



**FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y
URBANISMO**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE INGENIERÍA
ECONÓMICA**

TRABAJO DE INVESTIGACION

**APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE DETERMINACIÓN DE COSTOS Y
ANÁLISIS DE CALIDAD REGULATORIA PARA DETERMINAR LA REDUCCIÓN DE
TIEMPO Y COSTO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO "INSCRIPCIÓN DE
AGENTES INMOBILIARIOS" DEL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCION Y
SANEAMIENTO, LIMA 2017**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
INGENIERÍA ECONÓMICA**

Autor:

Ramírez Távara Katty Celina

Asesor:

Mg. Damian Valdera Maximo

Línea de Investigación:

Ingeniería Financiera y de Costos

Pimentel - Perú

2018

Aplicación de la metodología de determinación de costos y análisis de calidad regulatoria para determinar la reducción de tiempo y costo del procedimiento administrativo "Inscripción de Agentes Inmobiliarios" del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima 2017.

Aprobación de Trabajo de Investigación:

Mg. Puyen Farías Nelson Alejandro
Presidente de Jurado

Econ. Carlos José Carmona Brenis
Secretario de Jurado

Mg. Eneque Gonzales Marino
Vocal de Jurado

ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
RESUMEN.....	VII
PALABRAS CLAVE	VII
ABSTRACT	VIII
KEY WORDS	VIII
CAPITULO I: INTRODUCCION.....	9
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	11
1.2 ANTECEDENTES DE ESTUDIOS.....	26
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....	34
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	50
1.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO.....	50
1.6 HIPÓTESIS.....	51
1.7 OBJETIVOS.....	52
1.7.1 <i>Objetivo general</i>	52
1.7.2 <i>Objetivo Específicos</i>	52
CAPITULO II: MATERIAL Y METODO	53
2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	53
2.1.1 <i>Tipo de investigación</i>	53
2.1.2 <i>Diseño de la investigación</i>	54
2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	55
2.3 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN.....	57
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	59
2.4.1 <i>Técnicas</i>	59
2.4.2 <i>Instrumentos</i>	59
2.4.3 <i>Recolección de datos</i>	60
2.5 PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	61
2.6 CRITERIOS ÉTICOS.....	62
2.7 CRITERIOS DE RIGOR CIENTÍFICO	62
CAPITULO III: RESULTADOS	63
3.1 RESULTADOS EN TABLAS Y GRÁFICOS.....	63
CAPITULO IV: DISCUSION.....	106
CAPITULO V: CONCLUSIONES	108
CAPITULO VI: REFERENCIAS.....	110

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Agentes inmobiliarios inscritos en el MVCS - Mayo 2018	26
Figura 2: Sistema de Intermediación inmobiliaria	27
Figura 3: Problemática del sistema inmobiliario – Venta de inmuebles nivel de vulnerabilidad e inseguridad	27
Figura 4: Evolución de ventas de viviendas	28
Figura 5: Oferta de departamentos en Lima Metropolitana y Callao	28
Figura 6: Reclamos presentados según actividad económica, Enero – Diciembre 2016 – INDECOPI	29
Figura 7: Ciclo de Gobernanza Regulatoria	49
Figura 8: Producto Bruto Interno por actividad económica, 2018-I	78
Figura 9: Resultados del costeo año 2017	83
Figura 10: Resultados del costeo año 2018	85
Figura 11: Actividades, Tiempo, Costo y Demanda	87
Figura 12: Diferencia de costo entre el año 2017 y 2018	88
Figura 13: Ficha del Principio de Efectividad	93
Figura 14: Pregunta 1 - Encuesta a asesores expertos en el tema de agentes inmobiliarios	99
Figura 15: Pregunta 2 - Encuesta a asesores expertos en el tema de agentes inmobiliarios	100
Figura 16: Pregunta 3 - Encuesta a asesores expertos en el tema de agentes inmobiliarios	101
Figura 17: Pregunta 4 - Encuesta a asesores expertos en el tema de agentes inmobiliarios	102
Figura 18: Pregunta 1 - Encuesta dirigida a los funcionarios que atienden a los administrados del procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios.....	105
Figura 19: Pregunta 2 - Encuesta dirigida a los funcionarios que atienden a los administrados del procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios	106

Figura 20: Pregunta 3 - Encuesta dirigida a los funcionarios que atienden a los administrados del procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios	107
Figura 21: Pregunta 4 - Encuesta dirigida a los funcionarios que atienden a los administrados del procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios	108
Figura 22: Pregunta 1 - Encuesta dirigida a los administrados que solicitan el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios.....	112
Figura 23: Pregunta 2 - Encuesta dirigida a los administrados que solicitan el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios.....	113
Figura 24: Pregunta 3 - Encuesta dirigida a los administrados que solicitan el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios.....	115
Figura 25: Pregunta 4 - Encuesta dirigida a los administrados que solicitan el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios.....	117
Figura 26: Pregunta 5 - Encuesta dirigida a los administrados que solicitan el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios.....	118
Figura 27: Pregunta 6 - Encuesta dirigida a los administrados que solicitan el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios.....	120
Figura 28: Pregunta 7 - Encuesta dirigida a los administrados que solicitan el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios.....	122
Figura 29: Pregunta 8 - Encuesta dirigida a los administrados que solicitan el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios.....	123
Figura 30: Pregunta 9 - Encuesta dirigida a los administrados que solicitan el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios.....	124
Figura 31: Pregunta 10 - Encuesta dirigida a los administrados que solicitan el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios.....	126
Figura 32: Pregunta 11 - Encuesta dirigida a los administrados que solicitan el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios.....	127

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Recomendación del Consejo sobre Política y Gobernanza Regulatoria, 2012	50
Tabla 2 Población	67
Tabla 3 Muestra	68
Tabla 4 Variable Independiente	70
Tabla 5 Variable Dependiente	71
Tabla 6 Resultados del Costeo año 2017	78
Tabla 7 Resultados del Costeo año 2018	84
Tabla 8 Actividades, Tiempo, Costo y Demanda - Inscripción: Personas Naturales y Jurídicas	86
Tabla 9 Diferencia de Costo entre el año 2017 y 2018	88
Tabla 10 Cuadro resumen de encuestas aplicadas relacionada a costos y tiempos	97
Tabla 11 Encuesta a asesores expertos en el tema de agentes inmobiliarios	98
Tabla 12 Encuesta dirigida a los funcionarios que atienden a los administrados del procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios	104
Tabla 13 Encuesta dirigida a los administrados que solicitan el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios.....	110

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la reducción de tiempo y costo del procedimiento administrativo “Inscripción de Agentes Inmobiliarios”, aplicando la Metodología de Determinación de Costos y Análisis de Calidad Regulatoria.

Se aplicó la metodología de determinación de costos, y el análisis de calidad regulatoria. La investigación es cuantitativa porque está relacionada a tiempo y costos; el diseño es no experimental ya que la recolección de datos corresponde a un solo momento, en un tiempo único. Asimismo, la muestra consta de: i) 204 usuarios de agentes inmobiliarios (Personas naturales); ii) 07 asesores expertos de la Dirección de Vivienda; iii) 03 personas de la Oficina de Trámite Documentario. Se aplicó un muestreo por conveniencia; y se utilizaron la tabla ASME y la encuesta como instrumentos de recolección de datos.

Finalmente, esta información permitió conocer el procedimiento desde un punto de vista interno y externo, y se obtuvo como resultado la reducción del costo en S/ 32.67 y la reducción de tiempo en 20 minutos.

PALABRAS CLAVE: Tiempo, costo y calidad regulatoria.

ABSTRACT

The present investigation has like general objective to determine the reduction of time and cost of the administrative procedure "Registration of Real Estate Agents", applying the Methodology of Determination of Costs and Analysis of Regulatory Quality.

The cost determination methodology and the regulatory quality analysis were applied. The research is quantitative because it is related to time and costs; the design is non-experimental since the data collection corresponds to a single moment, in a single time. Likewise, the sample consists of: i) 204 users of real estate agents (Natural persons); ii) 07 expert advisers from the Housing Directorate; iii) 03 people from the Document Processing Office. A convenience sampling was applied; and the ASME table and the survey were used as data collection instruments.

Finally, this information allowed to know the procedure from an internal and external point of view, and the result was the reduction of the cost in S/ 32.67 and the reduction of time in 20 minutes.

KEY WORDS: Time, costs and regulatory quality.

CAPITULO I: INTRODUCCION

El Estado a través de sus entidades emite normas que muchas veces crean procedimientos administrativos, y para que los ciudadanos accedan a éstos tienen que cumplir requisitos que les generan costos para obtenerlos.

Entonces, de allí la importancia en modernizar las entidades del Estado, simplificar sus trámites, tener costos actualizados, analizar y mejorar las regulaciones, con la finalidad de reducir costos innecesarios para beneficiar al ciudadano.

Por ello el presente trabajo de investigación buscó analizar un procedimiento administrativo y aplicar las metodologías de determinación de costos y análisis de calidad regulatoria con la finalidad de demostrar resultados de costo y tiempo que benefician a los ciudadanos.

El trabajo se divide en los siguientes capítulos de estudio:

Capítulo I: Introducción; se plantea la realidad problemática actual nacional e internacional de los costos de los procedimientos administrativos y las regulaciones que los crean; asimismo, se describen antecedentes y teorías que sustentan la investigación. Además, se define la formulación del problema, su justificación, hipótesis y los objetivos que se encuentran relacionados a la reducción de costos y tiempos.

Capítulo II: Material y Método, se describe que la investigación es cuantitativa por cuanto está relacionada a cantidades de tiempos y costos, el diseño corresponde a la investigación no experimental (transeccional o transversal), por cuanto la investigación se realizó sin manipular las variables; para ello se observó, se recolectó y se analizó información utilizando tablas ASME, encuestas y aplicativos informáticos relacionados a las metodologías aplicadas. Se determinó una muestra vinculada directamente al tema de estudio con su respectiva hipótesis; es así, que la investigación se realizó cumpliendo métodos, técnicas, instrumentos, procedimientos y criterios establecidos.

Capítulo III: Resultados, en este capítulo se analizó e interpreto el costo y tiempo del procedimiento administrativo y los resultados obtenidos después de aplicar las metodologías.

Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones, la aplicación de las metodologías de determinación de costos y análisis de calidad regulatoria en el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios permitió determinar resultados en cuanto a reducción de costos y tiempos para beneficio del ciudadano; por lo cual se recomienda su aplicación en todos los procedimientos administrativos de las entidades públicas del Estado.

Finalmente, se espera que el Estado a través de las entidades públicas emitan normas que cumplan realmente su objetivo y que no generen cargas a los administrados; asimismo, que los costos de los procedimientos administrativos sean

transparentes, se aplique constantemente la simplificación, mejora continua y que los costos sean debidamente actualizados.

1.1 Realidad problemática.

La política fiscal, monetaria y la regulación son aspectos muy importantes para los países que tienen como objetivo el bienestar económico y social de sus ciudadanos. Es así, que la regulación crea costos para los ciudadanos y empresas que finalmente perjudican el crecimiento y la inversión; por ello la importancia de una buena regulación que beneficie a los ciudadanos, empresas y al propio Estado.

Al respecto, sobre metodologías de costeo, muchos países determinan los costos de sus procedimientos administrativos utilizando metodologías para tal fin.

En el Boletín Oficial del Estado – Legislación Consolidada (*“Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos”*, 1989), se tiene que España establece las tasas y precios públicos a través de la Ley 8/1989 y para ello utilizan la metodología ABC, costes basados en actividades.

Así también podemos mencionar que según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos -OCDE en el Estudio sobre la Política Regulatoria en Colombia (2014), señala que Colombia analiza los costos en

su normatividad a partir de su Constitución Política de 1991; a pesar que no existe ninguna normatividad específica que obligue a las entidades del sector público a utilizar una metodología específica; sin embargo, muchas entidades utilizan el Sistema de Costeo Basado en Actividades – ABC- (por sus siglas en inglés Activity Based Costing).

En nuestro país, todo lo relacionado con los procedimientos administrativos, que incluye el costo y/o derecho de trámite de éstos y además lo relacionado a los servicios prestados en exclusividad está regulado en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Asimismo, precisar que para la presente investigación es necesario mencionar que como antecedentes en nuestro país tenemos diferentes esfuerzos del Estado Peruano que se han convertido en normatividad; es así que en el año 2010 la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros ente rector del Sistema de Modernización de la Gestión Pública, aprobó una norma más específica en relación al derecho de trámite que se encuentra regulado en el Decreto Supremo N° 064-2010-PCM, que aprueba la Metodología de Determinación de Costos; posteriormente, en el año 2012 se aprobó el aplicativo informático Web de la metodología para la determinación de costos, denominado MI Costo, el cual es de obligatorio cumplimiento por las entidades del Estado en los tres niveles de gobierno; esta metodología que identifica los costos por actividades, es una herramienta informática que permite determinar los costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, ello con la finalidad de que las entidades públicas apliquen esta

metodología única para calcular y determinar los respectivos costos de manera técnica, transparente y adecuadamente sustentada para incrementar la transparencia y la calidad de prestación de los servicios a la ciudadanía, por ello, se busca determinar y establecer costos razonables y con un enfoque de calidad y excelencia de los servicios. Todo ello le permite al Estado conocer cuánto le cuesta a una entidad atender un procedimiento y/o servicio requerido por los ciudadanos y empresas.

Sobre, Análisis de Calidad Regulatoria - ACR, podemos decir que éste se encuentra directamente relacionado o se deriva del Modelo de Costo Estándar (Standard Cost Model – SCM) debido a que una metodología de costos determina cuánto cuesta el procedimiento, y el ACR tiene como fin medir y eliminar normas y regulaciones y/o parte de ellas que imponen costos administrativos a la economía y a los administrados; es decir, el ACR busca que la base legal de los procedimientos administrativos no imponga cargas administrativas, requisitos o barreras innecesarias que finalmente perjudica a los ciudadanos y empresas.

En otros países podemos mencionar que, el uso del análisis de impacto regulatorio por países miembros de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) se ha expandido en los últimos 35 años; en ese sentido, sobre calidad regulatoria existe evidencia internacional de 20 países (Hungría, Grecia, Polonia, Portugal, Italia, España, Eslovaquia, Austria, Eslovenia, Países Bajos, Francia, Alemania, República Checa,

Bélgica, Irlanda, Dinamarca, Suecia, Reino Unido, Finlandia y México) que han desarrollado y/o vienen desarrollando programas para elevar la productividad de sus economías a través de la revisión de su regulación y reducción de las cargas administrativas que se imponen a las empresas y a los ciudadanos. De manera que los referidos programas consideraron la utilización de un Modelo Costo Estándar con la finalidad de identificar con precisión las cargas administrativas para lo cual establecieron metas en la reducción de cargas e involucraron al sector productivo. Es decir, los principales esfuerzos se han dirigido a mejorar la relación costo eficiencia de las regulaciones; por ello, el Modelo Costo Estándar propone medir y eliminar partes de las normas vigentes y regulaciones que imponen costos administrativos excesivos y en muchos casos innecesarios para la economía y a los administrados.

Al respecto, México cuenta con una política de regulación establecida en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo (LFPA), esta política incluye el establecimiento de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER) como órgano de supervisión; sin embargo, de los 31 estados y el Distrito Federal, 20 estados tienen una ley para una mejora regulatoria. Asimismo, mencionar que Colombia viene realizando esfuerzos para mejorar la calidad de su regulación con diversas iniciativas como la simplificación administrativa, además viene mejorando el ambiente regulatorio para los negocios, cuyos resultados han sido considerados en los indicadores Doing Business del Banco Mundial, en lo que se incluye lo relacionado a la creación de empresas y el pago de impuestos.

Por otro lado, es importante que los Estados busquen constantemente el bienestar de sus ciudadanos brindando sus servicios de calidad, en menos tiempo y con el menor costo posible; y que además estas mejoras tengan sostenibilidad.

El nuevo modelo administrativo de gestión para resultados que están instrumentando la mayoría de los países de América Latina, incluido el Perú, plantea como una de sus prioridades, pasa de un modelo de administración tradicional, donde se prioriza el cumplimiento de procedimientos formales, a una gestión que privilegie la producción de bienes y prestación de servicios que demanda la sociedad y que posibilite obtener los resultados que mejoren la calidad de vida de la misma.

Este concepto, está muy ligado a los criterios de eficacia y efectividad de la gestión pública que requiere como sustento para la toma de decisiones de informaciones ciertas, fidedignas y confiables no sólo sobre los recursos reales y financieros que demanda el Estado para atender la demanda de bienes y servicios sino sobre el costo de los mismos. Los recursos son siempre limitados y, por tanto, se requiere del uso de metodologías y procesos que optimicen su uso y permitan lograr mayores niveles de eficiencia en los procesos productivos públicos.

Calle, R. Makón, M. (2012, abril). La estimación de costos en las entidades del sector público: Una propuesta metodológica. *Revista Internacional de Presupuesto Público – ASIP*. Recuperado de <http://asip.org.ar/78-revista-internacional-de-presupuesto-publico-asip/>

En ese orden de ideas, en nuestro país podemos identificar diferentes esfuerzos que buscaron modernizar nuestro Estado a fin de beneficiar a la ciudadanía; entre esos esfuerzos podemos mencionar la Ley N° 27658 “Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado”, norma legal emitida en el año 2002 que dio la base legal que inició el proceso de modernización del Estado Peruano en todas sus instituciones e instancias, ello a fin de lograr una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos; y la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública - PNMGP, aprobada con Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, política que tiene como objetivo general “Orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país”. Asimismo, esta política tiene como tercer pilar la “Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional”; es así que la simplificación administrativa tiene por objeto la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que generan el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública; por consiguiente, el Estado Peruano ha emitido normas específicas como la Metodología de Simplificación

Administrativa cuya aplicación es previa a la aplicación de la Metodología de Determinación de Costos y el uso del aplicativo MI COSTO.

Asimismo, nuestro país emitió el Decreto Legislativo N° 1310 que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa y el Decreto Supremo N° 075- 2017-PCM que aprueba el Reglamento para la aplicación del Análisis de Calidad Regulatoria de procedimientos administrativos establecido en el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1310, y la Resolución Ministerial N° 196- 2017-PCM que aprueba Manual para la aplicación del Análisis de Calidad Regulatoria; por tanto, que con la dación de estas normas el Perú empezó el proceso de identificar los costos innecesarios para los administrados a fin de eliminarlos.

Por consiguiente, la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros como órgano responsable de coordinar y dirigir el Proceso de Modernización de la Administración Pública, aprobó el Manual para la aplicación del Análisis de Calidad Regulatoria que establece cuatro (04) principios: i) Legalidad, ii) Necesidad, III) Efectividad y iv) Proporcionalidad; Asimismo, del proceso y cronograma de aplicación del análisis de calidad regulatoria a las disposiciones normativas vigentes. Además, se establece que el referido análisis se lleva a cabo en dos ciclos, el primero en relación a la determinación de costos y reducción de cargas administrativas, debido a que el ACR busca determinar los costos y reducir las cargas administrativas que se genera al administrado dentro de un procedimiento administrativo; es así

que esta información sirve como fundamento para la determinación estadística de una línea base.

Luego, se establece el segundo ciclo consiste en la ampliación del enfoque de aplicación del ACR, el cual se da después de la evaluación a los resultados obtenidos con la implementación del ACR, se amplía gradualmente el enfoque de aplicación del ACR para la evaluación de impactos de los proyectos de disposiciones normativas de alcance general propuestos por las entidades públicas del Poder Ejecutivo, y evaluación costo beneficio de la regulación adecuando las respectivas metodologías y lineamientos, (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM]. 2017)

De esta manera la Presidencia del Consejo de Ministros señala que en el marco de la simplificación administrativa, se inicia el proceso de revisión y validación de aproximadamente 4,000 procedimientos administrativos que brindan en las entidades del Poder Ejecutivo. Por consiguiente, nuestro país ratifica su compromiso de simplificar y facilitar los trámites que realizan los ciudadanos y las empresas, a fin de brindar un mejor servicio a la ciudadanía, (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM]. 2017)

Sin embargo, es preciso mencionar que para aplicar el ACR, es un proceso que implica muchos cambios para lo cual necesita de muchos esfuerzos en el Estado, lo cual demandara tiempo; ante ello es propicio mencionar la siguiente opinión:

Giuffra, F. (30 de noviembre de 2017). Calidad regulatoria – agenda pendiente [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.lampadia.com/opiniones/franco-giuffra/calidad-regulatoria-agenda-pendiente/>

“...Es cierto que elaborar un buen análisis costo-beneficio es muy complicado. La exigencia de precisar numéricamente todos los impactos posibles, positivos y negativos, no parece realista. Pero una enumeración arbitraria de puros beneficios sin justificación es inaceptable.

En lugar de intentar una cuantificación detallada, un estándar de buena calidad regulatoria permite otras alternativas. Por ejemplo, los legisladores pueden describir los impactos de manera cualitativa y sugerir si serán leves, moderados o importantes. Así como proponer algunas métricas que se pueden revisar posteriormente y establecer un plazo razonable para la evaluación futura.

La evaluación posterior es crítica como práctica de calidad regulatoria porque se reducen las suposiciones y los números hablan mejor. Es algo que entre nosotros casi nunca hacemos. Las normas importantes deben decir qué buscan alcanzar, en qué medidas aproximadas y cuándo se debe medir su impacto”.

Por otro lado, como lo manifestamos anteriormente, en Perú las entidades del Estado conocen cual es el costo que un administrado debe pagar por acceder a un procedimiento administrativo y/o un servicio prestado en

exclusividad que éstas brindan, y dichos costos se encuentran contenidos como “Derecho de Trámite” en los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos - TUPA; es así, que éstos costos han sido determinados aplicando la metodología de costos y el aplicativo MI COSTO; normativas que como ya lo manifestamos son de obligatorio cumplimiento en todas las entidades del Estado Peruano desde el año 2010 y 2012, respectivamente. Por ello, a partir del 2012 todos los TUPA que se han aprobado y/o modificado, han aplicado la metodología de simplificación administrativa, la normatividad vigente del tema, y la metodología de costos en el aplicativo MI COSTO. Asimismo, es importante mencionar que la determinación de los costos debe ser obligatoriamente actualizada cada vez que se produzca una mejora en el procedimiento en sí; es decir, cada vez que se reduzcan los tiempos las actividades, o cuando se reduzcan algunos costos de los recursos que intervienen.

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, entidad pública en la cual se analizará uno de sus procedimientos administrativos, y de donde se desprenderá la situación problemática, cuenta con un Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA el cual contiene 12 Procedimientos Administrativos, dentro de los cuales se encuentra el PA “Inscripción de Agentes inmobiliarios”; dicho documento de gestión institucional se encuentra actualizado conforme a la normatividad vigente y sus derechos de tramitación (costos que pagan los ciudadanos por acceder al trámite) han sido

determinados a través de la metodología de determinación de costos usando el aplicativo MI COSTO.

Respecto a los agentes inmobiliarios tenemos países como Argentina que tiene regulada esta materia mediante Ley N° 2340, que crea el Colegio Único de Corredores Inmobiliarios; Chile tiene el Reglamento N° 1205 de corredores de propiedades; igualmente, México tiene la Ley N° 150 que crea el registro estatal de agentes inmobiliarios; todo ello con la finalidad de que los agentes inmobiliarios sean reconocidos por el Estado y por ende el servicio que brindan tengan seguridad jurídica.

Del mismo modo, nuestro país tiene regulado el registro del agente inmobiliario, que fue creado mediante Ley N° 29080 “Ley de creación del registro del agente inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento”, norma que establece generalidades, acreditación del agente inmobiliario, inscripción, facultad sancionadora del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento y disposiciones.

El agente inmobiliario quienes son las personas naturales o jurídicas que desarrollan el servicio de intermediación, destinado a la adquisición, administración, arrendamiento, comercialización, asesoramiento, consultoría, transferencia, venta, cesión, uso, usufructo, permuta, u otra operación inmobiliaria a título oneroso, de inmuebles o sobre los derechos que recaigan en ellos.

Ley N° 29080 “Ley de creación del registro del agente inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento”.(11 de setiembre de 2007). El Peruano, pp.353048-353050.

En consecuencia, el agente inmobiliario puede ser una persona natural o una persona jurídica, que al encontrarse inscritos en el referido registro, se encuentran formalmente reconocidos por el Estado; por tanto, pueden realizar operaciones inmobiliarias de intermediación a cambio de recibir una contraprestación económica.

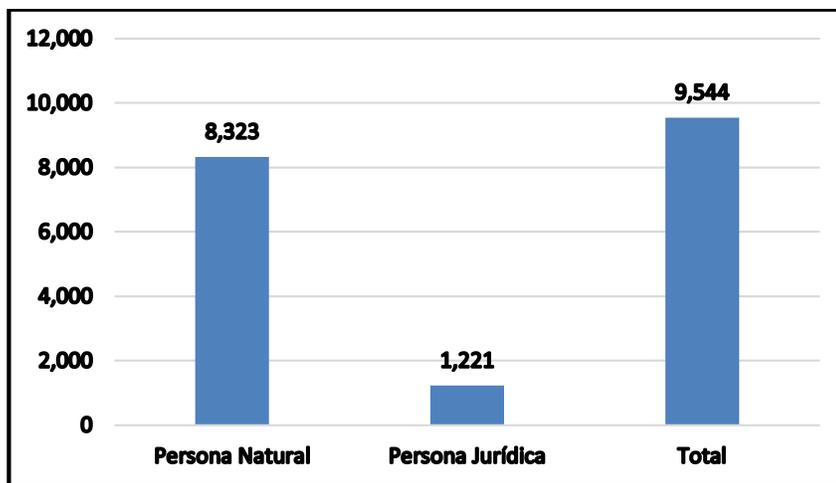


Figura 1: Agentes inmobiliarios inscritos en el MVCS - Mayo 2018

Fuente: Registro de agentes inmobiliarios del MVCS.

Elaboración propia.

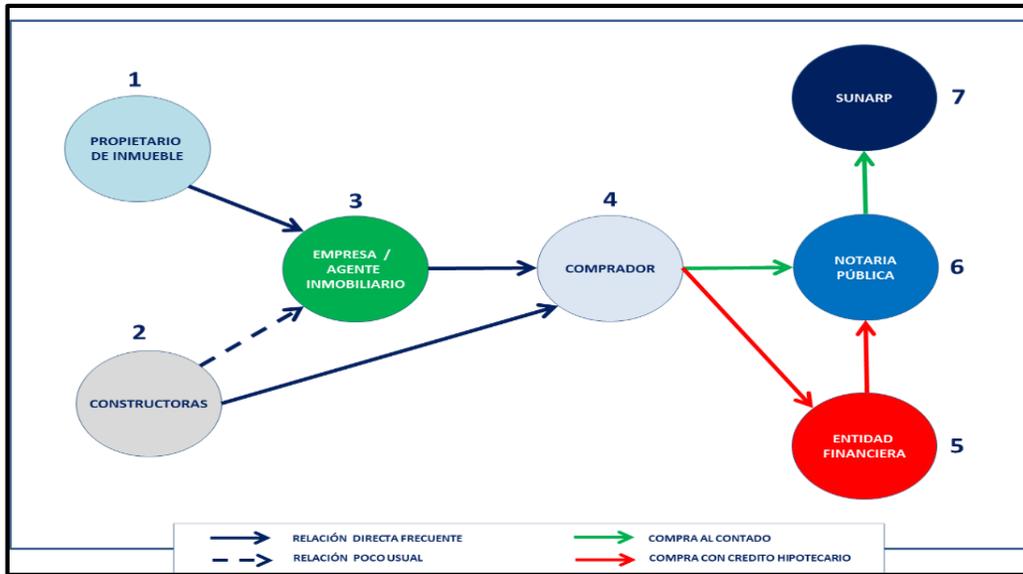


Figura 2: Sistema de Intermediación inmobiliaria

Fuente: MVCS.

Elaboración propia.

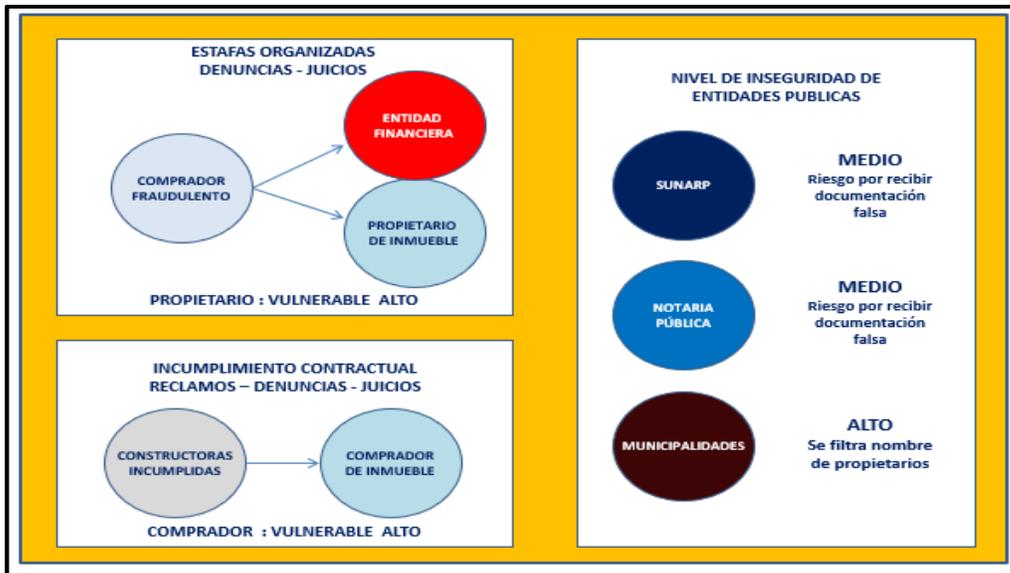


Figura 3: Problemática del sistema inmobiliario – Venta de inmuebles nivel de vulnerabilidad e inseguridad

Fuente: MVCS.

Elaboración propia.

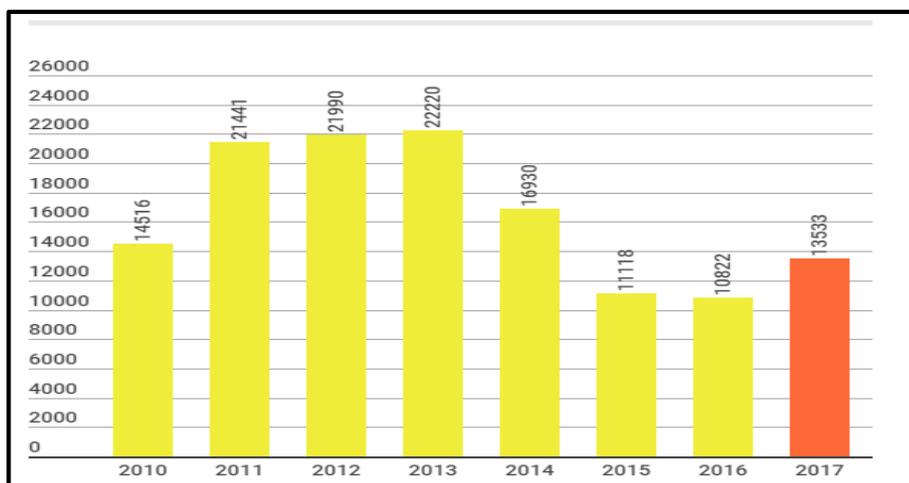


Figura 4: Evolución de ventas de viviendas

Fuente: CAPECO y Diario el Comercio 23/11/2017.

Elaboración realizada por CAPECO.

SECTOR URBANO	Unidades	Precio promedio (En S/)	Area promedio por m ²	Precio promedio por m ² (En S/)
1. Lima Top	5.132	803.108	107,9	7.267
2. Lima Moderna	9.463	392.647	72,8	5.396
3. Lima Centro	3.750	289.428	64,6	4.513
4. Lima Este	1.330	203.417	66,2	3.049
5. Lima Norte	2.129	158.245	68,3	2.282
6. Lima Sur	1.161	282.650	67,9	4.179
7. Lima Sur (balnearios)	286	845.138	151,1	5.366
8. Callao	1.856	179.236	61,9	2.879
TOTAL	25.107	415.521	77,9	5.016

Figura 5: Oferta de departamentos en Lima Metropolitana y Callao

Fuente: CAPECO y Diario el Comercio 23/11/2017.

Elaboración realizada por CAPECO.

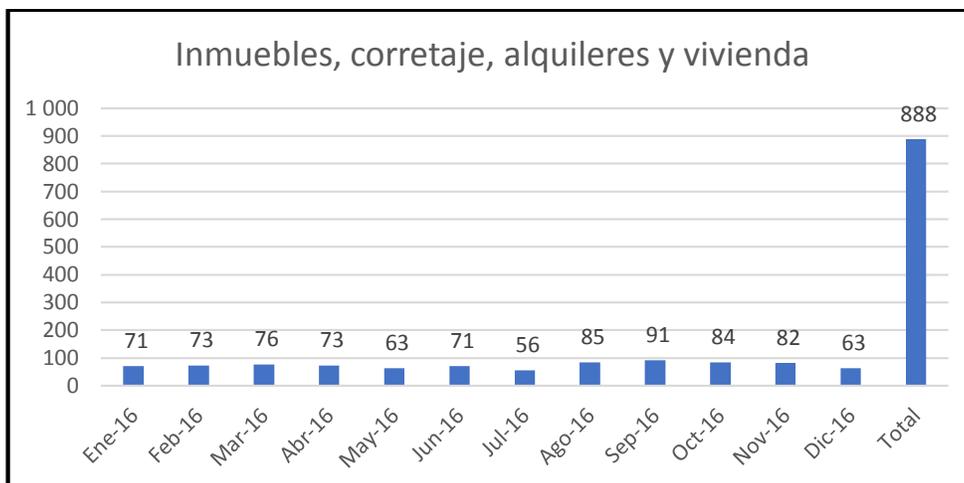


Figura 6: Reclamos presentados según actividad económica, Enero – Diciembre 2016 - INDECOPI

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos del INDECOPI.

Elaboración realizada por CAPECO.

En relación al registro del agente inmobiliario, actualmente un administrado puede realizar el trámite para inscribirse como agente inmobiliario y para ello debe pagar un derecho de trámite que como ya se mencionó su costo ha sido determinado en el aplicativo MI COSTO; ello quiere decir que la entidad conoce cuál es el costo que se genera para poder inscribir al administrado en el Registro de Agentes Inmobiliarios, pero hasta ahora no se conoce cuál es el costo real y/o más aproximado que realmente gasta un administrado cuando se inscribe como agente inmobiliario; es decir, se conoce cuál es el costo del derecho de trámite para acceder al procedimiento administrativo que viene a ser uno de los requisitos necesarios para la referida inscripción; más no se tiene conocimiento de cuanto le cuesta al administrado obtener cada uno de los demás requisitos que también debe presentar al MVCS; más aún no se

conoce el tiempo ni el costo de este tiempo que éste utiliza para realizar todo el procedimiento administrativo.

Por lo expuesto, es necesario e importante analizar, dentro de la situación problemática:

- El costo de un procedimiento administrativo desde el enfoque del usuario, y no solo desde el enfoque del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- Cuanto le cuesta a un usuario cada requisito que tiene que cumplir para poder inscribirse como agente inmobiliario.

1.2 Antecedentes de estudios.

En el presente estudio se realizó la revisión a investigaciones desarrolladas en tesis relacionadas al tema en investigación, las mismas que se desarrollaron en diferentes espacios de tiempo y ubicación; todo esto con la finalidad de conocer más sobre la metodología de determinación de costos y el análisis de calidad regulatoria; es así que se analizaron las siguientes tesis:

Alvarado, Z. (2011). Diseño de un sistema de costos estándar para empresa productora de jugo de noni (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

La investigación que realizó el autor de esta tesis permitió comprobar que al implementar el diseño de un sistema de costos estándar en la empresa

productora de jugo de Noni, se logra un control de los elementos del costo de producción, permitiendo optimizar el consumo de los recursos y gastos que intervienen en el proceso productivo. Asimismo, se concluyó que este sistema de costos contribuye a que la administración pueda tomar decisiones en forma oportuna, siendo más competitivos ante la demanda de su producto. Además, este sistema determina, analiza y evalúa el costo unitario de los productos.

Belloso, K., De León Granados, D. y Ortiz, B. (2010). Tratamiento tributario y contable del proceso productivo del azúcar en un ingenio que aplica el método de costo estándar (Tesis de pregrado). Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador.

Esta investigación estuvo relacionada al Método de Costo Estándar, en donde se concluyó entre otros aspectos, que este método permite a la gerencia conocer los costos de transformación de forma anticipada y establecer parámetros de eficiencia a capacidad normal, a fin de identificar oportunamente desviaciones de importancia relativa que contribuyen a una adecuada toma de decisiones, previniendo resultados desfavorables.

Zavala, A. (2014). Impacto de la reforma regulatoria base cero 2010, en la normatividad de las compras gubernamentales (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México.

La citada tesis se encuentra relacionada a la reforma regulatoria que el Gobierno Mexicano implementó en el año 2010 a través de la emisión de nueve manuales aplicables a las principales funciones que realizaba el referido país; es así que el Manual administrativo de aplicación general en materia de adquisiciones y arrendamientos del sector público contiene siete objetivos específicos, el mismo que impactó en el sistema normativo de las compras gubernamentales y a los procedimientos administrativos relacionados al tema. Además, generó beneficios de sistematización y homologación de sus principales procedimientos, los desreguló, los convirtió en eficientes; es decir, redujo gastos de operación.

Sin embargo, el manual como una forma de mejora gubernamental cumplió con generalidad los objetivos propuestos; sin embargo, también se concluye que contiene incongruencias relacionadas a la producción de información de sus procedimientos debido a que se dice existe la probabilidad de que los sistemas informáticos dupliquen funciones; por ello, no se podría dar su total cumplimiento.

Osorno, F. (2014). Sistema de apertura rápida de empresas como instrumento de mejora regulatoria para el desarrollo económico en el estado de México (Tesis de Maestría). Universidad Iberoamericana, Ciudad de México, México.

En esta tesis se analizó el cambio de un modelo económico tradicional a uno basado en competitividad, en donde la mejora de la regulación es muy importante debido a que es una articulación a la simplificación administrativa. Por ello una de las iniciativas en México en mejora regulatoria fue crear el Sistema de apertura rápida de empresas – SARE, simplificando trámites y servicios, disminuyendo costos administrativos, incentivando la creación de empresas e impulsando la formalidad; Por ello, su implementación entre otros aspectos impulsó la creación de empresas legalmente constituidas.

Espino, M. (2015). Propuesta de diseño de un sistema de costeo estándar para mejorar la rentabilidad en los polos de algodón peinado 20 al 1 de la empresa Kzzu Australia Lima – 2015 (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

En esta tesis se aplicó el costeo estándar basado en el control, organización y distribución de los costos incurridos en los procesos de fabricación de polos de algodón peinado 20 al 1, lo que permitió medir y vigilar la eficiencia de las operaciones mejorando la rentabilidad de la empresa; y para ello se elaboró un diagnóstico sobre el sistema de costeo y se analizaron los procesos productivos de la referida empresa.

Quispe, L. (2015). Propuesta de implementación de un sistema de costo estándar para generar información económica de calidad en el Molino Espiga

del Norte E.I.R.L, año 2014 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

En esta tesis se encuentra relacionada a la aplicación del sistema de costo estándar; por tanto, una de sus conclusiones se refiere a que la propuesta de implementación de un sistema de costos estándar va a permitir obtener información económica de calidad en la citada empresa, por cuanto, sistematiza, ordena, clasifica y proyecta los datos en particular de los costos de ventas y de los gastos de ventas, administración y financieros; información muy importante para la toma de decisiones.

Carrión, J. (2002). Costo Estándar - ABC para la industria de plásticos – Línea de tuberías y accesorios de PVC (Tesis de Maestría). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

En esta investigación muestra técnicas de costos como herramientas beneficiosas para tomar decisiones; en ese sentido, el tesista aplico el sistema de costo estándar ABC, lo que le permitió deducir que este sistema es adecuado para tomar decisiones porque permite a la gerencia una mejor posición estratégica.

Asimismo, aplico el sistema de costos basado en actividades, lo que le permitió conocer la relación causa – efecto entre los generadores del costo y

las actividades, conocimiento necesario para mejorar, optimizar los procesos y hacer mejoras continuas.

Además, utilizó el sistema de costos por absorción o costo tradicional, concluyendo que con este método hay rentabilidad en todas las líneas de productos en la empresa en donde desarrollo la investigación; sin embargo, los resultados no fueron los mismo al aplicar la metodología de costeo ABC, debido a que en el resultado se visualizó que no habría rentabilidad en todas las líneas.

Asca, L. y Rodas, R. (2013). Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013 (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Esta investigación se encuentra referida a la influencia que los procedimientos administrativos simplificados tienen en la satisfacción al ciudadano; todo ello en el marco de la Política de Modernización del Estado y normatividad relacionada a simplificación administrativa; de allí que para la variable del procedimiento administrativo simplificado se identificaron dos dimensiones: costo y tiempo. Por tanto, los resultados mostraron que hay una influencia moderada fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado. Estos resultados son importantes porque demuestran que a mayor simplificación menor tiempo y

menor costo; y el resultado en soles se obtiene cuando los procedimientos son costeados con la metodología de costeo; es decir, simplificar también significa eliminar cargas administrativas innecesarias al administrado, mejorar la calidad del procedimiento, reducir costos y beneficiar directamente al ciudadano.

Mejía, E. (2008). El Análisis costo-beneficio de las normas (Tesis de Maestría). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Esta investigación se encuentra relacionada al Análisis Costo Beneficio – ACB lo cual debería ser aplicado a todos los proyectos de normas jurídicas de manera rigurosa y coherente; es así que, no existiendo una metodología de ACB que coadyuve con la emisión de normatividad que realmente solucionen un problema público y por ende beneficien a la ciudadanía.

Mejía (2008) señala que: “...En la teoría microeconómica, el ACB sirve para explicar los diversos postulados que se plantean en el estudio del comportamiento de los agentes económicos en el mercado. En efecto, esta teoría postula que todos los agentes que participan en la economía (individuos, empresas, Estado, etc.) realizan siempre un ACB antes de realizar cualquier acción en el mercado. Esto lo hacen con la finalidad de poder ser eficientes en la toma de decisiones, es decir, pretenden aprovechar de la mejor manera y al menor costo los recursos escasos existentes en la economía.

Análisis Costo Beneficio (ACB).

Por último, queremos resaltar nuevamente que lo importante de la metodología del ACB Cualitativo, tal como lo hemos planteado, es que no necesita de rigurosos y complicados cálculos matemáticos para ser aplicado, pues se basa en la comparación de situaciones con y sin la norma propuesta, tendiendo de esta manera a identificar los costos y beneficios de la propuesta normativa en base al impacto que tendrían los cambios que ocasionaría en los grupos sociales afectados, comparándolos con la situación actual...”

Por otro lado, una norma genera no sólo derechos, sino también obligaciones que se traducen en requisitos y que a su vez tienen un costo que los ciudadanos debemos asumir, por ello la importancia de que se emitan normas que realmente regulen pero que a su vez cumplan el objetivo, solucionen problemas, que sus requisitos sean necesarios, eficientes, y proporcionales. Entonces, se encuentra directamente relacionado el tema económico a través de los costos, y el tema de derecho a través de la normatividad. Mejía (2008) señala que: “...el ACB es un término que tiene un origen económico, y para ser más específicos microeconómicos, puede ser aplicado en cualquier decisión que tenga que ver con las relaciones sociales de las personas, incluyéndose dentro de éstas a las propuestas normativas de parte del Estado en relación con los ciudadanos. Asimismo, al relacionarlo con las políticas públicas, hemos interrelacionado a un concepto microeconómico como el ACB a la Ciencia Política, en tanto que las referidas políticas se enmarcan dentro de la configuración de las funciones de las entidades del Estado, las que pueden proponer normas para ser promulgadas y así ser vinculantes para los

ciudadanos en sus relaciones sociales. Como se puede apreciar, hemos relacionado al ACB (Microeconomía) con la evaluación de las normas jurídicas (Derecho), como una de las políticas públicas del Estado (Ciencia Política) mediante las cuales realiza sus funciones respecto a los ciudadanos.

1.3 Teorías relacionadas al tema.

Costo Estándar

Las entidades del Estado emiten normatividad que crean procedimientos administrativos, los cuales en muchos casos son de aplicación obligatoria para los ciudadanos; quienes tienen que recurrir a estas entidades a realizar sus trámites y ello les genera un costo y además tienen que afrontar normalmente la burocracia.

Entonces, el dar cumplimiento a estas regulaciones como consecuencia genera costos a los ciudadanos (personas naturales y jurídicas); por ello el Costo Estándar es un procedimiento que busca simplificar, medir y reducir los impactos negativos que se generan con la creación de la regulación; es decir, reducir costos innecesarios que perjudican a los ciudadanos, empresas y a las economías de los países.

Sobre el origen del Costo Estándar podemos mencionar lo siguiente:

La técnica de costos estándar tuvo su origen a principios del siglo XX, con motivo de la doctrina llamada Taylorismo; o sea, el desplazamiento del esfuerzo humano por la máquina.

En 1903, F.W. Taylor, realizó las primicias en cuanto a investigación para lograr mejor control de la elaboración y la productividad, que inspiraron al Ing. Harrington Emerson (1908) para profundizar sobre el tema, quien a su vez sirvió de inspiración al Contador Chester G Harrison para que en 1921 surgiera la Técnica de Valuación de Costos Estándar, considerándose a Emerson el precursor y a Harrison el realizador, cuyo primer ensayo fue hecho en Estados Unidos(1912).

La revista *Costo Estándar* (2017) señala que la técnica de costos estándar es la más avanzada de las existentes ya que sirve de instrumento de medición de la eficiencia, porque su determinación está basada precisamente en la eficiencia del trabajo en la entidad económica.

Simplificación administrativa.

Es un procedimiento que como su mismo nombre lo indica busca simplificar, reducir, mejorar los procedimientos y sus respectivos costos, a fin de dar facilidades y beneficiar a los ciudadanos, que son quienes recurren a las entidades para que estas le reconozcan u otorguen algún derecho, y para ello deben realizar algún trámite; es decir, requerir de algún procedimiento; es así, que al simplificar un procedimiento hemos identificado actividades innecesarias y/o que no generan valor agregado, demoras injustificadas (cuellos de botella), requisitos ilegales, costos innecesarios, tiempos excesivos, etc. Entonces, la simplificación permite identificar o mapear un

procedimiento real y un procedimiento en versión mejorada o procedimiento rediseñado, el cual contiene cambios que finalmente al ser costeados benefician no solo a los ciudadanos sino también a las entidades que brindan estos procedimientos y por ende al Estado.

Al respecto, nuestro país en el año 2,010 aprobó una Política Nacional de Simplificación de Simplificación Administrativa (esta norma fue derogada con el decreto supremo que aprobó la política de modernización de la gestión pública), seguidamente emitió un Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013 – 2016, norma que estableció objetivos, estrategias y acciones que todas las entidades del país debían cumplir; complementario a ello, mediante Decreto Supremo N° 007-2011-PCM se aprobó una metodología de simplificación administrativa que constituye una herramienta de mejora continua que busca mejorar los procedimientos administrativos (vigente a la fecha). Y en adición se aprobó una metodología de costeo que luego fue complementada con la aprobación del aplicativo informático Mi Costo, actual herramienta de costeo para todos los procedimientos administrativos.

Posteriormente, el Estado continuando con su voluntad de mejorar la simplificación administrativa y modernizar a las entidades públicas de nuestro país emitió el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política de Modernización de la Gestión Pública; es así que esta política contiene en su

tercer pilar a la simplificación administrativa, junto con la gestión por procesos y la organización institucional.

Análisis de Calidad Regulatoria – ACR.

Sobre el concepto para el ACR podemos citar que el Manual para el Análisis de Calidad Regulatoria elaborado por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM.2017) incluye el siguiente concepto:

“Proceso integral, gradual y continuo de análisis de las disposiciones normativas de carácter general que establecen procedimientos administrativos, comprendiendo la identificación, reducción y/o eliminación de aquellos procedimientos administrativos que resulten innecesarios, injustificados, desproporcionados, redundantes o no se encuentren adecuados al Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, o a las normas con rango de ley o leyes que les sirven de sustento, permitiendo la reducción de las cargas administrativas.”

Al respecto, a fin de aplicar este análisis en nuestro país, se emitió el Decreto Legislativo N° 1310 que aprobó medidas adicionales de simplificación administrativa; estableciéndose entre otros, que las entidades públicas deben realizar el proceso de Análisis de Calidad Regulatoria a todas las disposiciones normativas (con excepción de las leyes o normas con rango de ley) que crean procedimientos administrativos con la finalidad de beneficiar al ciudadano, a

las empresas y al propio Estado. Posteriormente se reglamentó esta norma, mediante Decreto Supremo N° 075-2017-PCM y para una mejor aplicación del ACR se emitió el Manual para la aplicación del Análisis de Calidad Regulatoria, a través de una metodología.

Entonces, como ya se ha manifestado, el proceso del ACR se aplica a los procedimientos administrativos:

Se entiende por procedimiento administrativo, al conjunto de actuaciones administrativas tramitadas en las entidades, que tienen por finalidad la emisión de un acto administrativo; el mismo que deberá producir efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados, de acuerdo a la definición de acto administrativo que señala la propia Ley del Procedimiento Administrativo General.

Guzmán. C. (Abril, 2011). Tratado de la administración pública y del procedimiento administrativo. Edición (1), p.439.

Es así, que los ciudadanos como personas naturales y jurídicas recurren a las entidades públicas a solicitar un procedimiento administrativo; para lo cual tienen que realizar gastos para cumplir con los requisitos y además en muchos casos tienen pagar un derecho de tramitación.

El costo del procedimiento, conocido como el derecho de trámite se encuentra contenido en el TUPA, es un requisito cuyo costo se encuentra registrado en soles; es decir, es el importe que el administrado debe pagar y que vendría a ser un requisito necesario u obligatorio para poder iniciar su

trámite; al respecto, según, la real Academia Española “costo” significa la cantidad que se da o se paga por algo.

“Se considera COSTO a cualquier vinculación válida entre un OBJETIVO o RESULTADO dado y los FACTORES, MEDIOS o RECURSOS considerados necesarios para su obtención en un PROCESO PRODUCTIVO, (...). De modo que el concepto de COSTO es genérico y, por lo tanto, abarcativo de todas las actividades (industriales, comerciales, administrativas, financieras, de servicios, extractivas, pecuarias, etc.) y de todos los ramos particulares de cada una de ellas” (Cartier & Osorio, 1992, p.5 y 6)

En relación al costo podemos mencionar que Cartier & Osorio (1992) afirman:

La teoría general del costo es quizás una teoría en gestación. La misma, en su extensión, debería abarcar lo relativo a la cuantificación y medición de los costos (aspecto contable) a partir de una fundamentación económica de los fenómenos propios de la gestión empresarial. (p.4)

Para el presente caso, el costo de un procedimiento administrativo es determinado a través de la Metodología de Determinación de Costos; es así que el insumo principal para determinar los costos es la tabla ASME (American Society of Mechanical Engineers - Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos), por ello la Guía de Simplificación Administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en

exclusividad – Gobierno Nacional, precisa que la tabla ASME es una herramienta registra de manera ordenada y secuencial las actividades que conforman el procedimiento administrativo y/o el servicio prestado en exclusividad. Además, registra características de cada una de estas actividades: áreas, tiempo, recursos y calificación del tipo de actividad; todo ello permite que el costo que se determina tenga un correlato del procedimiento y/o servicio que se brinda en las entidades del Estado. (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM]. 2012).

Sin embargo, es de conocimiento que existen diferentes métodos que entidades privadas podrían utilizar para determinar el costo de un producto o servicio. “Para ello nos valemos de los llamados “sistemas o métodos de costeo”, que podrían definirse como el conjunto de procedimientos específicos utilizados para la determinación de un costo. Es importante tener en claro que cada método conduce a un costo unitario distinto para la misma unidad de producto. Por ello, es necesario conocer de qué se trata cada uno de dichos métodos, para saber cuál puede ser el que mejor se adapte a cada caso particular” (Lavena, s.f, p.184 y 185)

Por lo dicho, el Análisis de Calidad Regulatoria permite que los Estados identifiquen y corrijan fallas en la regulación; de ahí que cuando las normas están mal elaboradas son ineficientes para lograr su propio objetivo e imponen costos innecesarios. Además, una regulación excesiva e innecesaria es

sinónimo de barreras y obstáculos; entonces eliminando éstas se beneficia al Estado y sus ciudadanos.

Carvajal (2013) afirma:

(...) la actividad de regulación busca alcanzar mayor economía en el sentido de lograr una regulación eficiente en términos económicos y sociales, optimizando el uso de los recursos del estado y de los destinatarios de la regulación y creando un ambiente favorable al ejercicio de las actividades de la administración y al ejercicio de los derechos y libertades de los particulares.

(p.1)

En el año 2009, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OCDE creó el Comité de Política Regulatoria – RPC con la finalidad de ayudar a los países miembros y no miembros a mejorar su regulación debido a que es esencial para el funcionamiento de las sociedades y sus economías.

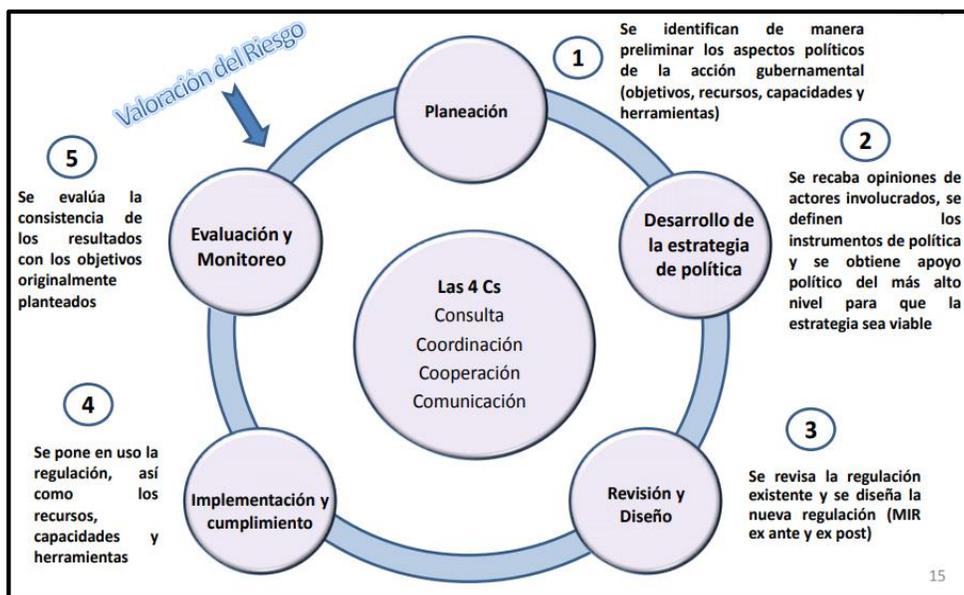


Figura 7: Ciclo de Gobernanza Regulatoria

Fuente: OCDE.
Elaboración realizada por OCDE.

Posteriormente, en el año 2012 la OCDE emitió las siguientes recomendaciones:

Tabla 1
Recomendación del Consejo sobre Política y Gobernanza Regulatoria,
2012

Políticas principales	Sistemas, procesos y herramientas	Actores, instituciones y capacidades
1. Política explícita sobre calidad regulatoria	4. MIR integrada	3. Supervisión regulatoria
2. Comunicación, consulta y compromiso	5. Revisión de stock regulatorio y evaluación ex-post	7. Organización de agencias regulatorias
9. Riesgo y regulación	6. Revisión del desempeño de políticas regulatorias y programas de calidad regulatoria	11. Capacidad de gestión regulatoria a nivel sub-nacional
10. Coherencia regulatoria entre niveles de gobierno	8. Recursos administrativos y judiciales	12. Cooperación regulatoria internacional

Fuente: OCDE.
Elaboración propia.

El Anteproyecto de lineamientos de consulta pública y análisis de impacto regulatorio elaborado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones de México (IFT, 2016) señala que “La regulación es una de las principales funciones de todo Gobierno, así como el principal instrumento mediante el cual promueve el bienestar social y económico. La calidad de la regulación y del proceso de diseño e implementación de sus políticas es un factor clave para lograr estabilidad macroeconómica, el incremento en el empleo, la calidad en los servicios sociales, la innovación y desarrollo empresarial, entre otros, (...).

En este sentido, se entiende por mejora regulatoria a la generación de aquellos cambios que incrementan la calidad del sistema jurídico en su conjunto y de instrumentos jurídicos en particular de la manera más eficiente, es decir, maximizar los intereses sociales del país al menor costo posible para los ciudadanos y las empresas, así como mejorar la eficiencia de la economía y de su capacidad para adaptarse a situaciones en constante cambio” (p.2,4)

Por otro lado, según la Comisión Federal de Mejora Regulatoria – COFEMER (2012) en su publicación denominada “Reforma regulatoria en América Latina”, señala que los países firmantes de la Declaración de Nuevo León integrada por Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, México y Perú, concluyeron que Latinoamérica enfrenta retos comunes respecto a productividad, competitividad y desarrollo económico, por ello su objetivo fundamental es mejorar la gestión en materia de mejora regulatoria, debido a que los obstáculos regulatorios y administrativos son impedimentos para el crecimiento económico, la inversión nacional y extranjera y la reducción de la pobreza en los países.

En relación a Perú, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE]. 2016), en el estudio en Reforma Regulatoria, denominado “Política Regulatoria en Perú” – Uniendo el marco para la calidad regulatoria, se encontró el siguiente hallazgo: “El gobierno central de Perú tiene diversas instituciones que tienen como parte de sus objetivos de política pública incrementar la calidad de la regulación. Esto incluye principalmente a

la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM quien está a cargo de la política de modernización, que incluye la simplificación administrativa. El ejemplo más relevante de esta política son los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos (TUPA), que buscan homologar la información requerida para establecer trámites y servicios”. En ese sentido, con la finalidad de que nuestro país pueda desarrollar un análisis de costo-beneficio de la regulación y aplicando el modelo costo estándar, la Secretaría de Gestión Pública de la PCM aprobó normatividad con la finalidad de que todas las entidades apliquen en sus procedimientos administrativos el Análisis de Calidad Regulatoria; en ese sentido, aprobó como documento de referencia para el referido tema, mediante Resolución Ministerial N° 196-2017-PCM. Manual para la aplicación del Análisis de Calidad Regulatoria. Publicado en el *Diario Oficial El Peruano*, del 02 de agosto de 2017. Perú.

En México, tenemos que la Secretaría de Economía (SE) y la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER) solicitaron a la OCDE producir un reporte que incluya la medición de cargas administrativas, por medio de una adaptación al modelo costeo estándar, en 29 Municipios de los Estados de Colima y Jalisco, con la finalidad de desarrollar parámetros para la medición de reducción de cargas derivada de políticas específicas de simplificación administrativa, en específico de la digitalización de trámites empresariales y su incorporación a la Ventanilla Única Nacional en Colima y Jalisco, México. Es así que con el apoyo de las entidades involucradas se realizó la medición

de cargas administrativas de los trámites municipales de estas entidades mexicanas.

Por lo tanto, en la publicación de la OCDE denominada “Ahorros en cargas administrativas en Colima y Jalisco por la Ventanilla Única Nacional” y relacionada al Fortalecimiento de la Competitividad en México a través de la Mejora Regulatoria, se desarrolló el trabajo de medir el costo administrativo que generan los trámites de estas dos entidades que son parte del PVUN (Programa Piloto de la Ventanilla Única Nacional para los Trámites y Servicios del Gobierno) y estimaron los ahorros que derivados de la digitalización tendrían los usuarios. Por tal motivo, en este documento se calculó el valor monetario de las cargas administrativas que deben asumir los usuarios al momento de realizar estos trámites. A partir de esta medición, ha sido posible diseñar estrategias en materia de mejora regulatoria y digitalización que les permita disminuir los recursos económicos destinados para el cumplimiento de la regulación, sin que ello implique descuidar los objetivos de sus políticas públicas establecidas. De esta manera, pudieron estimar los ahorros derivados de la digitalización de los trámites incluidos en el PVUN. Es así, que estudios como éste permitieron tomar mejores decisiones de política pública, que deriven en beneficios y ahorros económicos para los ciudadanos, y finalmente en gestiones de gobernanza regulatoria que coadyuven en la construcción de un país más competitivo, como es el caso de México.

Al respecto, de la publicación indicada en el párrafo precedente agregar que aquí también se señala que la mejora regulatoria, utilizada de forma oportuna y sistemática, es una herramienta muy eficaz para impulsar el crecimiento de una economía ya que aumenta su competitividad. Una política de mejora regulatoria tiene como objetivo establecer reglas claras y sencillas para los ciudadanos, de forma que los costos de cumplimiento de la regulación son los mínimos que permitan cubrir los riesgos y los objetivos de política pública planteados. Una regulación eficiente y eficaz reduce o elimina las barreras de entrada de los agentes económicos cuando entran a un mercado y simplifica la vida de los ciudadanos cuando tienen que cumplir con sus obligaciones o van a recibir algún servicio de gobierno, razones por las cuales se debe perseguir una política continua de mejora regulatoria y simplificación administrativa.

Por estas razones, se encuentra precisado en las Recomendaciones del Consejo sobre Política y Gobernanza Regulatoria de la OCDE que esta organización propone a sus países miembros comprometerse al más alto nivel político con una política expresa de gobierno completo para la calidad regulatoria. La política debe tener objetivos y marcos claros para la implementación a fin de asegurar que, si la regulación se emplea, los beneficios económicos, sociales y medioambientales justifiquen los costos se consideren los efectos distributivos y se maximicen los beneficios netos. La primera recomendación del Consejo hace explícita la necesidad de que una estrategia de mejora regulatoria debe ser planeada y supervisada desde el

más alto nivel político y técnico para que tenga resultados positivos. De otra forma se corre el riesgo de que los esfuerzos se diluyan y los objetivos no sean alcanzados. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE]. 2016).

En Dinamarca, tenemos que este país utilizó el MCE para medir las cargas administrativas, y se comprometió a una reducción del 25% entre 2001 y 2010; mientras que recientemente desarrolló dos nuevos proyectos para hacer frente a las regulaciones más irritantes y para que su política de reducción de las cargas coincida más estrechamente con las necesidades reales de las empresas.

En Alemania, este país eligió el MCE para medir los costos administrativos derivados de las obligaciones de información incluidos en la legislación federal. El objetivo fue reducir los costos administrativos en un 25% entre 2006 y finales de 2011, como uno de los pilares de su programa de reducción de la burocracia y la mejora de la legislación.

En Suecia, este país anunció un objetivo nacional de reducción neta de 25% para el año 2010 de las cargas administrativas a las empresas, que se derivan del cumplimiento de las obligaciones de información en la legislación, siguiendo la utilización de la metodología del MCE para medir las cargas administrativas.

En Portugal, este país estableció el objetivo de reducir las cargas administrativas de las empresas en un 25% para el año 2012. El objetivo fue aplicable a todas las leyes y regulaciones, que tenían un impacto en el ciclo de vida de las empresas. El ejercicio se basó en una versión adaptada del MCE y su aplicación selectiva en legislaciones claves para su simplificación administrativa. La adaptación del MCE incluyó los costos totales de cumplimiento de la regulación y también cubrió las cargas para los ciudadanos. Se centró en las obligaciones de información y también integró los retrasos y tiempos de espera de las respuestas oficiales.

En Finlandia, este país adoptó en 2009, entre otras medidas, uno de los programas más recientes destinados a reducir en un 25% las cargas administrativas a las empresas para el año 2012, a raíz de una medición piloto de la legislación del IVA utilizando el MCE. El plan de acción se centró en ocho prioridades: los impuestos; estadísticas; procedimientos para subsidios agrícolas; seguridad y calidad alimentaria; trámites patronales; obligaciones de reportes financieros, contratación pública; y procedimientos de autorización ambiental. El desarrollo de los servicios de e-gobierno para las empresas es una prioridad horizontal del plan de acción.

Según Pastor (2013:13), “Croacia aplicó una versión ajustada del Modelo de Costeo Estándar (MCE) para evaluar todas las regulaciones existentes anteriores a la revisión, para que el gobierno supiera lo que se ahorraría al eliminar cada regulación. La Unidad Central recomendó la eliminación de 425

regulaciones y la simplificación de 374, lo que representó 55% de todas las regulaciones de negocios. Los ahorros anuales estimados ascienden a más de USD \$300 millones”.

Asimismo, la décima tercera edición del Doing Business 2016 que presentó el Informe denominado Measuring Regulatory Quality and Efficiency (que mide la calidad y la eficiencia regulatoria), precisó que los emprendedores de 122 economías vieron mejoras en el marco regulatorio local en el año 2015. El referido informe, mide 189 economías de todo el mundo, documentó 231 reformas empresariales entre junio de 2014 y junio de 2015. De entre las reformas encaminadas a reducir la complejidad y el costo de cumplir con la regulación empresarial, aquellas identificadas en el área de apertura de negocios fueron las más comunes en 2014/2015, lo mismo que el año anterior. Las siguientes reformas más comunes tuvieron lugar en las áreas de pago de impuestos, obtención de electricidad y registro de propiedades, Grupo del Banco Mundial. (2015, 27 de octubre). Measuring Regulatory Quality and Efficiency. Doing Business 2016.

Asimismo, la décima cuarta edición del Doing Business 2017 que presentó el Informe denominado Equal Opportunity for All (igual de oportunidades para todos), reveló que emprendedores en 137 economías observaron mejoras en el marco regulatorio local el año pasado. El informe, que mide 190 economías en todo el mundo, documentó 283 reformas empresariales entre junio de 2015 y junio de 2016. De entre las reformas encaminadas a reducir la complejidad

y el costo de cumplir con la regulación empresarial, aquellas identificadas en el área de apertura de negocios fueron las más comunes en 2015/2016, lo mismo que el año anterior. Las siguientes reformas más comunes tuvieron lugar en las áreas de pago de impuestos, obtención de crédito y registro de propiedades, Grupo del Banco Mundial. (2016, 25 de octubre). Equal Opportunity for All. Doing Business 2017.

Finalmente, mencionar que en la presente investigación se aplicó las metodologías de costeo y análisis de calidad regulatoria en el procedimiento administrativo de “Inscripción de Agentes Inmobiliarios”, de responsabilidad del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

1.4 Formulación del problema.

¿En qué medida la Metodología de Determinación de Costos y el Análisis de Calidad Regulatoria permitirá reducir el tiempo y el costo del procedimiento administrativo “Inscripción de Agentes inmobiliarios”, en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento; Lima 2017?.

1.5 Justificación e importancia del estudio.

Reducir las cargas administrativas a los administrados es muy importante ya que ello permite que tengan más posibilidades y facilidades para acceder a sus trámites; es así, que éstos sentirán más confianza para acercarse al Estado a través de las entidades públicas a tramitar sus procedimientos. Más

aún, hoy en día nuestro país vive el “boom inmobiliario”; es decir, el mercado inmobiliario se encuentra en pleno apogeo. En ese sentido, reducir el tiempo y el costo del procedimiento administrativo “Inscripción de Agentes inmobiliarios” permitirá que más personas naturales y jurídicas accedan a esta inscripción a fin de que puedan realizar operaciones inmobiliarias de intermediación formales; es decir, brindar servicios que finalmente benefician a la ciudadanía y empresas en general que demandan y/o requieren de este tipo de actividades, en consecuencia tendrán seguridad y formalidad en el servicio que reciban; ello debido a que los agentes inmobiliarios que están inscritos en el registro administrado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, se encuentran formalmente reconocidos por el Estado, lo que les permite brindar seguridad jurídica a las operaciones en que éstos intervienen; en ese sentido, se reduciría la informalidad en este tipo de operaciones y coadyuvaría al crecimiento económico.

1.6 Hipótesis

Si aplicamos la Metodología de Determinación de Costos y el Análisis de Calidad Regulatoria podríamos reducir el tiempo y el costo del procedimiento administrativo “Inscripción de Agentes inmobiliarios”.

Variables

Variable Independiente (VI)

La Metodología de Determinación de Costos y el Análisis de Calidad Regulatoria

Variable Dependiente (VD)

La reducción del tiempo y costo del procedimiento administrativo “Inscripción de Agentes inmobiliarios”

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la reducción de costo y tiempo del procedimiento administrativo “Inscripción de Agentes inmobiliarios” aplicando la Metodología de Determinación de Costos y el Análisis de Calidad Regulatoria, en el año 2017.

1.7.2 Objetivo Específicos

1. Identificar el tiempo y costo actual del procedimiento “Inscripción de Agentes inmobiliarios”.
2. Aplicar la Metodología de Determinación de Costos y el Análisis de Calidad Regulatoria, a fin de determinar un costo más real en beneficio del administrado.

CAPITULO II: MATERIAL Y METODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1 Tipo de investigación.

El enfoque de la presente investigación es cuantitativa por cuanto está relacionada a cantidades de tiempos y costos.

“El proceso cuantitativo parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos, y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis”. (Hernández et al., 2010, p.23)

La investigación es de tipo descriptiva comparativa, debido a que se va a recoger información en base a la hipótesis que se encuentra relacionada a tiempos y costos de los requisitos del procedimiento, lo cual será demostrado con medios matemáticos y/o estadísticos; para ello se aplicara un muestreo por conveniencia; es decir, un muestreo no probabilístico porque las muestras seleccionadas son de mi

accesibilidad y proximidad. Entonces, se tendrá un diagnóstico identificando la situación actual, para seguidamente aplicar la Metodología de Determinación de Costos y el Análisis de Calidad Regulatoria. Es así que la investigación permitirá identificar diferencias y semejanzas, para luego conocer cuáles son los resultados que se obtendrían; es decir, cuál sería la reducción de tiempo y costo; evaluando los resultados obtenidos después de la aplicación de las referidas metodologías, se determinará si hay beneficios a favor de los administrados, la economía y el Estado.

2.1.2 Diseño de la investigación.

Se trata de una investigación no experimental ya que la recolección de datos corresponde a un solo momento, en un tiempo único (transeccional o transversal).

Hernández, R., Fernández-Collado, Carlos., Baptista, Pilar. (2006). *Metodología de la investigación*. Iztapalapa. México D.F: McGraw- Hill, señalan:

“Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”. (p.205)

Es decir, en la presente investigación no se manipulará ninguna variable, por ello la información se tomará y analizará conforme se consiga.

Asimismo, se la investigación no experimental se clasifica en transeccional o transversal, por lo que a continuación se detalla:

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (Hernández et al., 2010, p.208)

2.2 Población y muestra.

Población:

La población está constituida por usuarios de Lima y Callao correspondiente al segundo semestre del año 2017, constituidas sólo por personas naturales, por asesores expertos de la Dirección de Vivienda y personal encargado de la Oficina de Trámite Documentario del MVCS.

Tabla 2
Población

Unidad de análisis	N°
Usuarios de agentes inmobiliarios de Lima - Callao –II semestre 2017	433

Asesores expertos de la Dirección de Vivienda del MVCS	07
Personal de la Oficina de Trámite Documentario del MVCS	03

Fuente: MVCS.
Elaboración propia.

Muestra:

La muestra quedó constituida de la siguiente manera:

Tabla 3
Muestra

Unidad de análisis	N°
Usuarios de agentes inmobiliarios de Lima - Callao –II semestre 2017 (Personas naturales)	204
Asesores expertos de la Dirección de Vivienda del MVCS	07
Personal de la Oficina de Trámite Documentario del MVCS	03

Fuente: MVCS.
Elaboración propia.

Para determinar el número de usuarios de la muestra se aplicó la fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2(p \times q)}$$

$$n = 204$$

Dónde:

N= es el total de la población = 433

p= 0.50
q = 0.50
Z= Nivel de confianza al 95% = 1.96
e= Error 0.5

Criterios de inclusión y exclusión de la muestra

- a. Criterios de Inclusión: La muestra comprende los agentes inmobiliarios inscritos en Lima y Callao – Personas Naturales en el año 2017; debido a que si se incluye a todos los agentes inmobiliarios a nivel nacional sería una población muy grande a la cual no se tendría mucho acceso para aplicar un instrumento de recolección de datos.

- b. Criterios de Exclusión: Se ha excluido de la muestra a los agentes inmobiliarios inscritos en Lima y Callao – Personas Jurídicas en el año 2017; debido a que se presentan inconvenientes para responder al instrumento de recolección de datos, ello porque en este caso solo la persona autorizada o que ejerce representación de la persona jurídica podría responder al instrumento; es decir tomaría más tiempo y uso de recursos.

2.3 Variables, Operacionalización

Variables

Variable Independiente (VI)

La Metodología de Determinación de Costos y el Análisis de Calidad Regulatoria

Variable Dependiente (VD)

La reducción del tiempo y costo del procedimiento administrativo “Inscripción de Agentes inmobiliarios”

Operacionalización

Tabla 4
Variable Independiente

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
La Metodología de Determinación de Costos y el Análisis de Calidad Regulatoria	Factores elementales de ACR	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo • Costo 	Tabla ASME

Fuente: MVCS.
Elaboración propia.

Tabla 5
Variable Dependiente

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
Procedimiento administrativo de “Inscripción de Agentes inmobiliarios”	Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario • Constancia de haber realizado un curso de capacitación. • Pago de derecho de trámite. 	Encuesta

Fuente: MVCS.
Elaboración propia.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.4.1 Técnicas

Se utilizarán técnicas de recolección de información directa e indirecta, conforme se detalla:

- Tabla ASME

Esta tabla se utilizará como herramienta para el costeo debido a que su uso es obligatorio en todas las entidades del estado que van a costear un procedimiento administrativo; debido a que este documento permite recoger información que permite determinar un costo (actividades, tiempos, áreas, recursos humanos, recursos identificables y no identificables, costos fijos, maquinaria y equipo y depreciación).

- Encuesta

Se realizará encuestas a agentes inmobiliarios y especialistas del tema; con la finalidad de obtener información necesaria para la presente investigación, así tenemos como ejemplo:

Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas (Grasso, 2006:13)

2.4.2 Instrumentos

- Cuestionario: “instrumento estandarizado que utilizamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas. En pocas palabras, se podría decir que es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, utilizando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir la población a la que pertenecen o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre variables de su interés”. Meneses. J., Rodríguez. D. El Cuestionario y la entrevista.

En ese sentido, el principal instrumento que se utilizará en la presente investigación es el cuestionario.

2.4.3 Recolección de datos

Para realizar este procedimiento primero se realizará un análisis documental de información relacionada al tema, que aporte conocimiento; lo que permitirá tener un diagnóstico del procedimiento administrativo “Inscripción de Agentes inmobiliarios”. Posteriormente, se elaborarán las encuestas de acuerdo a la información que se requiera obtener, las mismas que se aplicarán en personas directamente relacionadas con el tema materia de investigación; para lo cual se

realizarán visitas a diferentes funcionarios especializados en el tema y administrados.

Luego, la información obtenida será analizada y finalmente se aplicará la Metodología de Determinación de Costos y el Análisis de Calidad Regulatoria a través de sus respectivos aplicativos informáticos, para así poder obtener los resultados y formular las respectivas conclusiones.

2.5 Procedimientos de análisis de datos.

Para analizar la información se necesita del programa Excel, a fin de procesar las encuestas y obtener resultados que serán presentados con gráficos de barras; ello permitirá describir estimaciones, comparaciones, cálculos, gráficos, etc; asimismo, se utilizará el aplicativo informático Mi Costo para determinar el derecho de trámite del procedimiento administrativo “Inscripción de Agentes inmobiliarios”, para lo cual será necesario elaborar su tabla ASME versión actual y versión mejorada; luego se aplicará el análisis de calidad regulatoria y con el principio de proporcionalidad de determinará cuánto gasta un administrado; todo esto permitirá hacer una comparación entre el antes y el después, determinando los costos de los requisitos y los tiempos requeridos en el referido procedimiento.

2.6 Criterios éticos

Las personas que participarán en las encuestas tendrán pleno conocimiento de la investigación que se está realizando y su participación y consentimiento será totalmente voluntaria, para ello se les informará previamente el motivo por el cual se les está siendo encuestados. Asimismo, se respetará su identidad, confidencialidad y privacidad.

2.7 Criterios de rigor científico

- Credibilidad o valor de la verdad. Los resultados que se obtendrán con la presente investigación tendrán como fuente información recogida de especialistas en costeo y calidad regulatoria, expertos en el tema y de agentes inmobiliarios inscritos en el registro. Es así, que esta información será recogida de personas directamente relacionadas con el tema. Por otro lado, es información que no podrá ser cambiada o direccionada, entonces el resultado obtenido será veraz y transparente.
- Aplicabilidad. La aplicación de la Metodología de Determinación de Costos y el Análisis de Calidad Regulatoria pueden ser aplicados a otros procedimientos relacionados al tema.
- Neutralidad. La presente investigación se encuentra libre de la influencia de la perspectiva del investigador, ello debido a que quienes brindaran la información que determinaran los resultados serán los propios administrados; es decir, agentes inmobiliarios, a través de las encuestas.

CAPITULO III: RESULTADOS

3.1 Resultados en tablas y gráficos

En el presente estudio es importante mencionar que de acuerdo a la información pública brindada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI en el primer trimestre 2018 en relación al Producto Bruto Interno – PBI de nuestro país, el sector construcción proyecta un aporte del 5.1% del PBI, conforme aprecia en el siguiente gráfico; es decir, el sector construcción se encuentra entre los tres primeros rubros que más aportan al crecimiento de nuestra economía y de allí la importancia para el presente tema, porque quienes son las personas que están autorizadas y reconocidas por el Estado para realizar todas las operaciones inmobiliarias que de allí se desprenden, son los agentes inmobiliarios registrados en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

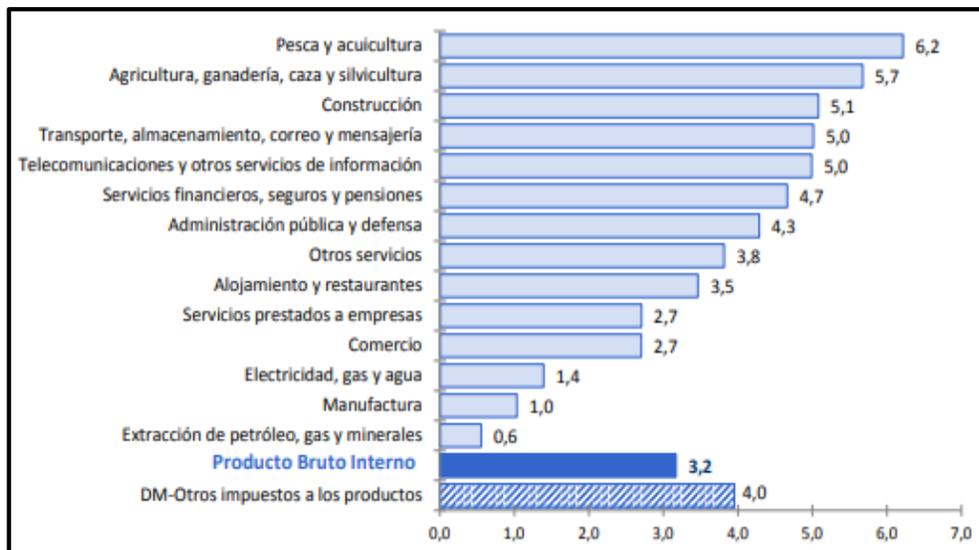


Figura 8: Producto Bruto Interno por actividad económica, 2018-I

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática.

Elaboración realizada por INEI.

En cuanto a la metodología de Costeo año 2017:

Después de aplicar la metodología de costeo a una tabla ASME elaborada en diciembre 2017, se determinó que el costo de la inscripción que debían pagar los usuarios era de S/ 93.73, conforme se aprecia en el siguiente cuadro:

Tabla 6
Resultados del Costeo año 2017

RECURSOS	COSTO S/	%
Personal	93.1	99.33
Material Fungible	0.15	0.16
Servicios Identificables	0.00	0.00
Materiales No Fungibles	0.02	0.21
Servicios de Terceros	0.00	0.00
Depreciación y Amortización	0.26	0.28
Costos Fijos	0.20	0.21
Total:	93.73	100

Fuente: MVCS.

Elaboración propia.

Al respecto, la información contenida en el cuadro denominado: “Resultado del Costeo año 2017” ha sido extraída del resumen de costos, que es un cuadro que es exportado del aplicativo mi costo y que consolida todos los costos de todos los recursos que se requieren para atender un procedimiento

administrativo (personal directo, material fungible, servicios directos identificables, material no fungible, servicios de terceros no identificables, depreciación de activos y amortización de intangibles y costo fijo), así como también el costo unitario total de los procedimientos administrativos; para ello se utilizó como insumo o herramienta principal del costeo la tabla ASME.

Para el recurso de personal se identifica un costo de S/ 93.10, lo que significa que este rubro contiene el 99.33% del total del costo; esto quiere decir que el costo de la mano de obra o los recursos humanos que interviene para realizar este procedimiento administrativo registra casi todo el costo del procedimiento.

Para el recurso denominado material fungible, que es aquel recurso que se usa y reconoce directamente en una actividad y se consume por cada requerimiento del procedimiento (ejemplo: hojas bond cuando estas se utilizan por ejemplo al momento de elaborar el documento para notificar al ciudadano); podemos identificar un costo de S/ 0.15, que representa el 0.16% del total del costo.

Para el recurso denominado Servicios identificables, que vienen a ser los servicios requeridos y/o necesarios para atender cada vez que se atiende un procedimiento administrativo (ejemplo: servicio de movilidad, cuando este servicio se requiere para hacer una inspección necesaria y que forma parte del procedimiento administrativo); tenemos que no se identifica costo en este

rubro; ello quiere decir que para atender este procedimiento administrativo no se requiere de ningún servicio que este directamente relacionada al citado procedimiento.

Para el recurso de Materiales no Fungibles, que son los recursos que se utilizan para atender el procedimiento administrativo pero que son consumidos en más de una prestación del procedimiento (ejemplo: Tóner para impresoras/fotocopiadoras); tenemos un costo de S/ 0.02, que representa el 0.02% del total del costo. Cabe precisar, que para identificar este recurso es necesario el uso de inductores. Sobre el concepto de inductores podemos citar que la Guía Metodológica para la determinación de costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, elaborada por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM.2010) incluye el siguiente concepto par inductores:

“El inductor es el factor que, cuando se incurre en él, da lugar a un costo. Representa la causa principal del consumo de costos. Es utilizado para identificar el costo de un elemento de costo en varios centros de actividad, el costo de un centro de actividad en varias actividades y el costo de una actividad en varios procedimientos administrativos. Asimismo, haciendo uso de inductores, es posible identificar la proporción del costo asociado exclusivamente a los procedimientos administrativos, discriminando aquellos que no lo son. La definición del inductor y sus valores ayudará a explicar la

razonabilidad de la determinación del costo en las diferentes etapas del costeo.”

Para el recurso de Servicios de Terceros, que son los servicios que realizan otras personas (proveedores) que se requieren para atender el procedimiento administrativo pero que son requeridos o utilizados en más de una prestación del procedimiento. (ejemplo: Servicio de mantenimiento de computadoras); tenemos que no se identifica costo en este rubro; ello quiere decir que para atender este procedimiento administrativo no se requiere de ningún tipo de este servicio.

Para el recurso de Depreciación y Amortización, que es el valor que se calcula del uso de cada activo fijo que se requiere para atender un procedimiento administrativo, según el porcentaje de depreciación que se encuentra establecido por normatividad contable vigente; por ello depende de la clase de activo fijo que se va a depreciar. (ejemplo: Edificios: 3% Infraestructura pública: 3% Maquinaria, equipos y otras unidades para la producción: 10 % Equipo de transporte: 25% Muebles y enseres: 10% Equipos de cómputo: 25%); al respecto, tenemos un costo de S/ 0.26, que representa el 0.28% del total del costo.

Para el recurso denominado costos fijos, que es aquel costo del recurso obligatorio que se utilizan para atender todos los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad que una entidad brinda,

y cuyo costo siempre va a ser el mismo a pesar que la producción y/o atención registre variación (ejemplo: costo de luz, agua etc); en este rubro podemos identificar un costo de S/ 0.20, que representa el 0.21% del total del costo.

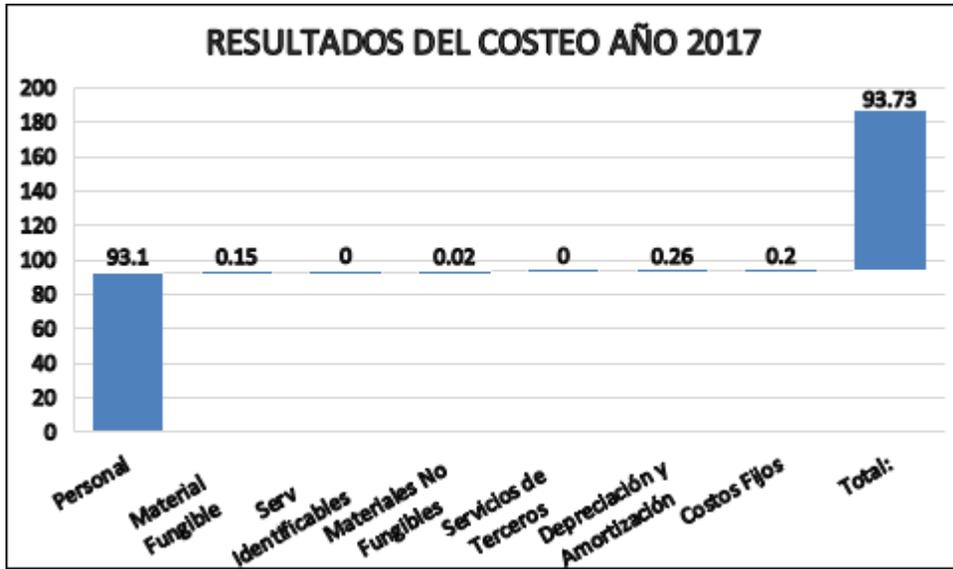


Figura 9: Resultados del costeo año 2017

Fuente: MVCS.
Elaboración propia.

En cuanto a la metodología de Costeo año 2018:

Después de aplicar la metodología de costeo a una tabla ASME elaborada en febrero 2018, se determinó que el costo de la inscripción que debían pagar los usuarios era de S/ 93.73, conforme se aprecia en el siguiente cuadro:

Tabla 7
Resultados del Costeo año 2018

RECURSOS	COSTO S/	%
Personal	60.49	99.07
Material Fungible	0.12	0.20
Servicios Identificables	0.00	0
Materiales No Fungibles	0.03	0.05

Servicios de Terceros	0.00	0
Depreciación y Amortización	0.23	0.38
Fijos	0.19	0.31
Total:	61.06	100

Fuente: MVCS.

Elaboración propia.

Al respecto, para la información contenida en el cuadro denominado: “Resultado del Costeo año 2018”, ha sido extraída del resumen de costos, cuadro que es exportado del aplicativo mi costo; es así, que se ha realizado el mismo procedimiento registrado y ya detallado para el año 2017.

Para el recurso de personal se identifica un costo de S/ 60.49, lo que significa que este rubro contiene el 99.07% del total del costo.

Para el recurso denominado material fungible se identifica un costo de S/ 0.12, que representa el 0.20% del total del costo.

Para el recurso denominado Servicios identificables, no se identifica costo en este rubro.

Para el recurso de Materiales no Fungibles, se identifica un costo de S/ 0.03, que representa el 0.05% del total del costo.

Para el recurso de Servicios de Terceros, no se identifica costo en este rubro.

Para el recurso de Depreciación y Amortización, se identifica un costo de S/ 0.23, que representa el 0.38% del total del costo.

Para el recurso denominado costos fijos, se identificó un costo de S/ 0.19, que representa el 0.31% del total del costo.

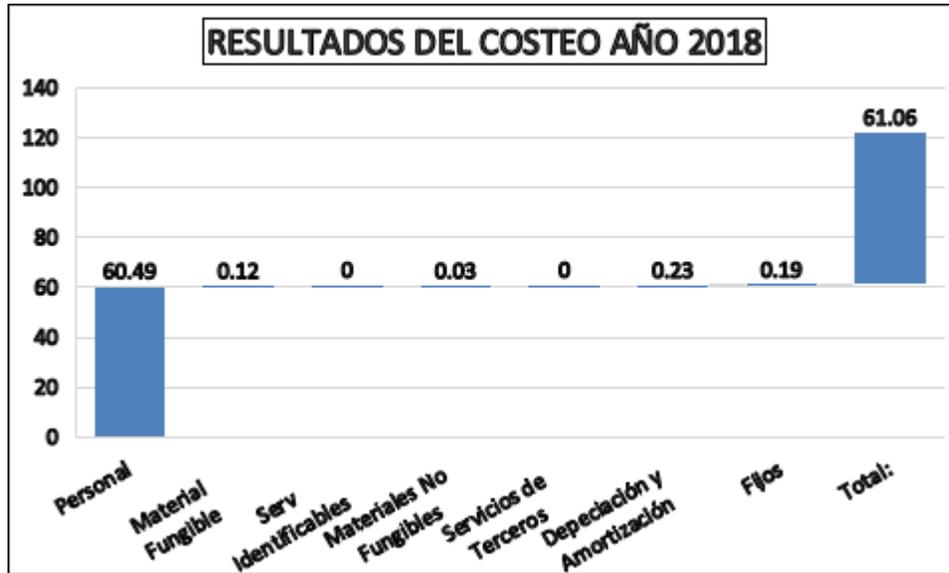


Figura 10: Resultados del costeo año 2018

Fuente: MVCS.

Elaboración propia.

Resultados del costeo realizado en el año 2017 y 2018

Al realizar las comparaciones entre el año 2017 y 2018 de la cantidad de actividades, tiempo (en minutos), costo y demanda, tenemos que la cantidad de actividades se mantiene en los referidos años; sin embargo, el tiempo para el año 2018 ha disminuido; y ello se debe a diferentes factores, podría ser porque se han sincerado los tiempos, porque hay nuevos elementos como el tema de la tecnología que permite hacer en menos tiempo las actividades, porque se ha mejorado el proceso interno, etc; todo ello a conllevado que el resultado incida en el costo que para el presente año ha tenido una reducción. Por otro lado, tenemos que la demanda para el año 2017 es de 565 inscripciones, pero a mayo del 2018 ya se tenía una demanda de 437

inscripciones; número que para finales del 2018 superaría a la demanda del año 2017.

Tabla 8
Actividades, Tiempo, Costo y
Demanda - Inscripción: Personas
Naturales y Jurídicas

Detalle	Año 2017	Año 2018
Actividades	23	23
Tiempo (minutos)	180	160
Costo	S/93.70	S/61.06
Demanda	565	437 (*)

Fuente: MVCS.

Elaboración propia.

Nota: (*) esta demanda es a mayo del 2018

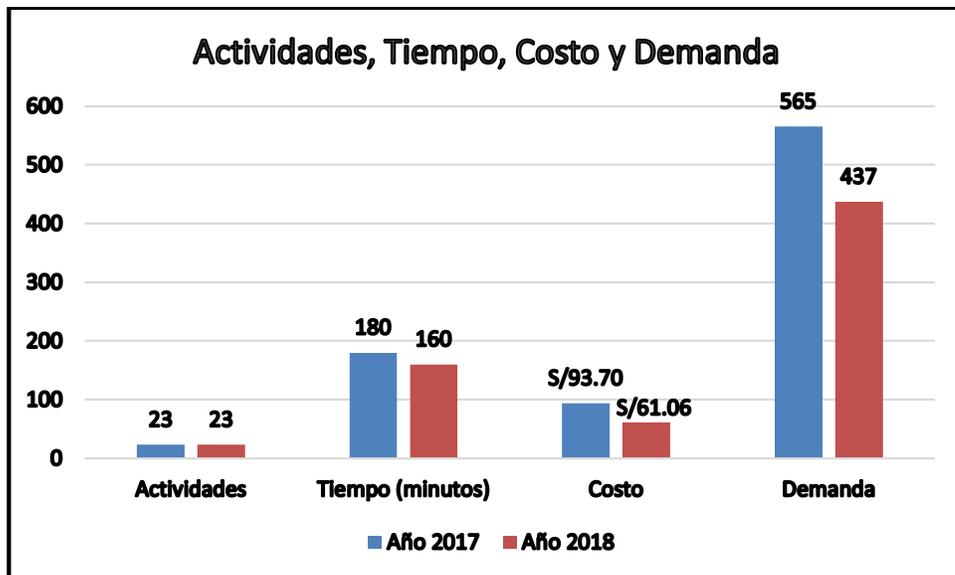


Figura 11: Actividades, Tiempo, Costo y Demanda

Fuente: MVCS.

Elaboración propia.

De lo detallado hasta el momento tenemos que al aplicar la simplificación administrativa y la metodología de costeo al procedimiento administrativo de “Inscripción de agentes inmobiliarios” en dos tiempos u oportunidades; es decir

en el año 2017 y en el año 2018, el costo del citado procedimiento ha disminuido el S/ 32.67, conforme se aprecia en la Tabla 09 y Figura N° 12; entonces, simplificar y actualizar el costeo aplicando la metodología de costeo conlleva no solo a identificar costos reales, sino también a sincerar los costos en beneficio de la ciudadanía en general.

Tabla 9
Diferencia de Costo entre el año 2017 y 2018

DETALLE	AÑO 2017	AÑO 2018	DIFERENCIA
COSTO	93.73	61.06	32.67

Fuente: MVCS.
Elaboración propia.



Figura 12: Diferencia de costo entre el año 2017 y 2018

Fuente: MVCS.
Elaboración propia.

En cuanto a la metodología del análisis de calidad regulatoria – ACR, año 2017:

La metodología del ACR, se encuentra contenida en su respectivo Manual, el mismo que tiene como finalidad disponer lineamientos de evaluación y los requeridos formularios que facilitan la respectiva evaluación en el marco del ACR; asimismo, se desarrollan 04 principios que fueron aplicados al procedimiento de “Inscripción de agentes inmobiliarios”, el cual contiene dos modalidades, para personas naturales y para personas jurídicas; al respecto, en relación a estas dos modalidades solo hay una diferencia en cuanto a los requisitos. A continuación, se detalla el resultado por principio:

Principio de Legalidad.- Este principio busca que todos los elementos que conforman en procedimiento administrativo (existencia del procedimiento administrativo, los requisitos, derecho de trámite, formularios, plazos, autoridades competentes para resolver, etc) tengan base legal; Es decir, que la entidad que brinda el procedimiento administrativo y todo lo que exige para que un ciudadano pueda acceder a éste, se normado conforme lo establece la Ley del procedimiento administrativo general. Es así, que después de la revisión y análisis respectivo se determinó que el Reglamento de la Ley N° 29080, Ley de Creación del Registro del Agente Inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento señala ocho (08) requisitos relacionados a la inscripción; sin embargo, en cumplimiento a la normatividad vigente relacionada a simplificación administrativa actualmente el procedimiento contiene dos (02) requisitos; es así que todos los elementos que conforman en procedimiento administrativo tienen legalidad.

Principio de Necesidad.- Este principio tiene como objetivo garantizar que el objetivo del procedimiento administrativo contribuye a resolver un problema público identificado; para ello se identificó el:

Problema público: “La informalidad en las operaciones inmobiliarias de intermediación sobre bienes inmuebles y derechos, traen como consecuencia el perjuicio económico y la inseguridad jurídica de los administrados cuando realizan actividades inmobiliarias a través de personas naturales que no cuentan con el reconocimiento del Estado para desarrollar dichas operaciones inmobiliarias, al no contar con las competencias técnicas y legales en la materia.”

Asimismo, se sustentó cuáles son los riesgos que existen si no existiera este procedimiento y porque no existe otro mecanismo que no constituya un procedimiento administrativo y que pueda reemplazar adecuadamente al vigente procedimiento administrativo de “Inscripción de agentes inmobiliarios”

Objetivo: “El objetivo específico del procedimiento administrativo es reconocer a las personas naturales con competencias técnicas y legales para desarrollar adecuadamente operaciones inmobiliarias de intermediación contribuyendo a la seguridad jurídica y evitando perjuicios económicos y legales para los administrados que, en su condición de consumidores, requieren la participación de Agentes Inmobiliarios en el comercio de bienes inmuebles.”

Riesgos: “i) Las transacciones y/o transferencias de bienes inmuebles no contarían con seguridad jurídica, ii) Pérdidas económicas para los administrados por realizar actividades inmobiliarias sin contar con asesoría especializada, iii) Los administrados recurrirían a realizar transacciones inmobiliarias mediante personas que carecen de los conocimientos técnicos y legales necesarios, y iv) Necesidad de iniciar procesos judiciales para reivindicar derechos sobre bienes inmuebles.”

Sustento de porque no hay otro mecanismo para reemplazar el procedimiento administrativo: “No existe otro mecanismo que identifique, agrupe y reconozca a las personas naturales con el conocimiento y las competencias técnicas y legales para que desarrollen operaciones inmobiliarias de intermediación, por cuanto el administrado necesita de asesoría especializada multidisciplinaria que lo lleve a tomar la decisión comercial más beneficiosa. En este escenario se hace necesario el registro de los Agentes Inmobiliarios, quienes deben contar con los conocimientos y herramientas técnicas y legales que permitan viabilizar un óptimo resultado en beneficio de las partes intervinientes en la relación contractual.”

Por lo antes detallado, se podría decir que el procedimiento administrativo y sus requisitos son necesarios para la solución del problema público identificado.

Principio de Efectividad.- Esta principio tiene por finalidad verificar que los requisitos u obligaciones que se exigen a los ciudadanos contribuyen para lograr el objetivo del procedimiento administrativo. Al respecto, después de la verificación y análisis se tiene que los requisitos exigidos contribuyen con el objetivo específico identificado, conforme se visualiza a continuación:

4 PRINCIPIO DE EFECTIVIDAD		
4.1 Objetivo específico del PA		
El objetivo específico del procedimiento administrativo es reconocer a las personas naturales con competencias técnicas y legales para desarrollar adecuadamente operaciones inmobiliarias de intermediación contribuyendo a la seguridad jurídica y evitando perjuicios económicos y legales para los administrados que, en su condición de consumidores, requieren la participación de Agentes Inmobiliarios en el comercio de bienes inmuebles.		
4.2 Fundamentar cómo contribuye cada uno de los requisitos al objetivo específico del PA		
a. Denominación del requisito	¿Se puede eliminar algún requisito por no contribuir al objetivo del PA? Si la respuesta anterior es NO, fundamentar	Fundamentar
1. Formulario de Inscripción en el Registro de Agente Inmobiliario, adjuntando los siguientes documentos:	NO	El requisito permite identificar al solicitante, conocer su requerimiento y presentar su motivación para la aprobación de su solicitud.
2. Copia simple de la constancia del Curso de Especialización para Agentes Inmobiliarios.	NO	Permite corroborar que el Agente Inmobiliario adquirió, desarrolló, perfeccionó y actualizó sus conocimientos, habilidades y aptitudes, para el eficaz desempeño de las operaciones inmobiliarias de intermediación.

Figura 13: Ficha del Principio de Efectividad

Fuente: SGP – PCM.

Print de pantalla exportado del aplicativo informático del ACR, SGP – PCM.

Principio de Proporcionalidad.- La aplicación de este principio busca determinar que las exigencias establecidas para atender el procedimiento administrativo se encuentra en proporción al objetivo del procedimiento. Este principio además permite identificar costos; es decir, nos permite conocer

cuánto es el costo de cada requisito u obligación, cuanto tiempo se demora el ciudadano en obtener cada requisito y asignarle con costo al tiempo del ciudadano; Es así, que la suma del costo de los requisitos, adicionando el costo del derecho de trámite (costo que ha sido determinado por la entidad que brinda el procedimiento administrativo con la aplicación de la metodología de costeo), sumaría el costo total que realmente un ciudadano o empresa tiene que asumir o gastar para poderse inscribir como agente inmobiliario.

A fin de obtener información se realizaron encuestas a funcionarios expertos y personal del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento que atienden a los administrados cuando se inscriben; y además a una muestra de administrados, conforme la determinación de la muestra detallada en el numeral 3.2 del presente informe. Al respecto se debe señalar lo siguiente:

1.- Para determinar el número de usuarios de la muestra se aplicó la fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N-1) + Z^2(p \times q)} = 204$$

$$n = 204$$

Dónde:

N= es el total de la población = 433

p= 0.50

q = 0.50

Z= Nivel de confianza al 95% = 1.96

e= Error 0.5

Es así que la muestra quedo constituida de la siguiente forma:

- a) Usuarios de agentes inmobiliarios de Lima - Callao –II semestre 2017
(Personas naturales): 204
 - b) Asesores expertos de la Dirección de Vivienda del MVCS: 07
 - c) Personal de la Oficina de Trámite Documentario del MVCS: 03
- 2.- Se remitió vía correo electrónico la encuesta a todos los usuarios de agentes inmobiliarios relacionados al II Semestre 2017 y además se aplicó 10 encuestas presenciales.
- 3.- Se aplicó la encuesta a los 07 asesores expertos de la Dirección de Vivienda del MVCS y a las 03 personas que trabajan en la mesa de partes del MVCS. Es decir, se cumplió con encuestar a esta parte de la muestra identificada.
- 4.- Virtualmente se recibieron 09 encuestas; si a ello se adiciona las 10 encuestas presenciales, hace un total de 19 usuarios de agentes inmobiliarios encuestados (muestras aleatorias); es decir, se encuestó al 9.31% de esta parte de la muestra. Por ello, conociendo el tamaño de la población N (433) y el tamaño de la muestra n (204, muestra considerada grande por superar 100), y establecemos un nivel de confianza determinado (valor de z en la fórmula) podemos averiguar con la fórmula usada para poblaciones infinitas, el margen de error con el que se podría extrapolar los resultados de toda la población, ya que al pretender extrapolar los resultados a la población identificada podríamos afirmar qué se piensa en general, y no qué se piensa en concreto; para ello se aplicó la siguiente fórmula:

$$e = \sqrt{\frac{(pqz^2)(N-n)}{n(N-1)}}$$

Donde:

$e=?$

$N=$ es el total de la población = 433

$n=204$

$p= 0.50$

$q = 0.50$

$Z=$ Nivel de confianza al 95% = 1.96

Obteniéndose como resultado que:

$e=0.04995$ ó 5%

$e = 5\%$

5.- Entonces, conociéndose el margen de error con el que podemos extrapolar los resultados, y por los motivos antes expuestos, los resultados de la muestra constituida por los usuarios de agentes inmobiliarios han sido extrapolados a fin de proceder con el análisis respectivo.

Tabla 10

Cuadro resumen de encuestas aplicadas relacionada a costos y tiempos

N° TUPA	Denominación del Procedimiento Administrativo	Encuesta a funcionarios que atienden a los administrados						Encuesta a Administrados		Costo Monetario Promedio	Tiempo Promedio
		Funcionario 1		Funcionario 2		Funcionario 3		19 Administrados			
		Costo (S/.)	Tiempo (Min.)	Costo (S/.)	Tiempo (Min.)	Costo (S/.)	Tiempo (Min.)	Costo (S/.)	Tiempo (Min.)		
DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICAS Y REGULACIÓN EN CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO											
01	INSCRIPCIÓN DE AGENTES INMOBILIARIOS - PERSONA NATURAL										
	1. Formulario de Inscripción y Renovación en el Registro de Agente Inmobiliario (FIR), adjuntando los siguientes documentos:	-	5	-	5	-	10	0.56842	5.50	0.57	5.50
	2. Copia simple de la constancia del Curso de Especialización para Agentes Inmobiliarios.	-	-	-	-	-	-	3210.53	5.789474	3211	5.78
TOTAL:										3211.57	11.28

Fuente: MVCS.

Elaboración propia.

De la información obtenida se tiene que el administrado gasta S/ 3,211.57 para obtener los dos requisitos que se requieren para inscribirse; además utilizaría un tiempo de 11.28 minutos para llenar el formulario de inscripción y para sacar la copia de la constancia del curso de especialización; a ello se le debe sumar el costo del derecho de trámite que de acuerdo al último costeo realizado es S/ 61.06; entonces, un ciudadano o empresa debe tener aproximadamente S/ 3,272.63 para poder inscribirse como agente inmobiliario. Este importe, no es conocido por la entidad pública ente la cual se inscriben los administrados.

De la información recogida de los asesores expertos en el tema de agentes inmobiliarios

Se elaboró una encuesta dirigida a los asesores expertos en el tema de agentes inmobiliarios, la cual contenía 04 preguntas, la misma que tenía como objetivo recoger información sobre la importancia del procedimiento

administrativo, sus requisitos, su atención y su demanda; al respecto, los resultados obtenidos, se describen a continuación:

Tabla 11
Encuesta a asesores expertos en el tema de agentes inmobiliarios

N°	PREGUNTA	RESPUESTA	CANTIDAD	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	%
1	¿Considera Usted que el objetivo del Procedimiento Administrativo de Inscripción de Agentes Inmobiliarios contribuye a resolver un problema público?	a) Si	6		1	1	1	1	1	1	86
		b) No	1	1							14
2	¿Considera usted que los requisitos solicitados para el Procedimiento Administrativo de Inscripción de Agentes Inmobiliarios son necesarios?	a) Si	6		1	1	1	1	1	1	86
		b) No	1	1							14
3	¿En relación a la atención, los administrados que realizarón el trámite de Inscripción de Agentes Inmobiliarios, están?	a) Muy de acuerdo	3		1	1		1			43
		b) Algo de acuerdo	2				1			1	29
		c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1							1	14
		d) Algo en desacuerdo	1	1							14
		e) Muy en desacuerdo									
4	¿El procedimiento administrativo de Inscripción de Agentes Inmobiliarios, es ...?	a) Muy frecuente	3	1	1			1			43
		b) Frecuente	4			1	1		1	1	57
		c) Ocasionalmente									
		d) Raramente									
		e) Nunca									

Fuente: MVCS.

Elaboración propia.

De los resultados obtenidos en la primera pregunta, podemos decir que el 86% de los asesores expertos opinan que consideran que el objetivo de procedimiento administrativo que es: “Garantizar que las personas que realicen las operaciones inmobiliarias de intermediación cuenten con los conocimientos técnicos y legales necesarios para desarrollar dichas operaciones”, contribuye a resolver un problema público: “Deficientes operaciones inmobiliarias de intermediación sobre bienes inmuebles”. Sin embargo, el 14% de los asesores expertos considera que el objetivo del procedimiento administrativo no contribuye a resolver un problema público.

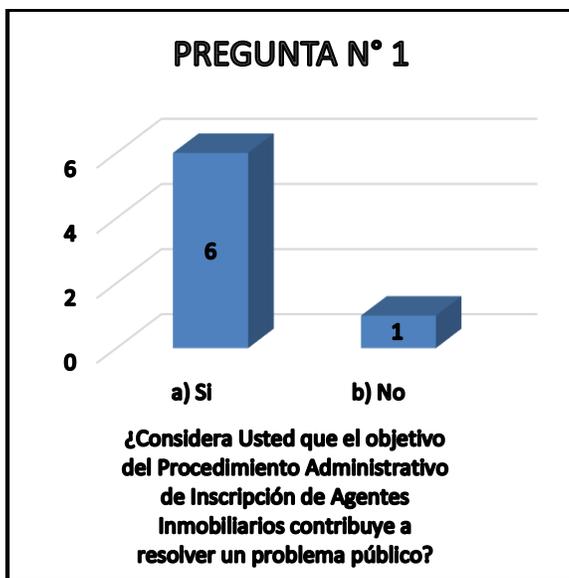


Figura 14: Pregunta 1 - Encuesta a asesores expertos en el tema de agentes inmobiliarios

Fuente: Encuestas aplicadas en el MVCS.
Elaboración propia.

De los resultados obtenidos en la segunda pregunta, podemos decir que el 86% de los asesores expertos opinan que consideran que los requisitos solicitados en el procedimiento administrativo si son necesarios ya que el formulario de inscripción permite identificar al solicitante, conocer su requerimiento y presentar su motivación para la aprobación de su solicitud, y la copia simple de la Constancia del Curso de Especialización para Agentes Inmobiliarios permite corroborar que el Agente Inmobiliario adquirió, desarrolló, perfeccionó, y actualizó sus conocimientos, habilidades y aptitudes, para el eficaz desempeño de las operaciones inmobiliarias de intermediación. Sin embargo, el 14% de los asesores expertos considera que los requisitos solicitados no son necesarios.

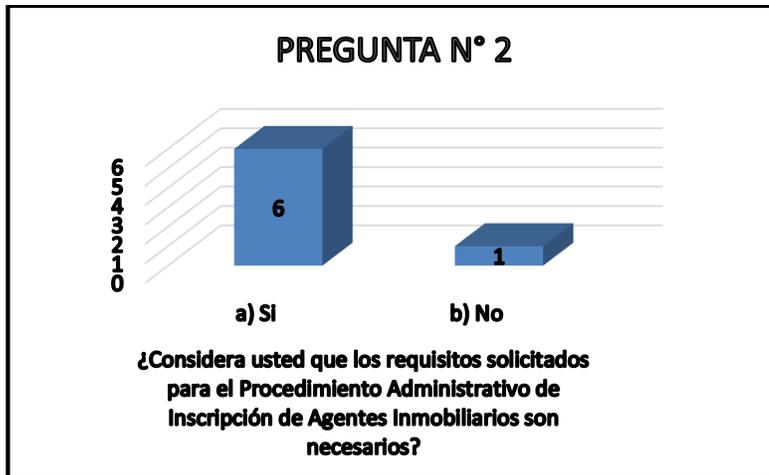


Figura 15: Pregunta 2 - Encuesta a asesores expertos en el tema de agentes inmobiliarios

Fuente: Encuestas aplicadas en el MVCS.

Elaboración propia.

De los resultados obtenidos en la tercera pregunta, podemos decir que el 43% de los asesores expertos opinan que los administrados que realizaron el trámite de inscripción están muy de acuerdo con la atención que recibieron, el 29% opina que los administrados están algo de acuerdo con la atención que recibieron, el 14% opina que los administrados están ni de acuerdo ni en desacuerdo; de igual forma, el 14% opina que los administrados están algo en desacuerdo con la atención que recibieron cuando se inscribieron como

agentes

inmobiliarios.

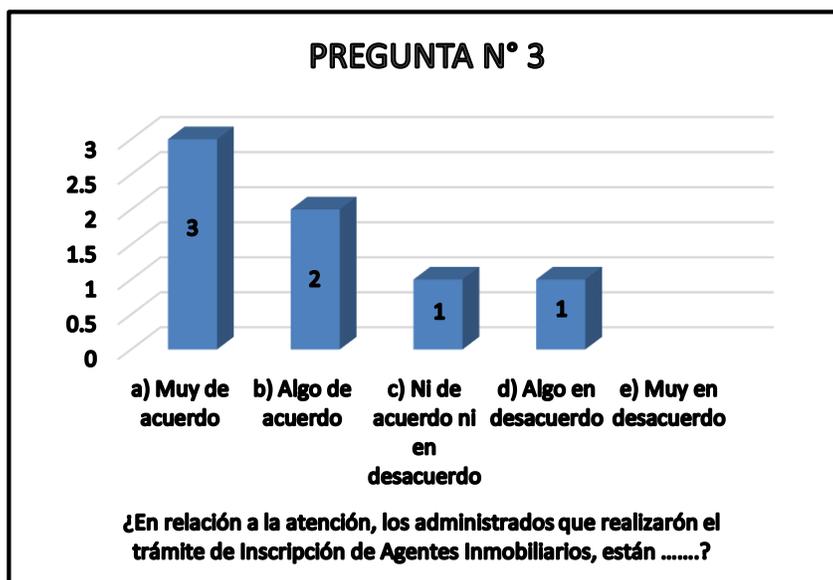


Figura 16: Pregunta 3 - Encuesta a asesores expertos en el tema de agentes inmobiliarios

Fuente: Encuestas aplicadas en el MVCS.

Elaboración propia.

De los resultados obtenidos en la cuarta pregunta, podemos decir que el 43% de los asesores expertos opinan que el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios es muy frecuente; el 57% opina que el citado procedimiento administrativo es frecuente. Asimismo, no se obtuvo ningún resultado en las opciones de “ocasionalmente”, “Raramente” y “Nunca”. Por ello, podríamos decir que el procedimiento administrativo es demandado en el MVCS.

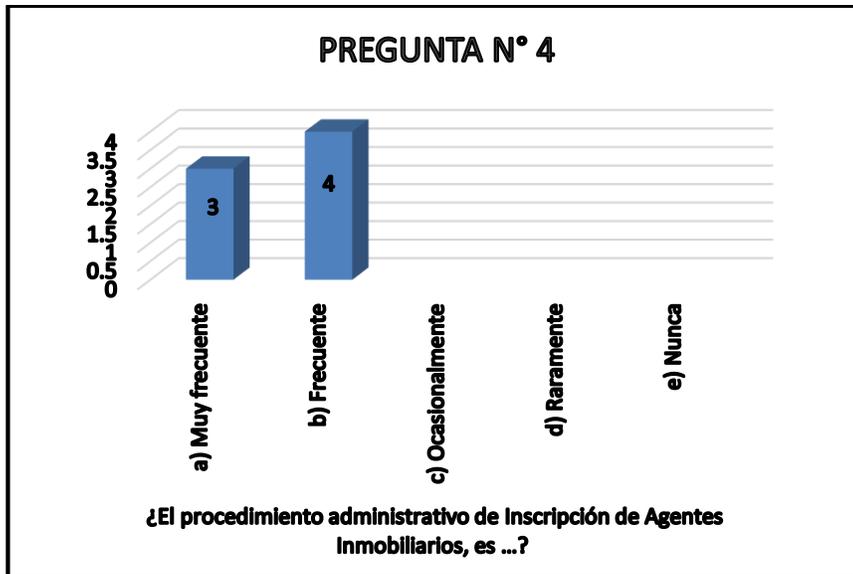


Figura 17: Pregunta 4 - Encuesta a asesores expertos en el tema de agentes inmobiliarios

Fuente: Encuestas aplicadas en el MVCS.
Elaboración propia.

De la información recogida de los funcionarios que atienden a los administrados del procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios (Personal que trabaja en la Mesa de Partes de la Oficina de Gestión Documentaria y Archivo del MVCS)

Se elaboró una encuesta dirigida a los funcionarios que atienden a los administrados del procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios, la cual contenía 04 preguntas, la misma que tenía como objetivo recoger información sobre el formulario de inscripción, en relación al tiempo y

la complejidad para el registro de información, su atención y su demanda; al respecto, los resultados obtenidos, se describen a continuación:

Tabla 12
Encuesta dirigida a los funcionarios que atienden a los administrados del procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios

N°	PREGUNTA	RESPUESTA	CANTIDAD	F1	F2	F3	%
1	¿Cuál es el tiempo promedio (en minutos) que considera le demanda a los administrados completar el Formulario del Procedimiento Administrativo de Inscripción de Agentes Inmobiliarios?	a) 5 minutos	2		1	1	67
		b) 10 minutos	1	1			33
		c) 15 minutos					
		d) Otro (indicar tiempo)					
2	¿Considera usted que el registro de información en el Formulario del Procedimiento Administrativo de Inscripción de Agentes Inmobiliarios, es complicado para los administrados?	Si					
		No	3	1	1	1	100
3	¿En relación a la atención, los administrados que realizarán el trámite de Inscripción de Agentes Inmobiliarios, están?	a) Muy de acuerdo	2	1	1		67
		b) Algo de acuerdo	1			1	33
		c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo					
		d) Algo en desacuerdo					
		e) Muy en desacuerdo					
4	¿El procedimiento administrativo de Inscripción de Agentes Inmobiliarios, es ...?	a) Muy frecuente					
		b) Frecuente	3	1	1	1	100
		c) Ocasionalmente					
		d) Raramente					
		e) Nunca					

Fuente: MVCS.

Elaboración propia.

De los resultados obtenidos en la primera pregunta, podemos decir que el 67% del personal que trabaja en la Mesa de Partes de la Oficina de Gestión Documentaria y Archivo del MVCS y que atienden a los agentes inmobiliarios cuando se inscriben, opinan que el tiempo promedio (en minutos) que les demanda completar el Formulario de Inscripción es de 5 minutos. Sin embargo, el 33% opina que el tiempo que les demanda completar el Formulario de Inscripción es de 10 minutos. Entonces, de la información recibidas podríamos decir que el tiempo promedio que un administrado requiere para completar su formulario de inscripción es de 7.5 minutos.

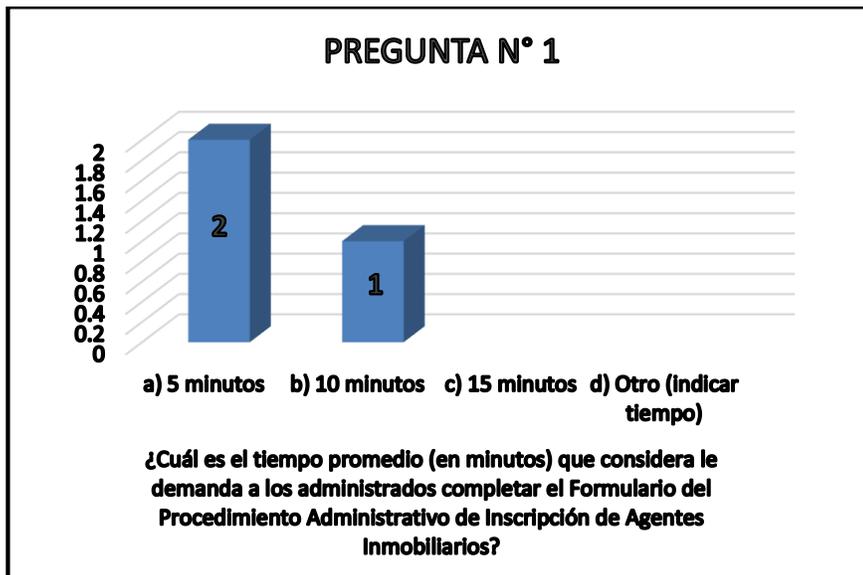


Figura 18: Pregunta 1 - Encuesta dirigida a los funcionarios que atienden a los administrados del procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios

Fuente: Encuestas aplicadas en el MVCS.

Elaboración propia.

De los resultados obtenidos en la segunda pregunta, podemos decir que el 100% del personal que trabaja en la Mesa de Partes de la Oficina de Gestión Documentaria y Archivo del MVCS y que atienden a los agentes inmobiliarios cuando se inscriben, opinan que el registro de información que se requiere en el Formulario de Inscripción de Agentes Inmobiliarios, no es complicado para los administrados. Entonces, de acuerdo a la información recibida se puede decir que la información que los administrados deben registrar en el formulario no es difícil de registrar y/o obtener; por ende, no sería complicado el cumplimiento de este requisito.

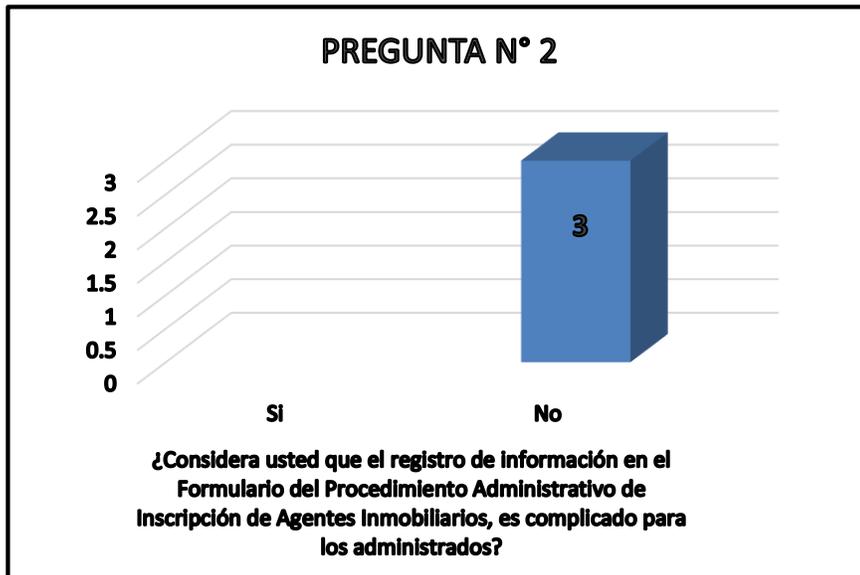


Figura 19: Pregunta 2 - Encuesta dirigida a los funcionarios que atienden a los administrados del procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios

Fuente: Encuestas aplicadas en el MVCS.

Elaboración propia.

De los resultados obtenidos en la tercera pregunta, podemos decir que el 67% del personal que trabaja en la Mesa de Partes de la Oficina de Gestión Documentaria y Archivo del MVCS y que atienden a los agentes inmobiliarios cuando se inscriben, opinan que en relación a la atención, los administrados que realizaron el referido trámite están “muy de acuerdo” con la atención que recibieron en la mesa de partes; Sin embargo, el 33% opina que en relación a la atención, los administrados que realizaron el referido trámite están “algo de acuerdo” con la atención que recibieron en la mesa de partes. Al respecto, de acuerdo a la información recibida se tiene que los administrados no estuvieron al 100% conformes con la atención recibida cuando se inscribieron, debiéndose para tal caso identificar el por qué o a que se debe, con la finalidad

de mejorar este aspecto tan importante como es la atención que reciben los ciudadanos en una entidad pública.

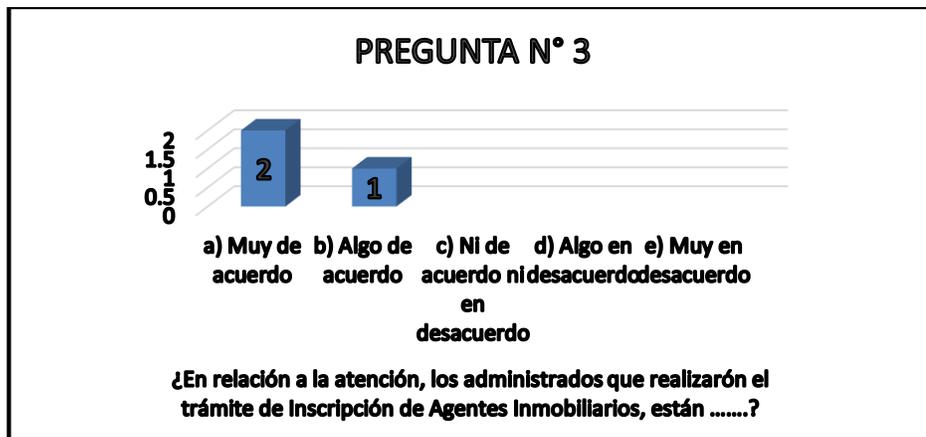


Figura 20: Pregunta 3 - Encuesta dirigida a los funcionarios que atienden a los administrados del procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios

Fuente: Encuestas aplicadas en el MVCS.
Elaboración propia.

De los resultados obtenidos en la cuarta pregunta, podemos decir que el 100% del personal que trabaja en la Mesa de Partes de la Oficina de Gestión Documentaria y Archivo del MVCS y que atienden a los agentes inmobiliarios cuando se inscriben, opinan que el citado procedimiento administrativo es “frecuente”. Esto quiero decir que es habitual que los administrados recurran al MVCS a realizar el trámite de inscripción de agentes inmobiliarios.

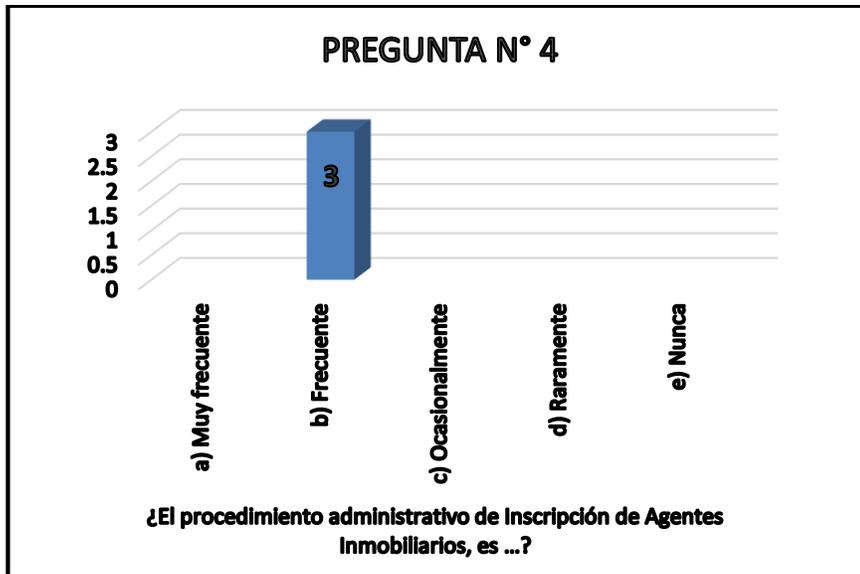


Figura 21: Pregunta 4 - Encuesta dirigida a los funcionarios que atienden a los administrados del procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios

Fuente: Encuestas aplicadas en el MVCS.
Elaboración propia.

De la información recogida de los administrados que solicitan al Ministerio de Vivienda, construcción y Saneamiento el Procedimiento Administrativo de Inscripción de Agentes Inmobiliarios – Personas Naturales

Se elaboró una encuesta dirigida a los administrados que solicitan el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios, la cual contenía 11 preguntas, la misma que tenía como objetivo recoger información relacionada al tiempo (que le tomo la inscripción, que les demandó para sacar copias, tiempo del curso de capacitación, tiempo que se demora la entidad para resolver el procedimiento) costo de requisitos, opciones sobre centros de estudios para realizar el curso de capacitación, modalidad y tipo de inscripción

y calificación de la atención recibida; al respecto, los resultados obtenidos, se describen a continuación:

Tabla 13
Encuesta dirigida a los administrados que solicitan el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios

N°	PREGUNTA	RESPUESTA	CANTIDAD	%	MARGEN DE ERROR AL EXTRAPOLAR LA POBLACION	
1	¿Cuál es el tiempo (en minutos) que le demandó llenar el formulario de inscripción en el registro del agente inmobiliario?	a) 5 minutos	13	68	(68±5)%	
		b) 10 minutos	3	16	(16±5)%	
		c) 15 minutos	0			
		d) Otro (indicar tiempo)	3	16	(16±5)%	
2	¿Cuál es el tiempo (en minutos) que le demandó para obtener copia simple de la constancia del curso de especialización para agentes inmobiliarios?	a) 5 minutos	11	58	(58±5)%	
		b) 10 minutos	3	16	(16±5)%	
		c) 15 minutos	1	5	(5±5)%	
		d) Otro (indicar tiempo)	4	21	(21±5)%	
3	¿Cuál fue el costo que incurrió para obtener la copia simple de la constancia del curso de especialización?	0,1	1	5	(5±5)%	
		Otros	18	95	(95±5)%	
4	¿Cuál fue el costo que incurrió para realizar el curso de especialización?	De 1500 a 2000	5	26	(26±5)%	
		De 2000 a 2500	0			
		De 2500 a 3000	3	16	(16±5)%	
		De 3000 a 3500	4	21	(21±5)%	
		De 3500 a 4000	3	16	(16±5)%	
		De 4000 a 4500	3	16	(16±5)%	
5	¿Cuál es el tiempo (en horas) que le demandó realizar el curso de especialización para agentes inmobiliarios?	a) 80 horas	0			
		b) 120 horas	0			
		c) 240 horas	16	84	(84±5)%	
		d) Otro (indicar tiempo)	3	16	(16±5)%	
6	¿Estaría usted de acuerdo que existan más Universidades que brinden el curso de especialización para agentes inmobiliarios ?	a) Si	17	89	(89±5)%	
		b) No	2	11	(11±5)%	
		c) Otro	9	47	(47±5)%	
7	¿Usted realizó su inscripción como agente inmobiliario de manera.....?	PRESENCIAL	a) 10 minutos	8	42	(42±5)%
			b) 15 minutos	3	16	(16±5)%
			c) 30 minutos	1	5	(5±5)%
			d) Otro (indicar tiempo)	5	26	(26±5)%
		VIRTUAL	a) 10 minutos	1	5	(5±5)%
			b) 15 minutos	0		
			c) 30 minutos	1	5	(5±5)%
			d) Otro (indicar tiempo)	0		
8	¿Usted esta de acuerdo que su inscripción como agente inmobiliario sea de manera indeterminada?	a) Si	15	79	(79±5)%	
		b) No	4	21	(21±5)%	
		Fundamentar	8	42	(42±5)%	
9	El tiempo para resolver el procedimiento administrativo de Inscripción de Agente Inmobiliario es de cinco (05) días hábiles.	a) Demasiado tiempo	5	26	(26±5)%	
		b) Tiempo adecuado	13	68	(68±5)%	
		c) Poco tiempo	0			
		Fundamentar	3	16	(16±5)%	
10	¿Cómo califica su atención cuándo realizó su inscripción como Agente Inmobiliario?	a) Muy mala	1	5	(5±5)%	
		b) Mala	0			
		c) Ineficiente	1	5	(5±5)%	
		d) Buena	8	42	(42±5)%	
		e) Muy buena	9	47	(47±5)%	
		f) Otros	0			
		Si usted responde a) o b) o c) fundamentar porque:	1	5	(5±5)%	
11	Tiene propuestas para mejorar el procedimiento administrativo de Inscripción de Agentes Inmobiliarios o Comentarios que son importantes para usted:	Si	7	37	(37±5)%	
		No	12	63	(63±5)%	

Fuente: Encuestas aplicadas en el MVCS.
Elaboración propia.

De los resultados obtenidos en la primera pregunta, podemos decir que el 68% (68 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) de los administrados encuestados opinan que el tiempo (en minutos) que les demandó llenar el formulario de inscripción es de “5 minutos”; mientras que el 16% (16 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) opina que el tiempo (en minutos) que les demandó llenar el formulario de inscripción es de “10 minutos”; asimismo, otro grupo que viene hacer el 16% (16 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) de los administrados encuestados opina que el tiempo les demandó llenar el formulario de inscripción no fue ni 5, ni 10, ni 15 minutos; es decir, marcaron la alternativa “Otros”.

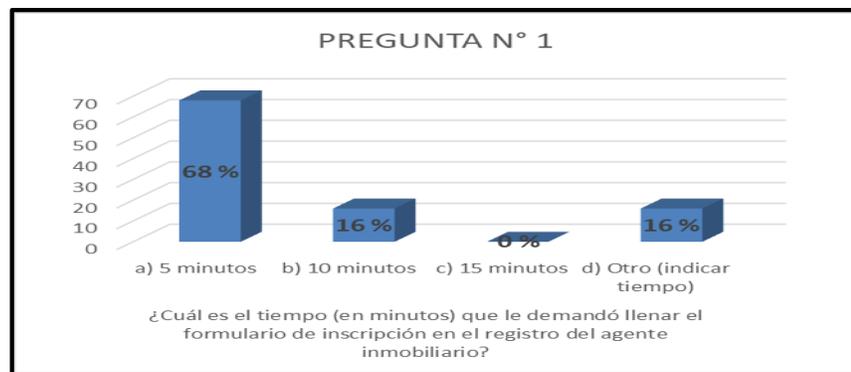


Figura 22: Pregunta 1 - Encuesta dirigida a los administrados que solicitan el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios

Fuente: Encuestas aplicadas en el MVCS.

Elaboración propia.

De los resultados obtenidos en la segunda pregunta, podemos decir que el 58% (58 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) de los administrados encuestados opinan que el tiempo (en minutos) que les

demandó para obtener copia simple de la constancia del curso de especialización para agentes inmobiliarios es de “5 minutos”; mientras que el 16% (16 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) opina que el tiempo (en minutos) que les demandó llenar el formulario de inscripción es de “10 minutos”; asimismo, otro grupo que viene hacer el 16% (16 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) de los administrados encuestados opina que el tiempo les demandó llenar el formulario de inscripción es de “15 minutos”. Por otro lado, el 21% (21 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) opina que el tiempo (en minutos) que les demandó para obtener copia simple de la constancia del curso de especialización para agentes inmobiliarios no fue ni 5, ni 10, ni 15 minutos; es decir, marcaron la alternativa “Otros.”

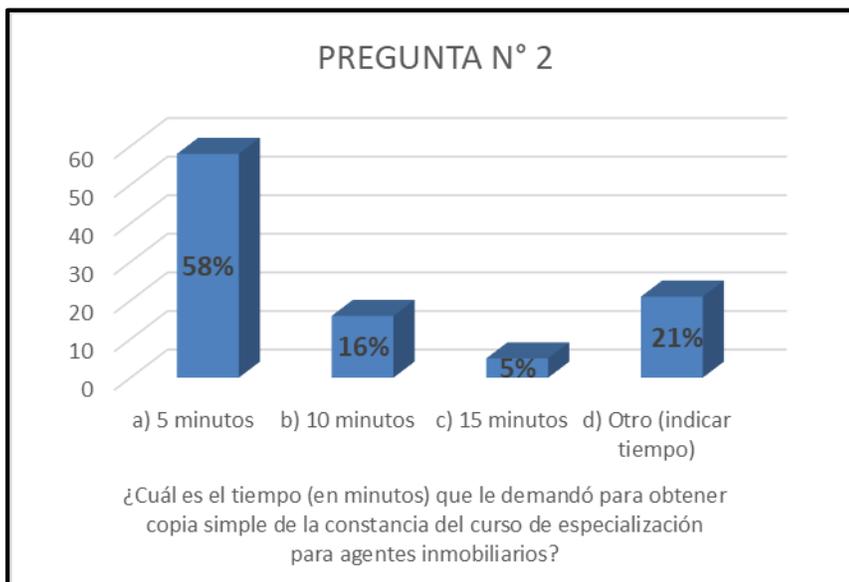


Figura 23: Pregunta 2 - Encuesta dirigida a los administrados que solicitan el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios

Fuente: MVCS.

Elaboración propia.

De los resultados obtenidos en la tercera pregunta, que se encuentra relacionada a uno de los requisitos para la inscripción, podemos decir que el 5% (5 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) de los administrados encuestados opinan que el costo en que incurrieron para obtener la copia simple de la constancia del curso de especialización fue de S/ 0.10; mientras que el 95% (95 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) opinan que el costo en que incurrieron para obtener la copia simple de la constancia del curso de especialización otro diferente a S/ 0.10 que es el costo que normalmente cuesta en el mercado obtener una copia simple. Es así que en las opiniones recogidas en las encuestas se aprecia en este ítem que, en otros registran información mayor a S/ 0.10, o que no les costó, o simplemente no registraron la información solicitada para esta alternativa.

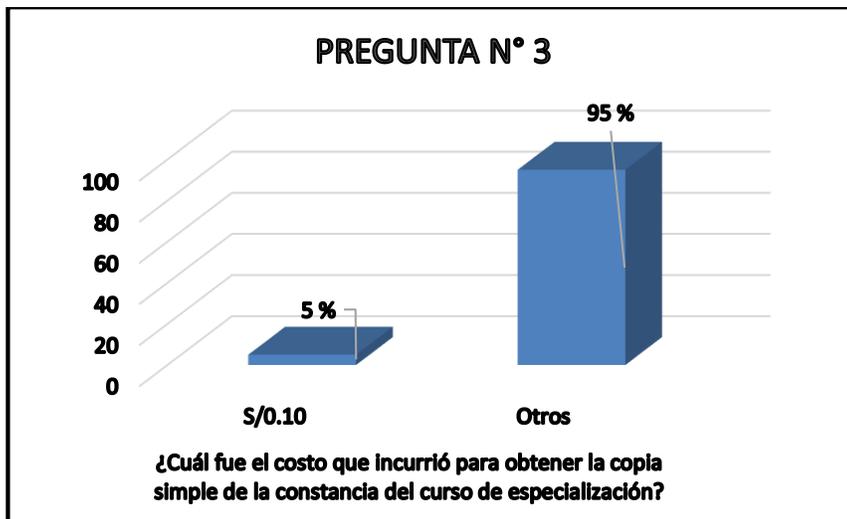


Figura 24: Pregunta 3 - Encuesta dirigida a los administrados que solicitan el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios

Fuente: Encuestas aplicadas en el MVCS.

Elaboración propia.

De los resultados obtenidos en la cuarta pregunta, que se encuentra relacionada a uno de los requisitos para la inscripción, podemos decir que el 26% (26 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) de los administrados encuestados opinan que el costo que incurrieron para realizar el curso de especialización está en el rango de S/ 1500 a S/ 2000; el 16% (16 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) incurrió un costo que está en el rango de S/ 2500 a S/ 3000, el 21% (21 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) incurrió un costo que está en el rango de S/ 3000 a S/ 3500, el 16% (16 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) incurrió un costo que está en el rango de S/ 3500 a S/ 4000, el 16% (16 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) incurrió un costo que está en el rango de S/ 4000 a S/ 4500 y el 5% (5 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) incurrió un costo que está en el rango de S/ 5000 a más.

Ante estos resultados obtenidos, es preciso mencionar que el Reglamento de la Ley N° 29080, Ley de Creación del Registro del Agente Inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, señala que es función del citado Ministerio celebrar convenios con diferentes universidades públicas, privadas, o institutos educativos de nivel superior con la finalidad de que impartan cursos de Especialización para los Agentes Inmobiliarios cuya duración es no menor a doscientas cuarenta (240) horas lectivas, en ese

sentido cada entidad educativa cumple requisitos, obligaciones y establece el costo del curso; por ello, la diversidad de costos del ya citado curso; sin embargo, los administrados tienen diferentes opciones para elegir a donde estudian el mencionado curso.

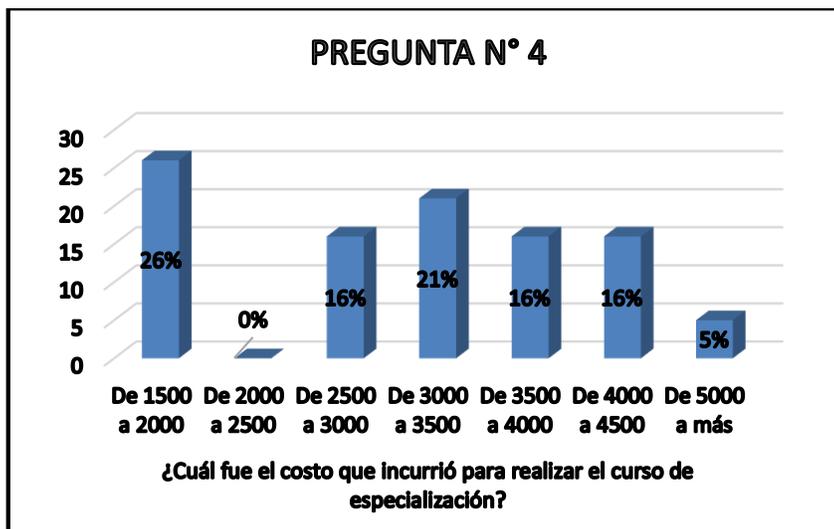


Figura 25: Pregunta 4 - Encuesta dirigida a los administrados que solicitan el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios

Fuente: Encuestas aplicadas en el MVCS.

Elaboración propia.

De los resultados obtenidos en la quinta pregunta, que se encuentra relacionada a uno de los requisitos para la inscripción, podemos decir que el 84% (84 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) de los administrados encuestados opinan que el tiempo (en horas) que les demandó realizar el curso de especialización para agentes inmobiliarios fue de 240 horas; asimismo, el 16% (16 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) opinó que el tiempo (en horas) que les demandó realizar el curso de especialización para agentes inmobiliarios fue “otro”.

Como ya se mencionó en la pregunta anterior, la normativa relacionada a este procedimiento administrativo, señala entre otros que la duración del curso de Especialización para los Agentes Inmobiliarios es no menor a doscientas cuarenta (240) horas lectivas, en ese sentido las entidades educativas autorizadas a dictar el Curso de Especialización para Agente Inmobiliario están obligadas a cumplir esta disposición.

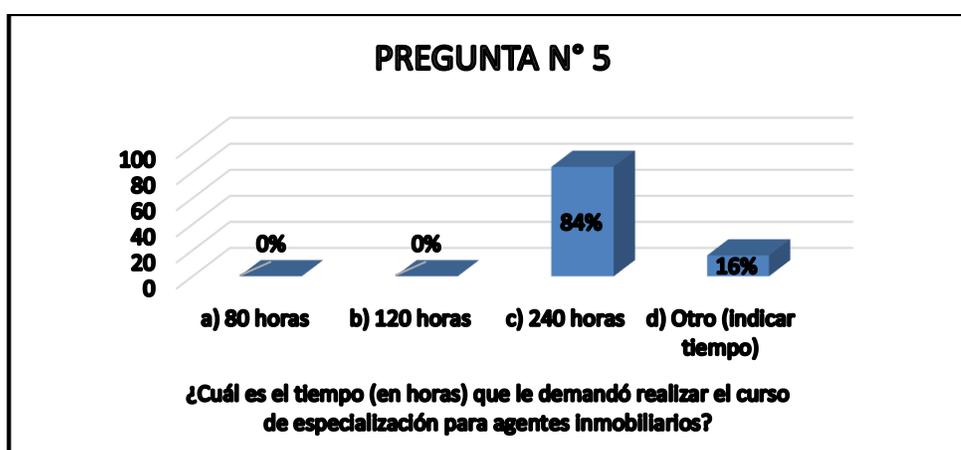


Figura 26: Pregunta 5 - Encuesta dirigida a los administrados que solicitan el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios

Fuente: Encuestas aplicadas en el MVCS.

Elaboración propia.

De los resultados obtenidos en la sexta pregunta, que se encuentra relacionada al Curso de Especialización para Agente Inmobiliario, requisitos para la inscripción, podemos decir que el 89% (89 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) de los administrados encuestados opinan que si están de acuerdo a que existan más Universidades (entidades educativas) que brinden el curso de especialización para agentes inmobiliario, mientras que el 11% (11 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error

extrapolando la población) opina que no está de acuerdo. Por otro lado, en la alternativa “otro: Indicar que Universidad le gustaría que brinde el curso de capacitación”, el 47% (47 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) de los encuestados dieron sus sugerencias en cuanto a que entidades educativas les gustaría que brinden el citado curso.

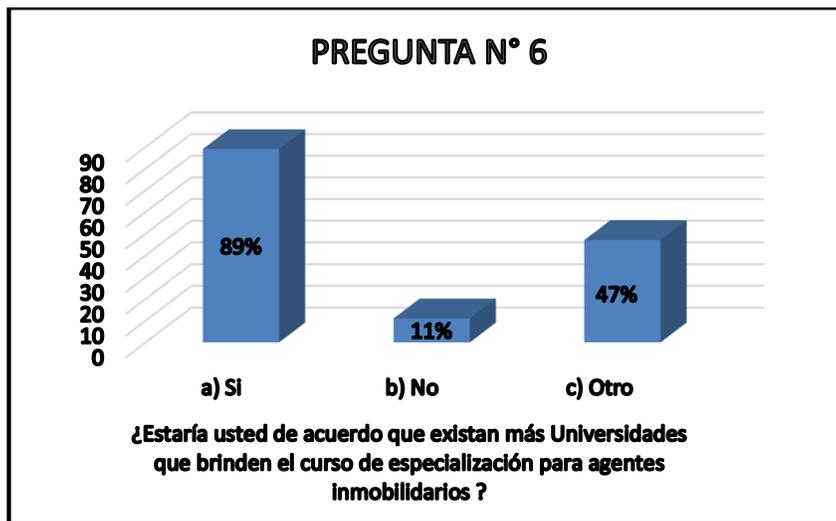


Figura 27: Pregunta 6 - Encuesta dirigida a los administrados que solicitan el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios

Fuente: Encuestas aplicadas en el MVCS.
Elaboración propia.

De los resultados obtenidos en la séptima pregunta, que se encuentra relacionada a la modalidad de inscripción, podemos decir que el 42% (42 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) de los administrados encuestados opinan que realizaron su inscripción de manera presencial y que les tomó 10 minutos realizarla; el 16% (16 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) opina que realizaron su inscripción de manera presencial y que les tomó 15 minutos realizarla, el 5%

(5 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) opina que realizaron su inscripción de manera presencial y que les tomó 30 minutos realizarla; asimismo, el 26% (26 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) opina que realizaron su inscripción de manera presencial y en tiempos diferentes a los mencionados en el presente párrafo (indicaron tiempos como 60 minutos, 2 minutos, 5 minutos, etc).

Por otro lado, el 5% (5 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) de los administrados encuestados opinan que realizaron su inscripción de manera virtual y que les tomó 10 minutos realizarla; el 5% (5 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) opina que realizaron su inscripción de manera virtual y que les tomó 30 minutos realizarla.

Sobre las modalidades de inscripción, se advierte que el 90% (90 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) realizaría su inscripción de manera presencial, mientras que el 10% (10 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) la realizaría de manera virtual; al respecto, es importante señalar el realizar la inscripción de manera virtual le generaría mayores beneficios a los administrados, debido a que ahorrarían tiempos, gastos de traslado, recursos como papel, uso de lapicero, etc; por ende sería muy importante que se difunda más esta modalidad de atención.

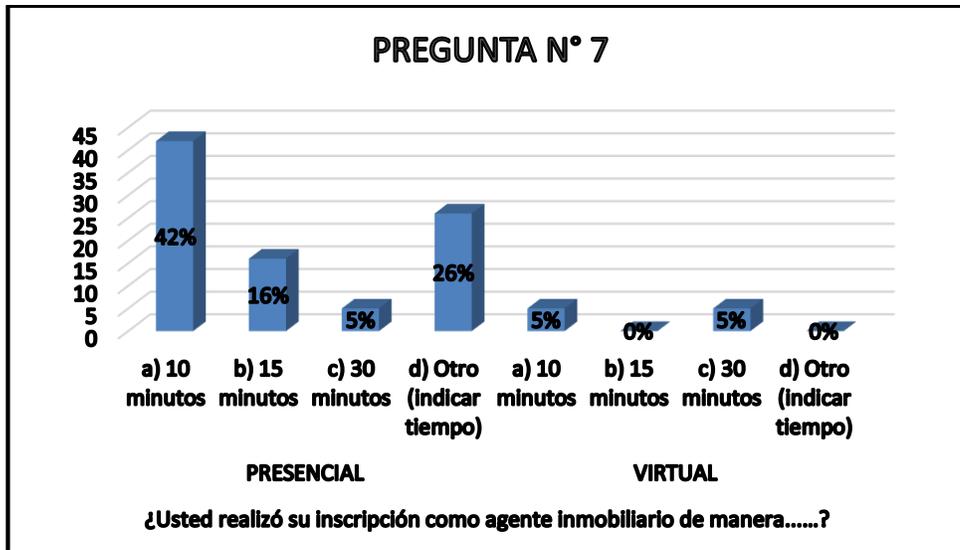


Figura 28: Pregunta 7 - Encuesta dirigida a los administrados que solicitan el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios

Fuente: Encuestas aplicadas en el MVCS.
Elaboración propia.

De los resultados obtenidos en la octava pregunta, que se encuentra relacionada la inscripción indeterminada, podemos decir que el 79% (79 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) de los administrados encuestados opinan que si están de acuerdo a que la inscripción como agente inmobiliario sea de manera indeterminada; el 21% (21 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) opina que no están de acuerdo a que la inscripción sea indeterminada; es así que sólo el 42% (42 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) fundamentó su respuesta.

Al respecto, es preciso indicar que desde la entrada en vigencia del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, este procedimiento administrativo tendría vigencia indeterminada conforme lo establecido en su artículo 41° en donde

se señala que los títulos habilitantes emitidos tienen vigencia indeterminada, salvo que una ley especial señale que el plazo de vigencia sea determinado.

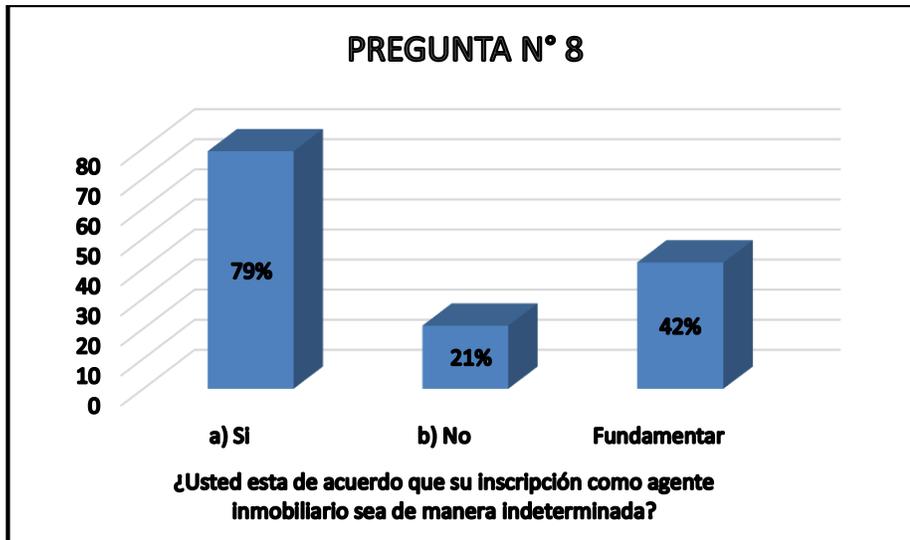


Figura 29: Pregunta 8 - Encuesta dirigida a los administrados que solicitan el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios

Fuente: En cuestas aplicadas en el MVCS.
Elaboración propia.

De los resultados obtenidos en la novena pregunta, que se encuentra relacionada al tiempo (05 días hábiles conforme a norma) para resolver el procedimiento administrativo, podemos decir que el 26% (26 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) de los administrados encuestados opinan que es “demasiado tiempo” el que se requiere para resolver el procedimiento administrativo; el 68% (68 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) opina que es un “tiempo adecuado”; asimismo; sólo el 16% (16 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) fundamentó su respuesta conforme lo solicitado.

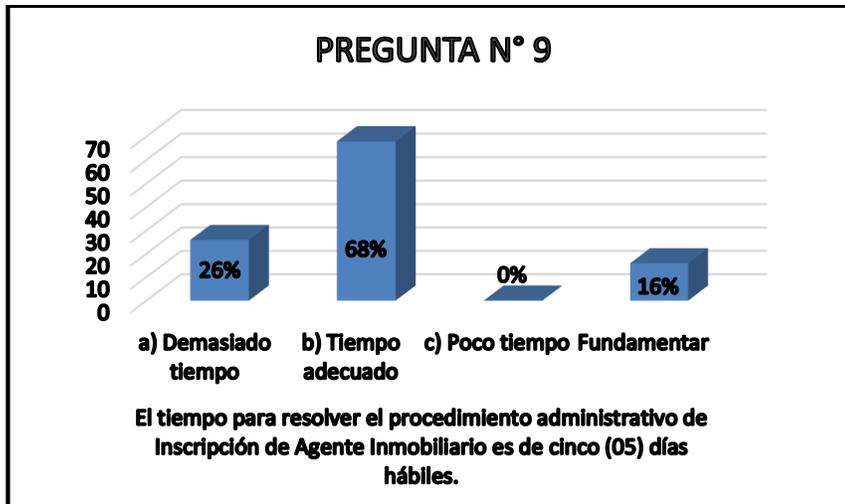


Figura 30: Pregunta 9 - Encuesta dirigida a los administrados que solicitan el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios

Fuente: Encuestas aplicadas en el MVCS.
Elaboración propia.

De los resultados obtenidos en la décima pregunta, que se encuentra relacionada a la atención recibida cuándo realizaron la inscripción, podemos decir que el 42% (42 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) de los administrados encuestados opinan que la atención recibida fue “buena”; el 47% (47 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) opina que la atención recibida fue “muy buena”; sin embargo; el 5% (5 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) opina que la atención recibida fue “ineficiente” y ; el 5% (5 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) opina que la atención recibida fue “muy mala”. Por otro lado, se pidió a los administrados fundamentar su respuesta con el fin de conocer el problema y buscar soluciones, en caso califiquen la atención “muy mala”, “mala” o “ineficiente”; al respecto, sólo el 5% (5 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) fundamentó su respuesta conforme lo solicitado, señalando que

su calificación de ineficiente se debió a que en el momento de su inscripción hubo cola y dos ventanillas atendiendo al público. Asimismo, es importante mencionar que se tiene conocimiento que la mesa de partes de este Ministerio atiende a todos los ciudadanos de Lima y/o provincia que recurren a esta entidad a realizar todo tipo de trámite relacionado al sector Vivienda, construcción y Saneamiento.

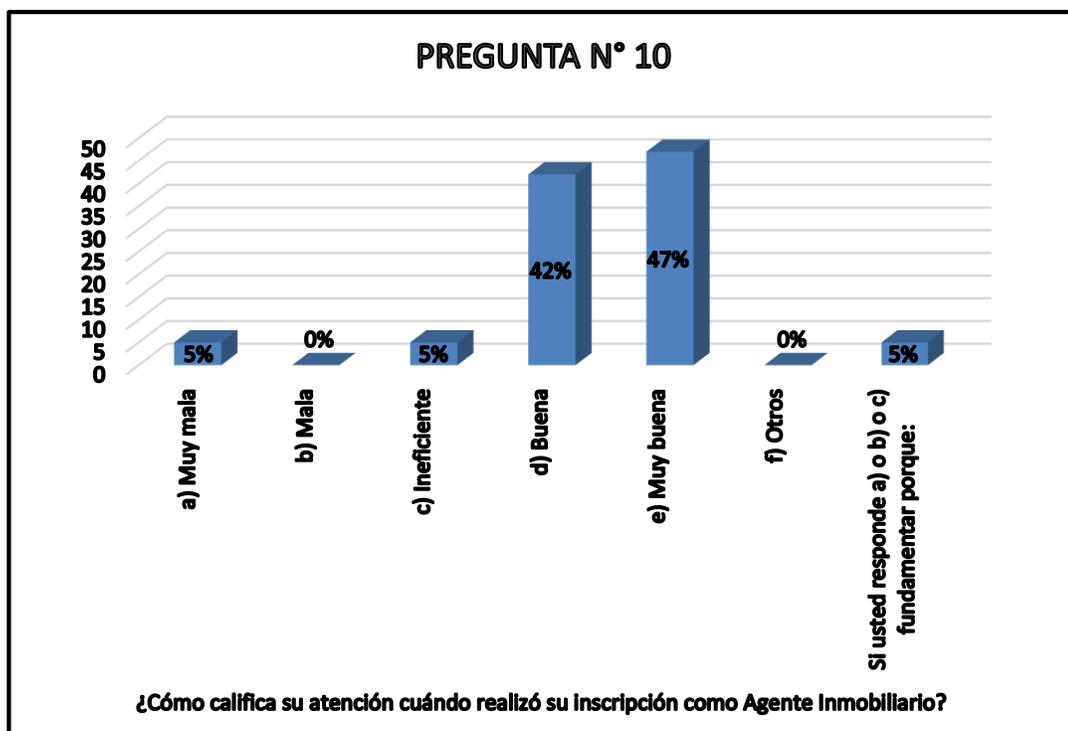


Figura 31: Pregunta 10 - Encuesta dirigida a los administrados que solicitan el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios

Fuente: En cuestas aplicadas en el MVCS.
Elaboración propia.

De los resultados obtenidos en la undécima pregunta, que se encuentra relacionada a requerir a los administrados propuestas o comentarios para mejorar el procedimiento administrativo de Inscripción de Agentes Inmobiliarios, podemos decir que el 37% (37 ± 5) % (donde el 5% es el margen

de error extrapolando la población) de los administrados encuestados registraron propuestas de mejora o comentarios relacionados a los costos de curso, modalidad de atención del trámite, mayor uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC, etc; mientras que el 63% (63 ± 5) % (donde el 5% es el margen de error extrapolando la población) de los administrados encuestados no registraron propuestas de mejora o comentarios.

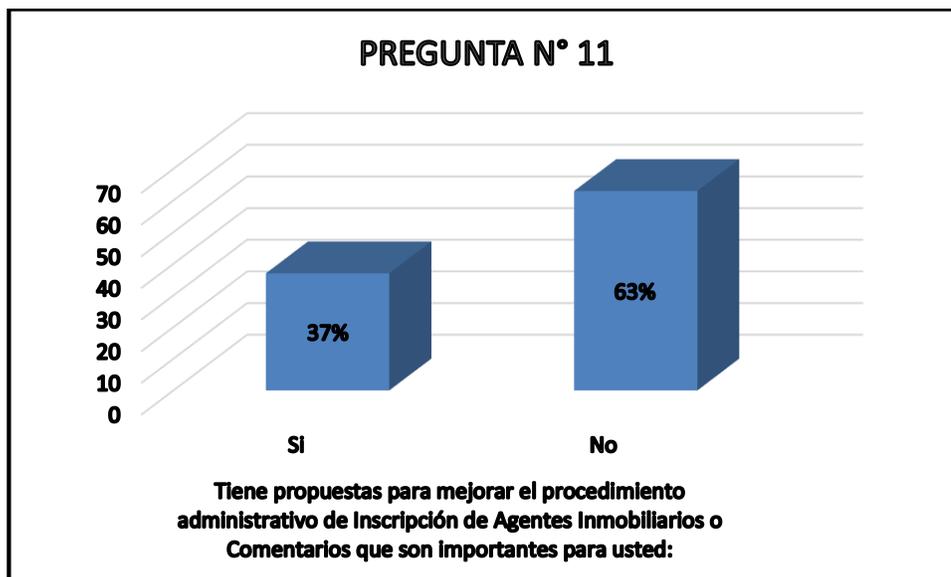


Figura 32: Pregunta 11 - Encuesta dirigida a los administrados que solicitan el procedimiento administrativo de inscripción de agentes inmobiliarios

Fuente: En cuestas aplicadas en el MVCS.
Elaboración propia.

Por lo expuesto en el presente numeral, podemos decir que teniendo en cuenta los indicadores de “tiempo” y “costo” contenidos en la variable dependiente “La Metodología de Determinación de Costos y el Análisis de Calidad Regulatoria”, y utilizando la “tabla ASME”, se aplicó la simplificación

administrativa y la metodología de costeo al procedimiento administrativo de “Inscripción de agentes inmobiliarios” en dos tiempos u oportunidades (año 2017 y 2018), determinándose que el tiempo para atender el procedimiento disminuyó en 20 minutos; asimismo, el costo del trámite disminuyó en S/ 32.67 para el año 2018 (Tabla 9).

Asimismo, de la información registrada en el aplicativo del ACR se tiene que el costo unitario promedio del procedimiento administrativo sería de S/ 3,211.57 y a ello se debería sumarse el costo por derecho de trámite que de acuerdo al último costeo realizado es S/ 61.06; entonces, se tiene que el costo que un administrado gasta para poder inscribirse como agente inmobiliario es de S/ 3,272.63. Entonces, esta información nos permite conocer mejor cual es el costo aproximado que realmente gastaría un ciudadano para poder inscribirse como agente inmobiliario.

Por otro lado, mencionar que los indicadores de “formulario” y “constancia de haber realizado un curso de capacitación” contenidos en la variable independiente “Procedimiento administrativo de “Inscripción de Agentes inmobiliarios”, fueron considerados en tres tipos de “encuestas”: i) encuestas aplicadas a los administrados que solicitan al MVCS el procedimiento de inscripción de agentes inmobiliarios (Lima - Callao – Personas naturales); ii) encuestas aplicadas a los asesores expertos en el tema de agentes inmobiliarios del MVCS, y iii) encuestas aplicadas a los funcionarios (personal que trabaja en la Mesa de Partes de la Oficina de Gestión Documentaria y

Archivo del MVCS), cuyos resultados fueron detallados en el presente numeral.

Además, el resultado obtenido se relaciona directamente con el cumplimiento de nuestra hipótesis: “Si aplicamos la Metodología de Determinación de Costos y el Análisis de Calidad Regulatoria podríamos reducir el tiempo y el costo del procedimiento administrativo “Inscripción de Agentes inmobiliarios”.

CAPITULO IV: DISCUSION

Para poder determinar los costos que un ciudadano o empresa debe pagar a fin que cumpla con los requisitos exigidos y pueda inscribirse como agente inmobiliario; se utilizó la metodología de costeo para determinar el derecho de tramite; es así que de acuerdo a los resultados obtenidos en el año 2017 (S/ 93.73) y 2018 (S/ 61.06) se determinó que aplicando la simplificación administrativa y la metodología de costeo se sinceran u actualizan sus referidos costos, brindando y exigiendo así costos reales y sustentados a quienes se inscriban como agentes inmobiliarios. De esta forma se le da mayor facilidad a los ciudadanos, se reducen barreras burocráticas y se contribuye con el desarrollo económico del país.

Por otro lado, aplicando la metodología del análisis de calidad regulatoria, nos permitió verificar que el procedimiento administrativo con sus requisitos tienen base legal, son necesarios porque contribuyen a resolver un problema público identificado, son efectivos porque las obligaciones exigidas contribuye a alcanzar el objetivo del procedimiento administrativo, y finalmente, el principio de proporcionalidad brindó información cuantificada que permite conocer no solo cual es el costo real que un ciudadano o empresa tiene que asumir para inscribirse como agente inmobiliario; sino, también permite identificar cargas administrativas que a pesar de tener legalidad (porque se encuentran en la normas como una exigencia), no son necesarias ni efectivas.

En base a esta información; el Estado podrá mejorar la regulación y además que las normas que se emitan cumplan con su objetivo y no perjudiquen directamente a la ciudadanía en general.

CAPITULO V: CONCLUSIONES

- La sociedad y las organizaciones, tienden a cambiar constantemente, es por ello que todas las cosas que rodean los sistemas de costos tienen que ser flexibles y adaptarse al ritmo de la modificación de las normas basadas en el análisis de calidad regulatoria, la cual busca reducir las cargas administrativas, eliminando los requisitos innecesarios que no contribuyen al objetivo del procedimiento administrativo, basado en la mejora continua.
- La metodología de determinación de costos para las entidades de la administración pública es de suma importancia, ya que con esta herramienta se determina el costo del derecho de trámite de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad brindados por el Estado a los administrados, a través de las instituciones públicas.
- La metodología de determinación de costos se utiliza en las entidades públicas como una manera transparente y eficiente de obtener la mejor información sobre sus procesos y actividades optimizando la eficiencia de las operaciones, además facilita el flujo de información para la toma de decisiones.

- El estudio de la secuencia de actividades y procesos, unido a la determinación de los costos, ofrece a las entidades de la administración pública una visión de los puntos críticos, así como la información relativa para realizar una mejora continua.

- Una adecuada planificación, control y gestión de costos requiere la participación conjunta de todos los integrantes de la entidad en especial de la Alta Dirección.

- Después de aplicar la metodología de costos se tiene que el costo para el derecho de trámite de la inscripción ha reducido, ello quiere decir que el ciudadano se va a beneficiar.

- Aplicando la metodología del análisis de calidad regulatoria se conoce un costo más real y/o más aproximado de cuanto es lo que verdaderamente tiene que gastar un agente inmobiliario para poder inscribirse y ejercer legalmente sus servicios; es decir, se conoce cuánto gasta un ciudadano por cada uno de los requisitos que debe presentar y a ello se suma el costo del derecho de trámite. Con estos dos costos identificados se conoce realmente el costo que asume un agente inmobiliario para poder inscribirse y el tiempo que le dedica al trámite.

CAPITULO VI: REFERENCIAS

- Carbajal, B (2013). ¿Cómo asegurar calidad regulatoria?. Revista Digital de Derecho Administrativo, (9), 1. Recuperado de <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/Deradm/article/view/3494/3560>
- Cartier, E., Osorio, M. (1992) Teoría General del Costo Un marco necesario. Recuperado de <https://apps.econ.unicen.edu.ar/sitios/costos/wp-content/uploads/2016/03/TGC-Marco-Necesario.pdf>
- García, J. (2013). 10 Puntos Clave de las Experiencias Internacionales para revisar las regulaciones existentes. Recuperado de <http://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/46003827.pdf>
- Lavena, S. “Análisis De Los Principales Métodos De Costeo. Su Aplicación Contable”
- Calle, R. Makón, M. (2012, abril). La estimación de costos en las entidades del sector público: Una propuesta metodológica. Revista Internacional de Presupuesto Público – ASIP. Recuperado de <http://asip.org.ar/78-revista-internacional-de-presupuesto-publico-asip/>
- Ruíz, M. (2011). “Políticas Públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinaloa, México” (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Sinaloa, Sinaloa, México.
- Alvarado, Z. (2011). Diseño de un sistema de costos estándar para empresa productora de jugo de noni (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Belloso, K., De León Granados, D. y Ortiz, B. (2010). Tratamiento tributario y contable del proceso productivo del azúcar en un ingenio que aplica el método de costo estándar (Tesis de pregrado). Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador.
- Zavala, A. (2014). Impacto de la reforma regulatoria base cero 2010, en la normatividad de las compras gubernamentales (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México.
- Osorno, F. (2014). Sistema de apertura rápida de empresas como instrumento de mejora regulatoria para el desarrollo económico en el estado de México (Tesis de Maestría). Universidad Iberoamericana, Ciudad de México, México.

- Espino, M. (2015). Propuesta de diseño de un sistema de costeo estándar para mejorar la rentabilidad en los polos de algodón peinado 20 al 1 de la empresa Kzzu Australia Lima – 2015 (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Quispe, L. (2015). Propuesta de implementación de un sistema de costo estándar para generar información económica de calidad en el Molino Espiga del Norte E.I.R.L .año 2014 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Carrión, J. (2002). Costo Estándar - ABC para la industria de plásticos – Línea de tuberías y accesorios de PVC (Tesis de Maestría). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Asca, L. y Rodas, R. (2013). Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013 (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Mejía, E. (2008). El Análisis costo-beneficio de las normas (Tesis de Maestría). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Giuffra, F. (30 de noviembre de 2017). Calidad regulatoria – agenda pendiente [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.lampadia.com/opiniones/franco-giuffra/calidad-regulatoria-agenda-pendiente/>
- Instituto Federal de Telecomunicaciones de México (IFT, 2016). Anteproyecto de lineamientos de consulta pública y análisis de impacto regulatorio, (2,4). Recuperado de http://www.ift.org.mx/sites/default/files/industria/temasrelevantes/6349/documentos/16-03-10_airelineamientosconsultapublica.pdf
- Guzmán. C. (Abril, 2011). Tratado de la administración pública y del procedimiento administrativo. Edición (1), p.439. Recuperado de http://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2275_tratado_de_la_administracion_publica.pdf
- Doing Business. (2016). Measuring Regulatory Quality and Efficiency. 13th edition
- Doing Business. (2017). Equal Opportunity for All. 14th edition
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2017). Manual para la aplicación del Análisis de Calidad Regulatoria
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2010). Guía Metodológica para la determinación de costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad

Ley N° 29080 “Ley de creación del registro del agente inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento”.(11 de setiembre de 2007). El Peruano, pp.353048-353050.

OCDE. (2014) Estudio sobre la Política Regulatoria en Colombia. Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Empresarial/Estudio%20OCDE%20Politica%20Regulatoria%20Colombia%202013.pdf>

OCDE. (2016) Fortalecimiento de la competitividad en México a través de la mejora regulatoria. Recuperado de <https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/Ahorros-en-Cargas-Colima-y-Jalisco-June-2016.pdf>

OCDE. (2016) Política Regulatoria en el Perú – Uniendo el marco para la calidad regulatoria. Recuperado de <https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/Poli%CC%81tica-Regulatoria-en-el-Peru%CC%81-aspectos-clave.pdf>

BOE Legislación Española. (*“Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos”, 1989*). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/pdf/1989/BOE-A-1989-8508-consolidado.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2017) Análisis de Calidad Regulatoria. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/2017/08/analisis-de-calidad-regulatoria/>

Costo Estándar. Gerencie.com. (2017, 22 de setiembre). Recuperado de <https://www.gerencie.com/costos-estandar.html>