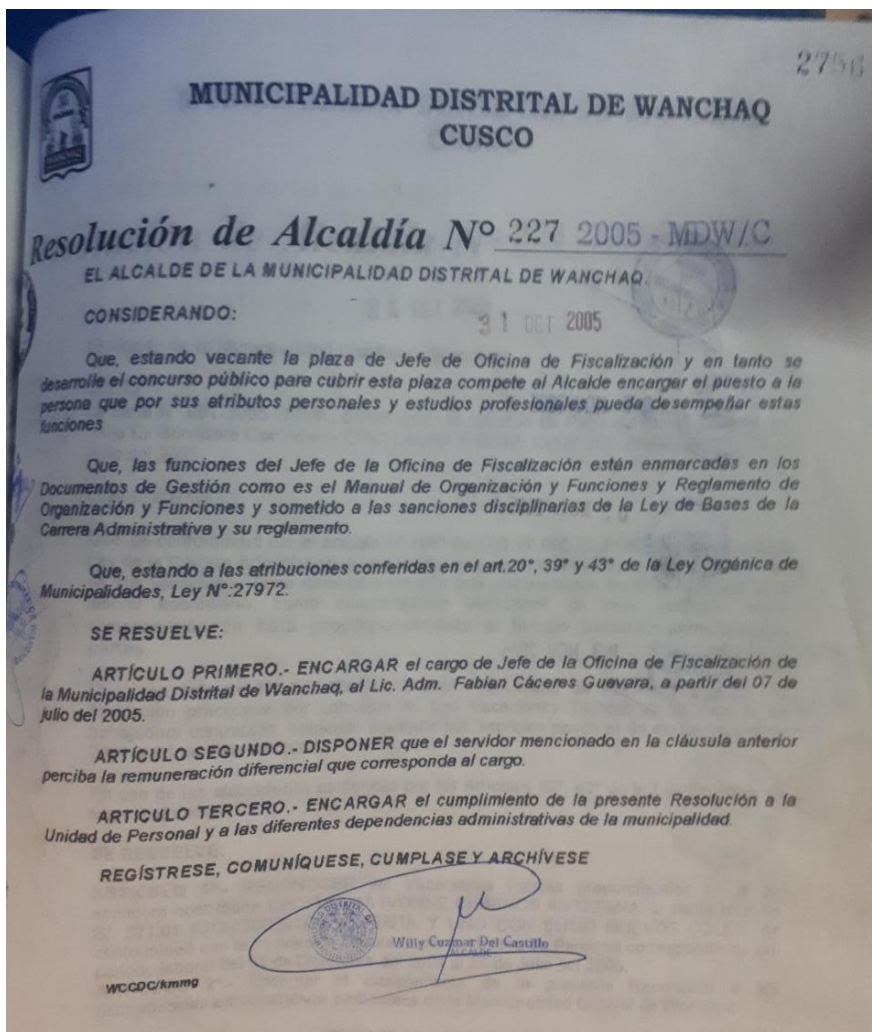
Nota: Esta imagen es la capturada del Reglamento de Organización y Funciones (ROF).
<http://www.wanchaq.pe/transparencia/documentosdegestion2022/01%20Reglamento%20de%20Organizaci%C3%B3n%20y%20Funciones%20-%20ROF%202022.pdf>

2. Describir la historia del Área de Fiscalización

El área de fiscalización se fundó en el periodo del alcalde Willy Cuzmar, y estuvo a cargo del Lic. Adm. Fabian Cáceres Guevara, el 07 de julio de 2005. A continuación, se presenta la resolución de encargo del puesto de jefe de área de la Oficina de Fiscalización.

Figura 2.

Resolución de encargo de jefe de la oficina de fiscalización



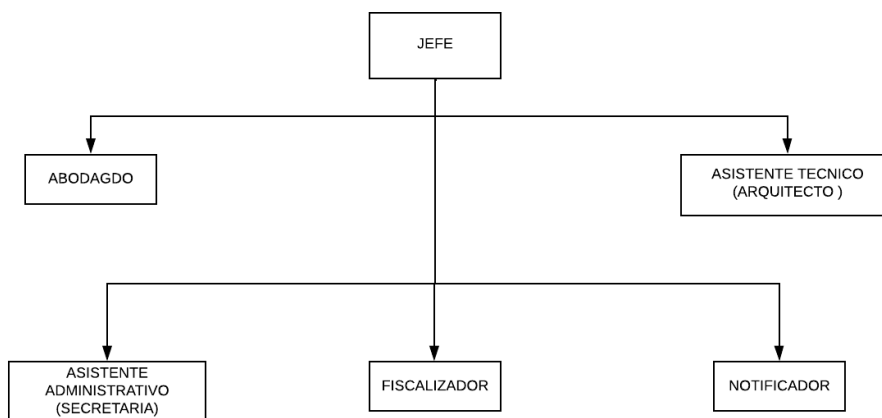
Nota: Esta imagen es una fotografía de la resolución de cargo del jefe de la oficina de fiscalización y la evidencia de que ese año se forjó el área.

3. Describir la estructura del Área de Fiscalización

La Oficina de Control y Fiscalización de acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) se compone de los siguientes miembros: un jefe, abogados, asistentes técnicos (arquitectos), asistentes administrativos (secretaria(o)), fiscalizadores y/o notificadores. A continuación, se ve el organigrama correspondiente.

Figura 3.

Organigrama del área de fiscalización



Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente, se complementa o coordina, de acuerdo con el reglamento de organización y funciones en el Artículo 2, ítem Nro. 4, con las Unidades Orgánicas de: Unidad de Comercio, Unidad de Gestión de Riesgos y Desastres (defensa civil), Oficina de Ejecución Coactiva, Seguridad ciudadana, Gerencia Municipal, Subgerencia de Administración Urbana, Unidad de Salud y Vigilancia Sanitaria.

4. Describir las operaciones de la organización

Para responder este objetivo primeramente se explica el marco normativo que ampara la labor del Área de Fiscalización; luego se explica la labor del área en sí, cómo coordina con otras áreas, los procedimientos de fiscalización, los expedientes de fiscalización y las etapas del procedimiento sancionador.

Marco Normativo

La oficina de fiscalización cumple con un conjunto de funciones y atribuciones, indicadas en el ROF, Artículo 2°; y en el Reglamento de Fiscalización y Aplicación de Sanciones (cuadro de sanciones y escala de multas de la Municipalidad Distrital de Wánchaq), el cual se encuentra aprobado en la Ordenanza Municipal N° 005 2019-MDW/c que lleva a cabo los lineamientos estipulados en el marco establecido en el Texto Único Ordenado (Ley Orgánica entre



Municipalidades) de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por D.S. N° 004-2019-JUS, por el cual, todo personal que trabaja dentro del Área de Fiscalización debe cumplir con dicha ordenanza, porque en ella yace el procedimiento de las medidas cautelares a tomar en cuenta a la hora de intervenir.

Labor de la Oficina de Fiscalización y Control Ambiental

La Ordenanza Municipal MDW N° 005-2019, en el Capítulo 1: Disposiciones generales, Art 4°, ítem 4.1 y 4.2, menciona que la Oficina de Fiscalización y Control Ambiental aplica los actos de ejecución inmediata, instruye el procedimiento sancionador y realiza de oficio todas las actuaciones necesarias para la recolección de hechos, recabando datos e información relevante para determinar la existencia de responsabilidad susceptible a sanción.

La Oficina de Fiscalización y Control Ambiental se encarga de conducir, inspeccionar y evaluar las diligencias previas y operaciones de fiscalización; y posteriormente, formular el Informe Final de Instrucción, donde determina, de manera motivada, las conductas que se consideran probatorias de infracción, así como, la norma que prevé la imposición de alguna sanción para dicha conducta o la declaración de no existencia de infracción.

Coordinación con otras áreas

La oficina de Fiscalización y control ambiental cuenta con el apoyo técnico de algún órgano de línea de la Municipalidad, o con un organismo de competencia nacional, regional o local y, debe efectuar la inspección en conjunto a dichas dependencias, de conformidad a lo previsto en el Artículo 48° de la Ley Orgánica de Municipalidades.

Como órgano sancionador, la Oficina de Fiscalización y Control Ambiental, tiene a la Gerencia Municipal, la cual, una vez recibido el Informe Final de Instrucción, puede disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que las considere indispensables para resolver el procedimiento, emitir la resolución de imposición de sanción o la disposición de archivamiento definitivo.

La oficina de fiscalización trabaja con diferentes áreas como: Gerencia Municipal, Seguridad Ciudadana (intervenciones), Policía Municipal (clausuras), Registro Civil (licencias de



funcionamiento), Unidad Coactiva (cobro), Tributación (verificar por sistema a que administrado pertenece el local, casa, etc.) y Desarrollo Urbano (licencias de construcción).

Procedimientos de fiscalización

Son tres las maneras en las que se puede llevar a cabo un procedimiento de fiscalización. Estas son: de oficio, por denuncia y por mandato.

- **De oficio.** Es cuando el personal del área de fiscalización puede apersonarse en cualquier momento a un establecimiento comercial o de construcción, verificando la documentación correspondiente en cuanto a licencias, certificados, permisos. En tema de construcción, verifican que cuenten con los certificados de ocupación de áreas, licencias de construcción y seguridad.
- **Por denuncia.** Es cuando el administrado presenta mediante una llamada, mensaje o por mesa de partes su molestia, solicitando que se intervenga o verifique una construcción o establecimiento comercial.
- **Por mandato.** Es cuando el alcalde, jefe de oficina o gerente municipal dispone de las medidas correctivas para que se verifiquen establecimientos comerciales o de construcción.

Expedientes del área de fiscalización

La oficina de fiscalización maneja dos tipos de expedientes para el proceso de fiscalización (establecimientos comerciales y de construcción), donde el acta de fiscalización determina las medidas correctivas que se tomarán sea este un procedimiento inmediato u ordinario.

- **Expediente ordinario.** Es toda la documentación de todas las medidas correctivas de establecimientos comerciales y construcciones (actas, notificaciones, informes técnicos y resoluciones), para que el administrado pueda realizar su descargo. El procedimiento ordinario es más largo comparado al inmediato, puesto que se tienen plazos para que el administrado pueda realizar sus descargos.
- **Expediente inmediato.** Es cuando el personal del área de fiscalización determina que se debe realizar una clausura o paralización inmediata del establecimiento. Después de este procedimiento se abre un expediente ordinario donde se especifica



la valoración de la multa por paralización o clausura. Ambos documentos van de la mano.

Etapas del procedimiento sancionador

Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes etapas para aplicar el procedimiento sancionador:

1. Previo al inicio del procedimiento sancionador se podrán realizar actuaciones previas de investigación, indagación e inspección, con el objeto de determinar, de carácter preliminar, si existen circunstancias que justifiquen su iniciación.
2. El procedimiento sancionador inicia siempre ya sea de oficio, por mandato u orden superior motivada por otros órganos, entidades, o por denuncia.
3. Definida la iniciación del procedimiento sancionador, la autoridad instructora del procedimiento formula la respectiva notificación de cargo al posible sancionado, para que el administrado presente sus descargos por escrito en un plazo no menor a cinco días hábiles contados desde la fecha de notificación.
4. Vencido el plazo y con el respectivo descargo o sin él, la autoridad que instruye el procedimiento realizará de oficio todas las actuaciones necesarias para el examen de los hechos, recabando los datos y la información que sea relevante para determinar la existencia de responsabilidad susceptible de sanción.
5. Concluida la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento sancionador concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción o no. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina de manera motivada las conductas que se consideren constitutivas de infracción, así como, la norma que prevé la imposición de la sanción, la sanción propuesta, o de lo contrario, la declaración de infracción nula según corresponda.
6. Recibido el informe final, el órgano competente a decidir la aplicación de la sanción puede disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que las considere indispensables para resolver el procedimiento. El informe final de instrucción debe ser notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles.



7. La resolución que aplique la sanción o la decisión de archivar el procedimiento será notificada tanto al administrado como al órgano u entidad que formuló la solicitud, o para quien denunció la infracción de ser el caso.

5. **Identificar los objetivos y metas del área de fiscalización**

El Municipio de Wánchaq anualmente programa el Plan Operativo Institucional (POI) donde define las actividades estratégicas y operativas, metas, tareas y objetivos dentro del área. Las actividades programadas se encuentran asociadas a objetivos estratégicos y a cada una de las dependencias municipales, constituyéndose así, en un documento que permite orientar el trabajo hacia la visión y misión institucional, para de esta manera, facilitar el seguimiento, control y evaluación de los resultados junto con el empleo eficiente de los recursos de la organización.

El POI involucra a todo el personal de la Municipalidad junto a las actividades prioritarias a desarrollar para el logro de los objetivos trazados y a la obtención de los resultados establecidos para el distrito. Este se programa anualmente.

Los objetivos y actividades estratégicas del área de fiscalización pueden encontrarse en la plataforma del POI y son:

- **Objetivo Estratégico:** Promover el desarrollo y crecimiento formal de las actividades económicas del distrito.
- **Actividad Estratégica:** Establecer acciones coercitivas necesarias en los ciudadanos que no adecúen su conducta y/o desarrollen actividades económicas infringiendo la normatividad vigente.

Estas actividades y objetivos estratégicos tienen un conjunto de actividades asociadas que son:

- **Actividad 1:** Fiscalización en cumplimiento de obligación no tributaria y atención de denuncias por incumplimiento de las normas.
- **Actividad 2:** Ejecutar medidas correctivas inmediatas (paralización de construcciones y clausura de establecimientos).
- **Actividad 3:** Planificación para realizar la capacitación a los administrados y personal del área.
- **Actividad 4:** Trámites administrativos.



Para cada actividad corresponden un conjunto de tareas, entonces, para las mencionadas tenemos:

- **Tareas de Actividad 1**

- Elaboración de actas de fiscalización
- Elaboración de informes técnicos
- Inicio de procedimiento sancionador
- Informe final de instrucción
- Proyecto de resolución gerencial
- Notificación de resolución gerencial
- Actividades de fiscalización con otras dependencias de la institución y/o otras instituciones estatales.

- **Tareas de Actividad 2**

- Elaboración de actas de fiscalización
- Elaboración de informe técnico
- Proyección de resolución de sanción
- Notificación de resolución
- Ejecución de medida inmediata
- Verificación de medida inmediata
- Informe para procuraduría

- **Tareas de Actividad 3**

- Capacitaciones

- **Tareas de Actividad 4**

- Elaboración trimestral del POI
- Recepción y trámite de documentos
- Emisión de informes, oficios, memorándum, esquila de respuestas, etc.

Jerárquicamente, podemos representar gráficamente lo anterior descrito con la figura siguiente



Figura 4.
Organización jerárquica de objetivos y actividades estratégicas



Fuente: Elaboración Propia



A continuación, se presentan algunas capturas de pantalla del sistema POI que evidencian lo descrito.

Figura 5.
Objetivos y metas del Área de Fiscalización - Parte I

ACTIVIDAD: 1.- FISCALIZACIÓN EN CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIÓN NO TRIBUTARIA Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS

OEI: PROMOVER EL DESARROLLO Y CRECIMIENTO FORMAL DE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS DEL DISTRITO.

AEI: Establecer acciones coercitivas necesarias en los ciudadanos que no adecuen su conducta y /o desarrollen actividades Económicas infringiendo la normatividad Vigente.

Costo Total: S/. 230,364.00

TAREA	ENE	FEB	MAR	TRIM 1	ABR	MAY	JUN	TRIM 2	JUL	AGO	SET	TRIM 3	OCT	NOV	DIC	TRIM 4	TOTAL
1.1.- ACTAS DE FISCALIZACIÓN	20	20	20	60	100	100	100	300	100	100	100	300	50	50	50	150	810
1.2.- INFORMES TÉCNICOS	8	8	8	24	15	20	20	55	20	20	20	60	15	15	15	45	184
1.3.- INICIO DE PROCESO SANCIONADOR	15	15	15	45	80	80	80	240	80	80	80	240	40	40	40	120	645
1.4.- INFORME FINAL DE INSTRUCCIÓN	15	15	15	45	80	80	80	240	80	80	80	240	40	40	40	120	645
1.5.-PROYECCIÓN DE RESOLUCIÓN GERENCIAL	10	10	15	35	60	60	60	180	60	60	60	180	50	50	50	150	545
1.6.- NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN GERENCIAL	10	10	15	35	60	60	60	180	60	60	60	180	50	50	50	150	545

1.7.-ACTIVIDADES DE FISCALIZACIÓN CON OTRAS DEPENDENCIAS DE NUESTRA INSTITUCIÓN Y/O OTRAS INSTITUCIONES DEL ESTADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Figura 6.
Objetivos y metas del Área de Fiscalización - Parte II

ACTIVIDAD: 2.- EJECUTAR MEDIDAS CORRECTIVAS INMEDIATAS (PARALIZACIÓN DE CONSTRUCCIONES Y CLAUSURA DE ESTABLECIMIENTOS)

OEI: PROMOVER EL DESARROLLO Y CRECIMIENTO FORMAL DE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS DEL DISTRITO.

AEI: Establecer acciones coercitivas necesarias en los ciudadanos que no adecuen su conducta y /o desarrollen actividades Económicas infringiendo la normatividad Vigente.

Costo Total: S/. 40,693.00

TAREA	ENE	FEB	MAR	TRIM 1	ABR	MAY	JUN	TRIM 2	JUL	AGO	SET	TRIM 3	OCT	NOV	DIC	TRIM 4	TOTAL
2.1.- ACTA DE FISCALIZACIÓN	10	10	20	40	30	30	30	90	30	30	30	90	30	30	30	90	310
2.2.-INFORME TÉCNICO	10	10	20	40	30	30	30	90	30	30	30	90	30	30	30	90	310
2.3.-PROYECCIÓN DE RESOLUCIÓN DE SANCIÓN	10	10	20	40	30	30	30	90	30	30	30	90	30	30	30	90	310
2.4.- NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN	10	10	20	40	30	30	30	90	30	30	30	90	30	30	30	90	310
2.5.-EJECUCIÓN DE LA MEDIDA INMEDIATA	10	10	20	40	30	30	30	90	30	30	30	90	30	30	30	90	310
2.6.-VERIFICACIÓN DE MEDIDA INMEDIATA	10	10	20	40	40	40	40	120	40	40	40	120	40	40	40	120	400



2.7.- INFORME PARA PROCURADURIA	2	2	2	6	10	10	10	30	10	10	10	30	7	7	7	21	87
---------------------------------	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	---	---	---	----	----

Figura 7.
Objetivos y metas del Área de Fiscalización - Parte III

ACTIVIDAD: 3.- PLANIFICACIÓN PARA REALIZAR LA CAPACITACIÓN A LOS ADMINISTRADOS Y PERSONAL DEL ÁREA
OEI: PROMOVER EL DESARROLLO Y CRECIMIENTO FORMAL DE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS DEL DISTRITO.
AEI: Establecer acciones coercitivas necesarias en los ciudadanos que no adecuen su conducta y /o desarrollen actividades Económicas infringiendo la normatividad Vigente.

Costo Total: S/. 5,200.00

TAREA	ENE	FEB	MAR	TRIM 1	ABR	MAY	JUN	TRIM 2	JUL	AGO	SET	TRIM 3	OCT	NOV	DIC	TRIM 4	TOTAL
CAPACITACIONES	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	2	0	0	0	0	4

Figura 8.
Objetivos y metas del Área de Fiscalización - Parte IV

ACTIVIDAD: 4.- TRAMITES ADMINISTRATIVOS
OEI: PROMOVER EL DESARROLLO Y CRECIMIENTO FORMAL DE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS DEL DISTRITO.
AEI: Establecer acciones coercitivas necesarias en los ciudadanos que no adecuen su conducta y /o desarrollen actividades Económicas infringiendo la normatividad Vigente.

Costo Total: S/. 0.00

TAREA	ENE	FEB	MAR	TRIM 1	ABR	MAY	JUN	TRIM 2	JUL	AGO	SET	TRIM 3	OCT	NOV	DIC	TRIM 4	TOTAL
ELABORACIÓN TRIMESTRAL DEL POI	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	4
RECEPCIÓN Y TRAMITE DE DOCUMENTOS	10	10	10	30	10	10	10	30	10	10	10	30	10	10	10	30	120
EMISIÓN DE INFORMES, OFICIOS, MEMORÁNDUM, ESQUELAS DE RESPUESTA, ETC	100	100	100	300	100	100	100	300	100	100	100	300	100	100	100	300	1200

6. Describir cómo los otros departamentos, dependencias y/o sucursales contribuyen a los objetivos del área de fiscalización

La oficina de fiscalización trabaja en conjunto con el área u oficina de Ejecución Coactiva, le ayuda con la remisión de la documentación que le respalde, así como, resoluciones gerenciales en materia de sanción para iniciar los procesos de cobranza coactiva.

La oficina de fiscalización coordina con diferentes dependencias de la institución y órganos públicos, como la fiscalía o la policía para el cumplimiento de sus objetivos y metas, tal como, el levantamiento de actas e informes técnicos brindados por ellos mediante informes u oficios. En caso la coordinación sea fuera de la institución, se manda un oficio.



En el Art. 9° **Apoyo de otras dependencias Municipales y Auxilio de la Policía Nacional**, la Policía Municipal, el Serenazgo y las demás dependencias municipales, están obligadas a prestar apoyo técnico, logístico y de personal para la realización del procedimiento de fiscalización y procedimiento de ejecución coactiva bajo responsabilidad. De ser necesario, la Oficina de Fiscalización y Control Ambiental solicitará el auxilio de la Policía Nacional del Perú de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Municipalidades y las normas correspondientes.

Dentro del ROF se hace una pequeña mención a cómo las diferentes área u oficinas de la Municipalidad contribuyen. Estas se detallan a continuación:

Gerencia Municipal

El Área de Fiscalización tiene como órgano sancionador a la Gerencia Municipal, la cual una vez recibido el Informe Final de Instrucción puede disponer la realización de actuaciones complementarias siempre que las considere indispensables ya sea para resolver el procedimiento, emitir la resolución en la que se impone la sanción o disponer del archivamiento definitivo.

Gerencia de Desarrollo Económico

La Gerencia de Desarrollo Económico se encarga de supervisar el cumplimiento de disposiciones o licencias, la clausura, el decomiso, la retención de productos y otras con apoyo de la Oficina de Fiscalización. Dentro de la Gerencia de Desarrollo Económico, en el Art 33° están las siguientes subunidades:

- a. Subgerencia de Competitividad Empresarial. La cual está conformada por las unidades de: **Comercio, Policía Municipal y de Desarrollo Empresarial**
- b. Subgerencia de Formación y Regulación. Conformada por las unidades de: **Gestión de Riesgos de Desastres y de Licencias de Funcionamiento.**
- c. Subgerencia de Seguridad Ciudadana
- d. Subgerencia de Mantenimiento de infraestructura

La oficina de Fiscalización coordina con la unidad de comercio y policía municipal para la realización de operativos a establecimientos comerciales, puestos de expendio en mercados, salud pública y licencias de funcionamiento.



Coordinaciones de la Oficina de Fiscalización

- **Con la Unidad de Comercio**

La unidad de comercio coordina con la oficina de fiscalización en la realización de operativos sorpresivos a establecimientos comerciales y mercados; además de notificar a los infractores el incumplimiento de las normas municipales establecidas, como declara el ROF Art. 36.

- **Con la Policía Municipal**

La Policía Municipal ayuda a la Oficina de Fiscalización con los operativos a establecimientos comerciales para hacer cumplir las disposiciones y sanciones sobre la clausura de establecimientos comerciales infractores de las normas, tales como: discotecas, prostíbulos, picanterías, bares y cantinas a petición de la población.

- **Con la Unidad de Licencias de Funcionamiento**

La Unidad de Licencias de Funcionamiento ayuda a la Oficina de Fiscalización a verificar que un establecimiento cuente con su licencia de funcionamiento, certificaciones y de coordinar las visitas inopinadas de control para el cumplimiento de normas de seguridad en edificaciones y defensa civil.

- **Con Seguridad Ciudadana**

La Oficina de Fiscalización solicita apoyo de Seguridad Ciudadana para intervenciones de establecimientos comerciales y de construcciones; y de realizar Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones (ITSE) y visitas de seguridad en edificaciones.

- **Con Subgerencia de Mantenimiento de infraestructura**

La oficina de fiscalización trabaja con la Unidad de Desarrollo Urbano en cuanto a licencias de construcción.

- **Con la Unidad de Salud Pública y Vigilancia Sanitaria**

Esta unidad proviene de la Gerencia de Desarrollo y Bienestar Ciudadano, el cual está encargado de la promoción y mejoramiento de las condiciones de vida de la población más vulnerable y el desarrollo y bienestar humano. Toma acciones e intervenciones en materia de salud pública y sanidad en el Distrito.



La Oficina de Fiscalización coordina con la Unidad de Salud y Vigilancia Sanitaria, para regular y controlar la higiene y salubridad de los establecimientos comerciales. Se encarga de supervisar las condiciones de sanidad de establecimientos y de las licencias de funcionamiento.

- **Con la Unidad de Tributación (Rentas)**

La Oficina de Fiscalización coordina con la Unidad de Tributación para poder identificar a los propietarios de los inmuebles.

- **Con la Unidad de Ejecución Coactiva**

La Oficina de Fiscalización trabaja con la Unidad de Ejecución Coactiva para proceder con el cobro de la valorización de la intervención.

7. Describir la contribución del trabajo del empleado al área de fiscalización

La labor desempeñada por cada personal que trabaja en el Área de Fiscalización depende de todos, puesto que, si uno falla, todos fallan en el proceso, por lo que tendrán que corregir todo el proceso (informes, actas, resoluciones).

- a. Jefe**

El jefe se encarga de coordinar y organizar con el personal los operativos que se tienen programados realizar. El jefe tiene que estar presente en los operativos.

- b. Fiscalizador**

El fiscalizador se encarga de fiscalizar establecimientos comerciales y de construcciones, así como constatar los hechos contrarios al ordenamiento normativo municipal y/o normas de alcance nacional que configuren una posible infracción.

- c. Técnico (Arquitecto)**

El arquitecto se encarga de verificar que el administrado cuente con las licencias necesarias para la construcción.

- d. Abogado**

El abogado se encarga de emitir la documentación de sanción necesaria (resoluciones).



e. Notificador

El notificador se encarga de llevar las diferentes notificaciones que hay dentro de su jurisdicción al administrado respecto a la falta que está incumpliendo. En este sentido, el fiscalizador es quien notifica.

f. Secretaria Administrativa.

Se encarga del manejo y gestión de toda la documentación, lleva expedientes, oficios, informes, brinda información al administrado, resuelve consultas y hace requerimientos para la adquisición de bienes del área.

8. Describir cómo debe actuar el empleado para encajar con lo que el área de fiscalización valora o cree

Si bien no cuentan con un código de ética establecido propio del área, sí cuentan con el de la gestión municipal. Por lo que en el área se tiene claro que cada trabajador debe ser: transparente, honesto, es decir, rechazar coimas por parte de los contribuyentes al momento de la intervención y ser responsables. Adicionalmente, el POI indica que los valores de la Gestión Municipal son:

- Democracia
- Probidad
- Concertación y participación
- Justicia y equidad
- Ética pública
- Lealtad
- Honradez y honestidad
- Confidencialidad
- Transparencia

9. Describir las políticas y reglas del área de fiscalización (compensación, código de vestimenta, fumar, limitaciones de gastos de viaje)

El Área de Fiscalización no cuenta con un código de ética establecido, ni de vestimenta, ni de limitaciones de gasto. Sin embargo, se pudo apreciar ciertas conductas colectivamente aceptadas que se detallan a continuación:



- Prohibir la ingesta de alimentos dentro de la oficina.
- Prohibir el uso de la oficina para fines no laborables.
- Uso de vestimenta formal obligatorio, de lunes a jueves, salvo el viernes con vestimenta casual.
- Uso chaleco de identificación obligatorio en operativos.
- Prohibir la ingesta de bebidas alcohólicas en la oficina.
- Notificar la salida de la oficina mediante papeletas de salida y retorno.
- Disponer de tiempo de para realizar trabajos fuera del horario laboral.

10. Describir cómo es el estilo de gestión gerencial utilizado en el área de fiscalización.

La oficina de fiscalización tiene como estilo de gestión gerencial el participativo que es organizado y célere por las características intrínsecas del trabajo que realizan dentro del área.

11. Definir los términos o el argot profesional del área de fiscalización

Los términos sobre el argot profesional del área de fiscalización se obtuvieron de cada uno de los documentos vistos anteriormente y de las entrevistas realizadas. Los documentos incluyen certificados de ocupación de áreas, documentos de planeamiento estratégico, expedientes de fiscalización (ordinario, inmediato), esquelas de respuestas, inicio de procedimiento sancionador, informe final de calificación, informe final de instrucción, informe técnico, informe para procuraduría, licencias de funcionamiento, licencias de construcción, licencias de seguridad, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), Memoria Anual de Gestión Institucional, Misión institucional, memorándum, normas municipales, normativa interna del Área de Fiscalización, notificación del acta de apertura, notificación de cargo, notificación de resolución gerencial, notificación de resolución, Ordenanza Municipal, oficio, Plan Operativo Institucional (POI), Plan de Desarrollo Concertado, Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Reglamento de aplicación de sanciones, Resolución gerencial con carácter sancionador, Reglamento de Fiscalización y Aplicación de Sanciones, Resolución del Procedimiento Sancionador, Resolución de Imposición de Sanción, Registro Civil, Sanciones y escala de multas de la Municipalidad Distrital de Wánchaq, Texto Único de Procedimientos Administrativos



(TUPA) y Texto Único Ordenado. Estos términos fueron organizados a manera de glosario en el Anexo 6: Glosario de términos. El cual se implementará como material educativo.

Información Recabada de la Dimensión de Socialización Grupal

1. Describir cómo el grupo de trabajo del empleado contribuye a las metas del área de fiscalización

Este punto fue descrito en el ítem 7. intitulado “Detallar la percepción de la contribución del trabajo de un empleado al área de fiscalización” de la socialización organizacional, esta vez complementando la información se tiene que el personal del área de fiscalización tiene conocimiento de los roles que desempeña cada miembro del equipo, dado que dependen entre sí para el desempeño de sus funciones y tareas.

- El arquitecto apoya con la emisión de informes técnicos y brinda opinión técnica y si es necesario tomará medidas correctivas o archivará el procedimiento.
- El abogado resuelve las denuncias de los descargos en base a los informes técnicos de los arquitectos. Depende mucho de las infracciones y según ello, coordinan con el personal o área correspondiente.
- El fiscalizador inicia el procedimiento sancionador, puesto que se encarga de fiscalizar y verificar los establecimientos comerciales y de construcción. De soporte tiene al arquitecto. El fiscalizador determinar si se está incurriendo o no en una infracción, y si se requiere apoyo técnico de los arquitectos o de defensa civil. También determina si se debe iniciar un proceso sancionador o no en establecimientos comerciales. Así mismo, verifica si se subsano o se realizó algún cambio con respecto a la infracción.

2. Describir los objetivos del grupo de trabajo del empleado en el área de fiscalización

Realmente no presentan un grupo de trabajo consolidado, si bien entre abogados, fiscalizadores y arquitectos se distribuyen la carga laboral. No tienen objetivos definidos y de estar presentes serían los descritos en la dimensión de socialización organizacional ítem 5. Intitulado “Identificar los objetivos y metas del área de fiscalización” de la socialización organizacional.



3. Describir la relación que existe entre el grupo de trabajo del empleado y los demás.

La oficina de fiscalización mantiene una relación de trabajo en equipo y mutuamente beneficiosa. Todos los miembros del equipo de fiscalización tienen la responsabilidad de llevar a cabo operaciones de fiscalización, garantizar el cumplimiento de las normas municipales, detectar las infracciones cometidas por los administrados y determinar la aplicación de las sanciones administrativas correspondientes. Tanto los abogados, arquitectos como los fiscalizadores colaboran estrechamente, ya que cada uno depende del otro para llevar a cabo sus tareas y actividades de manera efectiva.

El abogado y arquitecto trabajan en coordinación con el fiscalizador, esto es de acuerdo con la información recaudada en el acta de fiscalización por parte del fiscalizador, conforme a esta información, se puede proceder a ejecutar resoluciones de sanción, emitir informes técnicos de opinión, apelaciones, esquadras y denuncias, para el procedimiento sancionador, dependiendo del caso de la infracción.

4. Describir la experiencia que cada miembro aporta a su grupo de trabajo

Dentro de la oficina de fiscalización, el personal nuevo que labora dentro del área va aprendiendo y conociendo su trabajo a través de la experiencia misma de sus colegas más antiguos y nombrados. Seguidamente, se detallan los conocimientos que deben poseer:

Secretaria (o):

- a. Saber manejar diferentes herramientas de ofimática.
- b. Tener un (informes, expedientes, oficios y entre otros documentos internos de la oficina), tener mucho cuidado con el documento, puesto que son documentos que determinarán una sanción, administran las denuncias administradas y posibles infracciones.
- c. Conocer cómo funciona la oficina de fiscalización y cómo se arma un expediente de fiscalización.
- d. Saber trabajar bajo presión.



Arquitecto:

- a. Conocimiento técnico en construcción, urbanismo y zonificación.
- b. Conocer herramientas de informáticas (autocad y archicad)
- c. Conocer la ley de regulación de habilitaciones urbanas y edificaciones N° 29090.

Abogados

- a. Conocer la ley de procedimientos administrativos N° 27444.
- b. Conocer la Ley orgánica de municipalidades N° 27972
- c. Conocer la ordenanza municipal N°005-2019/MDW.
- d. Conocer la ley de regulación de habilitaciones urbanas y edificaciones. N° 29090

Fiscalizadores

- a. Conocer la ordenanza municipal N°005-2019/MDW, puesto ahí menciona las funciones del fiscalizador y el llenado de documentos.
- b. Conocer la Ley orgánica de municipalidades N° 27972.
- c. Conocer la ley de procedimientos administrativos N° 27444.
- d. Cursos Inocuidad alimentaria.

5. Describir la forma en la que la producción de cada miembro contribuye al producto de su grupo de trabajo.

Cada miembro del grupo de trabajo del área de fiscalización contribuye al producto final del área, dado que el área espera cumplir el procedimiento administrativo sancionador; y que se sancione a todo aquel administrado que hayan incurrido alguna infracción administrativa o haya incurrido contra alguna Ley u Ordenanza Municipal N°005- 2019/MDW con modificatoria Ordenanza Municipal N° 001-2022/MDW.

Todo este procedimiento parte desde que el fiscalizador quien da el primer filtro al proceso de fiscalización; todos los miembros que conforman el equipo de fiscalización se sujetan al primer filtro dado por el fiscalizador, de eso depende cuántas actas se levantarán durante el día y cuánta carga laboral tendrá cada grupo de trabajo y qué medidas correctivas se tomarán.



6. Describir lo que el supervisor espera de su grupo de trabajo.

El jefe del área espera que sus trabajadores cumplan sus metas y objetivos por el cual se los contrató de manera eficiente y eficaz. Así mismo, que hagan cumplir la ley y defender la entidad pública.

El jefe espera que se resuelva todos los procedimientos que se tiene a cargo y que se evite las nulidades procesales y que estos no se dejen caducar, puesto que, si caduca el personal del área de fiscalización estaría demostrando inacción y falta de responsabilidad al hacer caso omiso a las denuncias de los administrados, teniendo un plazo de 90 días para resolver el descargo.

Que se haga cumplir las leyes de construcciones y de edificaciones nacionales y municipales.

7. Describir el estilo de gestión del supervisor del grupo.

El estilo de gestión del supervisor el área de fiscalización es el siguiente:

- **Participativo:** El jefe del área de fiscalización es participativo y tranquilo al momento de asignar roles y tareas al grupo de trabajo. Trabaja mediante metas, según las funciones de cada trabajador que están descritas dentro del Término De Referencia (TDR) de su contrato.
- **Planificado:** El jefe de la oficina de fiscalización planifica en conjunto con los fiscalizadores y miembros del equipo que conforma el área, para la realización de actividades y operativos, fechas de intervención, programación de lugares donde se intervendrán y entre otras actividades programados por él (ella).
- **Coordinado:** El jefe coordina con los fiscalizadores, cuando y donde se puede intervenir, para detección de posibles infracciones. Coordina con otras oficinas dentro y fuera de la institución para el apoyo de operativos e intervenciones y así la fiscalización sea más efectiva.
- **Organizado:** el jefe de fiscalización organiza al equipo de trabajo y asigna tareas.
- **Control y monitoreo:** El jefe de la oficina de fiscalización monitorea el trabajo que realizan cada miembro de conforma su equipo, de cuantos operativos e



intervenciones tuvieron durante el día y semana, ya sea comercial o de construcción. Tiene un control y administración del trabajo que desempeñan cada miembro del equipo, de acuerdo a sus metas y objetivos establecidos en su contrato.

8. Describir el rol del empleado en su grupo de trabajo.

El personal del área de fiscalización trabaja en constante coordinación entre los grupos de trabajo que tienen conformado (fiscalizadores, técnicos, abogados y personal administrativo), puesto que cada grupo depende del uno del otro para la realización de sus tareas y actividades; y así poder corregir algún error al momento de llenar un acta u otra documentación del área de fiscalización, evitando la caída del procedimiento fiscalizador. Se tiene los siguientes roles conformado por cada miembro de equipo de trabajo:

Secretaria

- a. Organizar las actividades de la oficina.
- b. Programar actividades internas y externas de la oficina.
- c. Realizar despacho de documentos en conjunto con la jefa.
- d. Proveer el proveído al trabajador.

Abogada

- a. Proyección de resoluciones de sanción
- b. Asistir en opiniones legales
- c. Absolver y responder a los escritos que manda el administrado.
- d. Verificar que los expedientes estén dentro de los plazos establecidos.
- e. Evitar que el proceso caiga.

Fiscalizadores

- a. Fiscalizar establecimientos de
- b. Seguimiento de establecimientos,
- c. Verificar si cuentan con la documentación
- d. Notificar documentos emitidos propios o por gerencia municipal.
- e. Levantar actas de verificación de incumpliendo.



- f. Ponerse a disposición de las instituciones públicas, en participación de dirigencias de

Arquitectos

- a. Participar con el fiscalizador en las diligencias de zonificación y construcción.
- b. Participara en las paralizaciones y dar una opinión técnica procedimiento administrativo sancionador.
- c. Inspeccionar y atender quejas del administrado.
- d. Atender las denuncias por parte del administrado.

9. Describir las tareas del empleado en su grupo

Cada miembro del grupo de trabajo del área de fiscalización contribuye al producto final del área, dado que el área espera que se llegue a cumplir el procedimiento administrativo sancionador; y que se sancione a todo aquel administrado que hayan incurrido alguna infracción administrativa o haya incurrido ley u Ordenanza Municipal N°005- 2019/MDW con modificatoria Ordenanza Municipal N° 001-2022/MDW.

Todo este procedimiento parte desde que el fiscalizador da el primer filtro al proceso de fiscalización; todos los miembros que conforman el equipo de fiscalización se sujetan al primer filtro dado por el fiscalizador, de eso depende cuantas actas se levantarán durante día y cuanta carga laboral tendrá cada grupo de trabajo y qué medidas correctivas se tomarán.

Este punto fue descrito en el ítem 7 “Detallar la percepción de la contribución del trabajo de un empleado al área de fiscalización” de la socialización organizacional.

10. Describir las políticas, reglas y procedimientos del grupo de trabajo del empleado

La oficina de fiscalización no cuenta con una política establecido para cada grupo de trabajo, pero tienen en claro lo siguiente:

- a. Deben cumplir su trabajo con eficiencia.
- b. Deben estar siempre presentables, presto ayudar y listos para pedir ayuda a sus colegas.
- c. Estar a disposición del jefe del área de fiscalización.



- d. Colaboración y apoyo a su compañero de trabajo.
 - e. Ser solidarios entre ellos, si uno no se encuentra disponible debe tomar su lugar.
 - f. Compromiso al momento de proceder con una intervención.
 - g. Trabajo en equipo.
 - h. Constante comunicación.
- 11. Describir la forma en que debe comportarse el empleado de forma que sea consistente con los valores de su grupo de trabajo**

Normas de básicas de convivencia:

- a. Respeto
 - b. Puntualidad
 - c. Comunicación.
 - d. Coordinación.
 - e. Motivación.
 - f. Trabajo en equipo
 - g. Apoyo mutuo
 - h. Responsabilidad en las tareas y labores que realizan.
- 12. Describir la política de su grupo**

El Área de Fiscalización no tiene una política establecida por grupo, pero los trabajadores de cada grupo de trabajo tienen claro que deben ser congruentes con el trabajo que realizan, saber y hacer cumplir las normas.



Información Recabada de la Dimensión de Socialización de tareas

En esta dimensión, los autores contextualizan no solamente a las organizaciones públicas sino también privadas las cuales suelen trabajar con clientes, en el caso del Área de Fiscalización no se trabajan con clientes, por lo que los criterios relacionados a este término de adaptarán.

1. Detallar las responsabilidades, tareas y proyectos por el cual ha sido contratado cada empleado

Según el TDR en la modalidad CAS. El personal del área de fiscalización debe realizar las siguientes funciones:

Abogado

- Descripción del servicio:
 - a. Proyección de resoluciones gerenciales de sanción, reconsideración y/o medida correctiva.
 - b. Proyección de informes finales de instrucción con descargo y sin descargo.
 - c. Emisión de opinión legal (etapa sancionadora)
 - d. Verificar, informar y dar trámite a los establecimientos que son susceptibles de medida correctiva.
 - e. Proyección y elaboración de distintos documentos
 - f. Otras funciones, asignadas por el jefe de la oficina.
- Competencias técnicas:
 - a. Conocimiento básico de office (Word y Excel).
 - b. Conocimiento básico de la normatividad competente al área de fiscalización y control ambiental.

Fiscalizadores

- Descripción del servicio:
 - a. Realizar la labor de fiscalización en el Distrito de Wánchaq.
 - b. Notificar correctamente los documentos que se le asignen.



- c. Realizar labor de identificación permanente sobre los casos que ameriten procesos sancionadores.
- d. Realizar labores permanentes de supervisión y control de las medidas impuestas.
- e. Otras funciones que le sean asignadas por el jefe de la oficina de fiscalización y control ambiental.
- Competencias Técnicas:
 - a. Conocimiento básico de office (Word y Excel).
 - b. Conocimiento básico de la normatividad competente al área de fiscalización y control ambiental.
 - c. Contar con cursos de fiscalización, procedimiento administrativo sancionador, ley de procedimiento administrativo general.

Asistente Técnico (Arquitecto)

- Descripción del servicio:
 - a. Emitir informes técnicos según actividad realizada.
 - b. Verificar, informar y dar trámite a los establecimientos que son susceptible de medida correctiva.
 - c. Emitir opiniones técnicas según lo reglamentado en la ley de procedimiento administrativo general, reglamento nacional de edificaciones.
 - d. Otras funciones asignadas por el jefe de la oficina.
- Competencias Técnicas:
 - a. Conocimiento y manejo de AutoCAD, office (Word, Excel, etc.)
 - b. Conocimiento básico de la normativa competente al área.
 - c. Conocimiento de normas de urbanismo y zonificación (RNE, PDU, PMCHC, Ley 29090).

Secretaria

- Descripción del servicio:
 - a. Ejecutar actividades administrativas.
 - b. Distribuir documentación a áreas respectivas áreas del Municipio.



- c. Registrar los cargos de la documentación entregada.
- d. Informar sobre las acciones realizadas en la tramitación de documentos cuando se requiera hacer seguimiento a los trámites en curso.
- e. Orientar al público en forma oportuna y veraz de la situación del trámite de su documentación.
- f. Las demás atribuciones y responsabilidades que estén previstas o que se establezcan en la normatividad vigente y aquellas funciones que le sean asignadas por el jefe de la oficina de fiscalización y control ambiental.
- Competencias técnicas:
 - a. Conocimiento básico de office (Word y Excel) nivel intermedio.
 - b. Conocimiento básico de la normatividad competente al área de fiscalización y control ambiental.
 - c. Conocimiento en redacción de documentos administrativos comprobable.

2. Detallar cómo realizar las tareas que componen el trabajo de cada empleado

En el Término De Referencia (TDR) se definen los trabajos para los que fueron contratados. En ese sentido, el personal del área de fiscalización tiene las siguientes tareas:

- **Abogado**

El abogado tiene como finalidad coadyuvar con la proyección de resoluciones gerenciales de sanción y/o reconsideración, y/o medida correctiva, y/o archivo, y/o ampliación, y/o exclusión, y/o constancias de causa estado, y/o opiniones legales, y/o esuelas de respuesta, y/o informes sobre denuncias penales sobre desobediencia a la autoridad.

- **Técnico (Arquitecto)**

El arquitecto tiene como actividad la fiscalización de edificaciones en proceso de ejecución, fiscalización de obras sin licencia que contravengan normas de urbanismo y zonificación, emisión de informes técnicos, emisión de informes técnicos de paralización inmediata, constatación de cumplimiento de medidas correctivas de paralización con su respectivo informe.



- **Secretaría**

El personal de secretaría tiene por función la recepción, entrega y registro de la documentación interna que ingrese a la oficina de fiscalización y control ambiental. Estos documentos son materializados en informes los cuales deben ser presentados en cuatro ejemplares cada 30 días calendarios.

Entre los requisitos y el perfil que debe contar el personal de secretaría están los siguientes:

- a. Bachiller, titulado de universidad, egresado o titulado de instituto de cualquier carrera.
- b. Conocimiento y manejo a nivel de usuario de Office (Word, Excel; etc.).
- c. Contar con experiencia en el sector público, con un mínimo de 06 meses en el área de fiscalización.
- d. Contar con RNP.

- **Fiscalizador**

El fiscalizador tiene como finalidad coadyuvar con la verificación, seguimiento, control de los establecimientos comerciales, a efecto de identificar infracciones administrativas, así como la fiscalización a construcciones sin licencia, exceso de altura, y otras tipificadas en la Ordenanza Municipal (OM) N°005-2019-MDW/C. También está el seguimiento, la investigación, el levantamiento y/o notificación de actas de fiscalización y/o listas de verificación (protocolo sanitario por covid-19), y/o actas de verificación, y/o informe por cada establecimiento, y/o diligencia previa (materializado en informe), y/o notificación de documentos emitidos por la Oficina de Fiscalización y Control Ambiental – Gerencia Municipal. El fiscalizador también es notificador.

3. Detallar qué tareas y responsabilidades tienen prioridad para cada empleado

El personal que labora dentro de la oficina de fiscalización considera que todos los aspectos de su labor tienen importancia, desde que se inicia un acta de fiscalización, avisos, resoluciones,



informes y entre otros documentos que maneja la oficina de fiscalización, para del término del procedimiento. Cada proceso realizado por el fiscalizador, abogado, arquitecto tienen relación, por eso vendrían a ser de suma importancia, dado que si un documento presenta un error o falla esto representaría la caída del proceso administrativo; todo el personal que labora dentro del área trabaja bajo el marco de la ley y busca hacerlo cumplir.

4. Describir cómo se operan las herramientas que utiliza cada empleado en su trabajo (correo de voz, software, maquinaria, ...)

La oficina de fiscalización cuenta con los siguientes sistemas informáticos:

Herramientas de ofimática

- a. Teléfono y celulares: El personal de la oficina de fiscalización mediante vía telefónica atiende las denuncias y quejas del ciudadano wanchino.
- b. Cámaras: La oficina de fiscalización utiliza las cámaras para tomar evidencia fotografía del lugar de intervención.
- c. Herramientas office: El personal de la oficina de fiscalización hace uso de las herramientas como Word, Excel y Power Point almacenar información y elaborar informes, resoluciones, oficios y entre datos.

Sistemas de la Municipalidad de Wanchaq

- a. Sistema de Planeamiento Presupuestal (OPP) que se guía mediante la directiva aprobada por Gerencia Municipal. Este sistema se encuentra alojado en la página web del Municipio, donde el jefe, con de la ayuda la secretaria elabora el plan operativo anual, objetivos y metas; así mismo programan los materiales que va a requerir la oficina. Mediante este sistema la Oficina de Fiscalización realiza un pre-requerimiento de los bienes y servicios que se van a adquirir, según lo programado en su presupuesto.
- b. Sistema de Requerimientos (SIGA): Las diferentes oficinas y áreas de la Municipalidad de Wánchaq utilizan esta herramienta informática para la adquisición de bienes y servicios, esto es presentado junto con su pre-requerimiento.



- c. Sistema de Trámite Documentario (SIGO): Se utiliza para la gestión de trámites internos de la institución, registro, organización y búsqueda de los documentos internos y externos que utiliza la organización.
- d. Sistema de Rentas (SR) para la obtención de información de datos del administrado (en tema de construcciones).

De los sistemas informáticos anteriores, se cuenta con la documentación de los softwares OPP y SIGA en la que se explica la manera de utilizarlos apropiadamente. Sin embargo, no se pudo encontrar documentación para los softwares SIGO y SR.

5. Detallar cómo cada empleado adquiere los recursos necesarios para realizar su trabajo (equipo, suministros, instalaciones).

La oficina de fiscalización cuenta con asignación presupuestal para la adquisición de bienes y servicios, el cual se solicita mediante requerimientos utilizando los sistemas OPP y SIGA. Por tanto, cada empleado informa al jefe o se reúne todo el equipo para acordar qué bienes y servicios se va a requerir; como: cascos, botas, chalecos y todo aquel material o servicio necesitarán, para la elaboración de sus funciones, con el apoyo de secretaría, quien es la encargada de tramitar y hacer seguimiento a la solicitud.

6. Describir a quién debe consultar cada empleado por apoyo cuando tiene dudas sobre su trabajo

El personal que trabaja en el Área de Fiscalización constantemente está en comunicación, y cuando precisan apoyo informativo de forma remota, lo hacen mediante la aplicación WhatsApp a los compañeros más antiguos o de mayor experiencia o al jefe; y de forma presencial, a través de consultas. También se reúnen, debaten y se aconsejan en equipo, que deben hacer cuando se presenta una situación y cómo deben solucionarlo.

7. Detallar quiénes son los clientes de cada empleado

En el caso de la Municipalidad, el administrado funge las veces de cliente. El personal del Área de Fiscalización está en la obligación de resolver quejas y consultas de los administrados del Distrito de Wánchaq. Tanto el arquitecto y fiscalizador trabajan en conjunto, ya que el fiscalizador



siempre va a estar incluido en toda labor, puesto que él se encarga del levantamiento de las actas de fiscalización, notificaciones y otros documentos que maneja la oficina para intervenir.

Nota: El fiscalizador redacta de acuerdo a la opinión técnica por parte del arquitecto esto siempre y cuando se trate de urbanizo y construcción.

8. Detallar cómo debe satisfacer las necesidades de sus clientes cada empleado.

El personal del Área de Fiscalización tiene la obligación de atender las denuncias del ciudadano lo más antes posible y determinar si se inicia o no un procedimiento, si en caso procede se le comunica al denunciante el motivo y en caso no también. La norma señala que se deben atender las denuncias. El administrado tiene el derecho de saber por qué no procedió su denuncia mediante esquelas u escritos o en todo caso, porqué motivo se procedió a archivar su denuncia.

9. Detallar cuándo debe informar cada empleado a sus supervisores sobre su trabajo (diariamente, semanalmente, cerca de la fecha límite, cuando una solicitud se realiza)

Los reportes al jefe del área de fiscalización de las tareas y funciones que realiza el personal son de manera diaria, cuando se realiza trabajo de campo o intervención. Como se mencionó anteriormente, el personal del área de fiscalización está contratado por TDR (Recibo por honorarios), excluyendo a los nombrados y contratados por otra modalidad.

El personal contratado por TDR tiene un plazo de prestación de sus servicios 75 días hábiles, los cuales están divididos en tres entregables, cada entregable tiene un plazo de 25 días; por lo tanto, todo el personal contratado bajo esta modalidad tiene objetivo y meta presentar e informar todas las actividades realizadas durante ese tiempo, y así se pueda proceder con su respectivo trámite de pago por sus servicios.

10. Detallar para cada empleado, lo que constituye el desempeño de un trabajo aceptable (qué espera el supervisor de cada empleado)

Un desempeño aceptable es cuando los empleados realizan la mayor cantidad de actas por día tal que les permita alcanzar los objetivos y metas planteados. Estos objetivos y metas están descritos en el ítem 5 y en la socialización organizacional.



11. Detallar cómo completan los formularios/documentos necesarios los empleados (p. ej., hojas de tiempo, informes de gastos, formularios de pedido, formularios de acceso a la computadora).

El Área de Fiscalización trabaja con los siguientes documentos: cuadro de sanciones y escala de multas, acta de fiscalización, aviso de notificación, acta para medida de clausura inmediata, notificación por aviso, acta de decomiso y constancia de notificación.

Cada uno de estos tiene una plantilla asociada sobre la cual en algunos casos es necesario agregar información adicional del intervenido como la fecha de la realización del operativo, su DNI, los participantes, la razón social, etc. Seguidamente en las figuras 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 veremos cómo se estructuran estos documentos. Nota: Vaya al Anexo 3 para apreciar el cuadro de sanciones y escala de multas.

La figura 8 es el “Acta de fiscalización” y es el documento que plasma de manera escrita los hechos que se constatan al momento de fiscalizar. A partir de este documento se va a redactar y proceder con todos documentos que son parte del proceso administrativo.



Figura 9. Acta de Fiscalización

Municipalidad de Wanchaq
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAO
 OFICINA DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL AMBIENTAL

ACTA DE FISCALIZACIÓN N°.....-20.....-OFCA-GM-MDW/C

En el distrito de Wanchaq, a los días del mes de del año....., siendo las horas, de conformidad con las facultades contemplados por los artículos 46°, 78°, 80° y 90° de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, concordante con la Ordenanza N°005-2019-MDW/C y modificatorias, que aprueba el Reglamento de Aplicación de Sanciones, la Oficina de Fiscalización y Control Ambiental, representado por el Señor(a): con DNI N°....., con la participación de en su condición de nos constituimos en el inmueble ubicado en razón social/propiedad de cuyo giro (solo cuando corresponda) es RUC/DNI N°..... entendiéndonos en este acto con la persona de con DNI N°....., en calidad de

Llegando a las siguientes conclusiones:
I. VERIFICACION DE LOS HECHOS CONSTATADOS Y DE LAS OCURRENCIAS DE FISCALIZACION:

II. CIRCUNSTANCIAS RELEVANTES U OBSERVACIONES:

III. CONCLUSION DEL ACTA DE FISCALIZACION:

1. Certificación de conformidad.
 2. Recomendación de mejoras.
 3. Advertencia de incumplimiento.
 4. Recomendación de inicio de procedimiento sancionador.
 5. Adopción de medidas correctivas:

Clausura Inmediata	Paralización Inmediata	Retiro Inmediato	Cualquier mandato de hacer	Otros: Especificar qué medida:

Precisar (cuando corresponda).....

Contra la presente notificación no cabe recurso impugnatorio alguno.
 Con lo que se concluye la presente diligencia, siendo las horas.
 Firmando los presentes:

Fiscalizador:	Participante:	Administrado o encargado:

En caso de negativa de firma o recepción de la presente acta, se procede a dejar constancia (se deja en manos de, o sobre mueble de): del Inmueble con puerta de material: color: de la edificación de nivel (es).

Nota: La figura 9 es el “Aviso de notificación” y es aquel documento que le sigue al aviso para noticiar (notificación por aviso); este documento sirve para hacer entrega al administrado la notificación citada con una fecha antes de fiscalizar, si es que no se encuentra el administrado.



Figura 10. Aviso de notificación

Wanchaq
Capital humano que construye

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ
OFICINA DE FISCALIZACIÓN y CONTROL AMBIENTAL

Administrado(a)(s): _____

Domicilio: _____

AVISO DE NOTIFICACIÓN Nº 02775

En Wanchaq a los _____ días del mes de _____ del año _____, siendo las _____ horas, me apersoné al domicilio del Administrado (a) (s): _____ ubicado en _____

a efectos de notificar el _____ encontrándose _____ motivo por el cual no se efectúa la referida notificación.

Conforme a lo previsto por la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, y sus modificaciones se deja colocado en la puerta del domicilio el presente AVISO, comunicándole al administrado (a)(s) que **RETORNARÉ** el día: _____ DE _____ DE _____ a horas: _____


A efecto de notificar el mencionado documento por lo que sírvase esperarme el día y hora señalada.

Observaciones:

Nota: La figura 10 es el “Acta para medida de clausura inmediata” es aquel documento donde se redactan todos los hechos de la clausura del establecimiento; primeramente, se procede con el acta de fiscalización y resolución gerencial firmada por el gerente, luego de esto se redacta el acta de medida de clausura inmediata.



Figura 11. Acta para medida de clausura inmediata

 **MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ**
OFICINA DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL AMBIENTAL

ACTA PARA MEDIDA DE CLAUSURA INMEDIATA N° **00541** -20..... - **OFCA-GM-MDW/C.**

En el Distrito de Wanchaq, a los días del mes de del año, siendo las..... horas, el Jefe de la Oficina de Fiscalización y Control Ambiental de la Municipalidad Distrital de Wanchaq con DNI, acompañado de con DNI en calidad de se constituyeron en el inmueble..... del Distrito de Wanchaq con el objeto de dar cumplimiento a la Resolución Gerencial N° que dispone la clausura inmediata del....., de propiedad del administrado: identificado con DNI / RUC N° entendiéndose para este efecto con identificado con DNI N° quien manifestó ser diligencia que se lleva de la siguiente manera: Se accede al¹ donde se verifica² Procediendo a la clausura inmediata con la invitación a retirarse al administrado, a sus trabajadores o dependientes y al público usuario del establecimiento, dejándose en el interior del³ Procediéndose la clausura con: medida que debe ser cumplida hasta que el administrado levante y/o subsane su conducta infractora, debiendo bajo apercibimiento de ser pasible de denuncia penal por resistencia y/o desobediencia a la autoridad (art. 15 de la OM N° 005-2019-MDW/C). Observaciones: Con lo que concluye la presente diligencia siendo las horas, firmando los intervinientes en señal de conformidad.

Fiscalizador:	Jefe de la Oficina de Fiscalización:	Participante:	Administrado o encargado:


En caso de negativa de firma o recepción de la presente acta, se procede a dejar constancia (se deja en manos de, o sobre mueble de):..... del Inmueble con puerta de material: color:..... de la edificación de nivel(es), de material:..... color:.....

1. Detallar el acceso al establecimiento o inmueble.
2. Detallar las circunstancias verificadas.
3. Establecimiento o inmueble.

Nota: La figura 11 “Notificación por aviso” es un documento que sirve para citar al administrado en caso no se encuentre al momento de notificar.



Figura 12.
Notificación por aviso

 **MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ**
OFICINA DE FISCALIZACIÓN y CONTROL AMBIENTAL

Administrado(a)(s): _____

Domicilio: _____

NOTIFICACIÓN POR AVISO **Nº 01967**

En Wanchaq a los _____ días del mes de _____ del año _____,
 siendo las _____ horas, me apersoné al domicilio del Administrado
 (a) (s): _____
 ubicado en _____
 a efectos de notificar el _____
 conforme a lo indicado en el aviso de fecha _____ N° _____

A fin de efectuar la correspondiente notificación, sin embargo, no se encuentra
 el Administrado (a) u otra persona con quien entenderse para efectos de la
 correspondiente Notificación, motivo por el cual se procede a dejar por debajo
 de la puerta copia original del _____
 _____, en folios _____

Observaciones:

Nota: La figura 12 es el “Acta de decomiso” y se usa cuando se va a realizar el decomiso de productos o materiales insalubres que puedan representar un riesgo para la población.



Figura 14.
Constancia de notificación

The image shows a form titled "CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN" issued by the "MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ" and "OFICINA DE FISCALIZACIÓN y CONTROL AMBIENTAL". The form includes a logo for Wanchaq with the slogan "Capital humano que construye". The notification number is "Nº 01613 -20 -OFCA-GM-MDW/C". The form contains several fields for personal and administrative information, including name, address, signature, and identification details for both the recipient and the notifier.

Wanchaq
Capital humano que construye

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ
OFICINA DE FISCALIZACIÓN y CONTROL AMBIENTAL

CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN Nº 01613 -20 -OFCA-GM-MDW/C

Nombre: _____

Dirección: _____

Mediante la presente se procede a notificar la Resolución Gerencial
Nº _____ -202_ -OFCA-GM-MDW/C, con los anexos pertinentes,

Recepción:

Firma: _____

Nombre y Apellidos: _____

DNI.: _____

Relación con el Administrado: _____

Fecha y Hora: _____

Anexos: _____

Folios: _____

NOTIFICADOR:

Firma: _____

Nombre y Apellidos: _____

DNI.: _____

Nota: La figura 14 “Constancia de notificación” es un documento que sirve de respaldo de cuando el administrado recibió la notificación, o da constancia de la persona que recibió tal documento. La característica principal de esta es que solicita folios, anexos y testigos para poder armar esquelas, resoluciones de alcaldía y otros.



Figura 15. Constancia de notificación

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ
OFICINA DE FISCALIZACIÓN

N° 000958

CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN -OF-MDW/C.

DESTINATARIO:

DOMICILIO:

Por medio de la presente se le procede a notificar con la Resolución Gerencial N° 20 -MDW/C. de fecha y con los anexos pertinentes, emitida dentro del procedimiento sancionador seguido en su contra, acto administrativo que tiene vigencia a partir de su notificación y que no agota la vía administrativa, procediendo los recursos administrativos de reconsideración en la Gerencia Municipal o apoderación ante la Alcaldía, en el plazo de quince días útiles a partir del día siguiente de su notificación.

RECEPCIÓN:

Firma
Nombre y apellidos
DNI
Relación con el notificado
Fecha y hora de notificación
Anexos.....
Folios

Las características del inmueble donde se notifica esta constituido por:

Niveles del inmueble color de pared de fechada..... número de puertas exteriores

Material de puerta Color de puerta

NOTIFICADOR

Firma:
Nombre y apellido
DNI N°

TESTIGO (en caso de negativa a firmar)

TESTIGO 1 TESTIGO 2

.....
.....

Nota: La figura 13 y 14 son lo mismo, pero se diferencian porque uno de ellos solicita folios, anexos y testigos, La figura 13 es para el armado de una resolución gerencial y la 14 es para esquelas, resoluciones de alcaldía, y entre otros documentos.



3.3. *Material Educativo del Sistema Gestor del Aprendizaje*

Para el diseño del material educativo del sistema gestor del aprendizaje se utilizó el enfoque de enseñanza conocido como micro learning ya que como explica Díaz Redondo et al. (2021), este es conveniente para suplementar la adquisición de habilidades que son fortalecidas a través de la repetición y la práctica; y ya que el nuevo empleado realizará un conjunto de actividades repetitivas hasta familiarizarse, el micro aprendizaje se ajusta adecuadamente.

Cabe recordar, que la unidad estructural del micro aprendizaje es el micro contenido. El cual, según Leene (2006) y Linder (2006) se basa en los siguientes criterios:

- **Formato.** Las unidades deben diseñarse de manera que sean breves y fáciles de percibir de un vistazo, esto es, sin tener que desplazarse hacia abajo en la pantalla, así como lo suficientemente livianas para distribuirse rápidamente en diferentes entornos, esto significa que de estructura simple y baja resolución.
- **Enfoque.** Los temas y objetivos deben ser claros y fácil de expresar en unas pocas oraciones concisas y breves.
- **Autonomía.** Cada parte del micro contenido debe ser independiente tal que los aprendices no tengan que buscar por información adicional.
- **Estructura.** Deben condensar la información sencilla pero necesaria (título, tema, autores, fecha, etiquetas, etc.).
- **De simple acceso.** El micro contenido debe ser diseñado para ser alojado como un solo recurso en el internet, pero también debería ser fácilmente accesible desde cualquier ubicación.

El enfoque de micro aprendizaje consiste en 4 fases, desarrolladas a continuación:

Fase 1: Identificar las necesidades y desarrollar los objetivos de aprendizaje

La primera fase en el modelo involucra la identificación de las necesidades de entrenamiento específicas en un departamento u organización. Aquí es donde se determina la necesidad de un enfoque de aprendizaje tradicional o de micro aprendizaje y luego se desarrollan los objetivos para satisfacer dicha necesidad (Chappell, 2018). Engeström (2001) sugiere que hay cuatro preguntas centrales a considerar para el aprendizaje:



1. ¿Quiénes son los individuos que aprenderán, cómo están definidos y ubicados?

Esta pregunta se responde definiendo el lugar de intervención, que en este caso es la oficina de fiscalización, y el objetivo de la investigación, que es asistir en el proceso de onboarding. Los individuos que aprenderán serán aquellos empleados nuevos que se integren a la oficina en los roles de arquitecto, abogado, fiscalizador, secretaria o jefe.

2. ¿Por qué los individuos tienen que aprender, qué motiva a ese esfuerzo?

Los individuos tienen que aprender ya que al ser empleados nuevos se encuentran en un entorno desafiante que exige su rápida adaptación al nuevo puesto laboral.

3. ¿Qué van a aprender los individuos?, ¿cuál es el contenido y los resultados del aprendizaje?

Los individuos aprenderán los conceptos asociados a cada una de las dimensiones del proceso de socialización organizacional (onboarding). Esta información ya fue profundizada en el título

4. ¿Cómo aprenden los individuos, cómo es el proceso o las acciones clave del proceso de aprendizaje?

Howard Gardner define 8 tipos de inteligencia verbal, visual-espacial, cinestésica-corporal, lógico-matemática, musical, intrapersonal, interpersonal y naturalista (Aulaplaneta, 2016). En este trabajo, por los recursos con los que cuenta la institución (computadoras) el material estará enfocado en la inteligencia verbal, visual-espacial e interpersonal.

Fase 2: Desarrollo, diseño y entrega del concepto de aprendizaje y el contenido

Dolasinski & Reynolds (2020) mencionan que los siguientes pasos del modelo de micro aprendizaje utilizan los objetivos identificados en la fase anterior, esto es, lo identificado en el ítem 3.2. Contenido del Sistema Gestor del Aprendizaje para asistir al proceso de Onboarding.

En el micro aprendizaje una premisa a considerar en la creación y el diseño del contenido es el uso de entregas multi sensoriales. Utilizando entregables multi sensoriales se da



oportunidad a todos los tipos de discentes para que puedan comprender y retengan lo que tienen que aprender. Por esta razón el material a elaborar debe tener estímulos auditivos y visuales, lo cual motiva el diseño de videos audiovisuales e infografías o flyers.

Fase 3: Participación, práctica y demostración

En el modelo de micro aprendizaje, la participación y el aprendizaje de la nueva habilidad o información se maneja con la memoria de corto plazo.

El proporcionar los correctos patrones en el contenido de aprendizaje ayudará a que el flujo del conocimiento pase de la memoria de corto plazo a la de largo plazo para una retención perdurable. La retroalimentación al aprendiz es un componente importante del micro aprendizaje.

En el modelo de micro aprendizaje, el énfasis está en medir el cambio de comportamiento en función a la experiencia de entrenamiento y la práctica. La medida ocurre a través del uso de herramientas para observar y registrar el comportamiento demostrado. El cambio de comportamiento deseado es establecido en el primer paso del modelo y es incorporado en las demás fases, reforzándose a través de la práctica de los pasos del modelo.

En tal sentido, el material elaborado debe tener componentes repetitivos que permitan fijar patrones a los aprendices, este es el caso de los actores del área de fiscalización, los cuales están representados por avatares repetitivos y con colores, el verde es para el arquitecto, el rojo es para el abogado, el celeste es para el fiscalizador, el amarillo es para la secretaria y el azul es para el jefe. Además, todos los materiales tendrán un encabezado en la parte superior que permita al aprendiz identificar el tema en cuestión.

Fase 4: Evaluar el contenido de aprendizaje

Para un módulo de micro aprendizaje (microcontenido), Los datos de todos los aprendices deben ser combinados y analizados, incluyendo el período de tiempo de entrenamiento y la demostración, el uso efectivo en las nuevas habilidades en el desempeño laboral, la retroalimentación de los participantes sobre el contenido de aprendizaje, y las áreas observadas en las cuales los estudiantes dificultad en entender. Los datos son extraídos de las



observaciones del facilitador (personal antiguo), retroalimentación de los participantes, y la evaluación del cambio de comportamiento laboral.

El modelo de micro aprendizaje considera cada módulo de micro aprendizaje como una actividad de aprendizaje discreta y completa pero también puede considerar un mayor entrenamiento necesario donde muchos módulos de micro aprendizaje componen una biblioteca de micro aprendizaje.

La capacidad de acceder a cada módulo de micro aprendizaje cuando el aprendiz lo necesita es crítica para el apoyo en el desempeño a largo plazo. Tener una sola ubicación para los módulos de micro aprendizaje provee de apoyo para el compromiso del aprendiz.

En este caso, se utilizará una biblioteca de micro aprendizaje compuesta de varios módulos y estos se encontrarán centralizados en un sistema gestor del aprendizaje que podrán ser accedidos desde cualquier ubicación siempre que se cuente con acceso a internet. La evaluación plena de los módulos de micro aprendizaje estará limitada por cuestiones temporales a las observaciones del personal antiguo.

Para la elaboración del material educativo se utilizó las siguientes herramientas:

Herramientas para la creación de contenido:

- Editor de texto: Microsoft Word, Google Docs
- Editor de imágenes: Adobe Photoshop y Canva.
- Editor de video: Adobe Premiere
- Plataforma de diseño gráfico: Adobe Illustrator y Canva

Metodología para la creación del contenido del material:

Se utilizó el modelo ADDIE (Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación y Evaluación), puesto que es una metodología ampliamente utilizada en el diseño instruccional; y puede adaptarse al diseño de micro- aprendizajes al aplicar los pasos de manera más ágil y centrada en resultados.

Cabe recalcar, que no existe una metodología única y universalmente aceptada para los micro-aprendizajes, ya que su diseño puede variar dependiendo a los objetivos de aprendizaje, el público objetivo y otros factores.



A continuación, se presenta el material educativo por cada una de las dimensiones del proceso de Onboarding. Este material estará conformado por: vídeos, si es que la información es muy densa; flyers, si la información no es tan extensa; y algunos contarán con cuestionarios para reforzar el aprendizaje del material.

Material Educativo de la Dimensión de Socialización Organizacional

1. Servicios del Área de Fiscalización

Los servicios del Área de Fiscalización se desarrollaron mediante un vídeo ilustrativo, el cual consta del siguiente temario.

Temario

- Actividades económicas
- Unidades Orgánicas Involucradas
- Documentos importantes del área
- Funciones del área:

El vídeo está acompañado del siguiente audio.

Audio

“Bienvenido al área de fiscalización empleado nuevo, con el material que vas a tener tendrás todas las herramientas para que puedas acoplarte de mejor manera a tu puesto laboral. Está organizado de tal manera que no te quite mucho tiempo, solamente 5 minutos. Bueno empecemos.

Este vídeo está dedicado a que comprendas cuáles son los servicios provistos por el área de fiscalización y para que puedas comprenderlo deberás conocer con qué actividades económicas trabajamos, qué unidades orgánicas están involucradas, con qué documentos trabajamos y finalmente qué servicios ofrecemos. Sin más que decir, empecemos.

Las actividades económicas de interés para el área de fiscalización son las de comercio, entre las que podemos encontrar pequeños negocios como tiendas, abarrotes, o puestos donde se vende comida rápida, artículos, ropa, etc. También están las actividades de tipo industrial en las que se producen productos en grandes cantidades. Por otro lado, encontramos los servicios



profesionales, como los que brinda un arquitecto, un médico, un ingeniero, etc. La publicidad exterior también es una actividad económica de interés para esta área, así como los espectáculos públicos y los transportes en vehículos menores. Es necesario recalcar que el orden público es un tema importante, así como la defensa civil, la seguridad ciudadana su salubridad y el urbanismo.

Pasamos ahora a las unidades orgánicas involucradas. Las siguientes quizás te parezcan difíciles de recordar por ahora, pero conforme vayamos avanzando, entenderás cómo estos se relacionan lo que hará que te familiarices con ellos. Entre estas unidades tenemos a la unidad de comercio, la unidad de gestión de riesgos y desastres, la oficina de ejecución coactiva, la subgerencia de administración urbana, la unidad de salud y la de vigilancia sanitaria.

Ahora veamos los documentos con los que se trabaja, el área de fiscalización utiliza normas, directivas, disposiciones, resoluciones sancionadoras, procesos administrativos, planes de trabajo y un plan operativo institucional.

Ya entendido todo lo anterior es momento de hablar de las funciones del área de fiscalización. Lo primero que vamos a destacar es que se encarga de fiscalizar y notificar el incumplimiento de las normas municipales en materia de actividades económicas, en este punto notarás que el término actividad económica vuelve a aparecer, así como el de normas municipales. Seguidamente, otra de las funciones a mencionar incluye las campañas de difusión e inducción de las disposiciones municipales y las actuaciones de evaluación e inspección para determinar circunstancias que justifiquen un proceso sancionador. También es importante señalar la realización de intervenciones en coordinación con las unidades orgánicas explicadas anteriormente y que el área puede formular y proponer resoluciones de carácter sancionador, así como hacer modificaciones al reglamento de sanciones de la municipalidad y construir alianzas estratégicas con otras instituciones en pro de sus actividades.

Otro conjunto de funciones importantes constituye la elaboración de un plan de trabajo de su competencia, así como un plan operativo institucional, velar el cumplimiento de los procedimientos administrativos a su cargo, coordinar e incentivar la orientación al público en cuanto a sus servicios, presentar informes de su avance y del cumplimiento de sus actividades. Por último, es necesario mencionar que es importante su participación en la elaboración del plan de desarrollo concertado, los planes de contingencia y los mecanismos intensivos de modernización digital.”



Imágenes

A continuación, las figuras 15 a la 22 muestran las presentaciones utilizadas en el vídeo.
La figura 15, es la portada del vídeo.

Figura 16.

Portada de servicios del área de fiscalización



La figura 16 muestra el temario o contenido del vídeo.

Figura 17.

Temario de servicios del área de fiscalización



Temario

Proceso de Onboarding

- Act. Económicas
- Unid. Orgánicas Involucradas
- Documentos importantes
- Servicios del área



La figura 17 muestra las actividades económicas de interés para el área de fiscalización



Figura 18.
Actividades Económicas



Actividades Económicas Proceso de Onboarding

- Comercio
- Industria
- Serv. Profesionales
- Publicidad Exterior
- Espectáculos públicos
- Transporte en vehículos menores



- Seguridad
- Orden público
- Salubridad
- Defensa civil
- Urbanismo

La figura 18, explica las Unidades Orgánicas Involucradas con el Área de Fiscalización.

Figura 19.
Unidades Orgánicas Involucradas



Unidades Orgánicas Involucradas Proceso de Onboarding

- Unid. de Comercio
- Unid. de Gestión de Riesgos y desastres
- Ofi. de ejecución coactiva
- SubGer. de Administración Urbana
- Unid. de Salud
- Vigilancia Sanitaria



La figura 19 explica los Documentos importantes para el Área de Fiscalización.



Figura 20.
Documentos Importantes



Documentos importantes

Proceso de Onboarding

- Normas
- Directivas
- Disposiciones
- Funciones y metas
- Reglamento de sanciones- Proc. Administrativos
- Res. sancionadoras
- Vigilancia Sanitaria
- Procedimientos
- Plan de trabajo
- Plan Op. Institucional

La figura 20, 21 y 22 explican las funciones del Área de Fiscalización.

Figura 21.
Funciones del Área - Parte I



Funciones del Área - Parte I

Proceso de Onboarding

- Incumplimiento de normas
- Campañas de difusión e inducción
- Actuaciones de evaluación e inspección
- Intervenciones
- Resoluciones
- Alianzas estratégicas



Figura 22.
Funciones del Área - Parte II



Funciones del Área - Parte II

Proceso de Onboarding

- Plan de trabajo
- Plan Operativo Institucional
- Procedimientos administrativos
- Solicitudes administrativas
- Orientación al público
- Informes



Figura 23.
Funciones del Área - Parte III



Funciones del Área - Parte III

Proceso de Onboarding

- Plan de desarrollo concertado
- Plan de contingencia
- Mecanismos de modernización digital



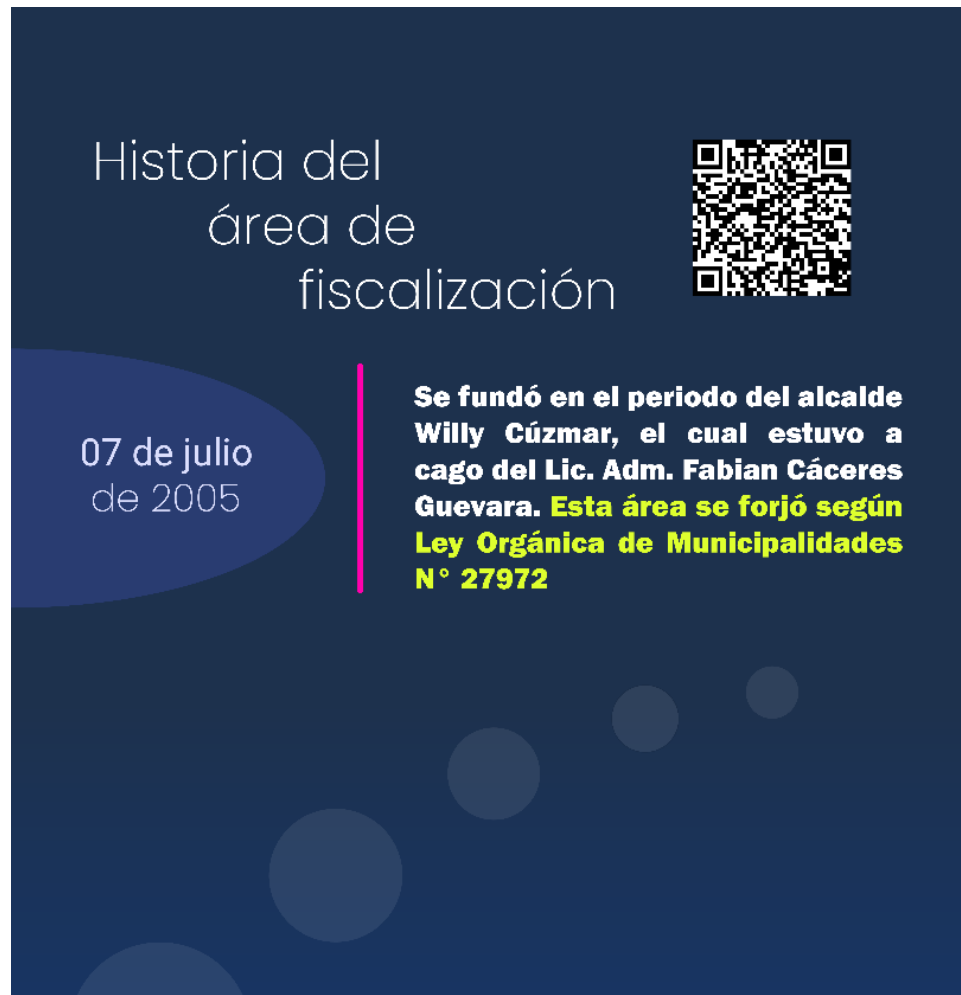


2. Historia del Área de Fiscalización

A continuación, se muestra la figura 11 relacionada a la “Historia del área de fiscalización” que es un flyer.

Figura 24.

Historia del área de fiscalización





3. Estructura del Área de Fiscalización

La estructura del área de fiscalización difiere a lo mostrado en el Reglamento de Organización y Funciones. Sin embargo, en las figuras siguientes se muestra la estructura real, cabe mencionar que estas son la representación de flyers. La figura 24 muestra el organigrama del área.

Figura 25.
Organigrama del Área de Fiscalización



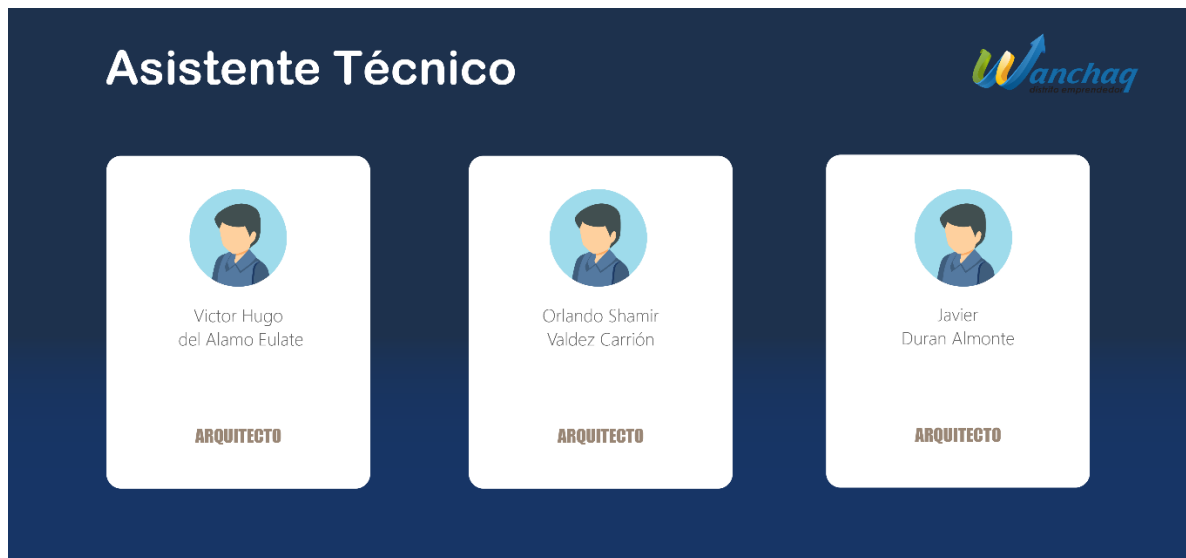
En el organigrama se ven que existen tres asistentes técnicos, los cuales son:

- Arq. Víctor Hugo del Álamo Eulate.
- Arq. Orlando Shamir Valdez Carrión.
- Arq. Javier Duran Almonte.

Estos se muestran en la figura 25.



Figura 26.
Asistentes Técnicos



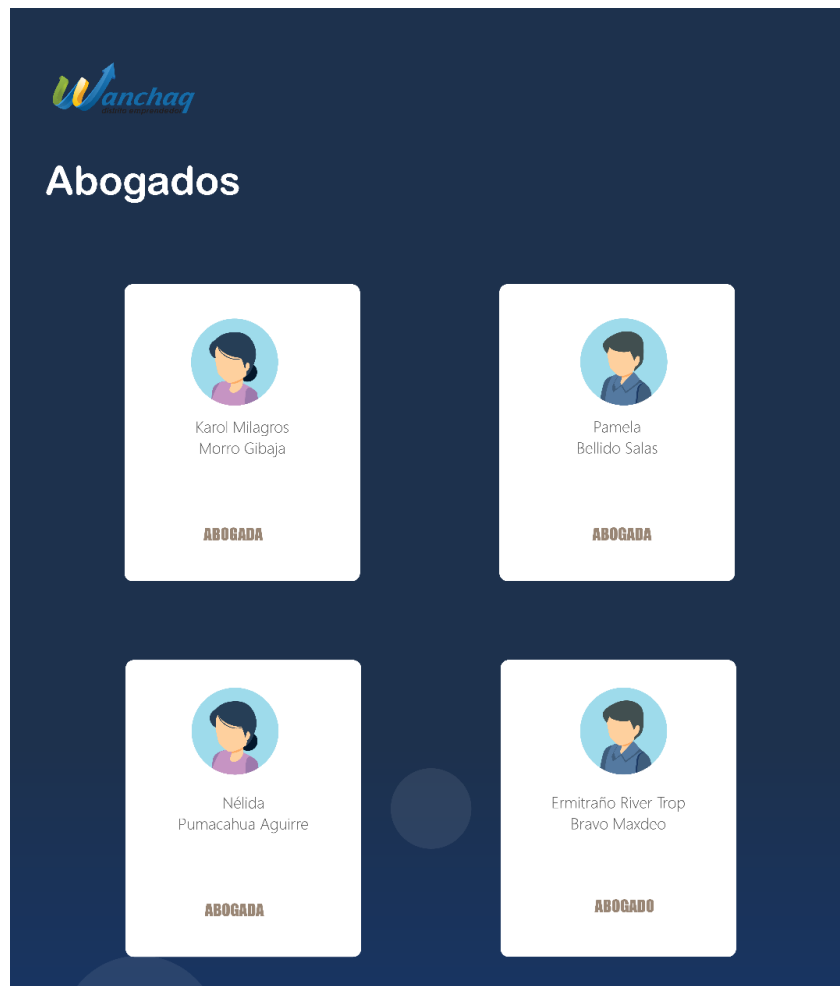
Además existen cuatro abogados, los cuales son:

- Karol Milagros Morro Gibaja
- Pamela Bellido Salas
- Dra Nélide Pumacahua Aguirre
- Ermitraño River Trop Bravo Maxdeo

Estos se ilustran en la figura 26.



Figura 27.
Abogados



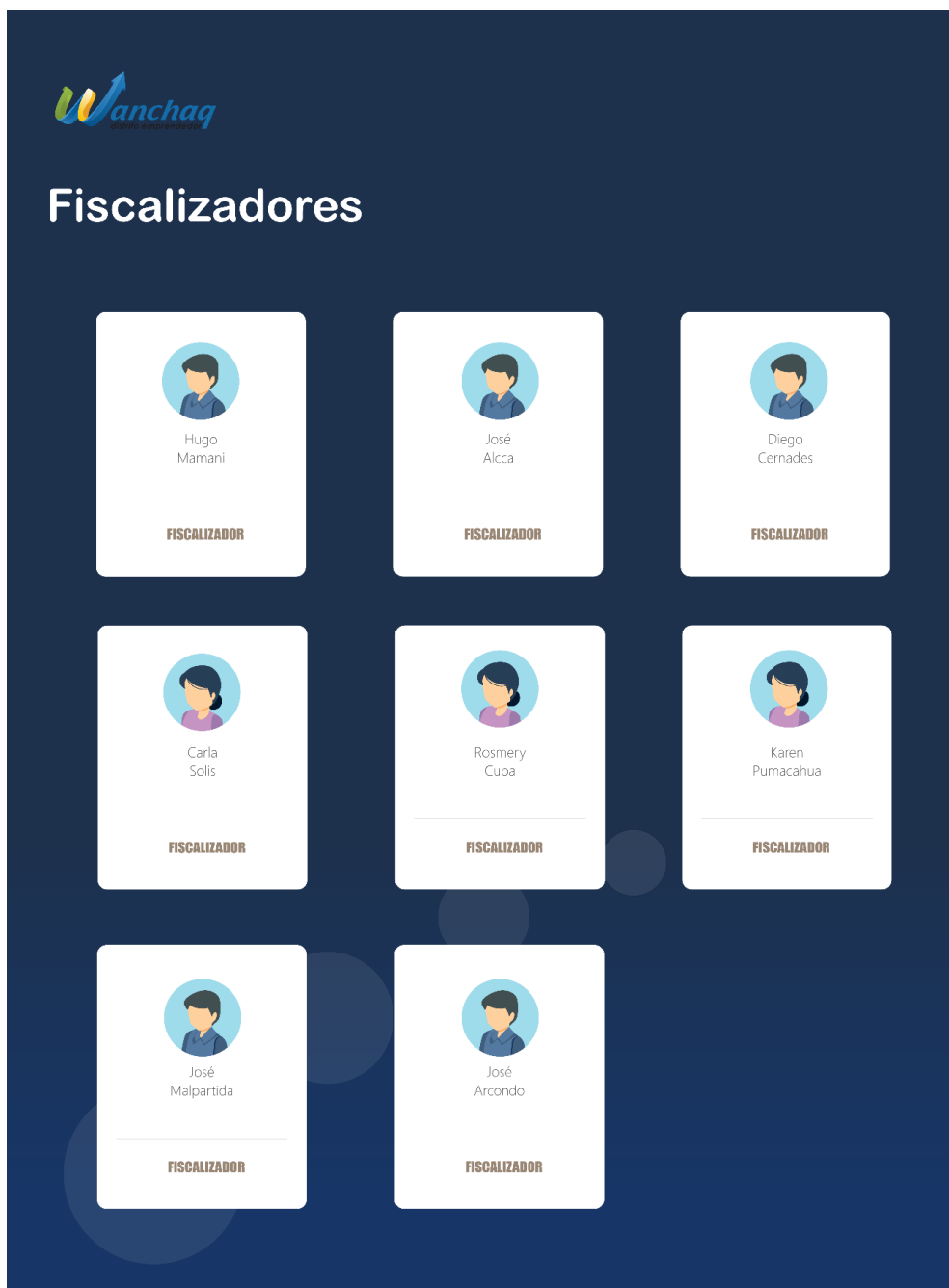
Los fiscalizadores son ocho y son:

- Hugo Mamani
- José Alcca
- Diego Cernades
- Carla Solis
- Rosmery Cuba
- Karen Pumacahua
- José Malpartida
- José Arcondo

Estos se ilustran en la figura 27.



Figura 28.
Fiscalizadores



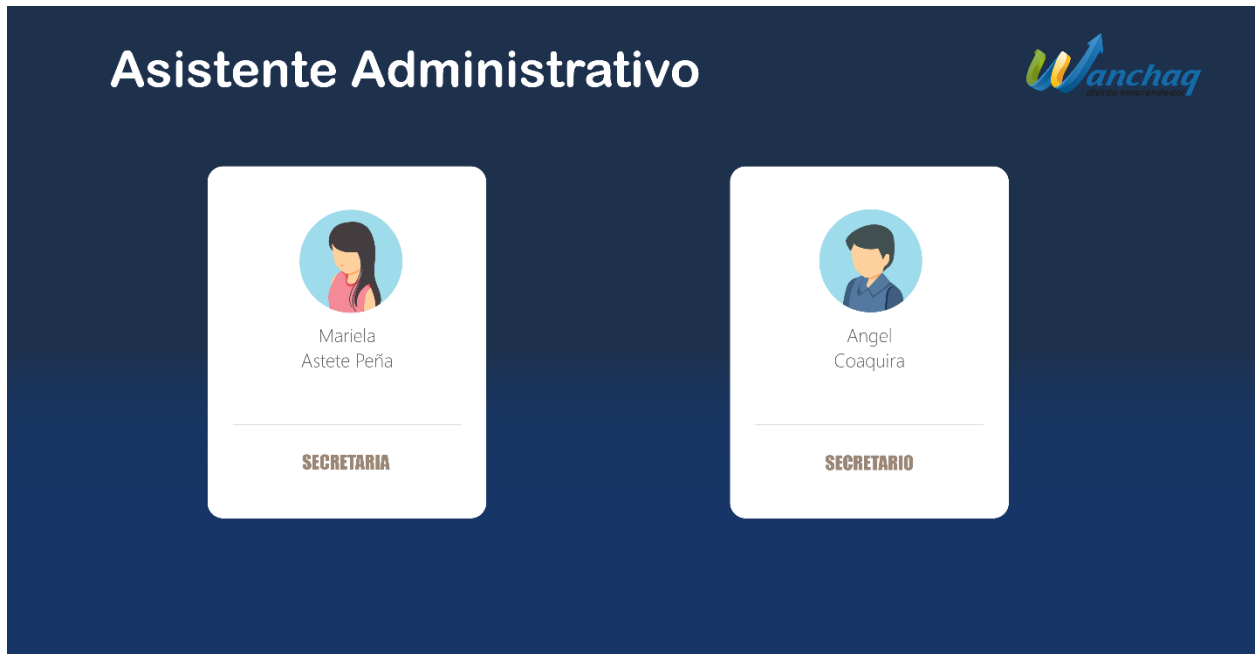
Los Asistentes Administrativos son dos y son:

- Mariela Astete Peña
- Angel Coaquira

Estos se aprecian en la figura 28



Figura 29.
Asistentes Administrativos



Por último, el jefe encargado es el Dr. Jorge Darlin Valencia Pacheco y el chofer, el señor Ramiro Fuentes, los cuales se ven en la figura 12.

4. Operaciones del Área de Fiscalización

Las Operaciones del Área de Fiscalización se desarrollaron mediante un vídeo ilustrativo, el cual consta del siguiente temario.

Temario

- Procedimientos de fiscalización
 1. Por denuncia
 2. De oficio
 3. Por mandato
- Expedientes del área de fiscalización
 4. Expediente ordinario
 5. Expediente inmediato
- Procedimiento sancionador
 6. Etapas



El vídeo está acompañado del siguiente audio.

Audio

Hola, nos volvemos a encontrar, en este vídeo veremos las operaciones que se realizan en el área de fiscalización. Este vídeo, es uno de los más importantes de este material, por ello debes prestar mucha atención. El contenido es muy denso y por ello te sugiero que lo reproduzcas las veces que sea necesario hasta que te familiarices con los nuevos términos y entiendas cómo trabaja el área de fiscalización. ¡Así que abróchate los cinturones y empecemos!

El temario de este vídeo está conformado por 3 subtemas. Primeramente, comentaremos en detalle los procedimientos de fiscalización. De momento puedes ver que son 3: por denuncia, de oficio y por mandato, pero ahondaremos más. Como un tema aparte tocaremos a los expedientes del área de fiscalización ya que representan la recopilación del trabajo realizado en el procedimiento sancionador. Estos se clasifican en: expedientes ordinarios e inmediatos. Por último, estudiaremos el procedimiento sancionador y sus etapas.

Empezamos por los procedimientos de fiscalización. El primer procedimiento es el de oficio y es aquel en el que un personal del área de fiscalización puede apersonarse en cualquier momento a un establecimiento comercial o de construcción con la finalidad de verificar, si esta, cuenta con la documentación correspondiente, esto es, con las licencias, certificados y permisos respectivos. En el tema de construcción, particularmente son de interés las licencias de construcción, seguridad y certificados de ocupación de áreas. El segundo procedimiento es el de mandato, en este procedimiento quien toma la iniciativa de fiscalización es cualquier ciudadano que expresa su molestia respecto a algún establecimiento comercial o alguna construcción que considera incumple las normas de urbanidad presentando su queja a la municipalidad. El tercer y último procedimiento es el de mandato, en este, una autoridad superior como el alcalde, el jefe de área de fiscalización o el gerente municipal dispone la verificación del establecimiento comercial o de construcción.

Pasemos a los expedientes del área de fiscalización. Aquí encontramos 2: el expediente ordinario y el inmediato. El expediente ordinario es un conjunto de documentos relacionados a las medidas correctivas de establecimientos comerciales y construcciones. Estos documentos incluyen actas de fiscalización, notificaciones, informes técnicos y resoluciones que sirven de



evidencia y defensa contra los descargos del administrado. El expediente inmediato hace referencia a su brevedad, en la cual el personal a cargo del área determina la paralización inmediata del establecimiento, ya sea comercial o de construcción. El jefe del área debe estar siempre presente cuando es una paralización inmediata. Este expediente se caracteriza por valorizar la multa de la paralización y está relacionado con el expediente ordinario puesto que después de realizar el expediente inmediato sigue el ordinario.

Ahora veremos las etapas del procedimiento sancionador que son siete. La primera etapa del procedimiento sancionador es aquel que es previo al inicio del procedimiento sancionador, y como tal, consiste en realizar actuaciones previas de investigación con el objeto de determinar si existen circunstancias que justifiquen la iniciación del procedimiento sancionador. La segunda etapa del procedimiento sancionador menciona que el procedimiento sancionador puede ser de oficio, por mandato o por denuncia tema que ya vimos anteriormente. La tercera etapa decide el inicio del procedimiento sancionador, esto mediante una autoridad que instruye el procedimiento sancionador y formula la notificación de cargo al administrado para que este pueda presentar sus descargos por escrito en un plazo no menor a 5 días hábiles desde la fecha de notificación. La cuarta etapa menciona que una vez vencido el plazo y, con o sin, el respectivo descargo, la autoridad que instruyó el procedimiento sancionador realizará de oficio todas las actuaciones necesarias para el examen de los hechos, o sea, recabar información para determinar la existencia de responsabilidad susceptible a sanción. La quinta etapa señala que, terminada la recolección de pruebas de la anterior disposición, la autoridad que instruyó el procedimiento sancionador determina la existencia o no de sanción, formulando así un informe final de instrucción donde detalla las conductas que se consideran constitutivas de infracción, si es que existen, y si no, la declaración de nulidad de infracción. La sexta etapa considera que, una vez recibido el informe final de la disposición anterior, el órgano competente a decidir la aplicación de la sanción puede disponer la realización de actuaciones complementarias para resolver el procedimiento, cabe mencionar que el informe final de instrucción debe ser notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de 5 días hábiles. Por último, la séptima etapa consiste en la resolución que aplique la sanción o en la decisión de archivar el procedimiento que será notificado tanto al administrado como a quien formula la solicitud.



Imágenes

A continuación, las figuras 29 a la 39 muestran las presentaciones utilizadas en el vídeo.
La figura 29, es la portada del vídeo.

Figura 30.

Portada de operaciones del área de fiscalización





Figura 31.
Temario de Operaciones de Fiscalización

Wanchaq
distrito emprendedor

Contenido:

- Procedimientos de fiscalización**
 - 01 Por denuncia
 - 02 De oficio
 - 03 Por mandato
- Expedientes del área de fiscalización**
 - 04 Expediente ordinario
 - 05 Expediente inmediato
- Procedimiento sancionador**
 - 06 Etapas

Figura 32.
Procedimiento de Fiscalización de Oficio

Wanchaq
distrito emprendedor

DE OFICIO

Procedimiento de fiscalización

Es aquel en el que personal del área de fiscalización se apersona en cualquier momento a un establecimiento comercial o de construcción para verificar si cuenta con **licencias, certificados, permisos**.

Nota!
En el tema de construcción, son de interés las licencias de construcción, seguridad y certificado de ocupación de áreas

Figura 33.
Procedimiento de Fiscalización por Denuncia

The infographic features a vertical title 'POR DENUNCIA' on the left side. The main title 'Procedimiento de fiscalización' is in orange. The text explains that any citizen can initiate the process by reporting a commercial establishment or construction that violates urban norms to the municipality. A 'Nota!' box states that anyone can do this. The Wanchaq logo is in the top right corner.

POR DENUNCIA

Procedimiento de fiscalización

En este procedimiento quien toma la iniciativa de fiscalización es cualquier ciudadano que expresa su molestia respecto a algún establecimiento comercial o construcción que considera incumple las normas de urbanidad presentando su queja a la municipalidad.

Nota!
Recuerda que esto lo puede realizar cualquier ciudadano

Figura 34.
Procedimiento de Fiscalización por Mandato

The infographic features a vertical title 'POR MANDATO' on the left side. The main title 'Procedimiento de fiscalización' is in orange. The text explains that a superior authority like the mayor, area chief, or municipal manager orders the verification of a commercial establishment or construction. A 'Nota!' box states that only a superior authority can do this. The Wanchaq logo is in the top right corner.

POR MANDATO

Procedimiento de fiscalización

En este, una autoridad superior como el alcalde, el jefe de área de fiscalización o el gerente municipal dispone la verificación del establecimiento comercial o de construcción.

Nota!
Recuerda que esto lo realiza una autoridad superior

Figura 35.
Expediente ordinario del Área de Fiscalización

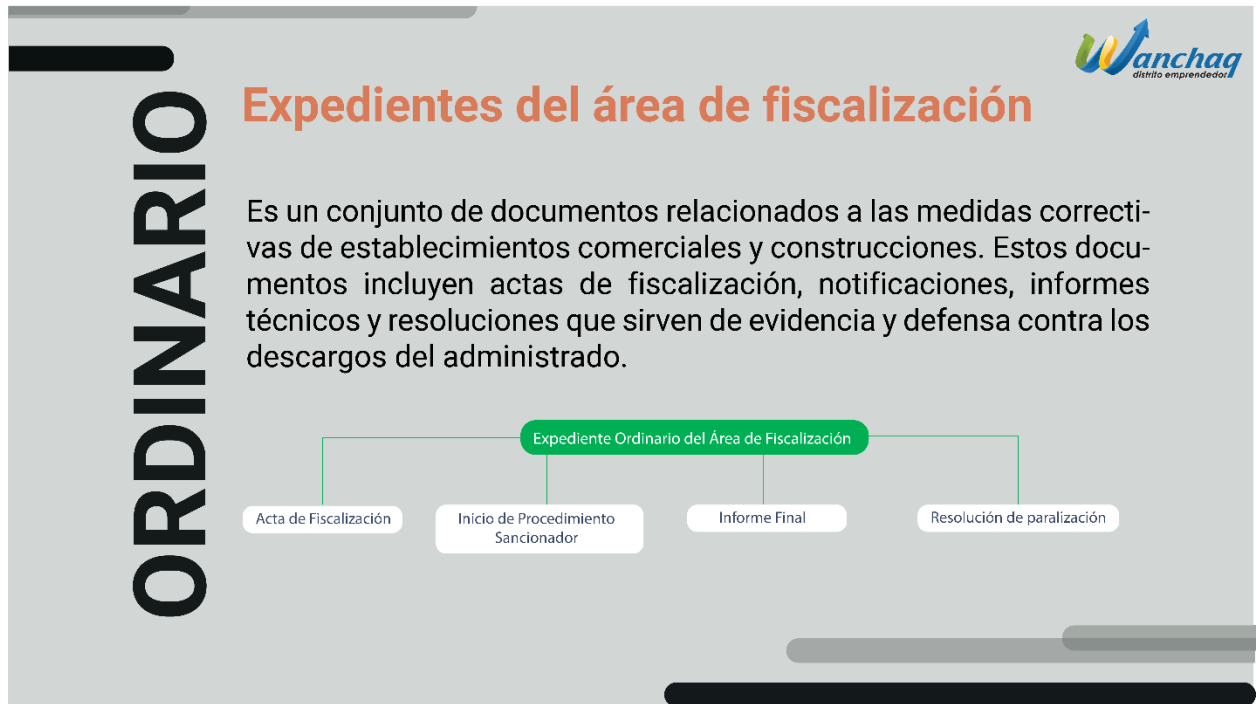


Figura 36.
Expediente inmediato del Área de Fiscalización



Figura 37.
Primera Etapa del Procedimiento Sancionador

ETAPAS

Procedimiento sancionador

Primera Etapa

Es aquella previa al inicio del procedimiento sancionador, y como tal, consiste en realizar actuaciones previas de investigación con el objeto de determinar si existen circunstancias que justifiquen la iniciación del procedimiento sancionador.

Nota!
El inicio del procedimiento sancionador tienes asociado un documento con el mismo nombre.

Figura 38.
Segunda y Tercera Etapa del Procedimiento Sancionador

ETAPAS

Procedimiento sancionador

Segunda Etapa

El procedimiento sancionador puede ser de oficio, por mandato o por denuncia tema que ya vimos anteriormente.

Tercera Etapa

La tercera etapa decide el inicio del procedimiento sancionador, esto mediante una autoridad que instruye el procedimiento sancionador y formula la notificación de cargo al administrado para que este pueda presentar sus descargos por escrito en un plazo no menor a **5 días hábiles** desde la fecha de notificación.

Figura 39.

Cuarta y Quinta Etapa del Procedimiento Sancionador

ETAPAS

Procedimiento sancionador

Cuarta Etapa
La cuarta etapa menciona que una vez vencido el plazo y, con o sin, el respectivo descargo, la autoridad que instruyó el procedimiento sancionador realizará de oficio todas las actuaciones necesarias para el examen de los hechos y para determinar la existencia de responsabilidad susceptible a sanción.

Quinta Etapa
Terminada la recolección de pruebas de la anterior disposición, la autoridad que instruyó el procedimiento sancionador determina la existencia o no de sanción, formulando así un informe final de instrucción donde detalla las conductas que se consideran constitutivas de infracción, si es que existen, y si no, la declaración de nulidad de infracción.

Figura 40.

Sexta y Séptima Etapa del Procedimiento Sancionador

ETAPAS

Procedimiento sancionador

Sexta Etapa
Una vez recibido el informe final de la disposición anterior, el órgano competente a decidir la aplicación de la sanción puede disponer la realización de actuaciones complementarias para resolver el procedimiento, cabe mencionar que el informe final de instrucción debe ser notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de 5 días hábiles.

Séptima Etapa
La séptima etapa consiste en la resolución que aplique la sanción o en la decisión de archivar el procedimiento que será notificado tanto al administrado como a quien formula la solicitud.

5. Objetivos y Metas del Área de Fiscalización

A continuación, se muestra la figura 40 relacionada a los “Objetivos y Metas del Área de Fiscalización” el cual es un flyer.

Figura 41.
Objetivos y Metas del Área de Fiscalización – Parte I

Objetivos y Metas del Área de Fiscalización

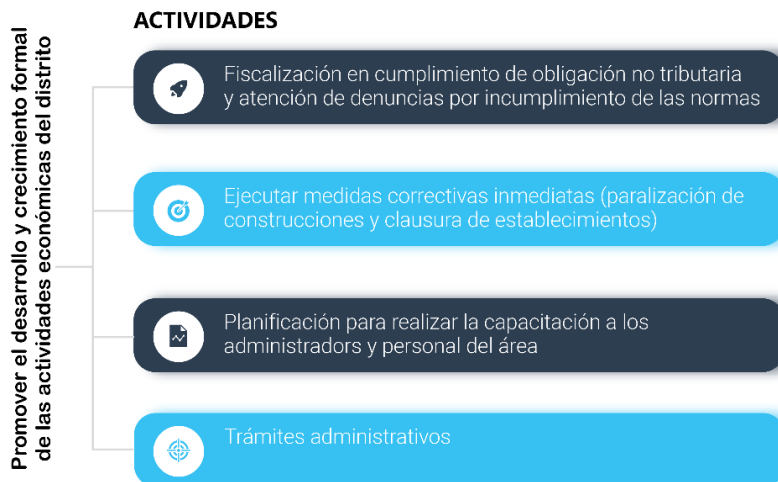


Figura 42.
Objetivos y Metas del Área de Fiscalización – Parte II

Objetivos y Metas del Área de Fiscalización

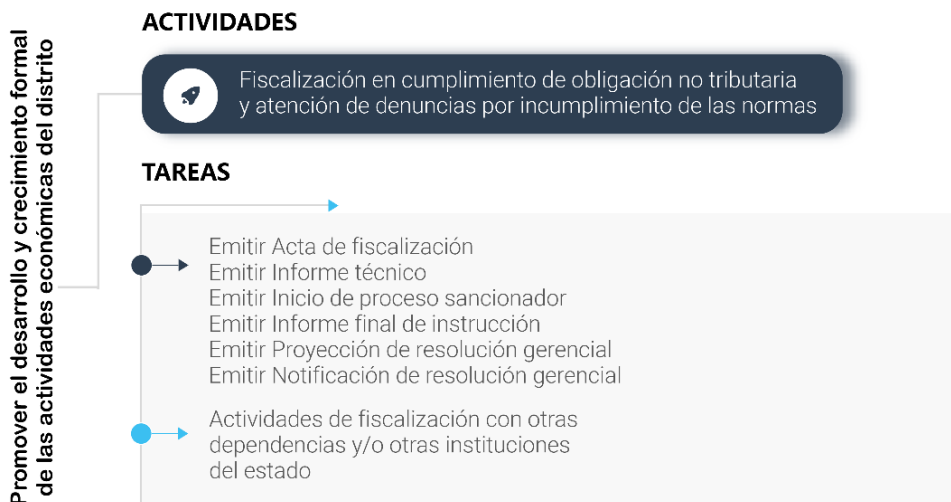


Figura 43.
Objetivos y Metas del Área de Fiscalización – Parte III

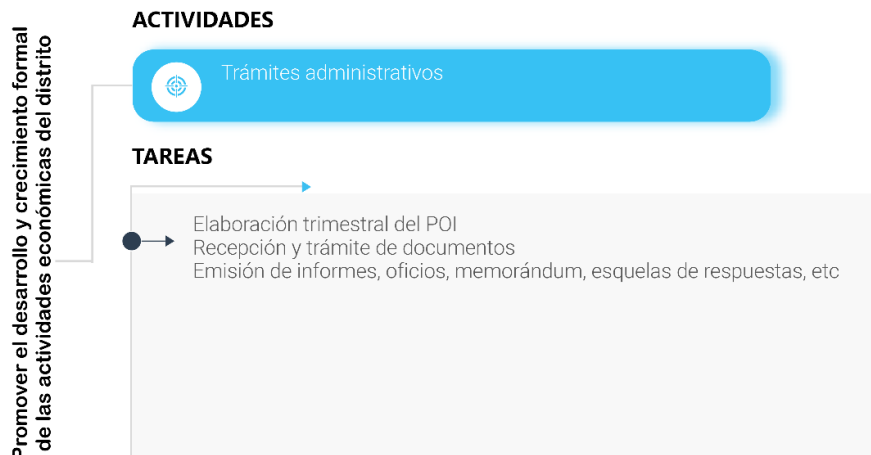


Figura 44.
Objetivos y Metas del Área de Fiscalización – Parte IV



Figura 45.
Objetivos y Metas del Área de Fiscalización – Parte V

Objetivos y Metas del Área de Fiscalización

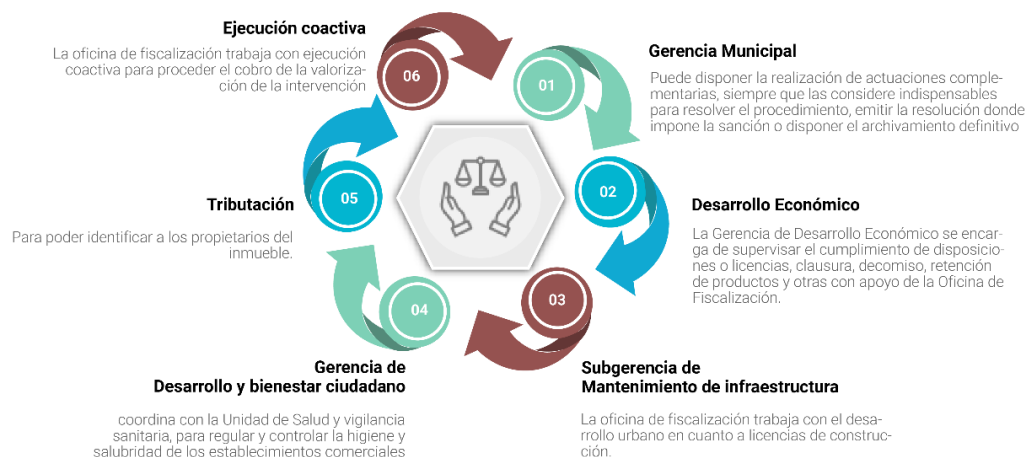


6. Contribución de Otras Áreas al Área de Fiscalización

A continuación, se muestra la figura 40 relacionada a la “Contribución de Otras Áreas al Área de Fiscalización” el cual es un flyer.

Figura 46.
Relación con Otras Áreas

Relación con otras áreas

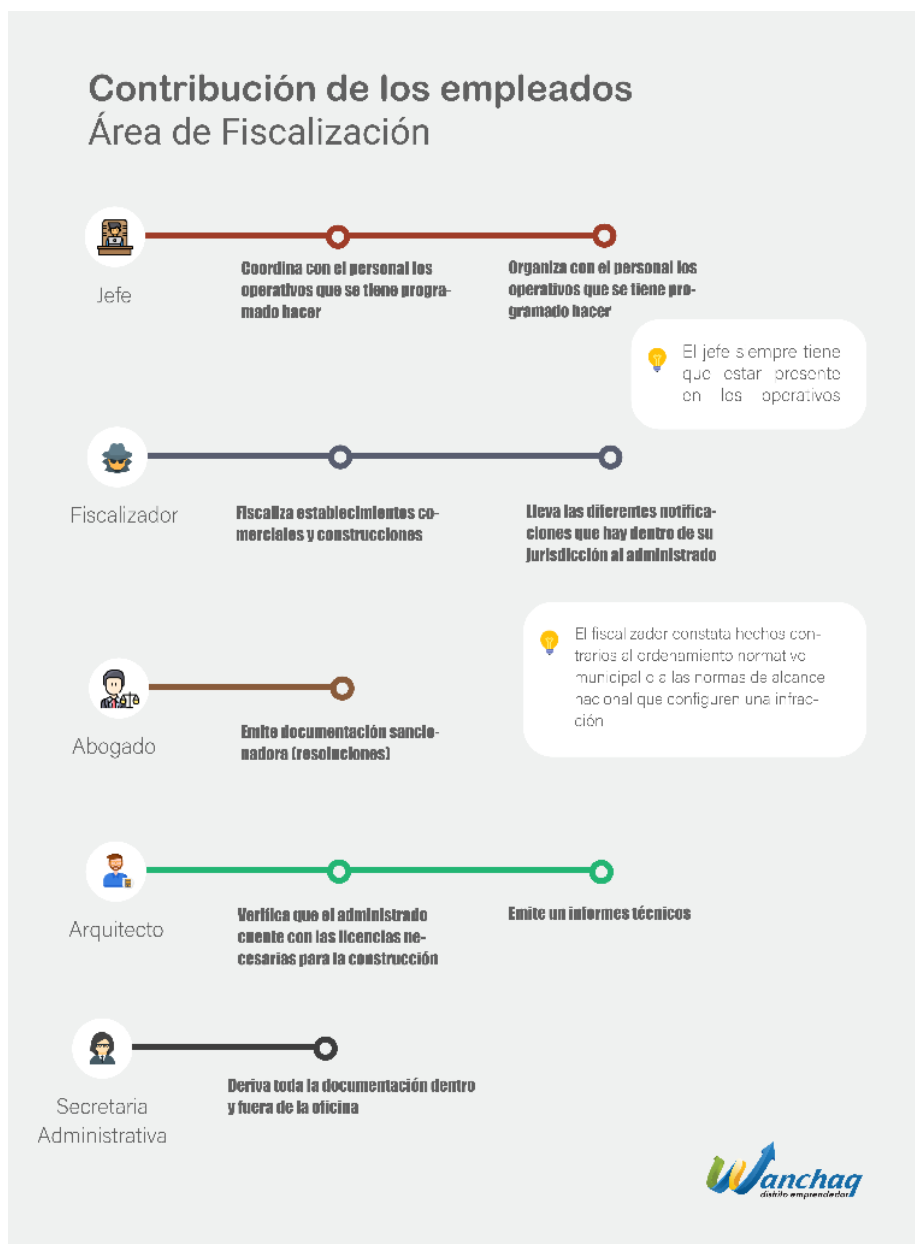


7. Contribución de Cada Empleado al Área de Fiscalización

A continuación, se muestra la figura 40 relacionada a la “Contribución de Cada Empleado al Área de Fiscalización” el cual es un flyer.

Figura 47.

Contribución de Cada Empleado al Área de Fiscalización



8. Forma de Comportamiento del Empleado del Área de Fiscalización

A continuación, se muestra la figura 40 relacionada a la “Forma de Comportamiento del Empleado del Área de Fiscalización” el cual es un flyer.

Figura 48.

Forma de Comportamiento del Empleado del Área de Fiscalización



9. Políticas y reglas del área de fiscalización

A continuación, se muestra la figura 40 relacionada a las “Políticas y reglas del área de fiscalización” el cual es un flyer.

Figura 49.

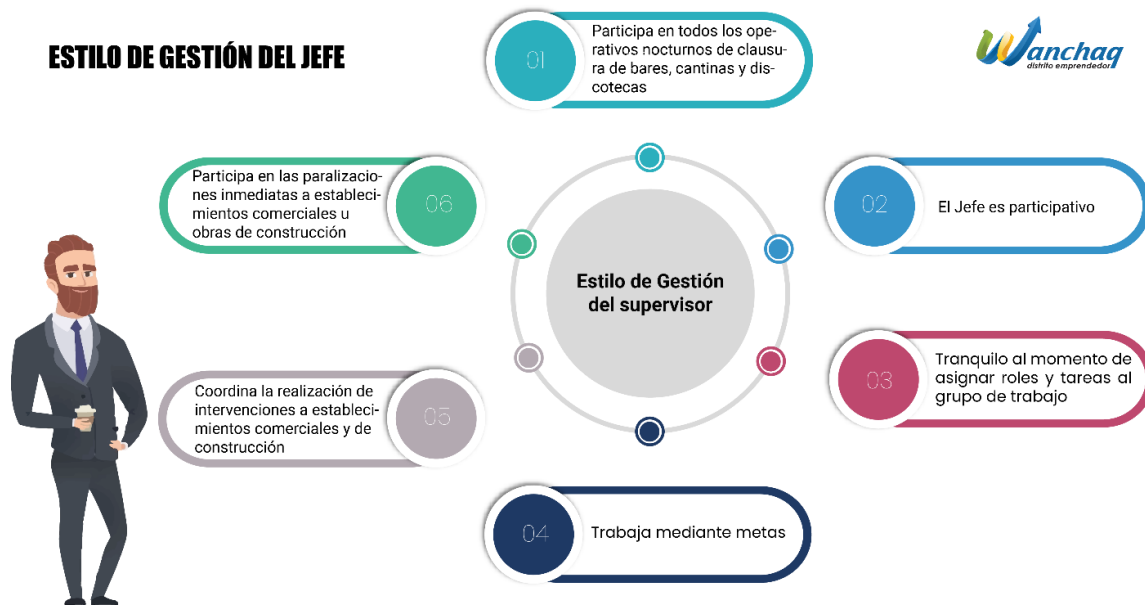
Políticas y reglas del Área de Fiscalización



10. Estilo de gestión gerencial utilizado en el área de fiscalización

A continuación, se muestra la figura 40 relacionada a las “Estilo de gestión gerencial utilizado en el área de fiscalización” el cual es un flyer.

Figura 50.
Estilo de gestión gerencial



11. Diccionario

Viene a ser el conjunto de términos o argot profesional empleado en el área de fiscalización. este se encuentra documentado en el Anexo 6: Glosario de términos.

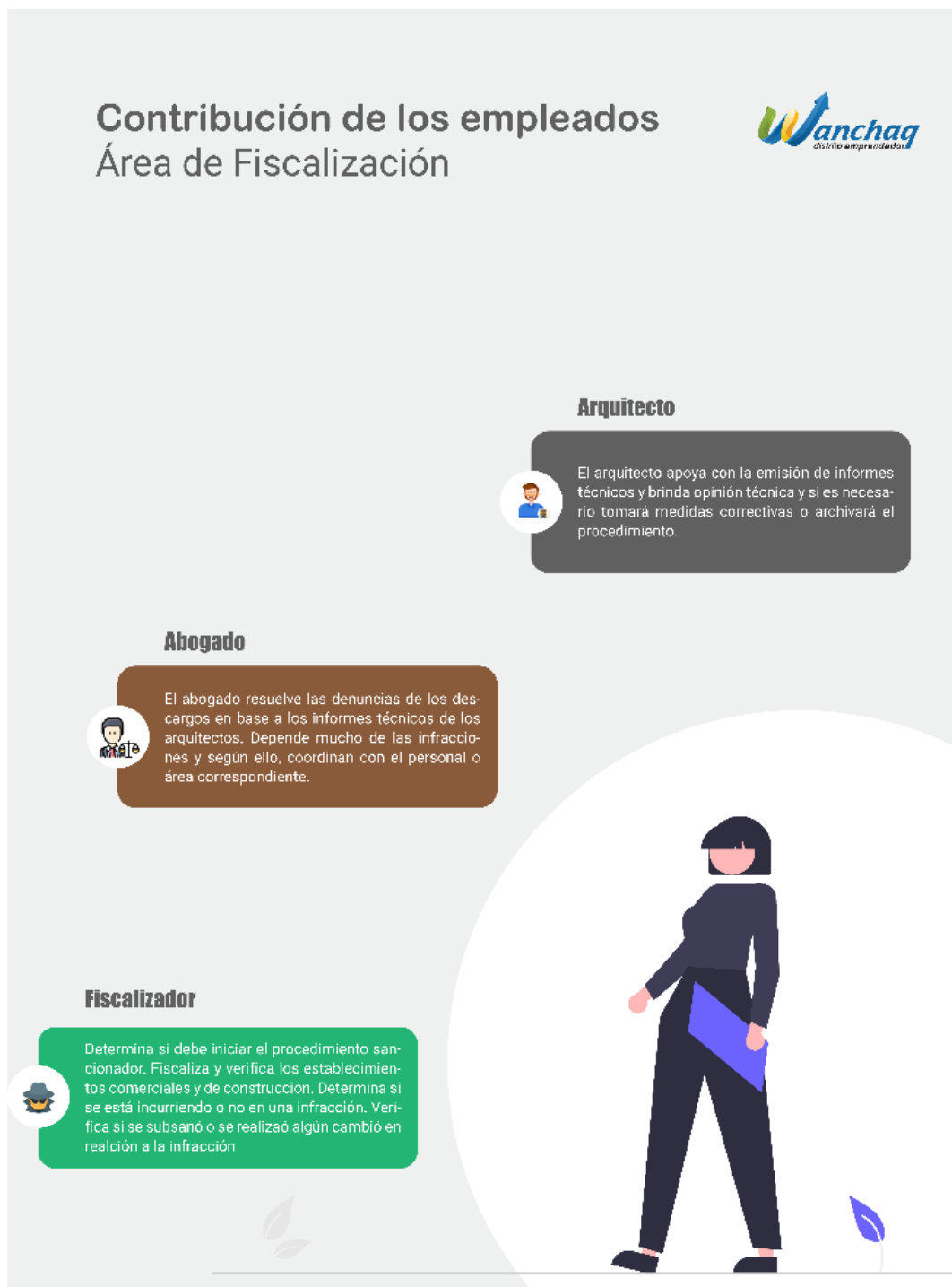
Material Educativo de la Dimensión de Socialización Grupal

1. Contribución del grupo de trabajo del empleado a las metas del área de fiscalización.

A continuación, se muestra la figura 40 relacionada a la “Contribución del grupo de trabajo del empleado a las metas del área de fiscalización” el cual es un flyer.



Figura 51.
Contribución del grupo de trabajo del empleado a las metas del área de fiscalización

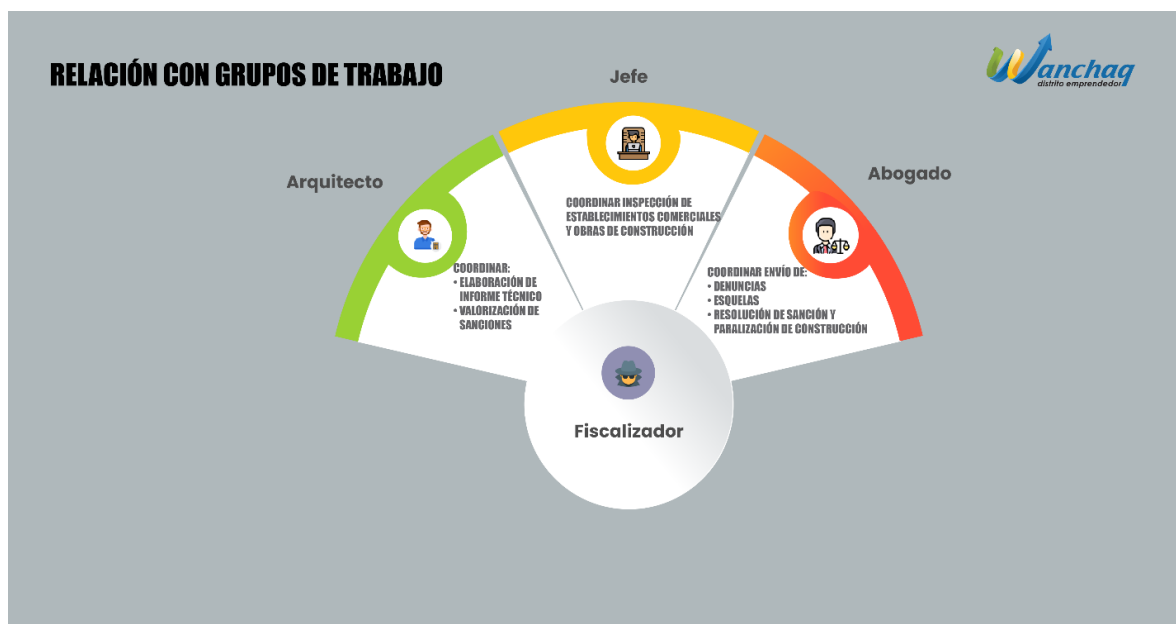


2. Relación de los grupos de trabajo entre sí

A continuación, se muestra la figura 40 relacionada a las “Relación de los grupos de trabajo entre sí” el cual es un flyer.

Figura 52.

Relación con grupos de trabajo

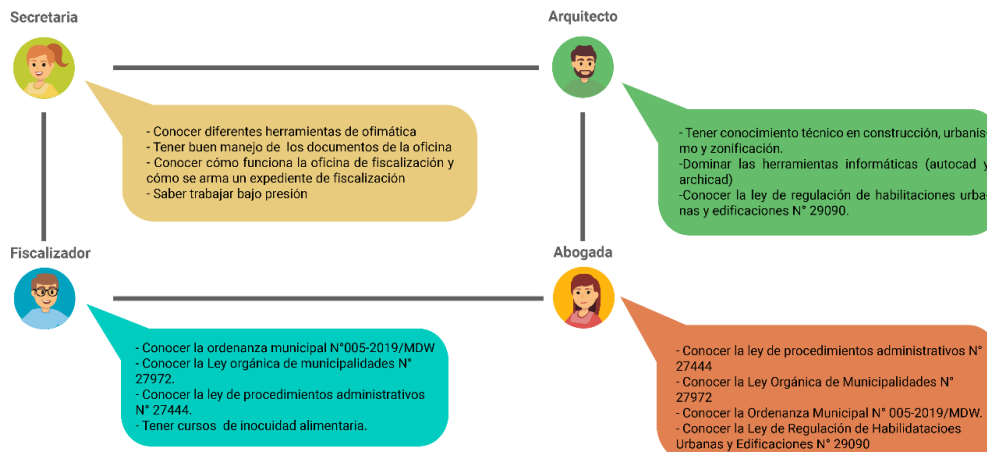


3. Experiencia que cada miembro aporta a su grupo de trabajo.

Figura 53.

Aporte de cada miembro a su grupo de trabajo

Aporte de cada miembro a su grupo de trabajo



4. Contribución de cada miembro al producto de su grupo de trabajo

A continuación, se muestra la figura 40 relacionada a las “Relación de los grupos de trabajo entre sí” el cual es un flyer.

Figura 54.

Contribución de cada miembro al producto de su grupo de trabajo

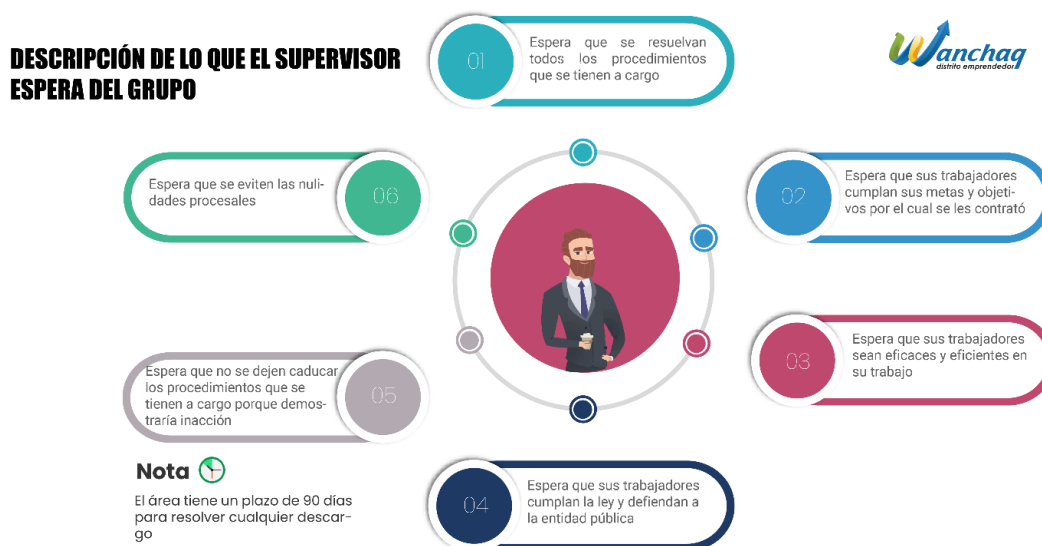


5. Descripción de lo que el supervisor espera de su grupo de trabajo

A continuación, se muestra la figura 40 relacionada a las “Relación de los grupos de trabajo entre sí” el cual es un flyer.

Figura 55.

Descripción de lo que el supervisor espera del grupo de trabajo



6. Estilo de gestión del supervisor del grupo

Figura 56.

Estilo de gestión del supervisor del grupo





7. Rol del empleado en su grupo de trabajo

Figura 57.

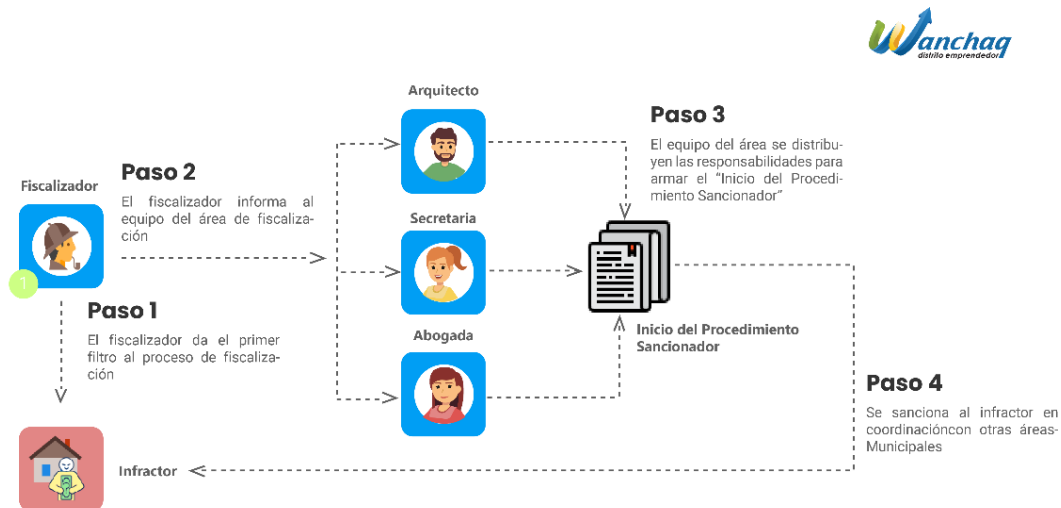
Rol de los empleados en su grupo de trabajo



8. Describir las tareas del empleado en su grupo

Figura 58.

Tareas del empleado en su grupo de trabajo



9. Describir las políticas, reglas y procedimientos del grupo de trabajo del empleado

Figura 59.

Políticas, reglas y procedimientos del grupo de trabajo del empleado



10. Describir la forma en que debe comportarse el empleado de forma que sea consistente con los valores de su grupo de trabajo

Figura 60.

Forma de comportarse de acuerdo a los valores del grupo



Nota: El ítem 2 “Describir los objetivos del grupo de trabajo del empleado en el área de fiscalización” y el ítem 12 “Describir la política de su grupo” de la información recabada de la dimensión de Socialización Grupal no está totalmente definida por lo que no armó material ya que el ítem 2 y 12 contiene información genérica.

Material Educativo de la Dimensión de Socialización de Tareas

1. Tareas y Responsabilidades de cada Empleado

Figura 61.

Tareas y responsabilidades - Parte I



Figura 62.

Tareas y responsabilidades - Parte II





Figura 63. Tareas y responsabilidades - Parte III

Tareas y Responsabilidades

Asistente Técnico

Descripción de tareas

- Emitir informes técnicos según actividad realizada.
- Verificar, informar y dar trámite a los establecimientos que son susceptible de medida correctiva.
- Emitir opiniones técnicas según lo regulado por la ley de procedimiento administrativo general, reglamento nacional de edificaciones.
- Otras funciones que le sean asignadas por el jefe de la oficina de fiscalización y control ambiental.

Competencias técnicas

Conocimiento y manejo a nivel de usuario de Autocad, Office

● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

Conocimiento básico de la normatividad competente al área de fiscalización y control ambiental.

● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

Conocimiento de normas de urbanismo y zonificación (RNE, PDU, PMCHC, Ley 29090)

● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

Figura 64. Tareas y responsabilidades - Parte IV

Tareas y Responsabilidades

Secretaria

Descripción de tareas

- Ejecutar actividades administrativas.
- Distribuir los documentos a las respectivas áreas de la Municipalidad.
- Registrar los cargos de la documentación entregada.
- Informar sobre las acciones realizadas en la tramitación de documentos cuando se le requiera hacer seguimiento de los trámites en curso.
- Orientar al público en forma oportuna y veraz de la situación del trámite de su documentación.
- Las demás atribuciones y responsabilidades que estén previstas o que se establezcan en la normatividad vigente y aquellas funciones que le sean asignadas por el jefe de la oficina de fiscalización y control ambiental.

Competencias técnicas

Conocimiento y manejo a nivel de usuario de Autocad, Office

● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

Conocimiento básico de la normatividad competente al área de fiscalización y control ambiental.

● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

Conocimiento en redacción de documentos administrativos comprobable.

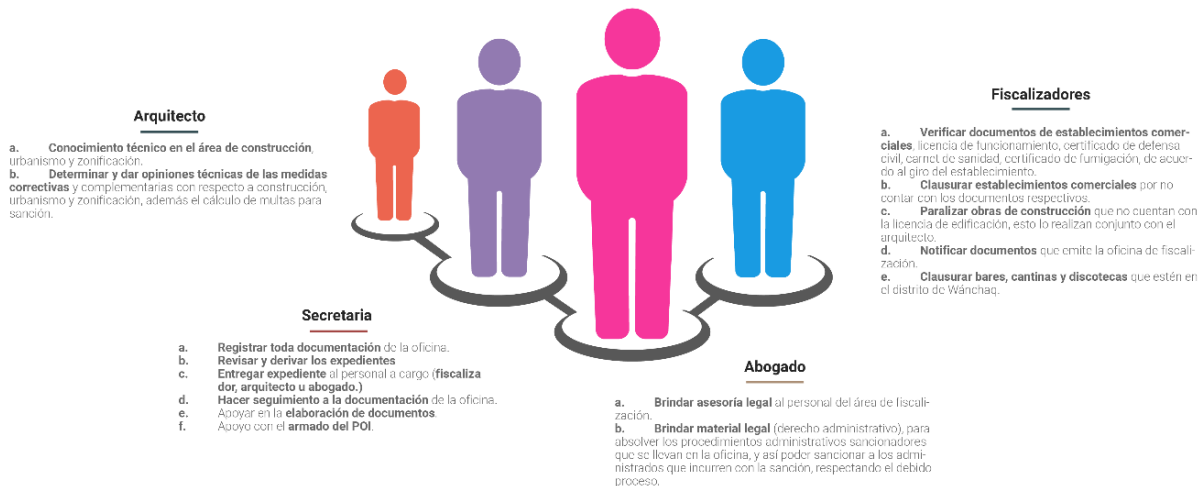
● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

2. Forma de realizar las tareas de cada empleado

Figura 65.

Forma de realizar las tareas de cada empleado

Forma de realizar las tareas de cada empleado



3. Tareas y responsabilidad prioritarias de los empleados

Figura 66.

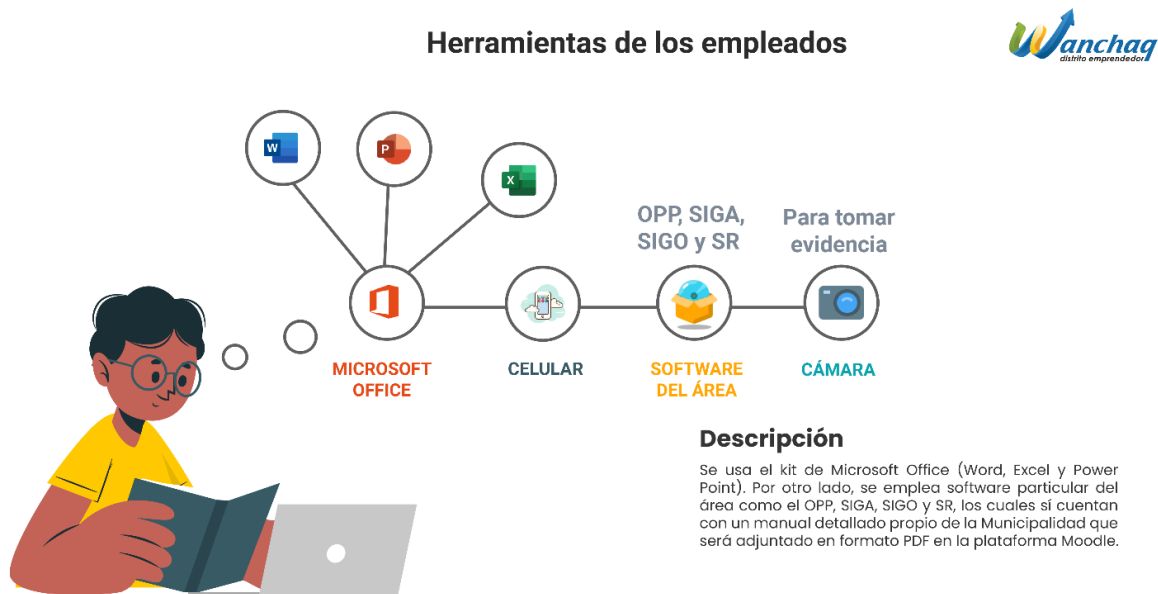
Tareas y responsabilidades prioritarias de los empleados

Tareas y responsabilidad prioritarias de los empleados



4. Forma de operar las herramientas de los empleados

Figura 67.
Herramientas de los empleados



5. Forma de adquisición de recursos de los empleados para realizar su trabajo (equipo, suministros, instalaciones).

Figura 68.
Forma de adquisición de recursos de los empleados



6. Jerarquía en caso de consultas

Figura 69.

Jerarquía en caso de consultas

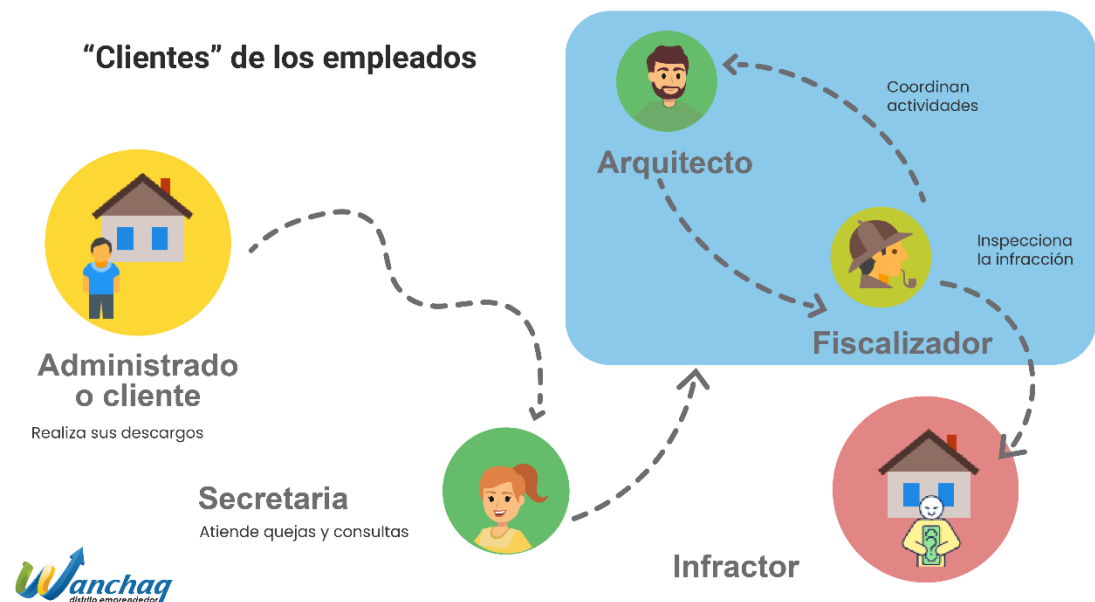
Jerarquía en caso de consultas



7. Clientes de los empleados

Figura 70.

Clientes de los empleados

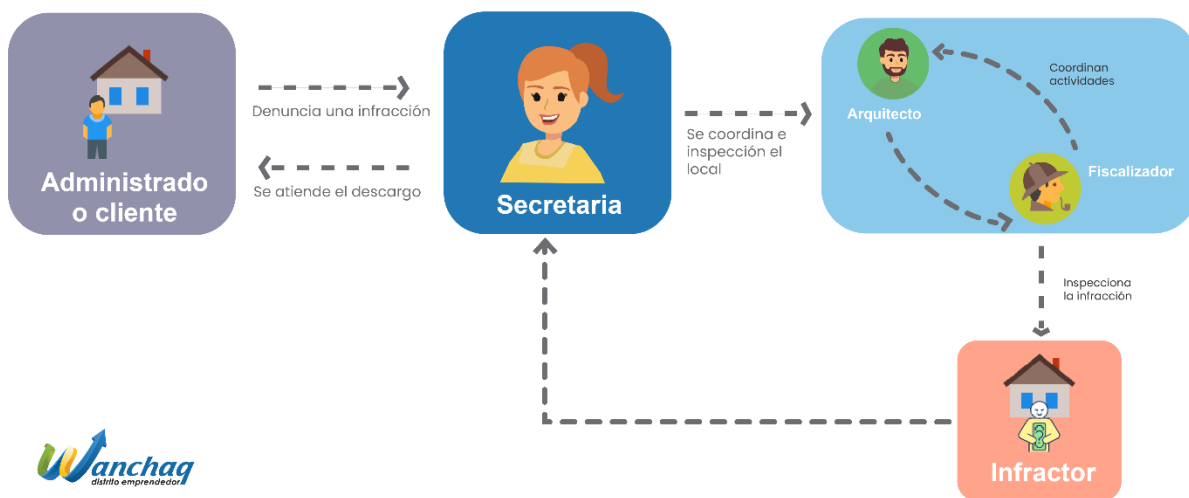


8. Forma de atender las necesidades de los clientes

Figura 71.

Forma de atender las necesidades de los clientes

Forma de atender las necesidades de los clientes

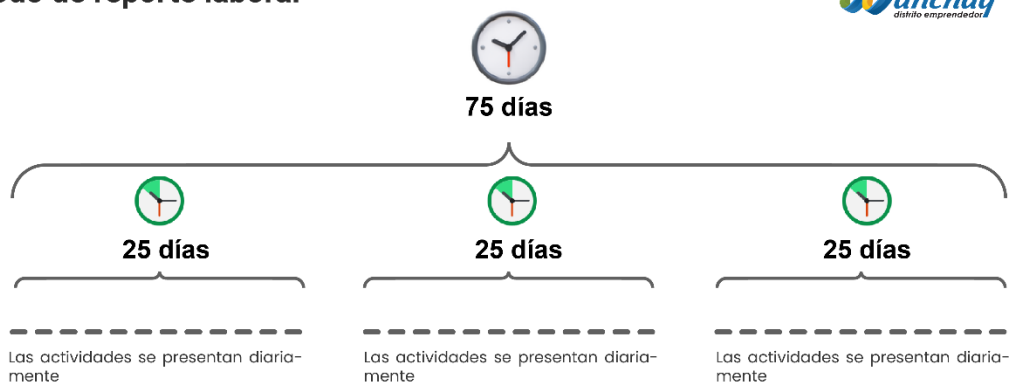


9. Periodo de reporte laboral de los empleados

Figura 72.

Periodo de reporte laboral

Periodo de reporte laboral



Descripción

El personal contratado por TDR tiene un plazo de prestación de sus servicios 75 días hábiles, los cuales están divididos en tres entregables, cada entregable tiene un plazo de 25 días.

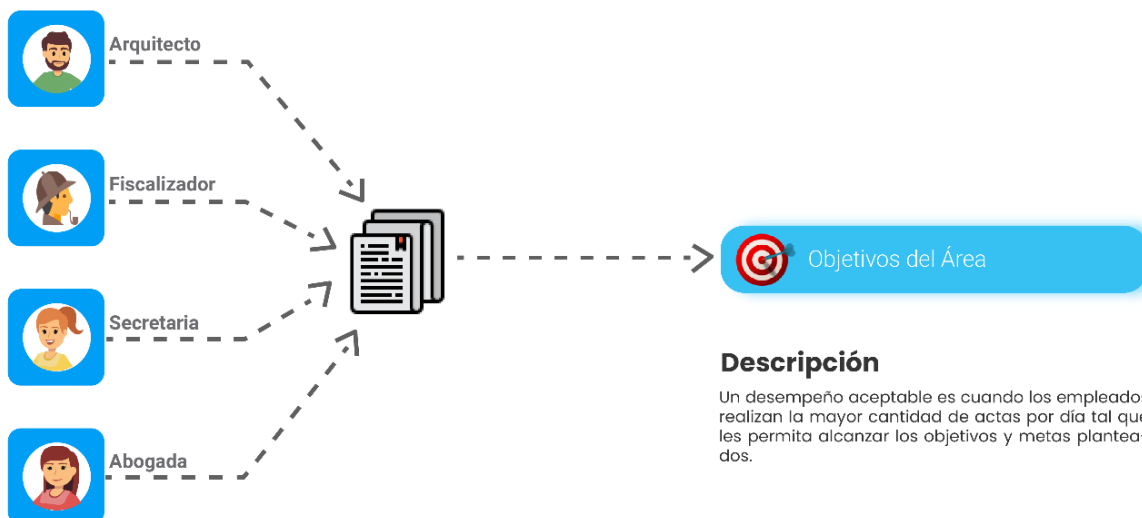


10. Percepción de un trabajo aceptable en el área

Figura 73.

Percepción de un trabajo aceptable

Percepción de un trabajo aceptable



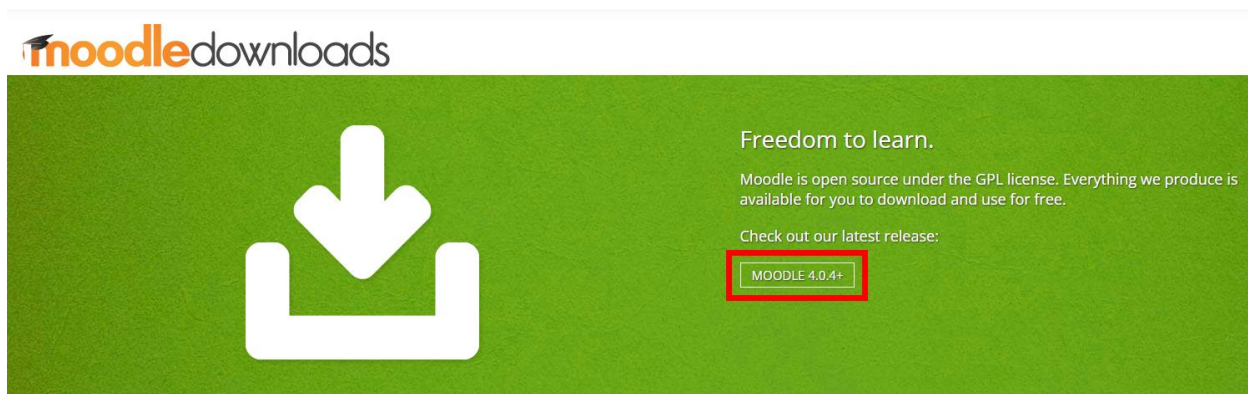
A fin de tener certeza del avance del material, se planteó cuestionarios de retroalimentación como parte de la implementación de micro aprendizaje en el área de fiscalización. Estos cuestionarios son actividades interactivas comunes que se incluyen en los sistemas de gestores de aprendizaje, ya que brindan al empleado la oportunidad de participar activamente en su aprendizaje y adquirir conocimientos de manera autónoma, véase el Anexo 6: Cuestionario de retroalimentación del material educativo.

3.4. Implementación y Despliegue del Sistema Gestor del Aprendizaje

Para la implementación del Sistema Gestor del Aprendizaje (Moodle). Primeramente, nos dirigimos al sitio web oficial de la plataforma ingresando la siguiente dirección URL “<https://download.moodle.org/>” en el navegador Microsoft Edge. Seguidamente hacemos clic en el botón que titula MOODLE 4.0.4+, como se puede apreciar en el gráfico siguiente.

Figura 74.

Acceso al sitio web Moodle



Esta acción nos conducirá a una nueva página en la cual podemos ver las más recientes versiones para su descarga. La plataforma nos ofrece dos versiones para descargar como se muestra a continuación.

Figura 75.

Versiones descargables

Version	Information	.tgz	.zip
Moodle 4.0.4+ MOODLE_400_STABLE	This package is built every week with new fixes produced by our stable development process . It contains a number of fixes made since the 4.0.4 release and is usually a better choice for production than the actual 4.0.4 package below. Built Weekly 7 days 8 hours ago <ul style="list-style-type: none">Recent changes logUpgrading notesRequires: PHP 7.3, MariaDB 10.2.29 or MySQL 5.7 or Postgres 10 or MSSQL 2017 or Oracle 11.2Language packs	Download tgz 59MB 1167 today [md5] [sha256]	Download zip 77.9MB 1740 today [md5] [sha256]
Moodle 4.0.4 MOODLE_4004	This is the latest official update of Moodle 4.0. 12 Sep 2022 19 days 13 hours ago <ul style="list-style-type: none">Release notesFixed issuesUpgrading notesRequires: PHP 7.3, MariaDB 10.2.29 or MySQL 5.7 or Postgres 10 or MSSQL 2017 or Oracle 11.2Language packs	Download tgz 59MB 258 today [md5] [sha256]	Download zip 77.9MB 359 today [md5] [sha256]

En la columna información podemos ver que la plataforma sugiere descargar la versión 4.0.4+ para un entorno de producción y que, en nuestro caso, satisface nuestras necesidades por lo que elegimos esta versión. Como comentario aparte, cabe recalcar que es estrictamente necesario

que la versión de PHP a utilizar sea la 7.3 y que la versión MySQL sea 5.7. A continuación, la imagen siguiente muestra el paquete que se eligió para descargar.

Figura 76.

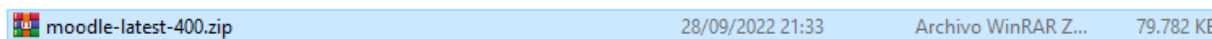
Descarga de versión 4.0.4+

Version	Information	.tgz	.zip
Moodle 4.0.4+ MOODLE_400_STABLE	This package is built every week with new fixes produced by our stable development process. It contains a number of fixes made since the 4.0.4 release and is usually a better choice for production than the actual 4.0.4 package below. Built Weekly 7 days 8 hours ago	Download tgz 59MB 1167 today [md5] [sha256]	Download zip 77.9MB 1740 today [md5] [sha256]
Moodle 4.0.4 MOODLE_4004	This is the latest official update of Moodle 4.0. 12 Sep 2022 19 days 13 hours ago	Download tgz 59MB 258 today [md5] [sha256]	Download zip 77.9MB 359 today [md5] [sha256]

Al término de la descarga podremos observar un fichero denominado **“moodle-latest-400”** con la extensión .zip. Véase la figura siguiente.

Figura 77.

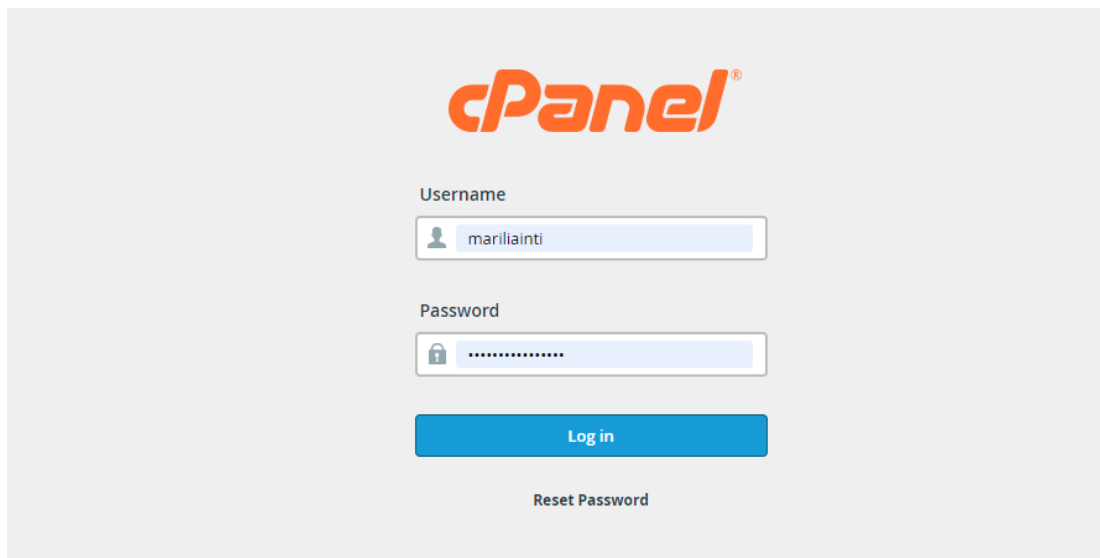
Fichero descargado



La plataforma Moodle requiere un servidor web, una base de datos y tener el lenguaje de programación PHP instalado y configurado. Adicionalmente requiere un conjunto de extensiones. Por lo que ingresamos a nuestro servidor web **“intiparadise”**, mediante CPanel, donde se instalara, configurara y administrara Moodle.

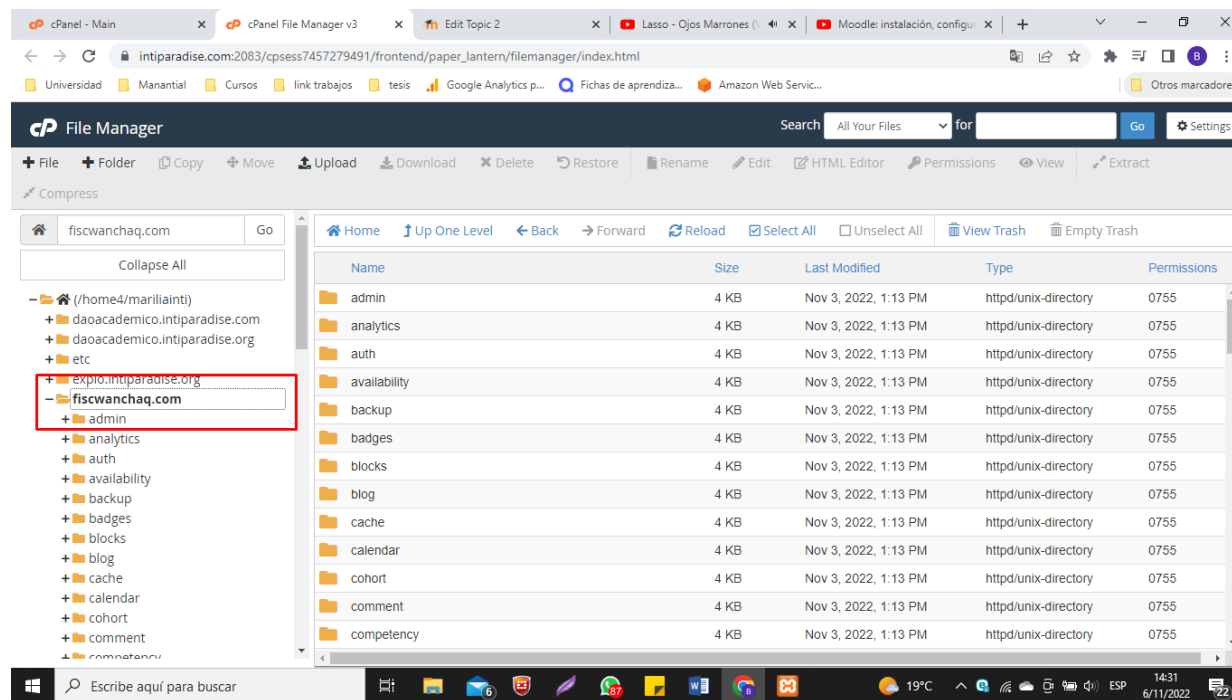


Figura 78.
Ingreso a la plataforma CPANEL.



Dentro del CPANEL ingresamos a Administrador de Archivos, subimos y extraemos el archivo comprimido moodle-latest-400 a “**Public_html**”, luego seleccionamos todos archivos de la carpeta Moodle y lo arrastramos nuestro dominio “**fiscwanchaq.com**”

Figura 79.
Traslado de paquetes a Fiscawanchaq.com



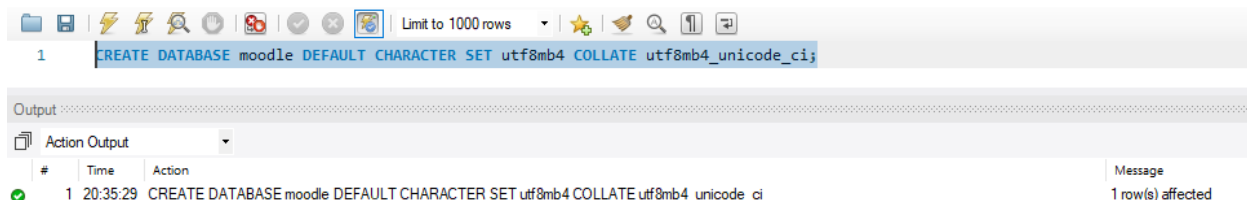


Por otro lado, la documentación de la plataforma Moodle informa que es necesario la creación de una base de datos, por lo que, por simplicidad, escogimos al gestor de base de datos de MySQL denominado MySQL Workbench, en él ejecutamos la siguiente instrucción.

```
CREATE DATABASE moodle DEFAULT CHARACTER SET utf8mb4 COLLATE utf8mb4_unicode_ci;
```

Figura 80.

Creación de base de datos



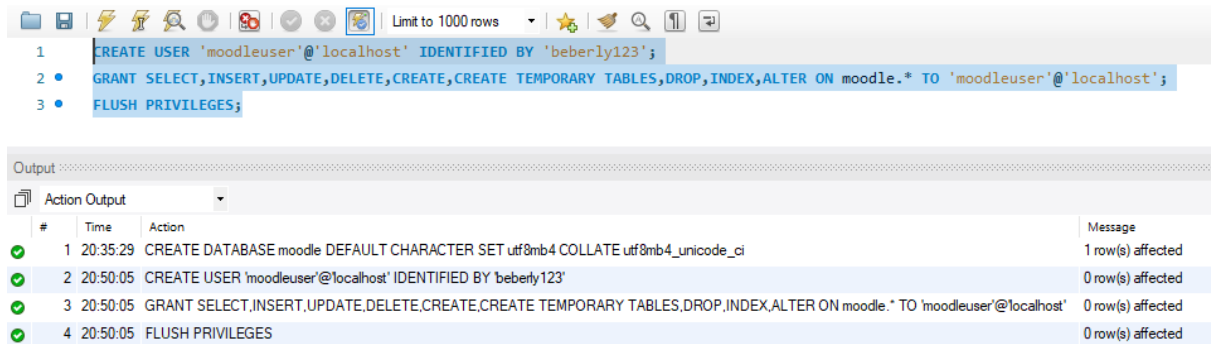
Ahora es necesario crear un usuario y concederle los permisos necesarios para que pueda trabajar con la base de datos previamente creada. este cometido se logra utilizando la siguiente sentencia:

```
mysql> CREATE USER 'moodleuser'@'localhost' IDENTIFIED BY 'beberly123';
mysql> GRANT SELECT, INSERT, UPDATE, DELETE, CREATE, CREATE TEMPORARY TABLES,
DROP, INDEX, ALTER ON moodle.* TO 'moodleuser'@'localhost';
mysql> FLUSH PRIVILEGES;
```

Procederemos a ejecutar las instrucciones en nuestro gestor de bases de datos, como se puede apreciar en la figura de abajo.

Figura 81.

Creación de usuario





Ahora bien, ingresamos la siguiente URL <https://127.0.0.1/moodle/> y aparecerá la siguiente ventana.

Figura 82.
Ventana de instalación del Moodle

Installation

Moodle - Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment

Copyright notice

Copyright (C) 1999 onwards Martin Dougiamas (<https://moodle.com>)

This program is free software: you can redistribute it and/or modify it under the terms of the GNU General Public License as published by the Free Software Foundation, either version 3 of the License, or (at your option) any later version.

This program is distributed in the hope that it will be useful, but WITHOUT ANY WARRANTY; without even the implied warranty of MERCHANTABILITY or FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE.

See the Moodle License information page for full details: <https://docs.moodle.org/dev/License>

Confirm

Have you read these conditions and understood them?

Haremos clic en el botón “**Continue**” y nos mostrará algunos problemas existentes en la configuración de nuestro servidor, como se puede apreciar. Los errores se encuentran en la columna status y existen 3 estados: OK (con recuadro verde) cuando no es necesaria ninguna corrección, check (con recuadro naranja) cuando requiere una corrección opcional, check (con recuadro rojo) cuando requiere una corrección obligatoria. Como se puede ver en la figura siguiente:



Figura 83. Instalación de Plataforma Moodle

Installation - Moodle 4.0.4+ (Build: 20220922)

Moodle 4.0.4+ (Build: 20220922)

For information about this version of Moodle, please see the online [Release Notes](#)

Server checks

Name	Information	Report	Plugin	Status
php_extension	xmlrpc	should be installed and enabled for best results ↗ The XMLRPC extension is useful for web services and Moodle networking.		
php_extension	soap	should be installed and enabled for best results ↗ Installing the optional SOAP extension is useful for web services and some plugins.		
php_extension	sodium	should be installed and enabled for best results ↗		
php_setting	opcache.enable	PHP setting should be changed ↗ PHP opcode caching improves performance and lowers memory requirements, OPcache extension is recommended and fully supported.		
unicode		must be installed and enabled ↗		
database	mariadb (5.5.5-10.4.22-MariaDB)	version 10.2.29 is required and you are running 10.4.22 ↗		
php		version 7.3.0 is required and you are running 7.3.33 ↗		

Cuando levantamos todas las observaciones críticas debe de aparecer la notificación siguiente. seguidamente daremos clic en el botón **Continue**.

Figura 84. Levantamiento de observaciones críticas

Other checks

Information	Report	Plugin	Status
site not https	if this test fails, it indicates a potential problem ↗ It has been detected that your site is not secured using HTTPS. It is strongly recommended to migrate your site to HTTPS for increased security and improved integration with other systems.		
max_input_vars	if this test fails, it indicates a potential problem ↗ PHP setting max_input_vars is recommended to be at least 5000.		

Your server environment meets all minimum requirements. ✕

Continue

Tomará varios minutos la configuración del sistema, pero este paso es automático y en este proceso, se mostrarán distintas notificaciones como en la figura siguiente.



Figura 85.

Proceso de instalación

Installation

System

Success

antivirus_clamav

Success

availability_completion

Success

availability_date

Success

availability_grade

Success

Por último, podemos apreciar que al final de la página aparece el botón **Continue** tal como se muestra a continuación.

logstore_database

Success

logstore_legacy

Success

logstore_standard

Success

Continue

Seguidamente hacemos clic en dicho botón. Posteriormente aparecerá un formulario para la creación de un usuario administrador del sistema. Como se puede apreciar en la siguiente figura.



Installation

On this page you should configure your main administrator account which will have complete control over the site. Make sure you give it a secure username and password as well as a valid email address. You can create more admin accounts later on.

[Expand all](#)

▼ General

Username



Choose an authentication method



Manual accounts

The password must have at least 8 characters, at least 1 digit(s), at least 1 lower case letter(s), at least 1 upper case letter(s), at least 1 special character(s) such as *, -, or #

New password



Force password change

First name



Surname



Email address



Email display



City/town

Ingresamos datos del perfil de administrador, y como se ve a continuación y damos clic en el botón **Update profile**.



Figura 86.
Ingreso de Datos

▼ **General**

Username	<input type="text" value="beberly"/>
Choose an authentication method	Manual accounts
The password must have at least 8 characters, at least 1 digit(s), at least 1 lower case letter(s), at least 1 upper case letter(s), at least 1 special character(s) such as *, -, or #	
New password	<input type="password" value="beberly123"/> <input type="checkbox"/> Force password change
First name	<input type="text" value="Beberly"/>
Surname	<input type="text" value="Orduña Benavente"/>
Email address	<input type="text" value="beberlyorbe@gmail.com"/>
Email display	<input type="checkbox"/> Allow everyone to see my email address
City/town	<input type="text" value="Cusco"/>
Select a country	<input type="text" value="Peru"/>
Timezone	<input type="text" value="America/Lima"/>

> **Additional names**

> **Optional**

Required

Esperamos que la configuración tome el lugar, apareciendo el siguiente formulario, cambiamos los parámetros de acuerdo a nuestra conveniencia y damos clic en el botón **Save changes**.

Figura 87.
Configuración del Moodle

Installation

New settings - Site home settings

Full site name fullname **Required**

Short name for site (eg single word) shortname **Required**

New settings - Support contact

Support email supportemail **Required**

If SMTP is configured on this site and a support page is not set, this email address will receive messages submitted through the support form. If sending fails, the email address will be displayed to logged-in users.

New settings - Outgoing mail configuration

No-reply address noreplyaddress **This value is not valid**

Default: noreply@localhost

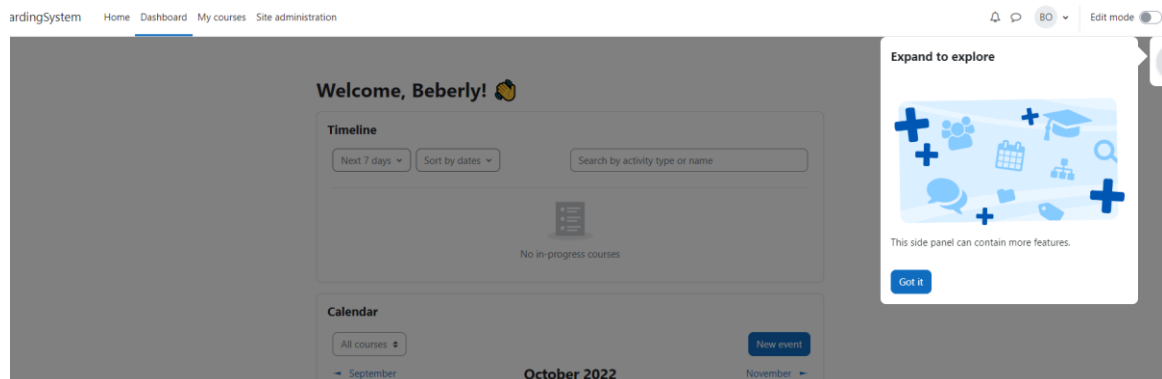
Emails are sometimes sent out on behalf of a user (eg forum posts). The email address you specify here will be used as the "From" address in those cases when the recipients should not be able to reply directly to the user (eg when a user chooses to keep their address private). This setting will also be used as the envelope sender when sending email.

Save changes

Listo, el Sistema Gestor del Aprendizaje terminó de registrarse con la dirección URL: <https://fiscwanchaq.com/> . Esta es su interfaz principal, donde se creará tres cursos en concordancia a las tres dimensiones de socialización (socialización organizacional, socialización grupal y de tareas).

Subida de Material Educativo

Figura 88.
Interfaz principal del Moodle





Ahora bien, vamos a la pestaña **Home** y en el título **Available courses** vemos el botón **Add a new course**, hacemos clic en él, y se nos abre el siguiente formulario. En este formulario crearemos tres módulos del curso (Funcionamiento organizacional, funcionamiento grupal y funcionamiento de tareas) en función a las dimensiones ya descritas anteriormente.

Figura 89.
Formulario para agregar curso

Add a new course

[Collapse all](#)

▼ General

Course full name ⓘ ⓘ Socialización Organizacional

Course short name ⓘ ⓘ Socialización Organizador

Course category ⓘ ⓘ **× Category 1**

Search ▼

Course visibility ⓘ Show ▾

Course start date ⓘ 10 ▾ October ▾ 2022 ▾ 00 ▾ 00 ▾ 📅

Course end date ⓘ 10 ▾ November ▾ 2022 ▾ 00 ▾ 00 ▾ 📅 Enable

Course ID number ⓘ

▼ Description

Course summary ⓘ

Rich text editor toolbar with icons for bold, italic, list, link, unlink, image, video, audio, and other content types.

Este curso corresponde a la primera dimensión del proceso de socialización que es cuando un nuevo empleado aprende los valores, objetivos, reglas, políticas, costumbres, estilo de liderazgo y el lenguaje de la organización.



Al final tendremos 2 opciones a elegir: **Save and return** o **Save and display**. damos clic al segundo. Luego veremos que nuestro curso se organizó en base a los tópicos que indicamos. recordemos que establecimos 10 temas para la dimensión de socialización organizacional. Tal como se aprecia en la siguiente figura.

Socialización Organizacional

Course Settings Participants Grades Reports More ▾

▾ General

Collapse all



FORUM
Announcements

▾ Topic 1

▾ Topic 2

▾ Topic 3

▾ Topic 4

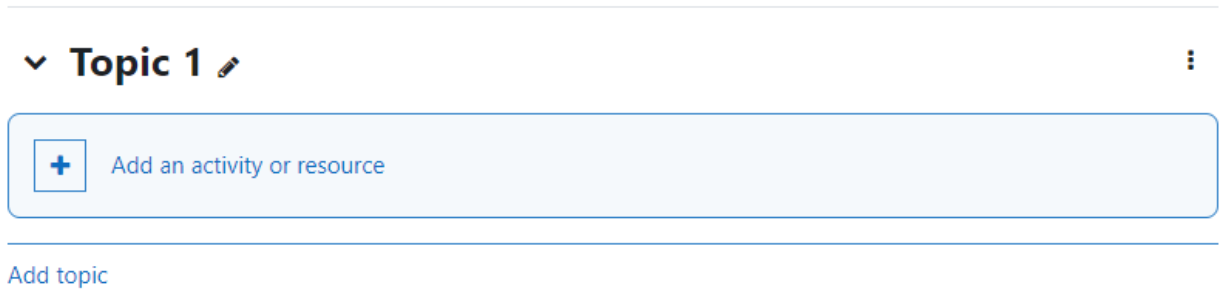
▾ Topic 5

▾ Topic 6

Ahora editaremos cada tópico según el material que desarrollamos. Esto se logra haciendo clic en el botón **Edit mode** del menú de navegación. y haciendo clic en el cuadro que aparece debajo del tópico bajo el título **Add an activity or resource**.



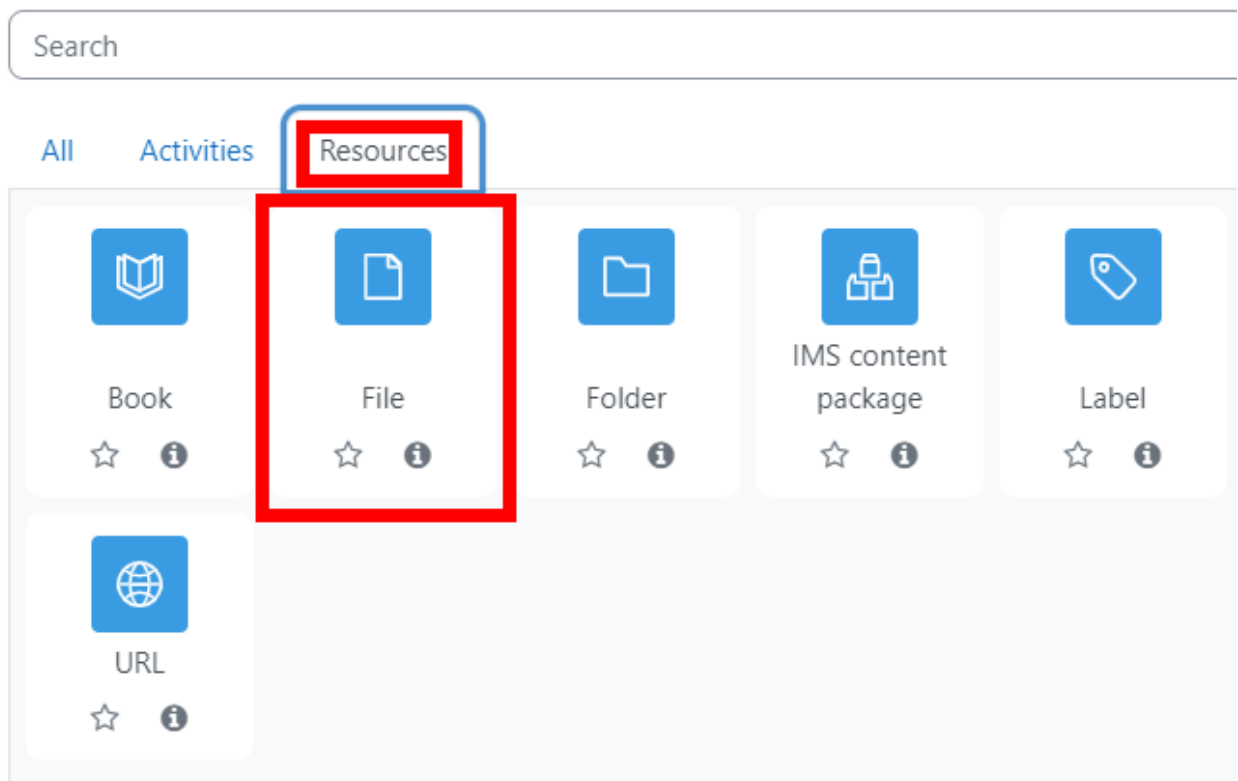
Figura 90.
Agregar actividad



La acción anterior nos conduce al siguiente formulario en el cual debemos ir a la pestaña **Resources**. En ella seleccionaremos el recurso relacionado al material que pretendemos subir, que en este caso sería el de **file**. Véase a continuación la imagen de referencia.

Figura 91.
Agregar recurso

Add an activity or resource





Seguidamente, aparecerá un formulario en el cual tendremos que ingresar los datos del recurso a subir y otros parámetros adicionales, como se puede apreciar en la siguiente imagen.

Figura 92.
Agregando un archivo

Socialización Organizacional

Course Settings Participants Grades Reports More ▾

Adding a new File

Expand all

General

Name



Servicios que proporciona el área de fiscalización

Description

Rich text editor toolbar with icons for undo, font color, bold, italic, bulleted list, numbered list, link, unlink, link icon, and refresh. Below the toolbar is a text area containing the text: "En este punto se explican los principales servicios proporcionados por el área de fiscalización, así como los documentos que los norman."

Display description on course page ?

Select files

Maximum size for new files: Unlimited

File selection interface showing a toolbar with icons for file, folder, and download. Below the toolbar is a list of files, with one file visible: "Funciones del..."

Al término tendremos que escoger entre la opción **Save and return to course** o **Save and display** seleccionando el segundo. Posteriormente, tendremos una imagen como esta:



Figura 93. Contenido subido al Moodle



Socialización Organizacional / Servicios que proporciona el área de fiscalización

 FILE **Servicios que proporciona el área de fiscalización**

File Settings More ▾

Mark as done

En este punto se explican los principales servicios proporcionados por el área de fiscalización, así como los documentos que los norman.


Funciones del Área – Parte I

Proceso de Onboarding

- Incumplimiento de normas
- Campañas de difusión e inducción
- Actuaciones de evaluación e inspección

De manera podemos seguir agregando cuanta información queramos. Sin embargo, es necesario recordar que la versión actual del Moodle (4.0.4 +) sólo permite subir archivos de 512 MB como máximo, lo que condiciona en gran medida la subida de vídeos. lo cual sugiere que la forma más adecuada para estos recursos sea utilizando un servicio alojado como el de YouTube. Para terminar, es así como se aprecia el material subido por tópico.

Figura 94. Archivo subido

General

Announcements



Topic 1

Servicios que proporciona el ...


Topic 2

Topic 3

Topic 1

 FILE **Servicios que proporciona el área de fiscalización** 

Mark as done

 Add an activity or resource



3.5. *Evaluar el sistema gestor del aprendizaje para asistir al proceso de onboarding*

Para cumplir con este objetivo se implementó y desplego el sistema de Gestor de aprendizaje en la oficina u área de fiscalización, como se puede certificar en el Anexo 7: **Constancia de Conformidad**; y se contó con la participación del personal del área para la evaluación los criterios del micro aprendizaje descritos por Leene (2006) y Linder (2006) que son:

- Formato. Las unidades (micro contenido) deben diseñarse de manera que sean breves y fáciles de percibir de un vistazo, esto es, sin tener que desplazarse hacia abajo en la pantalla, así como lo suficientemente livianas para distribuirse rápidamente en diferentes entornos, esto significa que de estructura simple y baja resolución.
- Enfoque. Los temas y objetivos deben ser claros y fáciles de expresar en pocas oraciones concisas y breves.
- Autonomía. Cada parte del micro contenido debe ser independiente tal que los aprendices no tengan que buscar por información adicional.
- Estructura. Deben condensar la información sencilla pero necesaria (título, tema, autores, fecha, etiquetas, etc.).
- De simple acceso. El micro contenido debe ser diseñado para ser alojado como un solo recurso en el internet, pero también debería ser fácilmente accesible desde cualquier ubicación.

A continuación, para cada criterio se formula un conjunto de preguntas asociado a sus indicadores que derivan de su definición. Esta información va representada en la tabla siguiente

Tabla 6.
Evaluación de indicadores del microcontenido

Criterio	Indicador	Pregunta
Formato	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de percepción visual • Estructura simple • Tamaño del archivo 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que el material proporcionado es de fácil percepción visual?



		<ul style="list-style-type: none">• ¿Considera que el material proporcionado tiene una estructura simple?• ¿Considera que el material proporcionado tiene un peso ligero para poder ser transportado a otros entornos?
Enfoque	<ul style="list-style-type: none">• Claridad en el contenido	<ul style="list-style-type: none">• ¿Considera que el material proporcionado es claro en su contenido?
Autonomía	<ul style="list-style-type: none">• Representación de contenido autónomo	<ul style="list-style-type: none">• ¿Considera que es necesario buscar información adicional a parte del material proporcionado?
Estructura	<ul style="list-style-type: none">• Estructuración del contenido	<ul style="list-style-type: none">• ¿Considera que el material proporcionado está organizado correctamente?
De simple acceso	<ul style="list-style-type: none">• Facilidad de acceso	<ul style="list-style-type: none">• ¿Considera que es fácil acceder al



material
proporcionado?

Adicionalmente, para la evaluación consideraremos criterios adicionales enfocados en el sistema propiamente dicho como: la apreciación de los usuarios, la percepción de utilidad y su capacidad de extensión, esto se ve reflejado en la tabla siguiente:

Tabla 7.
Evaluación del sistema gestor del aprendizaje

Criterio	Pregunta
Apreciación de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera al sistema valioso?
Percepción de utilidad	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que el sistema es un aporte que facilita la inducción del nuevo personal? • ¿En su opinión considera que este sistema es útil para capacitar al nuevo personal que se incorpora al área?
Capacidad de extensión	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera usted que este enfoque de implementación de capacitación de personal nuevo debe ser usado en otras áreas de la institución?

Estas preguntas serán alcanzadas al personal del área de fiscalización que son un total de 14. Las preguntas están planteadas en el anexo 7. A continuación, se resumen las respuestas encontradas.

Criterios de evaluación de material educativo

Formato

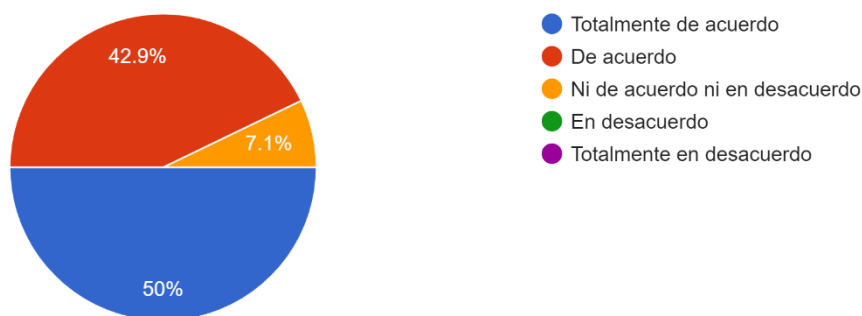
En la figura 95, se puede apreciar la distribución de porcentajes relacionados a las respuestas de la pregunta "Considera que el material proporcionado es de fácil percepción visual" del criterio de Formato.

Figura 95.

Gráfico circular de la pregunta ¿Considera que el material proporcionado es de fácil percepción visual?

¿Considera que el material proporcionado es de fácil percepción visual ?

14 respuestas



De 14 trabajadores evaluados para la interrogante “¿Considera que el material proporcionado es de fácil percepción visual?” se pudo apreciar que en la Oficina de Fiscalización el 92.9% indicó encontrarse totalmente de acuerdo y de acuerdo, mientras que el 7.1% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo.

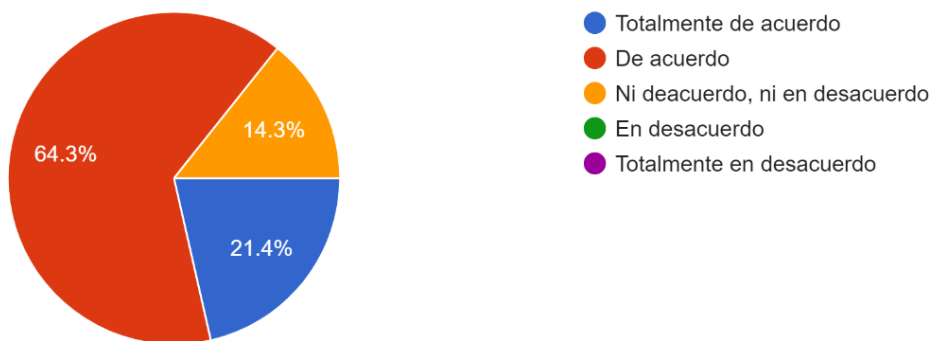
En la figura 96, se puede apreciar la distribución de porcentajes relacionados a las respuestas de la pregunta "Considera que el material proporcionado tiene una estructura simple" del criterio de Formato.

Figura 96.

Gráfico circular de la pregunta ¿Considera que el material proporcionado tiene una estructura simple?

¿Considera que el material proporcionado tiene una estructura simple?

14 respuestas



De 14 trabajadores evaluados para la interrogante “¿Considera que el material proporcionado tiene una estructura simple?” se pudo apreciar que en la Oficina de Fiscalización el 85.7% indicó encontrarse totalmente de acuerdo y de acuerdo, mientras que el 14.3% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo.

En la figura 97, se puede apreciar la distribución de porcentajes relacionados a las respuestas de la pregunta " Considera que el material proporcionado tiene un peso ligero para poder ser transportado a otros entornos" del criterio de Formato.

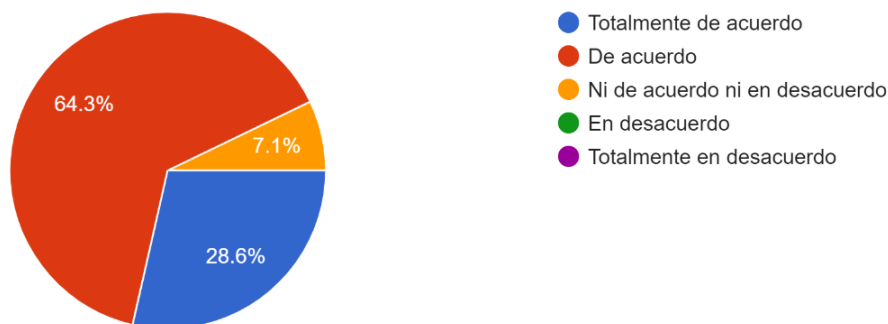


Figura 97.

Gráfico circular de la pregunta ¿Considera que el material proporcionado tiene un peso ligero para poder ser transportado a otros entornos?

¿Considera que el material proporcionado tiene un peso ligero para poder ser transportado a otros entornos?

14 respuestas



De 14 trabajadores evaluados para la interrogante “¿Considera que el material proporcionado tiene un peso ligero para poder ser transportado a otros entornos?” se pudo apreciar que en la Oficina de Fiscalización el 92.9% indicó encontrarse totalmente de acuerdo y de acuerdo, mientras que el 7.1% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Promediando las calificaciones superiores de este criterio tenemos:

$$\left(\frac{92.9 + 85.7 + 92.9}{3}\right) * 100 = \left(\frac{271.5}{3}\right) * 100 = 90.5\%$$

Por lo que se puede afirmar que el material cumple el criterio de **Formato**.

Enfoque

En la figura 98, se puede apreciar la distribución de porcentajes relacionados a las respuestas de la pregunta "Considera que el material proporcionado es claro en su contenido" del criterio de Enfoque.

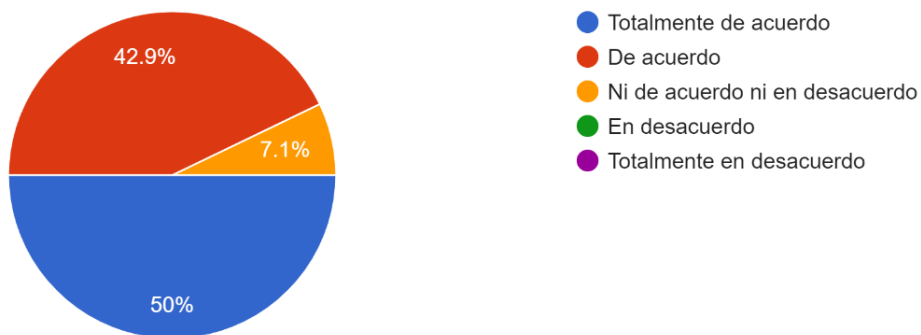


Figura 98.

Gráfico circular de la pregunta ¿Considera que el material proporcionado es claro en su contenido?

¿Considera que el material proporcionado es claro en su contenido?

14 respuestas



De 14 trabajadores evaluados para la interrogante “¿Considera que el material proporcionado es claro en su contenido?” se pudo apreciar que en la Oficina de Fiscalización el 92.9% indicó encontrarse totalmente de acuerdo y de acuerdo, mientras que el 7.1% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo. Por lo que se puede afirmar que el material cumple el criterio de **Enfoque.**

Autonomía

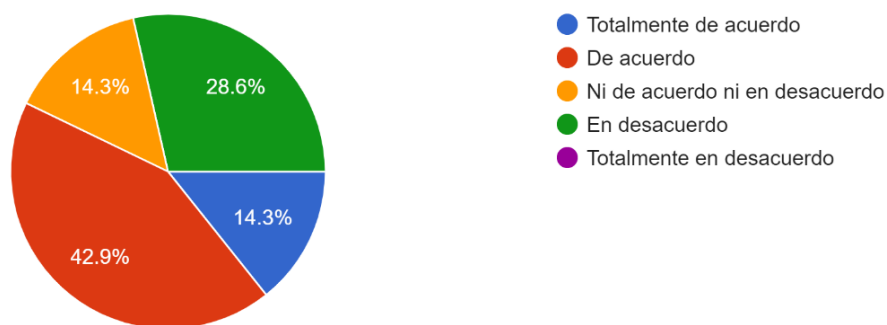
En la figura 99, se puede apreciar la distribución de porcentajes relacionados a las respuestas de la pregunta "Considera que es necesario buscar información adicional a parte del material proporcionado" del criterio de Autonomía.



Figura 99.

Gráfico circular de la pregunta ¿Considera que es necesario buscar información adicional a parte del material proporcionado?

¿Considera que es necesario buscar información adicional a parte del material proporcionado?
14 respuestas



De 14 trabajadores evaluados para la interrogante “¿Considera que es necesario buscar información adicional a parte del material proporcionado?” se pudo apreciar que en la Oficina de Fiscalización el 57.2% indicó encontrarse totalmente de acuerdo y de acuerdo, mientras que el 28.6% estuvo en desacuerdo. Por lo que se puede afirmar que el material cumple el criterio de **Autonomía**.

Estructura

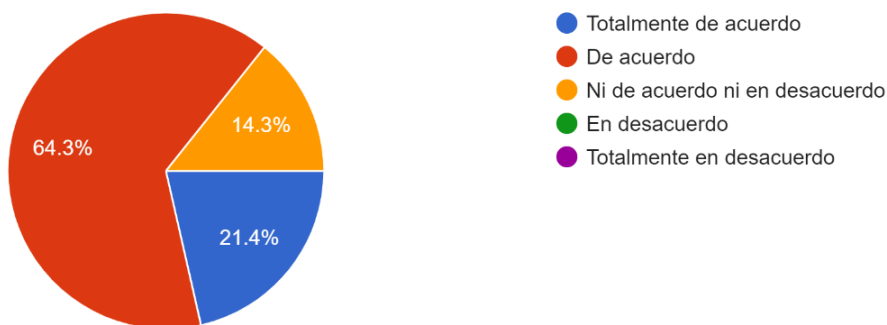
En la figura 100, se puede apreciar la distribución de porcentajes relacionados a las respuestas de la pregunta "Considera que el material proporcionado está organizado correctamente" del criterio de Estructura.

Figura 100.

Gráfico circular de la pregunta ¿Considera que el material proporcionado está organizado correctamente?

¿Considera que el material proporcionado está organizado correctamente?

14 respuestas



De 14 trabajadores evaluados para la interrogante “¿Considera que el material proporcionado está organizado correctamente?” se pudo apreciar que en la Oficina de Fiscalización el 85.7% indicó encontrarse totalmente de acuerdo y de acuerdo, mientras que el 14.3% no estuvo ni en acuerdo ni en desacuerdo. Por lo que se puede afirmar que el material cumple el criterio de **Estructura**.

De simple acceso

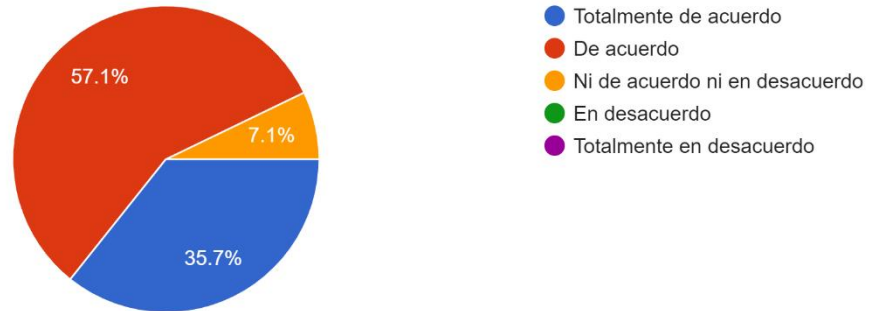
En la figura 101, se puede apreciar la distribución de porcentajes relacionados a las respuestas de la pregunta " Considera que es fácil acceder al material proporcionado" del criterio de Simple acceso.

Figura 101.

Gráfico circular de la pregunta “¿Considera que es fácil acceder al material proporcionado?”

¿Considera que es fácil acceder al material proporcionado?

14 respuestas



De 14 trabajadores evaluados para la interrogante “¿Considera que es fácil acceder al material proporcionado?” se pudo apreciar que en la Oficina de Fiscalización el 92.8% indicó encontrarse totalmente de acuerdo y de acuerdo, mientras que el 7.1% no estuvo ni en acuerdo ni en desacuerdo. Por lo que se puede afirmar que el material cumple el criterio de **Simple acceso**.

Criterios de evaluación del sistema gestor del aprendizaje

Apreciación de los usuarios

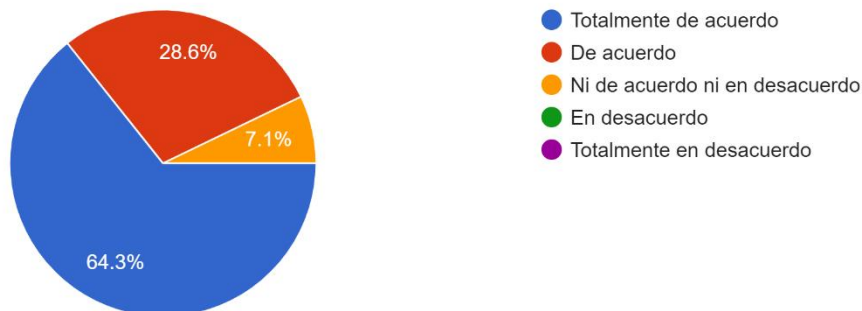
En la figura 102, se puede apreciar la distribución de porcentajes relacionados a las respuestas de la pregunta “¿Considera al sistema valioso?” del criterio de **Apreciación de los usuarios**.

Figura 102.

Gráfico circular de la pregunta “¿Considera al sistema valioso?”

¿Considera al sistema valioso?

14 respuestas



De 14 trabajadores evaluados para la interrogante “¿Considera al sistema valioso?” se pudo apreciar que en la Oficina de Fiscalización el 92.9% indicó encontrarse totalmente de acuerdo y de acuerdo, mientras que el 7.1% no estuvo ni en acuerdo ni en desacuerdo. Por lo que se puede afirmar que el sistema tiene una apreciación de los usuarios valiosa.

Percepción de utilidad

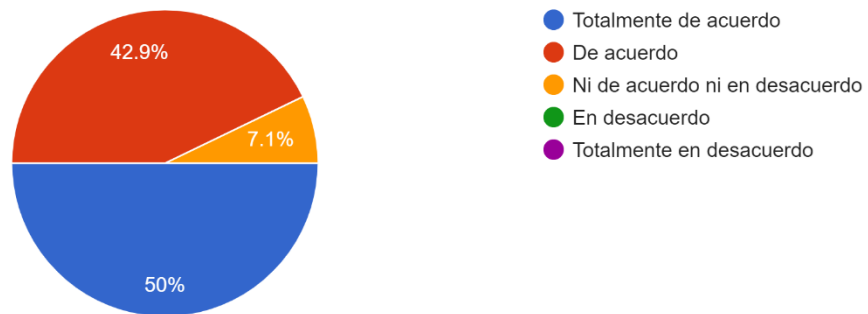
En la figura 103, se puede apreciar la distribución de porcentajes relacionados a las respuestas de la pregunta “¿Considera que el sistema es un aporte que facilita la inducción del nuevo personal?” del criterio de Percepción de utilidad.

Figura 103.

Gráfico circular de la pregunta “¿Considera que el sistema es un aporte que facilita la inducción del nuevo personal?”

¿Considera que el sistema es un aporte que facilita la inducción del nuevo personal?

14 respuestas



De 14 trabajadores evaluados para la interrogante “¿Considera al sistema valioso?” se pudo apreciar que en la Oficina de Fiscalización el 92.9% indicó encontrarse totalmente de acuerdo y de acuerdo, mientras que el 7.1% no estuvo ni en acuerdo ni en desacuerdo.

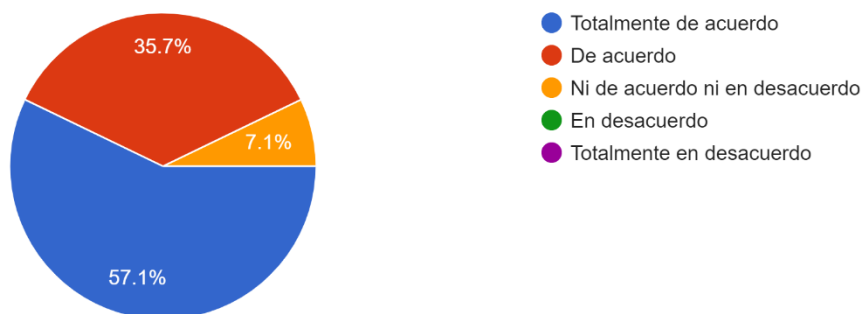
En la figura 104, se puede apreciar la distribución de porcentajes relacionados a las respuestas de la pregunta “¿En su opinión considera que este sistema es útil para capacitar al nuevo personal que se incorpora al área fiscalización?” del criterio de Percepción de utilidad.

Figura 104.

Gráfica circular de la pregunta ¿En su opinión considera que este sistema es útil para capacitar al nuevo personal que se incorpora al área fiscalización?

¿En su opinión considera que este sistema es útil para capacitar al nuevo personal que se incorpora al área fiscalización?

14 respuestas



De 14 trabajadores evaluados para la interrogante “¿En su opinión considera que este sistema es útil para capacitar al nuevo personal que se incorpora al área fiscalización?” se pudo apreciar que en la Oficina de Fiscalización el 92.8% indicó encontrarse totalmente de acuerdo y de acuerdo, mientras que el 7.1% no estuvo ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Promediando las calificaciones superiores de este criterio tenemos:

$$\left(\frac{92.9 + 92.8}{2}\right) * 100 = \left(\frac{185.7}{2}\right) * 100 = 92.85\%$$

Por lo que se puede afirmar que para los usuarios la plataforma es **útil**.

Capacidad de extensión

En la figura 105, se puede apreciar la distribución de porcentajes relacionados a las respuestas de la pregunta “¿Considera usted que este enfoque de implementación de capacitación de personal nuevo debe ser usado en otras áreas de la institución?” del criterio de Capacidad de extensión.

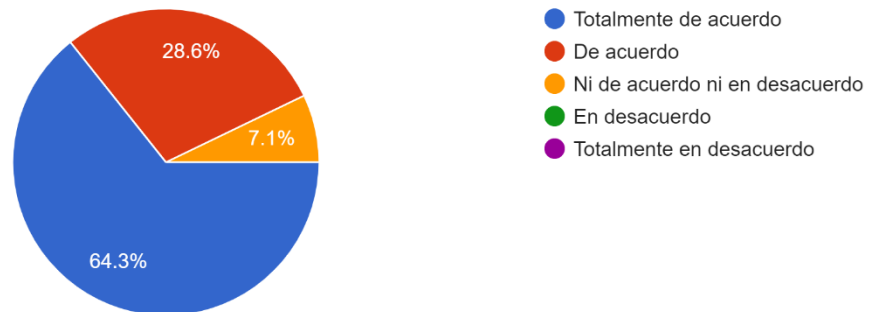


Figura 105.

Gráfico circular de la pregunta ¿Considera usted que este enfoque de implementación de capacitación de personal nuevo debe ser usado en otras áreas de la institución?

¿Considera usted que este enfoque de implementación de capacitación de personal nuevo debe ser usado en otras áreas de la institución?

14 respuestas



De 14 trabajadores evaluados para la interrogante “¿Considera usted que este enfoque de implementación de capacitación de personal nuevo debe ser usado en otras áreas de la institución?” se pudo apreciar que en la Oficina de Fiscalización el 92.9% indicó encontrarse totalmente de acuerdo y de acuerdo, mientras que el 7.1% no estuvo ni en acuerdo ni en desacuerdo. Por lo que se puede afirmar que el sistema podría extenderse a otras áreas.



CAPÍTULO IV

Resultados



4. Resultados

Comprobación de la Prospectiva

Para el cumplimiento del primer objetivo, esto es, la elección del Sistema Gestor del Aprendizaje (SGA) se hizo un análisis comparativo de tres SGA, un análisis técnico y uno funcional del sistema. En el análisis técnico se evaluó el entorno en el cual se ejecuta cada plataforma (Sistema Operativo, Servidor Web y Base de datos) y se concluyó que Chamilo era más escalable en cuanto a que puede ejecutarse con tecnologías más recientes. Por otro lado, en el análisis funcional se pudo apreciar que el Moodle cuenta con características más adecuadas al propósito de esta investigación (autoevaluación y calendarización del progreso del trabajo) por lo que se optó por este último. Este objetivo puede ayudar en la toma de decisiones en una investigación que pretenda discernir entre escalabilidad y funcionalidad. Sin embargo, se sugeriría un análisis funcional para evaluar el desempeño de ambos softwares.

Para el cumplimiento del segundo objetivo, se realizaron entrevistas al personal del área de fiscalización, en función de las tres dimensiones del proceso de Onboarding (Haueter et al., 2003): socialización organizacional, socialización grupal y socialización de tareas. Posteriormente, se elaboró material audiovisual (flyers y videos) siguiendo el enfoque de aprendizaje conocido como microlearning ya que como explica Díaz Redondo et al. (2021), este es conveniente para suplementar la adquisición de habilidades que son fortalecidas a través de la repetición y la práctica. El material fue elaborado con asistencia del personal del área. Este objetivo puede ser útil para la elaboración del MAPRO (Manual de Procedimientos) ya que la institución no cuenta con uno y de referencia para guiar el proceso de Onboarding en gestiones futuras. Por último, es recomendable una comparación de enfoques de enseñanza para determinar al de mejor desempeño.

Para el cumplimiento del tercer objetivo se siguió la documentación de la fuente oficial de la plataforma Moodle bajo la siguiente dirección https://docs.moodle.org/401/en/Windows_installation. La configuración del servidor web y base de datos tomó lugar en el hosting de la plataforma Hostgator así como también el dominio. La elección de esta última se debe a que ofrece precios de dominio y hosting económicos.



Posteriormente, el material educativo del anterior objetivo fue cargado; si el material era vídeo se utilizó el servicio de hosting de YouTube para su alojamiento referenciándose el recurso (video) dentro de la plataforma, el motivo de esta operación es que la plataforma (Moodle) no soporta vídeos cuyo tamaño sea superior a 500 MB. Los archivos de tipo glosario o vocabulario fueron subidos en su equivalente dentro de la plataforma y, por último, los flyers o infografías, se subieron en formato de imagen. Para finalizar, existen otras alternativas de despliegue mencionadas en la documentación de la plataforma, que supone un estudio posterior para determinar la más eficiente.

Para el cumplimiento del cuarto objetivo se elaboró una encuesta destinada a evaluar el material educativo y el sistema de gestión del aprendizaje. La evaluación del material educativo se realizó en función de los criterios del micro contenido establecidos por Leene (2006) y Linder (2006) que son formato, enfoque, autonomía y simple acceso. Mientras que la evaluación del sistema gestor del aprendizaje con los criterios siguientes: apreciación de los usuarios, percepción de utilidad y capacidad de extensión. Para cada criterio se elaboró un conjunto de preguntas incluidas en la encuesta, dando un total de 11 que fueron proporcionadas a 14 empleados de la oficina de fiscalización del municipio de wanchaq. Los resultados de evaluación del material educativo indicaron que el material cumple con los criterios de formato con un 90.5%, enfoque con un 92.9%, autonomía con un 57.2%, estructura con un 85.7% y simple acceso con un 92.8%. Mientras que para los criterios de evaluación del sistema gestor del aprendizaje se tuvo que: el 92.9% tiene una apreciación de la plataforma valiosa, el 92.85% tiene una percepción de que la plataforma es útil y, por último, el 92.9% considera que la plataforma debería extenderse a otras áreas, por lo que efectivamente, esta propuesta puede asistir al proceso de onboarding. Para finalizar, que queda pendiente una posterior investigación para determinar el grado de mejora que implica el uso de este sistema.



4.1. Cumplimiento de Objetivos

- Se logró determinar el sistema gestor del aprendizaje adecuado para el proceso de Onboarding utilizándose un proceso de revisión bibliográfica, tomando como referencia los artículos de Alva et al. (2021) y Cavus & Zabadi (2014) optándose por la plataforma Moodle.
- Se logró desarrollar el contenido del sistema gestor del aprendizaje para asistir al proceso de Onboarding dentro de la oficina de fiscalización utilizándose los criterios del micro aprendizaje definidos por Hug et al. (2006), Allela et al. (2019) y Díaz Redondo et al. (2021) obteniéndose un conjunto de flyers o infografías, vídeos, un glosario y cuestionarios.
- Se logró implementar y desplegar el sistema gestor del aprendizaje para el proceso de Onboarding dentro de la oficina de fiscalización, utilizándose el servicio de web hosting y el dominio de la plataforma Hostgator.
- Se evaluó al sistema gestor del aprendizaje para asistir al proceso de Onboarding lográndose cumplir cada uno de los criterios establecidos tanto para el material como para la plataforma.

4.2. Contribuciones (impacto)

El presente proyecto permite estandarizar las actividades de inducción a través de un conjunto de recursos audiovisuales cuyo diseño fue realizado metódicamente a los que se puede acceder de forma asíncrona y en un lugar centralizado. Con este proyecto el nuevo empleado podrá conocer su área de trabajo, la estructura de su centro de labor, sus objetivos, la forma en la que su área se interrelaciona con otras áreas y conocer la importancia de su rol, así como los valores que se cultivan en su centro de trabajo, las políticas y reglas de su área, y el argot o vocabulario que debe manejar para desenvolverse adecuadamente. La plataforma además explica cómo se realizan sus actividades, la prioridad de las mismas, permite conocer a sus compañeros de equipo a un nivel más técnico, es decir, sus responsabilidades, y sus obligaciones, también le ayuda a conocer las herramientas con las que cuenta y a quién debe consultar en caso de dudas. Con toda esta información el nuevo empleado puede adaptarse de mejor manera a su puesto laboral.



Glosario

- TI: Tecnologías de Información
- LMS (Siglas en Ingles): Sistema de Gestión de Aprendizaje
- Micro-learning: Micro aprendizaje
- TDR: Términos de Referencia
- OPP: Sistema de Planeamiento Presupuestal
- SIGA: Sistema de Requeimiento
- SIGO: Sistema de Tramite Documentario
- SR: Sistema de Rentas
- ROF: Reglamento de Organización y funciones
- CAS: Contrato Administrativo de Servicios
- RH: Recibo por honorarios



Conclusiones

- Para determinar el sistema gestor de aprendizaje adecuado para el proceso de Onboarding, se utilizó un proceso de revisión bibliográfica, donde se obtuvo un análisis técnico (Sistema Operativo, Servidor Web y Base de datos) y funcional de Sistema (características del sistema) LMS, optándose así por la plataforma Moodle.
- Para el desarrollo del contenido del sistema gestor de aprendizaje para asistir al proceso de Onboarding en de la oficina de fiscalización, se realizó entrevistas y se trabajó en conjunto con el personal del área de fiscalización; cumpliendo así con las tres dimensiones del proceso de Onboarding: socialización organizacional, socialización grupal y socialización de tareas; utilizándose los criterios del micro aprendizaje: formato, enfoque, estructura, autonomía y acceso simple, obteniéndose así un conjunto de flyers o infografías, vídeos, un glosario y cuestionarios.
- Para la implementación y despliegue del sistema gestor de aprendizaje para el proceso de Onboarding dentro de la oficina de fiscalización, se utilizó el servicio web de hosting y el dominio de la plataforma Hostgator; donde se instaló y configuro la plataforma Moodle con dirección URL <https://fiscwanchaq.com/>. A sí mismo, se cargó todo el material dentro de la plataforma, creándose tres módulos en concordancia a las tres dimensiones.
- Se realizó una evaluación del sistema gestor de aprendizaje para asistir al proceso de Onboarding y el material educativo, a todo el personal del área de fiscalización, lográndose cumplir con cada uno de los criterios establecidos tanto para el material, como para la plataforma.



Recomendaciones

- Se recomienda realizar un análisis técnico de los sistemas Moodle y Chamilo para evaluar el desempeño de ambos softwares.
- Se recomienda realizar una comparación de enfoques de enseñanza para determinar el mejor desempeño, y trabajar de la mano con el área de recursos humanos (RRHH) para integración y adaptación del nuevo personal a su puesto de trabajo.
- Se recomienda diseñar un material educativo didáctico, conciso y claro de las tareas y funciones que realiza la organización y el área trabajar; para facilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje del nuevo trabajador.
- Se recomienda actualizar Moodle en cada extensión y versión propia de este, y contar con sistemas de actualización automática para la actualización de las últimas versiones de Moodle.
- Se recomienda realizar copias de seguridad completa de nuestro sitio web, base de datos y los archivos antes de hacer cualquier actualización. Esto te permitirá restaurar el sitio en caso de que algo salga mal durante la actualización.



Referencias

- Adkins, C. L. (1995). Previous Work Experience and Organizational Socialization: A Longitudinal Examination. *The Academy of Management Journal*, 38(3), 839-862.
<https://doi.org/10.2307/256748>
- Al-Busaidi, K., & Al-Shihi, H. (2010). Instructors' Acceptance of Learning Management Systems: A Theoretical Framework. *Communications of the IBIMA*, 1-10.
<https://doi.org/10.5171/2010.862128>
- Alias, N. A., & Zainuddin, A. M. (2005). Innovation for Better Teaching and Learning: Adopting the Learning Management System. *Malaysian Online Journal of Instructional Technology*, 2(2), 27-40.
- Allela, M., Ogame, B., Junaid, M., & Prince, B. (2019). *Evaluating the Effectiveness of a Multi-Modal Approach to the Design and Integration of Microlearning Resources in In-Service Teacher Training*. <http://hdl.handle.net/11599/3272>
- Allen, T., Eby, L., & Lentz, E. (2006). Mentorship behaviors and mentorship quality associated with formal mentoring programs: Closing the gap between research and practice. *The Journal of applied psychology*. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.3.567>
- Alva, A., Flores Medina, F., Obispo Mego, H., Lee Huamani, E., & Roman-Gonzales, A. (2021). Comparison of Learning Management System Platforms For Choosing A Suitable Platform For Users In Research Administration. *International Journal of Engineering Trends and Technology - IJETT*, 69(1), 81-84.



- Aulaplaneta. (2016, abril 8). *Howard Gardner: Su visión educativa en diez puntos*.
<https://www.aulaplaneta.com/2016/04/08/recursos-tic/howard-gardner-su-vision-educativa-en-diez-puntos>
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social-cognitive view*. Prentice-Hall.
- Bauer, T. N., Bodner, T., Erdogan, B., Truxillo, D. M., & Tucker, J. S. (2006). *The role of time in socialization: A meta-analysis*. Symposium conducted at the Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Dallas, TX.
- Bauer, T. N., Bodner, T., Erdogan, B., Truxillo, D. M., & Tucker, J. S. (2007). Newcomer adjustment during organizational socialization: A meta-analytic review of antecedents, outcomes and methods. *Journal of Applied Psychology*, 92, 707-721.
- Bauer, T. N., & Erdogan, B. (2011). Organizational socialization: The effective onboarding of new employees. En S. Zedeck (Ed.), *APA handbook of industrial and organizational psychology, Vol 3: Maintaining, expanding, and contracting the organization*. (pp. 51-64). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/12171-002>
- Bauer, T. N., Morrison, E. W., & Callister, R. R. (1998). *Organizational socialization: A review and directions for future research* (G. R. Ferris, Ed.; Vol. 16, pp. 149-214). JAI Press.
- Biggs, J. B. (2010). *Calidad del aprendizaje universitario*. Narcea.
- Bradt, G. B., & Vonnegut, M. (2009). *Onboarding: How to get your new employees up to speed in half the time*. Wiley.
- Bustamante Sequeiros, K. A. (2018). *Inducción de personal en el Consorcio Orión Supermercados Cusco – 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco].
<http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/2522>



- Cable, D. M., & Parsons, C. K. (2001). Socialization tactics and person–organization fit. *Personnel Psychology*, 54(1), 1-23. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2001.tb00083.x>
- Caldwell, D. F., Chatman, J. A., & O'Reilly, C. A. (1990). Building organizational commitment: A multifirm study. *Journal of Occupational Psychology*, 63(3), 245-261. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00525.x>
- Carr, J. C., Pearson, A. W., West, M. J., & Boyar, S. L. (2006). Prior occupational experience, anticipatory socialization, and employee retention. *Journal of Management*, 32, 343-359.
- Cavus, N., & Zabadi, T. (2014). A Comparison of Open Source Learning Management Systems. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 143, 521-526. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.430>
- Chan, D., & Schmitt, N. (2000). Interindividual differences in intraindividual changes in proactivity during organizational entry: A latent growth modeling approach to understanding newcomer adaptation. *Journal of Applied Psychology*, 85, 190-210.
- Chao, G., O'Leary-Kelly, A., Wolf, S., Klein, H., & Gardner, P. (1994). Organizational Socialization: Its Content and Consequences. *Journal of Applied Psychology*, 79, 730-743. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.5.730>
- Chappell, M. (2018, septiembre 26). *Instructional Design Using The ADDIE Model*. ELearning Industry. <https://elearningindustry.com/addie-model-instructional-design-using>
- Chatman, J. A. (1991). Matching people and organizations: Selection and socialization in public accounting firms. *Administrative Science Quarterly*, 36, 459-484.
- Cieza Guevara, F. M. (2019). *PLATAFORMA VIRTUAL CHAMILO. Creación y evolución, características principales, entorno de trabajo, seguridad, conceptualización, elementos,*



enfoques pedagógicos, aplicación [Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/6927>

Díaz Redondo, R. P., Caeiro Rodríguez, M., López Escobar, J. J., & Fernández Vilas, A. (2021). Integrating micro-learning content in traditional e-learning platforms. *Multimedia Tools and Applications*, 80(2), 3121-3151. <https://doi.org/10.1007/s11042-020-09523-z>

Dolasinski, M. J., & Reynolds, J. (2020). Microlearning: A New Learning Model. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 44(3), 551-561. <https://doi.org/10.1177/1096348020901579>

Engeström, Y. (2001). Expansive Learning at Work: Toward an activity theoretical reconceptualization. *Journal of Education and Work*, 14(1), 133-156. <https://doi.org/10.1080/13639080020028747>

Feldman, D. C. (1981). The Multiple Socialization of Organization Members. *The Academy of Management Review*, 6(2), 309-318. <https://doi.org/10.2307/257888>

Fey, W. F. (1955). Acceptance by others and its relation to acceptance of self and others: A re-evaluation. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 50, 274-276.

Fisher, A. (2005, marzo 7). *Starting a new job? Don't blow it* [News]. CNN Money. https://money.cnn.com/magazines/fortune/fortune_archive/2005/03/07/8253411/index.htm

Fisher, C. D. (1986). Organizational socialization: An integrative review. En K. M. Rowland & G. R. Ferris (Eds.), *Research in personnel and human resources management* (Vol. 4, pp. 101-145). JAI Press.



- Gajda, J. (2019). Professional Adaptation of New Employees to the Organization. *System Safety: Human - Technical Facility - Environment*, 1, 929-938. <https://doi.org/10.2478/czoto-2019-0118>
- Gruman, J. A., Saks, A. M., & Zweig, D. L. (2006). Organizational socialization tactics and newcomer proactive behaviors: An integrative study. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 90-104.
- Haueter, J. A., Macan, T. H., Winter, J., & Macan, T. H. (2003). Measurement of newcomer socialization: Construct validation of a multidimensional scale. *Journal of Vocational Behavior*, 20-39.
- Hug, T., Lindner, M., & Bruck, P. A. (2006). Microlearning: Emerging Concepts, Practices and Technologies after e-Learning. *Undefined*.
<https://www.semanticscholar.org/paper/Microlearning%3A-Emerging-Concepts%2C-Practices-and-Hug-Lindner/a7d19320a0f41615e707340c18897e01367ae2c2>
- Jones, G. R. (1986). Socialization tactics, self-efficacy, and newcomers' adjustments to organizations. *Academy of Management Journal*, 29, 262-279.
- Kammeyer-Mueller, J. D., & Wanberg, C. R. (2003). Unwrapping the organizational entry process: Disentangling multiple antecedents and their pathways to adjustment. *Journal of Applied Psychology*, 88, 779-794.
- Kassymtayeva, Z. (2020). *The effect of LMS on the overall new hire onboarding experience* [Bachelor's theses]. JAMK University of Applied Sciences.
- Khan, R. A., & Qudrat-Ullah, H. (2021). *Adoption of LMS in higher educational institutions of the Middle East* (1.^a ed.). Springer Cham.



- Kim, T.-Y., Cable, D. M., & Kim, S.-P. (2005). Socialization Tactics, Employee Proactivity, and Person-Organization Fit. *Journal of Applied Psychology*, 90(2), 232-241.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.2.232>
- Klein, H., & Weaver, N. A. (2000). The effectiveness of an organizational-level orientation training program in the socialization of new hires. *Personnel Psychology*, 53, 47-66.
- Kumar, N., & Pandey, D. S. (2017). *New employee onboarding process in an organization*. 5(1), 9.
- Leene. (2006). Microcontent is everywhere. Micromedia and e-learning 2.0: Gaining the big picture. *Proceedings of microlearning conference*.
<http://www.sivas.com/microcontent/articles/ML2006/MicroContent.pdf>
- Linder. (2006). Use these tools, your mind will follow learning in immersive micromedia and microknowledge environments. *Research proceedings of the 13th association for learning technology*.
https://wenku.baidu.com/view/eae82a2284ac850ad024229.html?re=view&_wkts_=1671586048234
- Louis, M. R. (1980). Surprise and sense making: What newcomers experience in entering unfamiliar organizational settings. *Administrative Science Quarterly*, 25, 226-251.
- Mahdizadeh, H., Biemans, H., & Mulder, M. (2008). Determining factors of the use of e-learning environments by university teachers. *Computers & Education*, 51(1), 142-154.
<https://doi.org/10.1016/j.compedu.2007.04.004>
- Major, D. A., Kozlowski, S. W. J., Chao, G. T., & Gardner, P. D. (1995). A longitudinal investigation of newcomer expectations, early socialization outcomes, and the moderating effects of role development factors. *Journal of Applied Psychology*, 80, 418-431.



- Morrison, E. W. (1993). Longitudinal study of the effects of information seeking on newcomer socialization. *Journal of Applied Psychology*, 78(2), 173-183.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.2.173>
- Ostroff, C., & Kozlowski, S. W. J. (1992). Organizational Socialization as a Learning Process: The Role of Information Acquisition. *Personnel Psychology*, 45(4), 849-874.
<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1992.tb00971.x>
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5.^a ed.). Free Press.
- Rynes, S. (1991). Recruitment, Job Choice, and Post-Hire Consequences: A Call For New Research Directions. *CAHRS Working Paper Series*, 2.
- Saks, A. M., & Ashforth, B. E. (1996). Organizational socialization: Making sense of past and present as a prologue for the future. *Journal of Vocational Behavior*, 51, 234-279.
- Saks, A. M., Uggerslev, K. L., & Fassina, N. E. (2007). Socialization tactics and newcomer adjustment: A meta-analytic review and test of a model. *Journal of Vocational Behavior*, 70(3), 413-446. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2006.12.004>
- Santivañez Bernardo, S. V. (2019). *Aplicación de la plataforma virtual LMS para mejorar el programa de capacitación laboral en el Colegio Particular Andino – Huancayo 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú].
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5450>
- Sharma, M., & Srivastav, G. (2020). Study and Review of Learning Management System Software. En *Innovations in Computer Science and Engineering: Proceedings of 7th ICICSE* (pp. 373-383). Springer. https://doi.org/10.1007/978-981-15-2043-3_42



- Soler, M. G., Cárdenas, F. A., & Hernández-Pina, F. (2018). Enfoques de enseñanza y enfoques de aprendizaje: Perspectivas teóricas promisorias para el desarrollo de investigaciones en educación en ciencias. *Ciência & Educação (Bauru)*, 24, 993-1012.
<https://doi.org/10.1590/1516-731320180040012>
- Taormina, R. J. (1994). The organizational socialization inventory. *International Journal of Selection and Assessment*, 2, 133-145.
- Vallejo Calle, O. (2011). Adaptación laboral: Factor clave para el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. *CULTURA EDUCACIÓN Y SOCIEDAD*, 2(1).
<https://revistascientificas.cuc.edu.co/culturaeducacionysociedad/article/view/946>
- Van Maanen, J., & Schein, E. H. (1979). Toward a theory of organizational socialization. *Research in Organizational Behavior*, 1, 209-264.
- Widiyatmoko, A. (2021). The effectiveness of google classroom as a tool to support online science learning: A literature review. *Journal of Physics: Conference Series*, 1918(5), 052069.
<https://doi.org/10.1088/1742-6596/1918/5/052069>



Anexos

Anexo 1: Entrevista al personal encargado de RR.HH. de contrataciones

1. ¿Cuál es su apreciación respecto al problema de la adaptación del nuevo personal en el Municipio?
2. ¿Cómo repercute el ingreso de nuevo personal en el Municipio?
3. ¿Cuál es su postura respecto a la forma en la que el nuevo personal debe adaptarse?
4. ¿Cree Ud. que se hace una selección de personal adecuada?
5. ¿Cree Ud. que hay nuevo personal que se retira por no poder adaptarse a la forma de trabajo del Municipio?
6. ¿Cómo es la forma en la que se realiza el proceso de inducción del nuevo personal?
 - a. Qué se hace
 - b. Cómo se hace
 - c. En cuánto tiempo se hace
 - d. Cómo se miden los resultados
7. ¿Cómo gestionan el proceso de inducción, cuentan con algún software que les ayude?



Anexo 2: Entrevista a personal del Municipio

1. ¿Cómo fue su experiencia la primera vez que entró a trabajar al municipio?
2. ¿Le costó familiarizarse con sus actividades?
3. ¿Sintió estrés de no poder cumplir las metas que sus superiores le ordenaban?
4. ¿Tuvo una tutela constante respecto a lo que debía hacer? o se las ingenió por su cuenta para aprender
5. ¿Ud. piensa que en el tiempo que le demoró en aprender sus nuevas actividades hubo un retraso en la productividad laboral por su causa?
6. ¿Tuvo miedo a ser despedido cuando empezó a trabajar en el Municipio?
7. ¿Tuvo miedo de fallar en sus actividades y ser sancionado?
8. ¿Ud. recuerda haber pensado en renunciar al no poder adaptarse en el Municipio como empleado nuevo?
9. ¿Para Ud. el tiempo que le dedican sus superiores a explicarle sus funciones es suficiente o necesita retroalimentación?
10. ¿Ud. se sintió juzgado y/o evaluado por ser empleado nuevo?
11. ¿A Ud. le brindaron material para que se eduque respecto a sus nuevas actividades?
12. ¿Hicieron un seguimiento de su aprendizaje constante y evaluar en qué partes tienen dificultades?
 - a. Si fue así, cuánto tiempo duró el seguimiento
13. ¿Cómo fue el proceso de inducción que realizaron con Ud?
14. ¿Utilizó alguna plataforma digital en su inducción que le proporcionara material, retroalimentación, etc?



Anexo 3: Cuadro de sanciones y Escala de Multas

Tabla 8.

Cuadro de sanciones y Escalas de Multas

ANEXO N° 01 - Cuadro de Sanciones y Escala de Multas aplicables dentro de la jurisdicción de la Municipalidad Distrital de Wanchaq.				
CÓDIGO	INFRACCIÓN	GRAVEDAD DE INFRACCIÓN	MULTA % UIT	MEDIDA COMPLEMENTARIA
URBANISMO (01)				
HABILITACIÓN Y SUBDIVISIÓN DE TIERRAS (100)				
01-0101	Ejecutar obras de habilitación urbana, de subdivisión o de independización sin contar con la autorización municipal.	MG	100	Paralización y/o Demolición
01-0102	Invasión de las áreas reservadas (para parques zonales, derechos de vía, intercambios viales, aportes reglamentarios, áreas de tratamiento vial y equipamiento distritales).	MG	10% del Valor de la obra	Demolición
01-0103	Efectuar obras de construcción en terrenos que no cuentan con la habilitación urbana o se encuentran en proceso de obtención de la misma.	MG	10% del Valor de la obra	Demolición
01-0104	Modificar la habilitación urbana o la subdivisión o la independización aprobada por la municipalidad, sin contar con la autorización correspondiente.	G	100	Paralización y/o Demolición
01-0105	Dañar y/o utilizar indebidamente el mobiliario urbano.	L	10 por mobiliario	Reposición
EDIFICACIONES Y LICENCIAS (200)				
01-0201	Ejecutar obras de edificación (Edificación nueva, ampliación, remodelación, refacción, acondicionamiento, puesta en valor histórico monumental, cerco) sin contar con la Licencia de Edificación correspondiente.	MG	10% del valor de la obra	Paralización y/o Demolición
01-0202	Ejecutar obras de demolición si contar con la respectiva Licencia de Edificación.	G	50	Paralización
01-0203	Ocupar o construir en áreas de retiro municipal.	MG	100 por cada nivel	Demolición y/o Retiro
01-0204	Ocupar o construir en jardines comunales o áreas de uso público.	MG	100 por cada nivel	Demolición y/o Retiro
01-0205	Exceder la altura de edificación establecida por el Plan de Desarrollo Urbano.	MG	10% del valor de la obra	Demolición
01-0206	Por depositar materiales de construcción y/o desmonte en áreas verdes, calzada y vereda.	G	50	Retiro y/o Retención
01-0207	No permitir el tránsito peatonal y vehicular, no mantener los espacios libres, exponer a los transeúntes a peligros derivados de las acciones propias de las obras, en el frente de la construcción.	G	50	
01-0208	Apertura de vanos en muros de colindancia, afectando la privacidad a los inmuebles colindantes.	MG	10% de UIT por vano	Ejecución
01-0209	No cumplir con el cerramiento en límites de azotea de acuerdo a reglamento (H=1.80m)	G	50	Ejecución
01-0210	Ocupar la vía pública con cerco perimetral sin contar con la Autorización Municipal (Temporal).	G	50	Retiro
01-0211	Iniciar obra (movimiento de tierras, zanjas u otros) sin haber obtenido la Licencia de Edificación correspondiente.	G	50	Paralización
01-0212	Ocupar o construir en áreas comunes que cuenten con reglamento interno.	MG	100	Retiro y/o Demolición
01-0213	No proteger ductos o pozo de luz que impidan el registro visual y garanticen la privacidad hasta el segundo nivel.	L	25	Ejecución
01-0214	Efectuar construcción de cercos o verjas ornamentales sin Licencia Municipal respectiva.	L	25	Retiro y/o Demolición



01-0215	Instalar medidores de electricidad en áreas públicas.	G	50	Retiro y/o Demolición
01-0216	Apertura de puertas y ventanas sin autorización.	G	20	Reposición
01-0217	Derivar caída de aguas pluviales de la cubierta hacia la propiedad vecina.	G	50	Modificación
01-0218	Techar con calamina metálica o similar.	G	50	Modificación
01-0219	Izar o mantener postes sin plomada.	G	50	Retiro
01-0220	Mantener cableado aéreo sin uso.	MG	100 por cuadra	Retiro
01-0221	No mantener las fachadas en buen estado de conservación.	L	10	Ejecución
01-0222	Revestir fachadas con material cerámico total o parcialmente (mayólica).	G	50	Modificación
01-0223	No tarrajear y/o pintar los muros hacia inmuebles colindantes.	L	10	Ejecución
01-0224	Construir ductos o chimeneas exteriores.	L	25	Retiro y/o Demolición
01-0225	No contar con Inspector de obra encargado de la supervisión técnica de la ejecución de edificación.	MG	100	
01-0226	No contar con la póliza CAR vigente durante la ejecución de la obra.	MG	100	
01-0227	No presentar los planos autenticados en la obra y/o no exhibir la resolución de Licencia de Edificación y/o Demolición o el Anexo H del Formulario Único de Edificación, debidamente llenado y sellado en un lugar visible (normal automática o temporal).	L	25	
01-0228	No cumplir con el cronograma de obra, establecido en el anexo H de la Ley N° 29090.	G	50	
01-0229	No cumplir comunicar el inicio de obra.	MG	100	
01-0230	Construir edificaciones en la faja marginal de ríos transgrediendo los parámetros establecidos en el Reglamento para delimitación y mantenimiento de Fajas Marginales.	MG	10% valor de la obra	Demolición
01-0231	Ejecutar obras de edificación modificando el proyecto aprobado, sin contar con la aprobación correspondiente.	MG	10% del valor de la obra	Paralización y/o Demolición y/o Modificación
01-0232	Infringir normas técnicas establecidas en el Reglamento Nacional de Edificaciones, Plan de Desarrollo Urbano, Plan Maestro del Centro Histórico y/o el Plan Urbano Distrital.	MG	100	Demolición y/o Modificación y/o Retiro
01-0233	Destinar aguas pluviales a veredas o vías de uso público con una altura mayor a 0.50 metros lineales.	G	50	Modificación y/o Ejecución
01-0234	No cumplir con el pintado de fachadas de acuerdo al Plan Maestro del Centro Histórico.	L	10	Modificación y/o Ejecución
TERRENOS SIN CONSTRUIR Y OBRAS DE EDIFICACIÓN (300)				
01-0301	Incumplir con el cercado en el límite de propiedad (H=2.20m) para el primer piso.	G	50	Ejecución
01-0302	Deteriorar áreas verdes, parques y/o veredas por efectos de la construcción.	G	50	Reposición
AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN DE OBRAS EN ÁREAS DE USO PÚBLICO (400)				
01-0401	Deteriorar calzadas, pavimentos por efectos de la construcción.	G	50	Reposición
01-0402	Señalizar deficientemente la obra y/o rutas alternas o no cumplir con los dispositivos de seguridad adecuados.	MG	100	Ejecución
01-0403	Disponer, usar u ocupar sin autorización, bienes inmuebles de propiedad del Estado.	L	12	Retiro o Demolición
01-0404	Construir hitos, rompe muelles u otros obstáculos en la calzadas, modificar veredas y/o áreas verdes.	G	50	Demolición y/o Retiro y/o Reposición
01-0405	Instalar infraestructura de telecomunicaciones sin contar con la autorización de la entidad competente.	G	100	Retiro



01-0406	No mantener en buen estado de conservación la infraestructura de telecomunicaciones.	G	50	Retiro
PLAYAS DE ESTACIONAMIENTO (500)				
01-0501	Alterar, eliminar o usar indebidamente la zona especial para el parqueo exclusivo de bicicletas.	G	50	
01-0502	No conservar por lo menos un estacionamiento para el parqueo de los vehículos de las personas con discapacidad.	L	25	
01-0503	Dar a la playa de estacionamiento un uso distinto a lo autorizado.	G	50	Reposición / Retiro o Demolición
OTRAS INFRACCIONES (600)				
01-0601	Auto asignación de numeración municipal.	G	50	
01-0602	En caso de comprobar fraude o falsedad en la declaración, información o en la documentación presentada por el administrado.	MG	100	
ORNATO (02)				
ELEMENTOS DE PUBLICIDAD EXTERIOR EN GENERAL (100)				
02-0101	Instalar elementos de publicidad fija y permanente sin autorización.	MG	5 por m ²	Retiro
02-0102	Instalar elemento de publicidad distinto al autorizado.	MG	5 por m ²	Retiro
02-0103	No mantener los elementos de publicidad exterior en buen estado de presentación, funcionamiento y seguridad.	G	10	Retiro
02-0104	Instalar carteles fuera de las carteleras municipales.	G	50	Retiro
02-0105	Realizar pintas publicitarias en las paredes excediendo el 20% de los predios sin autorización municipal.	G	50	Ejecución
02-0106	Instalar marquesinas sin autorización municipal.	G	50	Retiro
02-0107	Instalación de anuncios publicitarios en cubierta y/o azotea	MG	100	Retiro y/o Demolición
02-0108	Instalación de anuncios publicitarios en muros laterales ocupando los aires de colindantes.	MG	100	Retiro y/o Demolición
02-0109	Instalación de anuncios publicitarios en bandera ocupando los aires de la vía pública.	MG	100	Retiro y/o Demolición
02-0110	Instalar y/o mantener estructuras auto soportantes o armazones con estructuras para paneles de publicidad en cubiertas, azoteas, vías, y/o jardines comunales que alteren el ornato urbano.	MG	100	Retiro y/o Demolición
SÍMBOLOS PATRIOS O LOCALES (200)				
02-0201	No izar la Bandera Nacional o del Tawantinsuyo, o colocarla en forma indebida en las fechas y oportunidades señaladas por la Autoridad correspondiente.	L	10	
02-0202	Encontrarse los símbolos patrios o del Tawantinsuyo en mal estado, deterioradas o antihigiénicos.	L	10	
SEGURIDAD (03)				
ESTABLECIMIENTOS E INMUEBLES EN GENERAL (100)				
03-0101	No contar el establecimiento con el Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones.	MG	100-200	Clausura definitiva



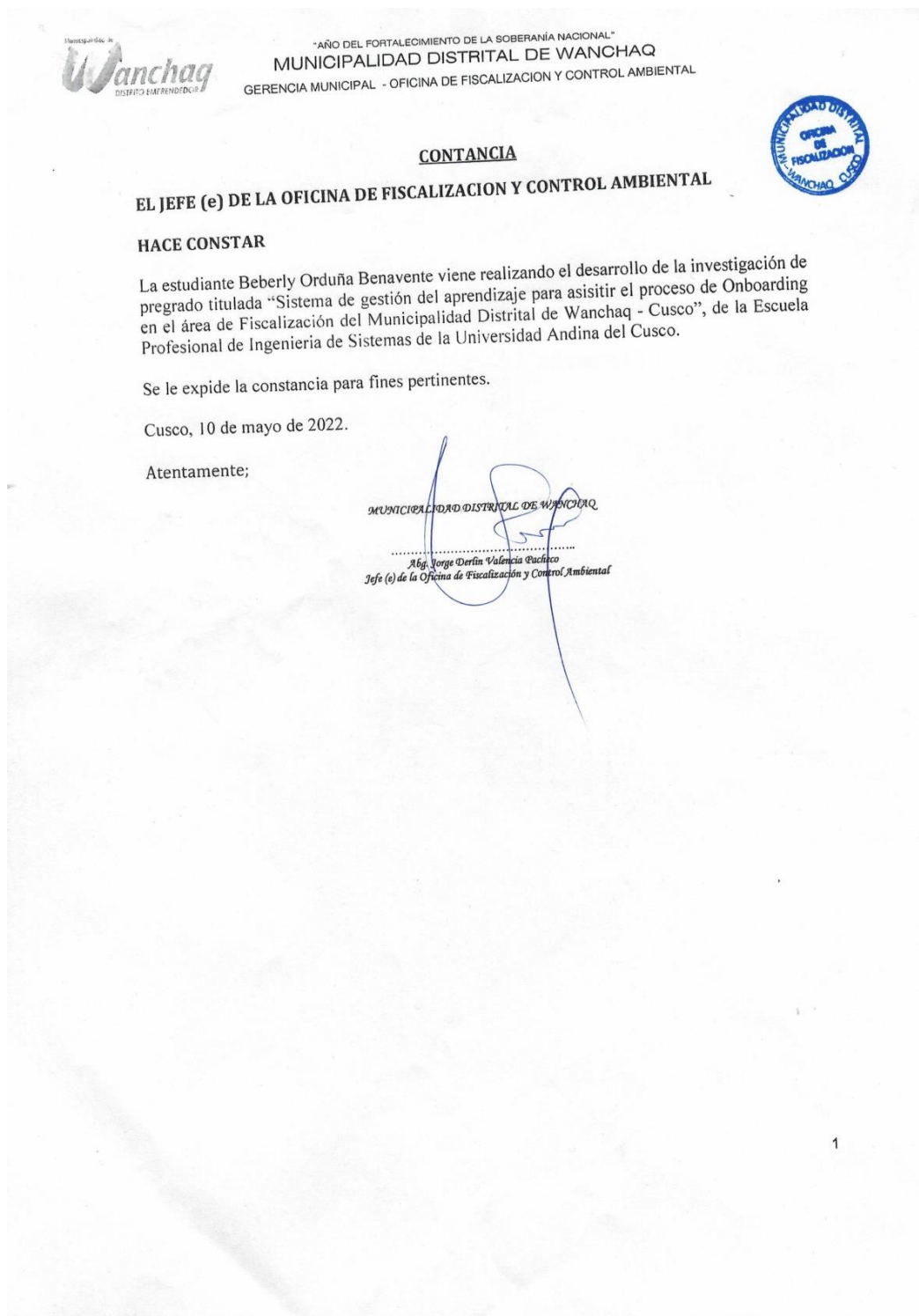
03-0102	Mantener abierto al público el establecimiento cuando se estén ejecutando trabajos de refacción, reparación, y/o adecuación y que estos procesos atenten contra la seguridad de los usuarios.	G	50	Clausura transitoria
03-0103	No mantener las condiciones de seguridad con la que se obtuvo el Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones.	MG	Por riesgo: Bajo=25 Medio=50 Alta=100 MuyAlto=200	Clausura Definitiva
03-0104	Mantener infraestructura que atente contra la seguridad pública.	MG	100	Desalojo forzoso y/o Retiro y/o Demolición
03-0105	Exceder el aforo autorizado por la municipalidad	MG	200	
COMERCIALIZACIÓN (04)				
LICENCIA DE APERTURA DE ESTABLECIMIENTO (100)				
04-0102	Aperturar el establecimiento comercial sin contar con la Licencia de Funcionamiento.	G	20	Clausura definitiva
04-0103	Aperturar el establecimiento comercial sin contar con la Licencia de Funcionamiento donde se expendan bebidas alcohólicas en sus diferentes grados.	MG	100-200	Clausura definitiva
04-0104	Aperturar el establecimiento comercial sin contar con la Licencia de Funcionamiento en actividades como: discotecas, bar-discoteca, pubs, nighth club, bar-nighth club, karaokes, karaoke-discoteca, bar-karaoke, centros de espectáculos y/o diversiones así como actividades similares.	MG	500	Clausura definitiva
04-0105	Funcionar excediéndose del horario autorizado por la municipalidad.	G	50	Clausura transitoria
04-0106	Operar en giros distintos y no autorizados por la Autoridad Municipal.	MG	100	Clausura definitiva
04-0107	No exhibir en un lugar visible la Licencia de Funcionamiento.	L	25	
04-0108	Consignar datos falsos en los formularios, formatos, declaraciones u otros documentos presentados y/o exhibidos ante la Autoridad Municipal.	MG	100	
04-0109	Modificar el área del establecimiento comercial consignada en la Licencia de Funcionamiento.	G	50	
04-0110	Utilizar el área de retiro municipal, vía pública o jardín comunal con fines comerciales.	MG	100	Retención
04-0111	Realizar espectáculos públicos deportivos y no deportivos sin contar con la Autorización Municipal.	MG	200	
04-0112	Vulnerar la medida correctiva de clausura inmediata retirando los carteles y/o tapiado o soldado de puertas y ventanas.	MG		



Anexo 4: Constancia de desarrollo de investigación

Figura 106.

Constancia de desarrollo de investigación





Anexo 5: Cuestionario de Retroalimentación de Material Educativo

Cuestionario de Material Educativo de la Dimensión de Socialización Organizacional

1. Servicios del Área de Fiscalización

- ¿Con qué actividades no trabaja el área de fiscalización?
 - a. Comercio
 - b. Industria
 - c. Espectáculos públicos
 - d. Deporte
- ¿Con qué unidad orgánica trabaja el área de fiscalización?
 - a. Unidad de Comercio
 - b. Oficina de Ejecución Coactiva
 - c. Unidad de Salud
 - d. Todas las anteriores
- ¿Con qué documentos no trabaja el área de fiscalización?
 - a. Resoluciones sancionadoras
 - b. Actas de fiscalización
 - c. Esquelas de oficio
 - d. Ninguna
- ¿Qué funciones realiza el área de fiscalización?
 - a. Campañas de difusión e inducción
 - b. Verificar el cumplimiento de normas
 - c. Intervenciones a establecimientos comerciales
 - d. Todas las anteriores

2. Historia del Área de Fiscalización

- ¿Qué fecha se fundó el área de fiscalización?
 - a. 07 de Julio de 2005
 - b. 27 de Agosto de 2000
 - c. 30 de Enero de 2007
 - d. 20 de Febrero de 2005



- ¿Con qué alcalde se fundó el área de fiscalización?
 - a. Willy Cúzmar
 - b. Fabián Cáceres
 - c. Coco Acurio
 - d. Beberly Orduña
- ¿De quién estuvo a cargo la Oficina de Fiscalización por primera vez?
 - a. Edwin Sotelo
 - b. Fabián Cáceres
 - c. Mauricio Guevara
 - d. Isabel Acurio

3. Estructura del Área de Fiscalización

- ¿Con cuántos arquitectos cuenta el área de fiscalización?
 - a. 3
 - b. 5
 - c. 4
 - d. 2
- ¿Con cuántos fiscalizadores cuenta el área de fiscalización?
 - a. 7
 - b. 8
 - c. 10
 - d. 5
- ¿Con cuántos abogados cuenta el área de fiscalización?
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 4
 - d. 5
- ¿Con cuántos asistentes administrativos cuenta el área de fiscalización?
 - a. 4
 - b. 3
 - c. 1
 - d. 2



4. Operaciones del Área de Fiscalización

- ¿Qué tipos de procedimiento de fiscalización existen?
 - a. Por denuncia
 - b. De oficio
 - c. Por mandato
 - d. Por denuncia, de oficio y por mandato
- ¿Qué tipos de expedientes maneja el área de fiscalización?
 - a. Expediente ordinario
 - b. Expediente inmediato
 - c. Expediente ordinario e inmediato
 - d. Ninguno
- ¿Qué documentos se verifican en un procedimiento de fiscalización de oficio?
 - a. Licencias
 - b. Certificados
 - c. Permisos
 - d. Todos los anteriores
- ¿Quién toma la iniciativa en un Procedimiento de Fiscalización por Denuncia?
 - a. Cualquier ciudadano
 - b. Una autoridad superior
 - c. Un fiscalizador

5. Objetivos y Metas del Área de Fiscalización

¿Qué actividades corresponden al objetivo de promover el desarrollo y crecimiento formal de las actividades del distrito?

- a. Fiscalización en cumplimiento de obligación no tributaria y atención de denuncias por incumplimiento de la norma
- b. Ejecutar medidas correctivas inmediatas
- c. Trámites administrativos
- d. Planificación para realizar la capacitación a los administrados y personal del área
- e. Todas las anteriores



- ¿Con qué tarea no cuenta la actividad de Fiscalización en cumplimiento de obligación no tributaria y atención de denuncias por incumplimiento de la norma
 - a. Emitir actas de fiscalización
 - b. Emitir informe técnico
 - c. Emitir Inicio del Procedimiento Sancionador
 - d. Realizar capacitaciones
- 6. Contribución de Otras Áreas al Área de Fiscalización**
- ¿Con qué áreas trabaja el área de fiscalización?
 - a. Ejecución coactiva
 - b. Desarrollo económico
 - c. Tributación
 - d. Todas las anteriores
- 7. Contribución de Cada Empleado al Área de Fiscalización**
- ¿Quién emite resoluciones?
 - a. Jefe
 - b. Abogado
 - c. Notificador
 - d. Arquitecto
- ¿Quién emite informes técnicos?
 - a. Jefe
 - b. Abogado
 - c. Notificador
 - d. Arquitecto
- ¿Quién deriva la documentación?
 - a. Jefe
 - b. Abogado
 - c. Secretaria
 - d. Arquitecto



8. Forma de Comportamiento del Empleado del Área de Fiscalización

- ¿Cuál es un valor del área de fiscalización?
 - a. Prudencia
 - b. Humildad
 - c. Calma
 - d. Transparencia

9. Políticas y reglas del área de fiscalización

- ¿No es una política del área de fiscalización?
 - a. Ingerir alimentos en horario de trabajo
 - b. Usar chaleco de identificación
 - c. Usar vestimenta formal

10. Estilo de gestión gerencial utilizado en el área de fiscalización

- ¿Qué estilo de gestión tiene el jefe del área de fiscalización?
 - a. Participativo
 - b. Jerárquico
- ¿El jefe debe participar de los operativos del área de fiscalización?
 - a. Si
 - b. No

Cuestionario de Material Educativo de la Dimensión de Socialización Grupal

1. Contribución del grupo de trabajo del empleado a las metas del área de fiscalización.

- ¿Quién emite resoluciones?
 - a. Jefe
 - b. Abogado
 - c. Notificador
 - d. Arquitecto
- ¿Quién emite informes técnicos?
 - a. Jefe
 - b. Abogado



- c. Notificador
- d. Arquitecto
- ¿Quién deriva la documentación?
 - a. Jefe
 - b. Abogado
 - c. Secretaria
 - d. Arquitecto
- ¿Quién da inicio al procedimiento sancionador?
 - a. Jefe
 - b. Fiscalizador
 - c. Secretaria
 - d. Arquitecto

2. Relación de los grupos de trabajo entre sí

- ¿Con qué trabajador el fiscalizador coordina la elaboración del informe técnico?
 - a. Fiscalizador
 - b. Abogado
 - c. Arquitecto
 - d. Jefe

3. Experiencia que cada miembro aporta a su grupo de trabajo.

- ¿Quién registra toda la documentación de la oficina?
 - a. Jefe
 - b. Abogado
 - c. Secretaria
 - d. Arquitecto
- ¿Quién verifica los establecimientos comerciales?
 - a. Jefe
 - b. Abogado
 - c. Fiscalizador
 - d. Arquitecto
- ¿Quién brinda asesoría legal?
 - a. Jefe



- b. Abogado
- c. Secretaria
- d. Arquitecto

4. Contribución de cada miembro al producto de su grupo de trabajo

- ¿Qué debe cumplir el Área de Fiscalización?
 - a. El cobro de aduana
 - b. El procedimiento sancionador
 - c. Que se realicen actividades deportivas
 - d. Ninguna de las anteriores
- ¿Quién se encarga del registro y recepción de documentos?
 - a. Jefe
 - b. Abogado
 - c. Fiscalizador
 - d. Secretaria
- ¿Quién brinda asesoría legal?
 - a. Jefe
 - b. Abogado
 - c. Secretaria
 - d. Arquitecto

5. Descripción de lo que el supervisor espera de su grupo de trabajo

- ¿Qué se debe evitar en el Área de Fiscalización?
 - a. Las nulidades procesales
 - b. El cobro de arrendamiento
 - c. El pago a los trabajadores
 - d. Ninguna de las anteriores
- ¿Qué esperan los supervisores de grupo del procedimiento sancionador?
 - a. Que se resuelva
 - b. Que se archive
 - c. Que se anule
 - d. Que prescriba



Cuestionario de Material Educativo de la Dimensión de Socialización de Tareas

1. Tareas y Responsabilidades de cada Empleado

- ¿Todos deben tener conocimiento de Microsoft Office?
 - a. Si
 - b. No
- ¿A quién se le conoce como asistente técnico?
 - a. Jefe
 - b. Abogado
 - c. Notificador
 - d. Arquitecto
- ¿A quién se le pide tener conocimiento del PDU?
 - a. Jefe
 - b. Abogado
 - c. Notificador
 - d. Arquitecto
- ¿Quién tiene menos competencias técnicas?
 - a. Jefe
 - b. Abogado
 - c. Fiscalizador
 - d. Arquitecto



Anexo 6: Glosario de términos

A

Actividades económicas: Procesos que tienen lugar en la obtención, producción o distribución de un bien o servicio.

Abogado del Área de Fiscalización: Se encarga de la proyección de resoluciones gerenciales de sanción y/o reconsideración y/o medida correctiva y/o archivo y/o ampliación y/o exclusión y/o constancias de causa estado y/o opiniones legales y/o esquelas de respuesta y/o informes sobre denuncias penales y desobediencia a la autoridad en respaldo a la Municipalidad Distrital de Wánchaq.

Asistente técnico del Área de Fiscalización: Arquitecto encargado de la elaboración de Informes Técnicos

Asistente administrativo del Área de Fiscalización: Persona responsable de proporcionar varios tipos de asistencia administrativa se denomina asistente administrativo

Actos de ejecución inmediata: Es todo aquello que se aplica al momento de detectar una infracción administrativa durante la actividad fiscalizadora.

Actuaciones: El conjunto de actos, diligencias, trámites que integran un expediente

Antecedente: Acción, hecho, dicho o circunstancia que permite comprender o valorar hechos posteriores.

Actuaciones de oficio: La que efectúa la propia autoridad, por deber del cargo, sin necesidad de instancia de la parte.

Administrado: Es la persona natural o jurídica en el procedimiento administrativo sobre el que recaen los efectos jurídicos.

Alcalde: Es la autoridad máxima de la Municipalidad que administra la comuna, para satisfacer las necesidades locales y promover el desarrollo y progreso económico, social y cultural del distrito wanchino.



Acta de fiscalización: Es el documento que registra las verificaciones de los hechos constatados objetivamente.

Autoridad instructora del procedimiento sancionador: Oficina de Fiscalización y Control Ambiental.

Acto administrativo: Son las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta.

B

C

Contribuyente general: Es la persona natural o jurídica que genera rentas

Campañas de difusión: Son las actividades planteadas para difundir algún programa, tema o prevención a la comunidad distrital.

Comercio informal: Es la empresa, negocio o trabajadores que operan en zona institucional de manera informal o no legal.

Control interno: Son los programas, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad.

Criterios del sistema de control interno: Es el que busca cuidar y proteger los recursos y bienes del Estado, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.

Clausura de establecimientos: Consiste en el cierre inmediato del establecimiento comercial por la configuración de uno o varios de los supuestos del artículo 12° de la presente Ordenanza.

D

Defensa civil: Es la unidad encargada de emitir licencias y certificaciones de ITSE (Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones) a solicitud de parte, de los administrados que solicitan la autorización municipal para funcionar debidamente.



Directivas municipales: Son documentos que establecen aspectos técnicos y operativos en materias específicas en aplicación de disposiciones legales vigentes o necesidades de la entidad.

Desarrollo Urbano: Es el órgano que se encarga de conducir y supervisar los procesos de autorizaciones, certificaciones, adjudicaciones, asentamientos humanos, renovación urbana, saneamiento legal y físico de predios tugurizados, concernientes al desarrollo urbano dentro del marco de los dispositivos legales.

Descargo: Es la respuesta o excusa presentado por parte del administrado, del cargo que se imputa.

Denuncia: A través de la denuncia, se pone en conocimiento de la Oficina de Fiscalización y Control Ambiental la existencia de un hecho que pudiera constituir una infracción a las disposiciones legales y administrativas de competencia municipal.

Diligencias previas: Acciones que tienen por objeto determinar, con carácter preliminar, si concurren circunstancias que justifiquen el inicio del procedimiento sancionador a cargo de los responsables de la etapa instructiva.

E

Establecimientos comerciales: Es el conjunto de bienes organizados por el empresario para desarrollar y cumplir los fines de la empresa.

Esquela de respuestas: Es el documento que se utiliza para notificar y dar respuesta al administrado.

F

Fiscalización: Acto por el cual la Municipalidad Distrital de Wánchaq, a través de la Oficina de Fiscalización y Control Ambiental, realiza la actividad de verificación; constituyéndose en el conjunto de actos y diligencias previas de investigación, supervisión, control o inspección sobre el cumplimiento de las obligaciones, prohibiciones y otras limitaciones exigibles a los administrados, derivados de una norma legal o reglamentaria, contratos con el Estado y otra fuente



jurídica bajo un enfoque de cumplimiento normativo, de prevención del riesgo y tutela de los bienes jurídicos protegidos.

Fiscalizador del Área de Fiscalización: Es el personal dependiente del responsable de la etapa instructiva que se encarga de constatar los hechos contrarios al ordenamiento normativo municipal y/o normas de alcance nacional, que configuren una posible infracción.

G

Gerente Municipal: Es el responsable de la dirección administrativa general, en concordancia con las normas impartidas por el alcalde y el Concejo Municipal, está a cargo de un funcionario de confianza a tiempo completo y dedicación exclusiva designado por el alcalde.

Gerencia de Seguridad Ciudadana y Control: Es el responsable de conducir y supervisar los procesos vinculados con la seguridad ciudadana, contribuyendo a asegurar la convivencia pacífica, el control de la violencia urbana y la prevención de delitos en el distrito de Wánchaq.

Gerencia de Planeamiento, Estratégico e Inversiones: Es el órgano de asesoramiento técnico normativo, responsable de conducir y supervisar los procesos de planeamiento estratégico, organización y modernización, presupuesto, inversiones y cooperación técnica.

Gerencia de Desarrollo Económico y Bienestar Ciudadano: Es la unidad orgánica responsable de promover el desarrollo sostenible competitivo, a través de la formulación, ejecución y control de políticas y planes empresariales y productivo en materia de trabajo, promoción del empleo, la micro y pequeña empresa en el ámbito de su competencia.

H

I

Inicio del Procedimiento Sancionador: Se inicia siempre por oficio, por acuerdo del órgano competente, bien por propia iniciativa, por orden superior o por petición razonada.



Informe Final de Instrucción: Es el que determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda”.

Informe técnico: Es la redacción por arquitectos o arquitectos técnicos, y en él se comprueban todos los parámetros urbanísticos mencionados desde una óptica técnica.

Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones: Las Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones (ITSE) son una parte esencial de la Gestión del Riesgo de Desastres, llevadas a cabo a solicitud de una parte interesada. Estas inspecciones engloban una serie de procedimientos y acciones realizadas por los organismos encargados, con el objetivo de verificar de manera integral el cumplimiento de las regulaciones relacionadas con la seguridad en edificaciones. Además, se evalúan las condiciones de seguridad estructural, no estructural y funcional, así como del entorno inmediato de los elementos sujetos a inspección.

J

K

L

Licencia de funcionamiento: Es la autorización que otorgan las municipalidades para el desarrollo de actividades económicas en un establecimiento determinado.

Licencia de construcción: Es el permiso requerido por la municipalidad, para la realización de cualquier tipo de construcción, supone la autorización municipal para realizar las obras.

Licencia de seguridad: Es la autorización que otorgan las municipalidades a los titulares para el desarrollo de sus actividades económicas en un establecimiento determinado. Con este tipo de licencia evitas una clausura y eventual multa o sanción.

M



Memoria Anual de Gestión Institucional: Es el documento que contiene los logros y dificultades de la gestión municipal en relación a los objetivos institucionales y las actividades y proyectos previstas en el Plan Operativo Institucional vigente.

Mejora continua: Es el conjunto de actividades que permitirá disminuir las brechas existentes, mejorando la calidad de la gestión de los procesos, lo que impactará directamente en los resultados del municipio.

Mesa de partes: Es el órgano de apoyo de Secretaria General que se encarga de administrar los procesos de trámites y que ingresan a la Municipalidad.

Medidas complementarias: Las medidas complementarias, son medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior incluyendo la de los bienes afectados.

N

Notificador del Área de Fiscalización: Es el personal encargado de notificar y hacer llegar al administrado el proceso de fiscalización que se le procedió.

O

Oficina de Ejecución Coactiva: Es la unidad orgánica encargada de planificar, organizar y ejecutar acciones de cobranza de obligaciones tributarias y no tributarias exigibles.

Oficina de Fiscalización y Control Ambiental: Órgano instructor, responsable de cautelar el cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas de competencia municipal y nacional que contengan obligaciones y prohibiciones a los administrados en el ámbito de la jurisdicción de la Municipalidad Distrital de Wánchaq.

Ordenanza Municipal: Es un acto normativo a través del cual se expresa el Concejo Municipal para el gobierno de su respectiva sección de Provincia en temas que revisten interés general y permanente para la población y cuya aplicación y cumplimiento es de carácter obligatorio desde su publicación.



P

Policía Municipal: Es la unidad orgánica encargada de planificar, organizar y ejecutar acciones sobre orden y ornato de la ciudad en el distrito.

Proceso de cobranza coactiva: Permite a la Administración Tributaria realizar las acciones de cobranza de las deudas tributarias, en ejercicio de su facultad coercitiva, de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario y su reglamento.

Plan Operativo Institucional (POI): Es el instrumento de gestión que contiene la programación de actividades del OSIPTEL, a ser ejecutadas en el período anual, orientadas a alcanzar los objetivos y metas institucionales, así como a contribuir con el cumplimiento de los objetivos, lineamientos de política y actividades estratégicas del Plan Estratégico Institucional, y permite la ejecución de los recursos presupuestarios asignados en el Presupuesto Inicial de Apertura con criterios de eficiencia, calidad de gasto y transparencia.

Procedimientos administrativos: Es el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que conduzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

Q

R

Reglamento de Organización y Funciones (ROF): Es un documento normativo y técnico de gestión que establece la naturaleza, propósito, competencias, estructura organizativa y relaciones de una entidad pública. También define las funciones y la composición de cada una de sus dependencias, así como las atribuciones, jerarquías de decisión y alcance.

Resolución del Procedimiento Sancionador: Es un acto administrativo que pone fin al procedimiento sancionador y establece una sanción para el infractor.

Resolución de Imposición de Sanción: El proceso de imposición de sanciones comienza con la notificación que el Instituto realiza al presunto infractor, informándole sobre los hechos que dieron lugar al inicio del procedimiento.



S

Seguridad ciudadana: Es el proceso de establecer, fortalecer y proteger el orden civil democrático, eliminando las amenazas de violencia en la población y permitiendo una coexistencia segura y pacífica.

Sistema de Control Interno: Es el conjunto de Unidades Orgánicas, normas, procesos y procedimientos del Sistema Nacional de Control, establecidos para desarrollar el tratamiento de las denuncias presentadas ante La Contraloría y los Órganos de Control Institucional a nivel nacional.

T

Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA): Es el documento de gestión que contiene toda la información relacionada a la tramitación de procedimientos que los administrados realizan ante sus distintas dependencias.

U

Urbanismo: Es el estudio de cómo los habitantes de áreas urbanas, como pueblos y ciudades, interactúan con el entorno construido.

V

W

X

Y

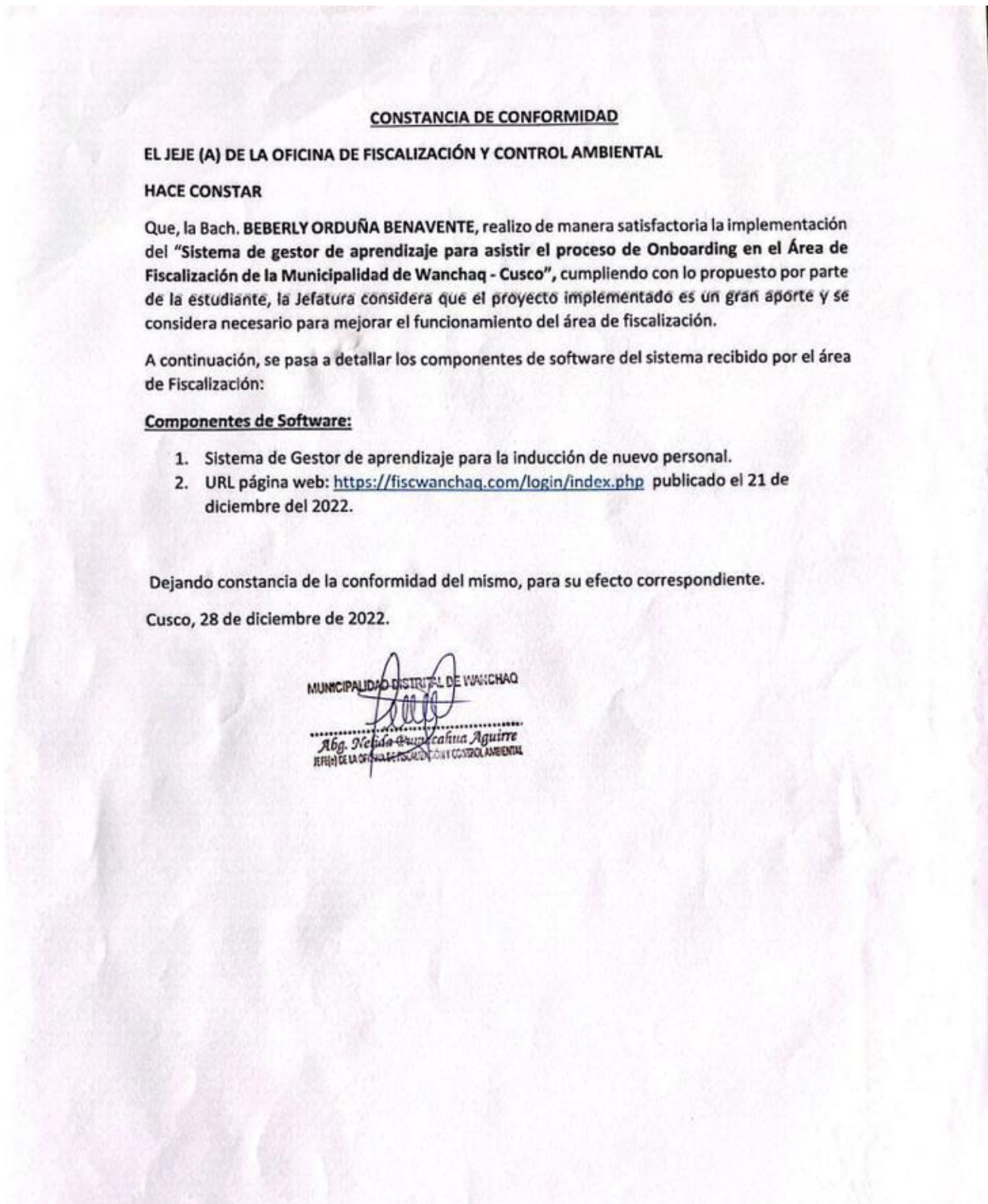
Z



Anexo 7: Constancia de implementación del sistema de Gestor de Aprendizaje

Figura 107

Constancia de implantación y prueba del sistema





Anexo 8: Evaluación del Sistema Gestor del Aprendizaje

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar la propuesta del sistema gestor del aprendizaje para asistir al proceso de onboarding. Por lo que, se le agradece poder apoyar con su información. A continuación, se presentan una serie de preguntas (15). Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa con la que usted esté de acuerdo. Este utiliza una escala de Likert con valores que van desde totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo

Formato

- ¿Considera que el material proporcionado es de fácil percepción visual?
- ¿Considera que el material proporcionado tiene una estructura simple?
- ¿Considera que el material proporcionado tiene un peso ligero para poder ser transportado a otros entornos?

Enfoque

- ¿Considera que el material proporcionado es claro en su contenido?

Autonomía

- ¿Considera que es necesario buscar información adicional a parte del material proporcionado?

Estructura

- ¿Considera que el material proporcionado está organizado correctamente?

De simple acceso

- ¿Considera que es fácil acceder al material proporcionado?

Apreciación de los usuarios

- ¿Considera al sistema valioso?

Percepción de utilidad

- ¿Considera que el sistema es un aporte que facilita la inducción del nuevo personal?



- ¿En su opinión considera que este sistema es útil para capacitar al nuevo personal que se incorpora al área?

Capacidad de extensión

- ¿Considera usted que este enfoque de implementación de capacitación de personal nuevo debe ser usado en otras áreas de la institución?