



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO CORPORATIVO

TESIS

INAPLICACIÓN DE LEY SIMPLIFICACIÓN

ADMINISTRATIVA Y LA BUENA ATENCIÓN AL

CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO,

2020

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

AUTOR:

Bach. DEL AGUILA SALAS LIDIA MILAGRO

LIMA - PERÚ

2020

ASESORES DE TESIS

Mg. Arturo Walter Núñez Zulueta

Asesor Temático

Mg. Odalis Naylet Solf Delfin

Asesor Metodológico

JURADO EXAMINADOR

.....
Presidente

.....
Secretario

.....
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por darme salud y vitalidad para culminar con este proceso de investigación.

A mi madre por darme el aliento y apoyo para continuar con mis proyectos personales.

A mis amigos por brindarme palabras alentadoras y ayuda.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecirme cada día de mi vida y ser mi fortaleza en mis momentos de debilidad.

A mi madre, por apoyarme incondicionalmente en cada parte de proceso de mi vida universitaria.

A mis asesores de tesis por brindarme las pautas y aliento para culminar el proyecto de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó para conocer cuáles son causas que infieren, al existir normas que regulan la simplificación administrativa, en diversos procesos que se realizan en la administración pública, en sus diferentes entidades, no se aplican como en realidad esta posibilidad y se siguen exigiendo documentos que se pueden obtener por medio de la interoperabilidad entre entidades o más sencillo aun entre las propias áreas, es este caso se tomara como base la Municipalidad de Carabayllo, ya que se ha visualizado varios casos de tramites documentarios fuertemente burocratizados.

Como se ha visto en muchos casos actualmente, en la Municipalidad de Carabayllo, en su mayoría de áreas no se aplican las normas establecidas para la simplificación administrativa, generando de esta forma fastidio tanto para los administrados o usuarios que buscan alcanzar que se les pueda brindar un servicio de calidad por parte de la administración, como también para los mismos administradores públicos, ya que al requerir documentos que algunos obran en sistema, generan en ellos mismos confusión y acumulación de carga, haciendo de esta forma que se atrase el proceso de un trámite, no cumpliéndose con los pilares de la eficiencia y eficacia establecida en ley.

Se buscará que la entidad edil analice las normas ya establecidas por el gobierno local y que se implementen, de esta forma contribuyendo con la eficiencia y eficacia de brindar un servicio público al administrado.

El trabajo de investigación es de tipo cualitativa- no experimental, ya que su forma es más manejable de acuerdo al campo en donde se lleve el estudio, analiza los fenómenos en su entorno natural; diseño de corte transversal correccional- causal, ya que fue la información se tomó en un solo momento y se resaltan la relación de las variables.

Palabras clave: Procedimiento administrativo, interoperabilidad, celeridad.

ABSTRACT

The present research work was carried out to know what are the causes that infer, since there are rules that regulate administrative simplification, in various processes that are carried out in the public administration, in its different entities, they are not applied as it is actually positivized and are They continue to demand documents that can be obtained through interoperability between entities or even easier between the areas themselves, in this case the Municipality of Carabayllo will be taken as a basis, since several cases of heavily bureaucratized documentary procedures have been visualized.

As has been seen in many cases today, in the Municipality of Carabayllo, in most areas the rules established for administrative simplification are not applied, thus generating annoyance for both the administrated or users who seek to achieve that it can be provided a quality service by the administration, as well as for the public administrators themselves, since by requiring documents that some work in the system, they generate confusion and accumulation of load in themselves, thus delaying the process of a procedure, not complying with the pillars of efficiency and effectiveness established by law.

It will be sought that the municipal entity analyzes the norms already established by the local government and that they are implemented, in this way contributing to the efficiency and effectiveness of providing a public service to the administered.

The research work is qualitative-not experimental, since its form is more manageable according to the field where the study is carried out, it analyzes the phenomena in their natural environment; Correctional-causal cross-sectional design, since the information was taken in a single moment and the relationship of the variables is highlighted.

Keywords: Administrative procedure, interoperability, speed.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARATULA	i
ASESORES DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
INTRODUCCIÓN	xi
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Aproximación temática	13
1.1.1 Marco Teórico	13
1.2 Formulación del problema de Investigación	48
1.2.1. Problema General	48
1.2.2. Problemas Específicos.....	48
1.3 Justificación	48
1.4 Relevancia	49
1.5 Contribución.....	49
1.6 Objetivos.....	49
1.6.1 Objetivo General	49
1.6.2 Objetivos Específicos	50
II. MÉTODOS Y MATERIALES	51
2.1 Hipótesis de la investigación	51
2.2 Tipo de Estudio	52
2.3 Diseño	52
2.4 Escenario de Estudio.....	52
2.5 Caracterización de Sujetos	53
2.6 Plan de análisis o trayectoria metodológica.....	53
2.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	53
2.8 Rigor científico	54
2.9 Aspectos éticos.....	54
III. RESULTADOS.....	55
IV. DISCUSIÓN.....	57
V. CONCLUSIONES.....	58

VI. RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	60
ANEXOS	66
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	66
ANEXO 2: ENTREVISTAS	68
ANEXO 3: VALIDACIÓN DE EXPERTOS	72

GENERALIDADES

Título: “Inaplicación de la Ley de Simplificación Administrativa y buena atención al Ciudadano en la Municipalidad de Carabayllo, 2020”

Autor: Bach. Lidia Milagro Del Aguila Salas

Asesores: Mg. Arturo Walter Núñez Zulueta

Mg. Odalis Naylet Solf Delfin

Tipo de Investigación: Cualitativa- básica-no experimental

Línea de Investigación: Derecho Administrativo / Derecho Municipal

Localidad: Carabayllo

Duración de Investigación: 7 meses aproximadamente

INTRODUCCIÓN

En la actualidad toda persona realiza algún tipo de trámite en las diferentes entidades estatales, el presente trabajo de investigación referente al Municipio de Carabayllo, el cual es el medio por el cual los administrados/vecinos de Carabayllo pueden acudir al estado para realizar pedidos que benefician a la sociedad como también de beneficio personal.

En tal sentido a lo largo de la historia, y convivencia dentro del distrito, muchos de los vecinos han expresado sus quejas en cuanto el inicio de un procedimiento administrativo, siendo algunas de ellas, el pedido excesivo de documentación informativa que se supone ya obra en la comuna o que los trámites demoran mucho para ser atendidos y resueltos.

Ante ello el estado, con el fin de mitigar las cargas excesivas que puedan tener los trabajadores y con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos de tener sus pedidos que realizan ante la administración pública de forma eficiente y eficaz, es que se crea la Ley N°1246- Ley de Simplificación Administrativa que en conjunto con la Ley N°27444- Ley de Procedimiento general Administrativo, a pesar de ello se manifiesta por parte de los administrados- ciudadanos de la Municipalidad de Carabayllo no se cumple y continúan con los mismos problemas que acarrea de años pasados.

En base a lo expresado, con el fin de indagar el grado de veracidad de las expresiones de los administrados, como también indagar cual es el método que utiliza la administración para resolver los procedimientos establecidos por ley, es que se realiza el presente trabajo de investigación.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Aproximación temática

1.1.1 Marco Teórico

1.1.1.1. Antecedentes

a) Antecedentes Nacionales

Espinoza, Y. (2019). *La Simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta-Ayacucho, 2019* (Tesis posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. El objetivo principal es conocer la relación que existe entre la simplificación administrativa y atención al ciudadano en la Municipalidad de Huanta, 2019. El tipo y diseño de investigación fue cuantitativo de corte no experimental, transversal y correlacional, con el fin de que se analice la naturaleza del contexto del problema y la relación entre sus variables (simplificación administrativa y atención al ciudadano), donde la población que maneja es de la total de los trabajadores de la Municipalidad de Huanta, se utilizó como técnica de recopilación de información la encuesta a través del instrumento llamado cuestionario, contando con dos, el primero con 27 ítems y el segundo con 31 ítems, para cada variable ya mencionada. El procedimiento que se utilizó fue que se creó una base de datos en el programa Excel para luego estas procesarse en el programa SPSS 23. Como conclusión se llegó a que existe una relación entre las variables (simplificación administrativa y atención al ciudadano) en donde se determina la implementación, mejora continua, sostenibilidad, seguimiento y evaluación siendo esta significativa, siendo su principal recomendación que tanto el personal administrativo como directivos reciban constantes capacitaciones en cuanto procedimiento administrativo con el fin de brindar mejores servicios a los ciudadanos.

Sarobio, A. (2019). *Aplicación de las medidas de simplificación administrativa del D.L N°1246 y la garantía del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital del Porvenir, periodo 2017- 2018* (Tesis posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. El objetivo principal es ver si la aplicación

del D.L. N°1246, ayuda a garantizar la prestación de un buen servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital del Porvenir periodo 2017- 2018, teniendo dos tipos de beneficiarios a la aplicación de esto, primero los directos que vendrían a ser los propios ciudadanos y usuarios del distrito del Porvenir, segundo los indirectos que sería el Estado. El diseño de investigación fue descriptivo- correlacional, con el fin de relacionar los conceptos y variables (Aplicación de las medidas de Simplificación Administrativa en la Municipalidad del Porvenir y El servicio al ciudadano en la gestión municipal), en cuanto al tipo de investigación se realizó un mixto ya que comprendía entre cualitativo y cuantitativo, la población que se maneja fue de todos los servidores de la Municipalidad distrital del Porvenir siendo un total de 405 trabajadores, la muestra fue elegida de forma aleatoria, se utilizó como técnica de recolección de datos la observación, análisis de documentos, fotografías y encuestas, como método de análisis el descriptivo, cuantitativo, estadístico y de análisis. Como conclusión el autor llegó que las medidas de simplificación administrativa no están implementadas en su totalidad en la Municipalidad distrital del Porvenir, ya que la mayoría de sus trabajadores no la conocen y por ello no las aplican, otro punto es que tanto los instrumentos que se utilizan para gestión como el TUPA no se encuentran actualizados, por último no existe una correcta orientación al ciudadano por falta de capacitación al personal, siendo su recomendación que se implemente y aplique el D.L.N°1256, en cuanto a simplificación administrativa, y la interoperabilidad, así mismo capacite al personal de la Municipalidad del Porvenir para que de esa forma conozcan más sobre las reformas que el Estado emite.

Díaz, A. (2017). *Metodología de simplificación administrativa en el nivel de satisfacción del administrado, de la Municipalidad distrital de Tumbayaco-2017* (Tesis posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú. El objetivo principal es buscar identificar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la satisfacción del administrado para el trámite de licencia de edificación de la Municipalidad de Tumbayaco-2017. El diseño de investigación que desarrolla es no experimental- transversal, ya que solo recoge datos de un solo tiempo, en cuanto el tipo de investigación es correlacional, se relacionan las variables: Metodología

de simplificación administrativa y nivel de satisfacción, la población manejada es de cada administrado que fueron a realizar trámites de licencia de edificación a la Municipalidad de Tumbay, durante el tiempo de investigación del estudio, como técnica de recolección de información se utilizaron técnicas de gabinete (ficha bibliográfica, ficha textual y ficha resumen) y encuestas en forma de cuestionario. La conclusión a la que el autor llegó fue que si bien la variable de la metodología de simplificación administrativa influye a nivel muy bajo a la variable satisfacción ya sea porque el área de licencias de edificación no cuenta con equipamiento moderno, tiene limitaciones en cuanto llevar un registro de los errores que se cometieron, para comunicar la conclusión de un servicio o inconvenientes en los horarios de atención a los usuarios, este no es un problema grave que pueda causar a la Municipalidad de Tumbay ya que así como se encontró dificultades también hay buenos aspectos que rescatar de algunos de sus trabajadores que se esfuerzan para brindar un buen servicio, solucionando problemas, respondiendo preguntas de forma amable y con pleno conocimiento en su tema, siendo su principal recomendación capacitar más al personal sobre las técnicas de simplificación administrativa y buen trato al ciudadano con el fin de que el servidor público tenga la capacidad absoluta de cumplir con su labor.

Cruz, G. (2018). *Reflexiones en torno a la Naturaleza Jurídica del Procedimiento de Eliminación de Barreras Burocráticas: ¿Control de legalidad?* (Trabajo Académico de especialización). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Presenta como objetivo principal aclarar la naturaleza jurídica del procedimiento de eliminación de barreras burocráticas para ello es importante el conocer los tipos de procedimientos administrativos establecidos en el TUO de la Ley N°27444 que se divide en Procedimiento administrativo general (procedimiento de oficio, procedimiento a iniciativa de parte, procedimiento de aprobación automática, procedimiento de evaluación previa) y Procedimiento administrativo especial (procedimiento administrativo sancionador y procedimiento administrativo trilateral). El tipo y diseño de investigación fue explicativa, con el fin de ahondar y comprender más sobre el tema que se está investigando en este caso eliminación de barreras burocráticas, se utilizó como técnica de recolección de documentos

como las leyes y doctrina. En conclusión, el autor llegó a que es necesario identificar los elementos de las partes que intervienen y la finalidad que tiene un procedimiento, si bien es cierto se tiene como principales protagonistas al administrado y el administrador, es mencionada como última va a tener que emitir un acto en atención a los que se solicitó o si es que se lleva un procedimiento trilateral tendrá que concluir, o tal vez no, en un acuerdo entre las partes que se enfrentan en la controversia suscitada, todo ello es decir las actuaciones tienen que ser realizadas bajo lo establecido en ley.

Figuroa, Y. (2019). *Gestión Administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019* (Tesis Posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. El objetivo principal busca determinar cómo repercute la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de provincial de Huaraz en el 2019. El método utilizado en la investigación fue hipotético deductivo, enfocándose en un estudio cuantitativo, ya que se utilizaron herramientas numéricas como por ejemplo la estadística y matemática, en cuanto al tipo de investigación fue básica ya que solo buscaba expandir el conocimiento que se tenía sobre el tema, nivel de investigación correlacional ya que existen dos variables que se relacionan enmarcadas en un caso en específico, en cuanto al diseño la investigación fue realizada de forma no experimental y transversal-transaccional, la población que se maneja fue de 15354, el cual pertenece a la población del gobierno local de Huaraz, técnica utilizada fue la encuesta utilizando de instrumento al cuestionario conformada con un total de 38 preguntas divididas en 15 (para la variable gestión administrativa) y 23 (para la variable satisfacción al usuario). En conclusión el autor determinó que en la Municipalidad de Huaraz los servicios que se brindan al usuario nos satisfacen las necesidades de estos, aunque exista empatía por parte de algunos servidores públicos, ya que no tienen las herramientas suficientes para su fiabilidad, dando la recomendación de que la Municipalidad de Huaraz capacite a sus trabajadores en procesos de administrativos de acuerdo a la norma vigente, conjunto a esta que se aplique empatía, positivismo y mejora en el local de servicio al usuario.

b) Antecedentes Internacionales

Rodríguez, G. (2016). *Principio de Eficiencia y Simplicidad en la Información reportada en el anexo Transaccional Simplificado ATS* (Tesis posgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador. Tiene como objetivo principal conocer cómo repercute los principios del derecho tributario de eficiencia y simplicidad en las obligaciones que tiene el contribuyente para con el estado de Ecuador, con el fin de que estos cumplan con el pago de sus tributos. Para que se cumpla con estas obligaciones, es primordial que el contribuyente presente ante la autoridad administrativa autorizada toda la información necesaria para que de esa forma se pueda determinar, llevar un control y recaudar un tributo el mismo que se realiza mediante el ATS (Anexo Transaccional Simplificado). En conclusión el autor determino que es de necesidad que la administración tributaria tenga el detalle de las transacciones de los contribuyentes para con ello determinar sus impuestos, estos controles ayudan al incremento de la recaudación aunque aumenta la carga para el ATS, para lo que se han creado proyectos buscando la disminución de la misma, dando como recomendación la realización de campañas para crear una cultura tributaria de esa forma crear deber cívico de pagar los impuestos de parte de los contribuyentes, así mismo que las fichas técnicas que se llenan sean menos extensas y capacitar a los servidores para una mejor atención.

Peñañiel, J. (2017). *Formulación de Reformas para mejorar la Simplicidad Administrativa en el Régimen Tributario Ecuatoriano (Aplicación de la regla de MINIMIS)* (Tesis posgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador. Tiene como objetivo principal estudiar una variedad de casos que, por su composición, no afectarían la recaudación tributaria en Ecuador, teniendo cuenta ello brindar recomendaciones para la mejora de la simplicidad del sistema, así mejorar el uso de los recursos del estado dirigidos a la administración tributaria. En conclusión el autor determino que en los últimos años el régimen tributario ha sufrido varias modificatorias, generando confusión a los administrados, es por ello que el estado tiene el deber de garantizar seguridad a los ciudadanos emitiendo normas de fácil entendimiento y aplicación fundamentándose en los principios

establecidos por la carta Magna del país de Ecuador y el correspondiente código tributario, siendo su recomendación que se disminuya el número de reformas de materia tributaria abarcándose cada tema necesario, disminuyendo estas a una por año y consolidarlas estas en un solo cuerpo legal, brindando así a la población mayor estabilidad normativa. Propone que los estados junto a las universidades analicen la materia tributaria y contribuyan con el mejoramiento de los procedimientos ya existentes.

Linazasoro, I. (2017). *Derecho a una buena Administración Pública. Cambios de paradigmas en el Derecho Administrativo Chileno: de las potestades y privilegios a los derechos de los ciudadanos*. (Tesis pregrado). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile. Tiene como objetivo Principal busca conocer el sustento que permite a estado de Chile tener un buen sistema administrativo y el derecho de los particulares a exigir la correcta administración. En conclusión, el autor determina que dentro de la normativa chilena no se muestra de forma explícita el derecho a la buena administración, aunque si la idea de esta pero no se encuentra sistematizada, cabe resaltar que tiene base normativa pero no en su carta magna chilena sino en la Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea.

García, E. (2017). *Análisis de la actuación administrativa de los servidores públicos en el procedimiento administrativo y su resultado como agravio a la garantía de legalidad* (Tesis pregrado). Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México. Tiene como objetivo principal exhibir los vicios en los que los servidores públicos cometen al momento de administrar servicios a los ciudadanos afectando de esa forma su esfera jurídica por ende sus derechos, lo que genera desazón y evidencia que se realizan varios actos ilegales. En conclusión el autor determina que el acto administrativo produce efectos de interés público es por ello que los actos administrativos realizados por los servidores públicos son de importancia, al analizarlos se llegaron a evidenciar que existe constante violación a la garantía de legalidad por lo que se busca erradicarla y buscar optimizar los recursos del estado Mexicano, para cumplir ello se implementó medios alternativos de solución como las conciliaciones, lo que no solo brinda mejor

servicio sino que disminuye la carga procedimental, así mismo de implementar castigos para aquellos servidores del estado que vulneren la legalidad.

Estrada, M. (2016). *Aplicabilidad del principio tributario constitucional de simplicidad administrativa en los reclamos administrativos a la Municipalidad de Guayaquil del 2015* (Tesis posgrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Tiene como objetivo principal examinar la forma de aplicación del principio de simplicidad administrativa en las reclamaciones que se formulan ante la administración pública de la Municipalidad de Guayaquil en el año 2015. El tipo y diseño de investigación es cualitativo mostrando la utilización de herramientas tanto jurídicas como económicas, sociales y políticas, en cuanto la muestra se utilizó un total de 200 resoluciones, escogidos de forma alterna, con el fin de conseguir mayor diversidad de los procesos que se siguen por cada funcionario público, estos análisis se realizaron en hoja Excel con un orden de tipo lógico de la indagación. En conclusión el autor determino que la investigación que realizo en cuanto la examinación de la simplicidad administrativa en los reclamos tributarios ha cumplido la finalidad que este buscaba, dentro de esta pesquisa expuso las aristas de la ordenanza que ayudara con el cumplimiento del principio tema de investigación, pretendiendo la disminución de los reclamos tributarios, brindando como recomendación la aplicabilidad de la propuesta expuesta en su trabajo de investigación, en las diferentes entidades de la administración pública, la misma que se fundamenta en que se compongan normatividad tributaria, tomando como referencia los principios de simplicidad, eficiencia y equidad administrativa de esta manera obtener una resultados de calidad.

1.1.1.2. Marco Normativo

Es de cultura general el conocer que es el Estado a través del Poder legislativo, quienes son los encargados de emitir normas, algunas de estas delegadas a los gobiernos locales, de acuerdo a la facultades que el gobierno central las confiere, estas están dirigidas a distintas ramas del derecho; en el presente trabajo de investigación se indagara las normas relacionadas con el sector

Publico, exactamente las que se encuentran involucradas con el derecho Administrativo, derecho Municipal y Gestión Pública, profundizando en el tema de la simplificación administrativa y el buen trato que debe de recibir el ciudadano o también llamado administrado.

Constitución Política del Perú 1993

Artículo 43.- Estado democrático de derecho. Forma de Gobierno La República del Perú es democrática, social, independiente y soberana. El Estado es uno e indivisible. Su gobierno es unitario, representativo y descentralizado, y se organiza según el principio de la separación de poderes.

En este trabajo investigación se parte con mencionar definición de Estado, ya que es este el facultado en crear normar a través del poder legislativo, siendo algunas facultadas al poder Ejecutivo, dependiendo de la urgencia del caso.

Decreto Legislativo N°1246

En el presente Decreto Legislativo se evidencia las distintas medidas que se van a aplicar en la Administración Pública, en cuanto la Simplificación Administrativa.

Se encuentra regulada la Interoperabilidad, la cual es beneficioso para el ciudadano, en cuanto esta herramienta permite a las diversas entidades públicas a compartir información, y la prohibición de pedido de algunos documentos, de esa forma evitando que el usuario realice gastos innecesarios.

Decreto Legislativo que Modifica la Ley N°27658- Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado- N°1446

Podemos evidenciar que se modifican las principales acciones que van a tener las instituciones de la administración pública para mejorar la atención que se

le va a brindar a los ciudadanos en calidad de administrados, así mismo mejorar la forma de trabajo que van a tener los funcionarios, servidores y prestadores de servicio para el estado, delimitando sus funciones, utilizar de forma consciente los recursos del estado y con esto generar eficiencia y eficacia a la hora de brindar servicios específicos y generales. Se establece como son que deben estar organizadas las entidades e instituciones subordinadas de la administración pública, siendo uno de sus artículos incorporados el que menciona como es que los entes de la administración pública del estado deben velar por la armonización, simplificación, articulación y actualización de los sistemas de la administración, esto conllevando a la eficiencia y simplificación de administrativa que se encuentren bajo la competencia de cada entidad.

Decreto legislativo que aprueba Medidas Adicionales de Simplificación Administrativa- N°1310

El presente decreto legislativo mencionado va a regular los procedimientos administrativos ya existentes con el fin de que la simplificación administrativa en si se aplique en cuanto se implemente la reducción de trámites y costos que no se encuentren justificados debidamente o no se encuentren establecidos de acuerdo a las normas vigentes, ya sean creados por ley o que tengan rango de ley, que sirven de base para su exigencia.

Se puede visualizar en su artículo número 6 la regularización de los tramites en cuanto se refieren para la emisión de certificación, permisos, licencias, autorizaciones, así como también la forma en que se debe realizar un registro (este puede ser de propiedad o posesión), etc; estos los anteriormente mencionados son procedimientos que bien se pueden dar dentro de los gobiernos locales, tema de investigación.

En su artículo número 8 hace referencia a la interoperabilidad entes las entidades de la administración pública, es decir la interconexión de los sistemas del acervo documentario que poseen, con el fin de evitar la tramitología, haciendo de

esta manera tanto el trabajo del servidor público más eficiente como que el brindar un buen servicio al administrado.

Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Prevención y Eliminación de Barreras burocráticas- N°1256

En este presente decreto legislativo tiene en si como objetivo que se supervise que se dé el cumplimiento de las normas establecidas para eliminar las barreras burocráticas que no son legales o que carecen de fundamento legal, que con su utilización provoquen la no utilización de la simplificación administrativa, esta última sirviendo para que el administrado pueda acceder de forma eficiente a la prestación de servicios que brinda la administración pública.

Se va a encontrar distintos capítulos uno de ellos norma los tipos de procedimientos que se utilizan y cuáles son los efectos que causan las resoluciones que dan fin a un proceso, continuando con el análisis de la ley se encontrara como se procede a analizar las barreras burocráticas, cuales son correctamente aplicados y cuáles son las que contravienen las normas emitidas, también establece que al no cumplimiento de la norma se le puede iniciar un procedimiento administrativo de carácter sancionador que va a recaer tanto en funcionarios como servidores públicos del estado o personal que labore dentro de una institución pública, las cuales van tener medidas correctivas que serán establecidas por una Comisión o Sala facultada.

Texto Único Ordenado- Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS- que modifica la Ley de Procedimiento Administrativo General- N°27444

La presente ley fue creada para regular la forma de actuar que van a tener las entidades de la administración pública, regulando la totalidad de los procedimientos administrativos que se desarrollan en cada una de ellas, estas leyes

no podrán desfavorecer al ciudadano ya que lo que busca en si es que tenga una correcta atención por parte del Estado, tiene como finalidad instaurar un régimen normativo que se pueda aplicar a la Administración Pública para que proteja el interés general del administrado, estableciendo cuáles serán sus derechos y obligaciones a cumplir.

Ley Orgánica de Municipalidades- N°27972

Establece la presente ley que los gobiernos locales son aquellas entidades de la administración pública que poseen un ámbito territorial de organización y de diversos canales que permiten la participación de vecinos en los asuntos de vista pública, poseyendo autonomía económica, política y administrativa, es por ello que cada gobierno local crean sus propias normas de acuerdo a su competencia y lo que le faculta el gobierno central, tiene como finalidad principal de representar a los vecinos de la comuna¹ y promover de forma adecuada la prestación de servicios públicos y busca el desarrollo social.

Esta ley va de la mano con lo normado en la Ley 27444- Ley de procedimientos Administrativo general, ya que es un ente de administración pública que cuenta con procedimientos administrativos que si bien es cierto tiene autonomía administrativa, cogen también de una ley general para poder reglamentarse.

Decreto Supremo 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 - Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa- N°061-2019-PCM

Esta disposición tiene por objetivo brindar reglamento a lo establecido en el DL N°1310, específicamente en el contenido en su artículo número 2,

¹ Comuna: Lugar donde se ejerce la actividad del gobierno local.

implementado las líneas y ordenamientos que son de necesidad para la correcta aplicación del marco legal establecido, estas son de aplicación en todas las entidades pertenecientes al Poder Ejecutivo las mismas que son las que se hacen cargo de llevar a cabo los procedimientos Administrativos que están establecidos o próximos a establecerse que son de alcance general, es decir para toda institución pública. Se busca con esto profundizar más en cuanto la simplificación administrativa, eliminar ciertos requisitos que no están normados y aquellos que vulneren la ley, provocando que el procedimiento administrativo sea más dinámico y tenga mejores resultados.

1.1.1.3. Bases Teóricas

EL ESTADO

Se define al estado, como el total de las instituciones públicas que se encuentran dentro de un territorio determinado los cuales ejercen soberanía sobre él, mediante la regulación y fiscalización de normas. Sánchez y Mateu (2015) “Todo Estado está dotado de territorio, población y soberanía” (p. 251)

Bastidas y Pisconte (2009) en su trabajo de investigación llama estado a la organización política que posee una nación en particular, la misma que cuenta con poder establecido sobre un territorio y población determina. Siendo pues los ya mencionados como Poder, Territorio y Población reconocidos como los elementos que dan forma al concepto de estado, definiéndose cada uno como:

Poder: es la capacidad que tiene el estado como un ente institucional para imponer el cumplimiento de las elecciones que se toman para cierto tema en específico por parte de un órgano estatal

Territorio: es el espacio que ocupa físicamente un estado, el mismo que se encuentra debidamente delimitado en función a otros estados, el cual este desempeña su poder para ponerle orden al sistema y busca el bien social.

Población: Es en realidad el grupo de personas que ejercen vivencia dentro del territorio en donde un Estado ejerce *Ius Puniendi*², el cual posee determinada cultura, vínculos sociales, económicos y sociales.

CONFORMACION DEL ESTADO

El estado está formado por entidades organizadas que se caracterizan por poseer un conjunto de procedimientos para la realización de un trámite determinado, a través de estos ejercen autoridad hacia su pueblo, con el fin de mantener un control sobre ellos, esto claro se va a realizar dentro del margen marcado de su territorio (Bastidas y Pisconte ,2009).

ESTADO MODERNO

El Estado moderno comprende algo particular con relación a la historia, la que hizo que se configure como es hoy en día, teniendo una naturaleza diversificada tomando en cuenta los temas políticos, económicos, sociales y jurídicos, representándose en un estado soberano. (Guerrero, 2019).

FACULTAD DEL ESTADO:

El estado como tal tiene como una de sus facultades el establecer normas, estas mismas que se deben de respetar y cumplir por todos los ciudadanos que residen dentro del territorio de cada estado de acuerdo a su nacionalidad, así como

² *Ius Puniendi*: Es una expresión de origen latino que se utiliza para hacer referencia a la facultad que tiene el estado de sancionar y ejercer poder.

existen normas que nos regulan , no tan solo nuestros actos sino ciertos comportamiento que debemos tener en sociedad, también regula nuestros derechos como personas, uno de ellos es el solicitar a cualquier entidad de la administración pública algún pedido el cual sea conveniente para nosotros, dependiendo la necesidad a cubrir de forma particular.

EL ESTADO PERUANO:

Se le llama estado peruano a aquella institución jurídica políticamente organizada que realiza gobierno dentro de la República del Perú, el cual se rige a través de su carta magna conocida como Constitución Política del Perú.

El Perú es un país democrático, que esta cimentado en principios y normas, social, es decir un estado el cual tiene como principal rol procurar que sus pobladores reciban el mayor beneficio y respeto, cuidando de su persona y dignidad, independiente, que se constituyó luego de la disolución de un país o estado del cual pertenecía y soberana, ya que posee la facultad de ejercer poder sobre cualquier sistema de gobierno que se lleve a cabo dentro del territorio donde ejerce su poderío (Constitución Política del Perú, 1993).

GOBIERNO

Jiménez y Ramírez (2008) delimitaron que la palabra gobierno guarda relación con el pensamiento de dirigir, llevar a cabo, liderar. Como figura el gobierno siempre ha existido en la humanidad aun incluso antes de la creación de los estados, los mismos que ejercen soberanía, estos estuvieron presentes en los llamados clan o tribus, se representaba por un grupo de personas quienes estaban “al mando” de un grupo de gente que de alguna forma se encontraba a su cargo. No fue sino hasta la aparición de los griegos, quienes fueron los que establecieron

por primera vez, mediante una metáfora “kbernao”³, el mismo que le dieron muchos significados uno de ellos “tomar las elecciones correspondientes y mayor cercanas a cumplir objetivos”, manteniéndose este concepto actualmente.

Los romanos tomaron una idea similar a esta, es decir la esencia no cambia, pero preferentemente utilizaron una terminación distinta como administrar, ya en la Edad Media cambia completamente la finalidad del gobierno ya que no solo se centraba a cumplir objetivos, sino que también buscaba que el pueblo obedezca las ordenes que el estado emitía.

Prosiguiendo en la edad moderna existió una confusión entre los términos Estado y Gobierno, ya que como se explica en la historia todo el poder recaía en el Rey, quien era la máxima autoridad y la única persona encargada de dirigir y tomar decisiones sobre un pueblo en específico.

Actualmente se puede definir al gobierno como un grupo de personas que están constituidas políticamente y llegan al poder con el fin de expresar el deseo del estado y procurar que se cumplan. Es por medio del poder que tiene el estado que ejerce autoridad rectora y coactiva, claramente todo esto debe estar correctamente normado (Bastidas y Pisconte, 2009).

Una de sus principales ejercicios del gobierno es ejercer autoridad con el fin de que se cumpla con la ejecución de un bien o servicios que va a ser de provecho para el usuario.

Se le llama gobierno al conjunto de elementos que forman un concepto que llama a un término oralizado o de forma escrita. Al referirnos al término gobierno, se hace una clara referencia a lo que es partidos políticos, parlamento, sistemas electorales, administración pública, etc.

El gobierno une y encamina al estado en forma institucional y establece de alguna forma la acción de este en sociedad, es decir el gobierno o los que realizan el gobierno son los encargados de gestionar, administrar la justicia dentro de un país por medio de sus instituciones, las mismas que se encuentran facultadas para la misma.

³ Kbernao: llevar a otra parte, dirigir un barco.

ADMINISTRACION PÚBLICA:

De acuerdo al artículo de Bastidas y Pisconte (2009) para conocer en si el concepto de Administración pública primero se establecer la definición de cada una de las palabras que conforman el término, con el fin de que se comprenda lo que resulta de la unión de estos.

En el primer extremo tomaremos la palabra Administración, la que por sí misma es semejante a las tareas de organización, dirección, planeamiento, etc del ejercicio que ocurre dentro de un establecimiento de una organización, así también como la facultad de poder cumplir los objetivos y finalidades establecidas.

La Administración pública, sea de orden nacional, supranacional o regional o local, sirve con objetividad el interés general. (Mejía, Orellana, Navarro, Jinesta, Gasnell, Rodríguez, Rendón, 2018)

La administración pública se extiende en esfera de las necesidades que tiene una sociedad, para procurar resolverlas y coordinar los medios más seguros para reforzar las condiciones de vida en que se encuentra, en conjunto con las tecnologías aplicadas por distintos órganos de la administración pública.

La administración Pública es calificada por las cualidades propias de la actividad estatal. La administración, por si es una de las características más resaltantes del estado a lo que lleva a este mismo explicar su función, siendo la presente afirmación aplicable a todas las entidades que ejercen la administración pública.

Es el movimiento, es decir la forma en como la administración pública realiza actividad del Estado por medio de sus organismos, tiene como objetivo principal que la sociedad pueda desarrollarse y desenvolverse, con ayuda de normas legales que van a hacer que se garantice la protección y delimitación de derechos y deberes de cada ciudadano que conforma la población.

La administración pública tiene la capacidad de generar un cierto grado de temor en los hombres, pero no todo se maneja de forma coactiva sino también que

para poder lograr el cumplimiento de algo que es establecido por el Estado por parte de los ciudadanos se utiliza de la herramienta persuasión, esto genera a los ciudadanos que no solo se cumplan con las ordenes establecidas, añade un plus, esto es que al utilizar esta herramienta se logra un cierto estimulo de ayuda y gratitud, generando en los administrados confianza.

CENTRALIZACION Y DESENTRALIZACION DE LA ADMINISTRACION PÚBLICA

Según Gordillo (2013) la centralización contiene un conjunto de capacidades que tienen un poder de decisión, estando todas dentro los entes superiores de la administración, a diferencia de la desconcentración, a la que se le confiere este poder de decisión a entes inferiores, pero ambos pertenecen a un mismo órgano estatal.

GESTION PÚBLICA

De acuerdo a lo mencionado por Pagani et al. (2015) se comienza a hablar de gestión pública, cuando se toma en cuenta los nuevos abordajes, que le dan cierta forma de nivel conceptual el mismo que engloba y da sentido a los cambios que sufre el ámbito estatal de acuerdo al contexto y circunstancias que se suscitan.

Pasando la década de los sesenta vamos a darnos cuenta que en el mundo laboral se van incorporando otros términos que reemplazan a al ya conocido “administración pública”, ya que uno de los más grandes problemas que tiene un órgano jurisdiccional o llamado ente estatal estaba relacionado con la forma de abastecimiento de los recursos de sobrevivencia, la relación que tiene cada órgano o institución con otros órganos, el trato que se le dan al administrado (servicio que se le brinda).

Si nos concentramos en el uso de la palabra gestión pública Pagani et al. (2015) nos dice que podemos darnos cuenta que el concepto fue tomado de varias aristas que devienen de términos extranjeros. Por ejemplo, en Francia,

anteriormente se le hacía referencia al término gestión pública al conjunto de procedimientos y sistemas que se desarrollaban dentro de una entidad estatal.

Oliva (2018) concluyo lo siguiente “Gestionar recursos públicos con orientación hacia resultados y con vocación de servicio, es la piedra angular para modernizar el estado y promover el desarrollo de nuestro país”. (p. 09)

Tomando de partida lo mencionado por el autor líneas arriba y de acuerdo a R&C Consulting “Escuela de Gobierno y Gestión pública”(2014) decimos que la función de la gestión pública es de administrar y diligenciar e forma correcta los recursos que tiene el estado y distribuirlos de forma equitativa a los ciudadanos, con el único fin de satisfacer las necesidades básicas del público consumidor, es decir al administrado, aunque no solo ello busca sino también quieres generar un buen clima que genere el desarrollo e inclusión social en la población.

SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Muñoz (2011), concluye: “La simplificación administrativa es el conjunto de principios y acciones que tienen como objetivo eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad que genera el inadecuado funcionamiento de la administración pública” (p. 39).

Es una herramienta que utiliza la gestión pública, con ella ayuda a los administradores públicos realizar su trabajo de forma más eficiente y eficaz, y además de satisfacer de las necesidades de los administrados que recurren a una entidad pública a solicitar algo que por derecho se les debe ser otorgado, esto en si consiste en eliminar procesos que son innecesarios para el trámite de una solicitud y por ende, de forma paralela, eliminar los gastos que exceden deviniendo estos, permitiendo así al ciudadano acceder a su pedido de forma más rápida pero obteniendo la misma satisfacción y atención de calidad que brinda el sector público.

Según la investigación realizada por Tong (2014) Anteriormente en el Perú se tenía la existencia de la Ley N°25035, la misma que definía y regulaba la Simplificación Administrativa, estando esta direccionada al crecimiento de la

Inversión privada, cumpliendo para el momento y la época los objetivos previstos, se evidenciaba también la existencia de varios principios, uno de ellos de el de la presunción de veracidad, otro como el de eliminación de ciertas formalidades que no eran necesarias para el proceso del trámite.

Hoy en día como se es evidente todo ha evolucionado con ello también las normas de Simplificación Administrativa, ya no se encuentra vigente la antes mencionada, sino que para cualquier acto jurídico realizado por la administración pública es necesario la utilización de la nueva Ley N°27444, está presente toma de principios generales del derecho para que se puedan aplicar a procedimientos administrativos, como tales son algunos de ellos: legalidad, informalismo, simplicidad, etc.

Así mismo, como recogió varios principios también se dio la inclusión del Decreto Legislativo N°1246, que este regular la forma en cómo se van a llevar a cabo los procesos administrativos en las distintas instituciones públicas ,como también la inclusión del TUPA, este es nada menos que una compilación que tiene cada ente de la administración pública, donde se va a mostrar todos los procesos que tiene por realizar cada órgano y por ende que procedimiento le corresponde a cada uno, el costo a pagar por el trámite o que información se puede brindar, los mismo que deberán ser solicitados por los administrados dependiendo de lo que quiera obtener.

El Centro de Investigación Parlamentaria (2005), estableció que la simplificación administrativa es tanto un impulso como decisión de la política, es decir que para su toma de fuerza en las instituciones fue necesario el continuo seguimiento de su diseño, con el fin de que esta cumpla con lo que para que en realidad fue creado, que es reducir las barreras burocráticas, que de varias formas impedían la que la administración pública atienda de forma eficiente y eficaz a los ciudadanos.

En forma amplia la simplificación administrativa ha sido observado como una cuestión de clase económico esto vinculado a la formalidad que cada institución requiere, el estado ha logrado obtener ciertas características que lo hacen ver por los ciudadanos que para acceder a un pedido sea algo laberintoso, oneroso a gran

escala y sin casi nada de transparencia, fuera de los excesivos documentos que se solicitan para la tramitación de un documento o tal vez solicitar una licencia.

FINALIDAD DE LA SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

De acuerdo a lo señalado por la Presidencia del consejo de ministros (2011), la simplificación administrativa tiene como fin la supresión de las trabas y también evitar el cobro de costos innecesarios para los ciudadanos que pertenecen a la sociedad, en trámite de un documento o la solicitud de algún permiso, haciendo que el funcionamiento de la administración pública se entorpezca y no funcione como debería ser, es decir tomando todo lo mencionado la Simplificación administrativa va simbolizar como una acción principal que debe ser puesto en funcionamiento para guiar y mejorar la asistencia que brinda el Estado a los ciudadanos, esto se va a efectivizar con el ferviente adecuado uso de las normas e instrumentos de simplificación administrativa y el correcto establecimiento de costos, es decir que estén de acuerdo y proporcional con lo que el administrado va a pedir.

METODOLOGIA DE LA SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Según lo analizado por Muñoz (2011)” la Metodología de la Simplificación Administrativa detalla los pasos, herramientas y métodos a utilizar por las entidades de la Administración Pública que deseen desarrollar proyectos de reingeniería o simplificación administrativa” (p.45).

La Metodología de Simplificación Administrativa conforma el documento que va servir de guía para todas las instituciones de la Administración Pública, que plantean evolucionar en cuantos procesos y trámites que se realizan en cada una y se busca implementar la simplificación administrativa. Para la elaboración de estos métodos se ha tomado en cuenta las experiencias que se han tenido utilizando la simplificación administrativa, es decir que no solo en teoría este dado,

sino que se llevó a cabo la idea a la práctica con el fin de que se vean si los resultados serían buenos con la aplicación de la metodología. Cabe resaltar que esta metodología se aplica mejor o es desarrollada en su maximización para los procedimientos Administrativos y servicios que se brindan que están sumergidos dentro del TUPA que pueda tener cada entidad (Presidencia de consejo de ministros, 2011)

La metodología de Simplificación Administrativa que se utiliza para mejorar la tramitación de procedimientos administrativos y servicios que se prestan dentro de la entidad edil a través de TUPA, es fundamental en la institución ya que su aplicación hace que se desarrolle con mayor efectividad los procesos administrativos en todas unidades que conforman la institución (Municipalidad Provincial de Huancayo, 2017)

OBJETIVO DE LA METODOLOGÍA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Ofrecer a las instituciones públicas un patrón estructurado y desarrollado de eliminación de y simplificación en los procedimientos administrativos usando como base un modelo homogenizado bajo una perspectiva integradora, que busque contribuir con la implementación de procesos más sencillos para los usuarios de la administración pública, de esa forma acceder de forma más rápida y eficiente al pedido que se realizan.

ETAPAS DE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Las etapas de la simplificación administrativa, se definen como el trayecto que se ha realizado, para dar a conocer a las instituciones de la administración pública, como deben de llevar a cabo un procedimiento administrativo, y de esta forma se brinde un mejor servicio a los usuarios.

Estas son:

Preparatoria:

Es en donde se va a proyectar el proceso, es decir lo que se busca obtener con la aplicación de la metodología de simplificación administrativa, esta etapa tiene como fin principal el organizar lo que se va a desarrollar y determinar en cada acción.

Diagnóstico:

En esta fase, se va a conocer de forma diferencial y detallada el procedimiento administrativo que cada área va a necesitar de acuerdo a lo que maneja, con el fin de obtener un panorama general e íntegro del incierto que se tiene del procedimiento administrativo y con ello emprender una estrategia de simplificación con visión ordenada.

Rediseño:

Ya luego de la etapa diagnóstico y apoyados por el Comité así mismo teniendo de forma detallada el procedimiento administrativo que se llevara a cabo, se inicia la llamada reingeniería, es decir se realizara un cambio radical del procedimiento, con el fin de simplificarlo lo que más se pueda, es decir que el procedimiento llegue a tener la menor cantidad posible de pasos, utilización de recursos y condiciones, con ello siempre garantizando la seguridad y que se cumplan los objetivos que se buscan alcanzar.

Implementación:

Busca poner en camino la proposición creada en la etapa previa, es decir que busca poder realizar lo planteado a través de las capacitaciones que va a recibir

el personal que va a realizar el procedimiento administrativo, poniendo en marcha la aprobación de la norma la cual se va a tomar como base para el procedimiento y adecuando el lugar en donde se van a realizar estos actos.

Seguimiento y evaluación:

Son instrumentos que actúan de forma independiente y son esenciales para llevar a cabo el proceso de simplificación administrativa, es por ello que no se deben tomar en cuenta en manera separada, a lo que lleva que deben actuar juntas durante todo el proceso.

Se verifica constantemente las acciones y la realización de los objetivos planteados por cada etapa, teniendo esto en cuenta se da ciertas reglas para hacer el seguimiento o la evaluación.

- *Seguimiento*, para que este sea exitoso se requiere que se realice de forma continua y siguiendo un sistema, permite verificar la correcta realización del procedimiento de simplificación y por ende revisar si es eficiente y eficaz.
- *Evaluación*, está dirigido a proporcionar mejoramiento de la eficacia de los procedimientos administrativos, es decir que los resultados de estos sean provechosos al mayor porcentaje posible y busca fomentar que las utilizaciones de los recursos sean utilizadas de forma eficiente, es decir que su uso sirva para que ayude a que el resultado de un procedimiento administrativo se de en el menor tiempo posible.

Mejoramiento continuo y sostenibilidad:

Sabemos que el estado brinda servicios a los ciudadanos que lo requieren, ya que el atributo principal es satisfacer las necesidades de los ciudadanos que los

conforman, lo que hace que tenga una vista confiable y creíble, es por ello que en cuanto al tema atribuido el objetivo es brindar continuidad por medio de un grupo de movimientos ligadas entre ellas (Presidencia de consejo de ministros, 2011).

PRINCIPIOS DE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Son aquellos parámetros creados con el fin de que la administración pública ponga en práctica en todos los procedimientos administrativos que pueda llevar cada entidad pública, estas se aplican con mayor énfasis en cuanto se relacionan con la simplificación administrativa ya que debería este reducir la carga, tanto del administrado como administrador, de los papeleos que se realizan en cualquier institución estatal, estos principios son según Maraví (2000):

Presunción de veracidad:

Este principio se va a poner en práctica en cuanto un funcionario o servidor de una institución pública, solicite a un administrado o usuario de la administración pública, algún tipo de información o documento, presumir que es verdad lo dicho por el ciudadano o contenido en un documento, generado de una forma una relación entre las dos partes, eso no quiere decir que estas aseveraciones del administrado no sean fiscalizadas posteriormente, ya que es facultad de la administración pública el fiscalizar los documentos posteriormente, siendo así que si estos hechos aludidos por la parte que está realizando su solicitud es falsa se le puede abrir proceso penal.

Eliminación de exigencias y formalidades:

Es aplicable este principio cuando los costos económicos para realizar un trámite, impuesta para los usuarios de la administración pública sean de exceso a

lo que en realidad se va a obtener de la entidad, es decir se va a suprimir la exigencia de exhibición de documentos los cuales cuenten en obras de la propia institución, así mismo el pagar de forma excesiva la realización de documentos que se sabe que no lleva mucho tiempo y no se gastan tantos recursos en su emisión.

La desconcentración de los procesos decisorios:

Este principio se trata de hacer una selección entre las condiciones que existen dentro de una entidad pública, separando las áreas que realizan dirección de otras áreas que su función es la de ejecutar, ya que los primeros (de dirección) entre sus funciones no están el realizar trabajos rutinarios que se hacen en los órganos de ejecución, así mismo el no realizar trabajos administrativos

Finalidad: que solo se concentren en la realización y ejecución de actividades propias de planeamiento, coordinación, supervisión y fiscalización.

La participación de los ciudadanos en el control de la prestación de los servicios por parte de la Administración Pública y en la prestación de los servicios:

Este principio busca que los administrados, usuarios de la administración pública acudan a las entidades a interponer sus quejas o emitir sugerencias de la labor que realizan los funcionarios o servidores públicos, de ser necesario o en caso se haya obviado o vulnerado algún derecho, con el fin de que se puedan cambiar para bien la atención o en caso de algún forma de falta de respeto o la no aplicación de un norma, emitir una sanción al responsable.

INTEROPERABILIDAD ENTRE ENTIDADES DE LA ADMINISTRACION PÚBLICA

INTEROPERABILIDAD:

Es la facultad que se tiene para comunicarse o interrelacionarse entre las entidades de la administración pública, con el fin de lograr metas que se hayan quedado en consenso entre ellas mismas, solicitándose entre ambas información y aprendizajes obtenidos por medio de la experiencia, practica y carga que llevan, por medio de desarrollo y permuta de notas, datos o antecedentes que se encuentren en obras de sus propios sistemas de información que tiene cada uno(Presidencia de Consejo de Ministros, 2019).

La interoperabilidad permite que se ahorre tanto recursos económicos y financieros como también agotamiento físico de los ciudadanos. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2007)

Según lo analizado por Pariona (2018), por medio de la interoperabilidad se va permitir que entre dos o varias entidades de la administración pública puedan interconectarse, al mismo tiempo dar la facilidad para la entrada en la base de datos y abastecerse de información que se requiera necesaria en relación de los administrados, quienes solicitan algún tipo de beneficio o realizan trámites para su propio beneficio, los cuales conllevan a un procedimiento administrativo, en el se busca realizarse con la mayor eficiencia y eficacia posible, en el menor tiempo posible sin gastar tantos recursos por parte del estado y del usuario, así mismo la interoperabilidad también sirve para poder realizarse actos administrativos de forma interna, es decir para el correcto funcionamiento de una entidad estatal.

BENEFICIOS DE LA INTEROPERABILIDAD

Según el Banco interamericano de desarrollo (2019) el beneficio del sistema de interoperabilidad radica en el intercambio eficiente de información entre entes

de la administración pública, las mismas que se van a encontrar implicados dentro de un proceso administrativo, para lograr esta interconexión entre las instituciones públicas es de necesario uso de la tecnología, de esa forma se puede brindar de forma más eficiente un servicio.

NIVELES DE INTEROPERABILIDAD

Según, Céspedes Babilón (2016) estos se dividen en tres categorías de importancia, los mismos que van a ser factible de llegar a la meta, por medio de un buen trabajo en equipo de las distintas clases jerárquicas del estado, estas son:

Organizativo:

Garantiza la unión y alineación de los procesos administrativos, estableciendo el camino que se va a seguir para una mejor comunicación y participación de las distintas instituciones de la Administración Pública, todo esto sin dejar de lado la atención y la guía que se le da al usuario de la administración pública, en cuanto a los distintos servicios que se brinda dentro de la entidad estatal.

Semántico:

Asegura que toda información y los datos que se van a compartir con otra entidad pública, sean precisos y verídicos, por cada plataforma que se distribuya, con el fin de que la información se procese de forma pertinente.

Técnico:

Asegura la estructuración y factibilidad de toda la apariencia técnica, como software y hardware, los cuales son de suma importancia para compartir las informaciones por medio de los sistemas informáticos que se implementan, con el fin de que las entidades puedan compartir sus datos sin un tipo de molestias.

MODELO DE INTEROPERABILIDAD

La Presidencia de consejo de ministros creo una plataforma que busca permitir que las entidades de la administración pública puedan difundir, usar información que tienen en sus sistemas de datos únicamente para la Interoperabilidad entre instituciones públicas. Este modelo conforma una figura de todo lo que compone la forma de actuar que van a tener las entidades estatales al compartir información que va a ser de suma importancia para la ejecución de trámites que se susciten en cada dependencia del estado, las que se lleven a cabo en cada una de ellas, con visión a crear un ambiente de colaboración y favorecimiento en el intercambio de informes, haciendo el uso de las tecnologías, conllevando con esto el ahorro y mayor eficiencia que va a beneficiar a la administración pública en el proceso de servir y beneficiar al ciudadano (Presidencia del consejo de Ministros, 2019)

GOBIERNO LOCAL

Remy (2006), estableció que los gobiernos locales o llamados municipalidades componen una forma de gobierno que se rige a través de la democracia y es muy apegada a la población, ya que en muchos casos son el único ente en el cual los ciudadanos que no se encuentren cerca al gobierno local, pueden acudir a realizar pedidos que se encuentren, de forma obvia, bajo su competencia y facultades establecidas.

Gobierno Local es base indispensable de la organización política y administrativa, es origen de la gobernabilidad, cohabitación colectiva y el ejercicio de nuestra capacidad social dentro del país. (Doger, 2004)

Las Municipalidades están representadas por Alcaldes quienes llevaran la dirección de toda una comuna, es decir las decisiones que este tome afectara de forma considerable a una porción de la sociedad, es por ello que se garantiza su buena administración y se busca la eficiencia y eficacia a la hora de brindar un servicio en específico.

FUNCIÓN:

Los gobiernos locales cumplen doble función, la primera es que es una institución básica de constitución territorial la misma que se compone de distritos, y por otro lado es el medio por el cual los ciudadanos pueden acudir al estado para participar de temas públicos dentro de la competencia que el gobierno central asigna (Vendrell y Calderón, 2002).

Promover el desarrollo de forma plena, que incorpore un proyecto a medida de su territorio en conjunto con los asuntos sociales, económicos, ambientales y entre otros más que se presenten (Rojas, 2006).

MISION:

Los gobiernos locales o Municipalidades representan a un conjunto de personas que ejercen vivencia dentro de un mismo distrito, fomentando oportunamente la asistencia social pública y de crecimiento de forma armónica dentro de su territorio competente. (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2017).

Elementos:

A) Representación:

Se conoce que son los ciudadanos que ejercen vivencia dentro de un distrito quienes eligen a sus representantes, tanto alcaldes como regidores, para que estos administren los recursos de forma efectiva con complacencia a los que representan.

Esta administración se encuentra sujeta a un conjunto de reglas las cuales si no se cumplen se puede quitar la confianza ciudadana otorgada y con ello quitar el poder de representación.

En conclusión, existe un claro nexo entre las autoridades municipales y los habitantes de cada distrito, permitiendo que la población se mantenga informada de los actos que realiza la comuna, evidenciando de esa forma el trabajo transparente del estado (Presidencia del consejo de Ministros- Municipio al día, 2020).

B) *Promotora de desarrollo integral sostenible:*

El gobierno local o Municipalidad es el que tiene la aptitud de dirigir el régimen del desarrollo integral sostenible de su competencia distrital. Se entiende por desarrollo integral sostenible como serie de pasos que se realiza con el fin de mejorar la calidad del estilo de vida de los habitantes de una población, especialmente de aquellas que se encuentran en calidad de extrema pobreza, siendo estos mismos actos no deben afectar la calidad de vida de los demás habitantes ni exponer la calidad de vida de los habitantes futuros (Presidencia del consejo de Ministros- Municipio al día, 2020).

C) *Prestadora de servicios públicos:*

Son los servicios públicos aquellos que se van a brindar por el gobierno local, lo cuales van a permitir al ciudadano, ya sea de forma personal o colectiva, dependiendo de las necesidades que tengan cada uno de ellos, sean atendidos y absueltos de sus inquietudes (Presidencia del consejo de Ministros- Municipio al día, 2020).

SERVICIO AL CIUDADANO

DEFINICION DE CIUDADANO:

El ciudadano es una persona o un conjunto de personas, los cuales viven en una sociedad, que tiene necesidades, que en

consecuencia a ellas buscan un tipo de ayuda o refugio del Estado, como medio para poder resolver y satisfacer estas. Esperando así de su Ente regulador le brinde la ayuda, utilizando los dispositivos que tienen a la mano para brindar soluciones a las peticiones (Ética y Atención al Ciudadano, 2020)

SERVICIO AL CIUDADANO:

Tiganí (2006) “Toda organización existe para brindar algún tipo de servicio, más allá de su misión específica...La excelencia como estilo de gestión, se ha convertido en una demanda ineludible.” (Pág. 03)

Se le llama servicio al ciudadano el esmero, que los servidores y funcionarios de la administración pública, van a realizar para que este se sienta conforme con la atención que se le brinda, en cuanto resolver inquietudes, forma de proceder en algún reclamo o brindar una ayuda para acceder a un derecho que les corresponde, que no en toda entidad se practica, es por ello que se está accionando de acuerdo a los acontecimientos que se ven en diferentes instituciones donde se practica la administración pública.

ORIGEN

Tiene como origen el cuidado que se tiene al atender a una persona, ya sea esta en presencia física o pueda solicitar su pedido de forma virtual a alguna determinada institución.

En si el atender a un ciudadano en una entidad estatal es algo un poco más complejo a comparación a lo anteriormente mencionado ya que, la atención a una persona en una centro comercial es distinta que la atención y dirección que tendrá un ciudadano que solicita un derecho a través de un procedimiento administrativo en cualquier organización del estado, es por ello que se debe tomar mucho en consideración que cada institución pública va a realizar labores distintas y de acuerdo a ello la atención debe ser dada, no quiere decir que en una vas a ser menos cortés que en otra sino que la práctica del buen servicio se realizara dependiendo en el organismo en donde se encuentre solicitando algún derecho o

pidiendo algún tipo de permiso (Manual para mejorar la Atención al ciudadanía en la Entidades de la Administración Pública, 2015)

FUNCION

Define la mejora de la atención a los ciudadanos como una buena atención va a abarcar brindar servicios que un alto grado de calidad e incorporar que todos los actos realizados o no realizados dentro de una entidad, en todo el tiempo que se ejecuta una gestión, va a causar un gran impacto en el servicio final que se le da a cada ciudadano (Manual para mejorar la Atención a la ciudadanía en la Entidades de la Administración Pública, 2015).

FINALIDAD

El fin del servicio de atención al ciudadano es que debe producir los instrumentos adecuados para que se pueda asegurar que el ciudadano se realice bajo las normas establecidas para conllevar un buen servicio, aparte de tener calidad, eficacia y eficiencia, el usuario se sienta bien atendido y resuelto de dudas, de esta forma se va a colaborar con la satisfacción de haber tal vez comenzado de forma adecuada un procedimiento administrativo o pedido un permiso, el fin es que su derecho no solo va a ser dado sino que también tuvo una buena experiencia al solicitarlo (Manual: Estrategia de Atención al ciudadano, 2014)

ENFOQUE

Tiene como esencia brindar servicios de acuerdo a la materia que cada entidad maneje, las funciones de cada una están establecidos por ley por ende no hay otra entidad ya sea pública o privada que pueda ejercerlas, por lo que los ciudadanos están de alguna forma obligados a acudir a estos organismos para solucionar sus asuntos (Manual para mejorar la Atención a la ciudadanía en la Entidades de la Administración Pública, 2015)

Es por ello que las entidades van a solicitar de estímulos institucionales que incentiven y afiancen los mejoramientos de forma progresiva en cuanto la calidad

de la atención de los servicios públicos que ofrecen a la sociedad, va a solicitar esencialmente que los enfoques requeridos sean definidos y centrados en cumplir con las necesidades de los ciudadanos, para ello es fundamental que se establezcan las prioridades y participaciones de los organismos públicos que devengan de las necesidades que se encuentran sociedad, de esta forma se le capacita al personal del estado con el fin que su servicio sea de buena calidad, impulsando de esta forma a mejorar los procesos no solo de tramite sino también los de gestión pública, la finalidad es que se puedan atender de mejor forma las necesidades de los administrados utilizando los medios disponibles y competencias adquiridas.

Según Tschohl (2014) existe un mérito abrasador en el servicio al cliente, incluso para instrucciones que se han creado una mala reputación con sus consumidores de servicios, lo que hace una buena atención es que se restablezca la confianza perdida en la entidad y por ende cambiar la perspectiva que tuvieron a esta.

DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS ADMINISTRADOS

Se define como a los administrados, aquellos que van a solicitar e impulsar un procedimiento, ya que son los que ejercen la titularidad de sus derechos e intereses que tiene legitimidad, ya sean estos personales o bien se den de forma colectiva, o también de aquellos que no han dado por inicio un proceso pero tiene derechos que pueden resultar afectados de acuerdo a la decisión que se pueda tomar en referencia a un tema en específico, teniendo en cuenta la definición anterior se dice que la participación que tienen los administrados se va a hallar dentro del ambiente de los temas públicos que están relacionados con opiniones anteriores a cualquier decisión (Centro de Investigación Parlamentaria, 2005)

En cada proceso de la Administración pública al solicitar algo o pedir el cumplimiento de un derecho se va a pasar por medio de una serie de pasos llamados procedimiento, en si la participación que tienen los administrados dentro de él es fundamental, tanto así como las de los administradores públicos, ya que sin la existencia de estos usuarios y sus pedidos, podrían darse dos variables

negativas, una de ellas es que no existiría un proceso que se siga, y otra es que al existir un proceso pero se nota la ausencia del solicitante, no se podrá llevar a cabo de forma completa acciones que puedan satisfacer de manera total sus necesidades, que es lo que busca el ciudadano (Centro de Investigación Parlamentaria, 2005).

BUROCRACIA

DEFINICION

Se define como un orden que se caracteriza fundamentalmente porque presenta procedimientos, estos pueden ser concentrados o desconcentrados, dependiendo del tipo de trabajo que se lleva a cabo, el nivel o jerarquía en que se encuentre.

Weber (como se citó en Petrella, 2007) piensa que “la Burocracia se basa en:1) La formalización (tanto de las normas como de los procedimientos) y 2) La centralización (definición de la jerarquía y la autoridad)” (Pag. 06).

Petrella (2007), la burocracia se caracteriza como una forma de organización mecanicista y realista, que ha servido como base para el desarrollo de otras organizaciones a lo largo del Siglo XX tanto en el ámbito público como privado.

CLASES DE BUROCRACIA

Legal:

Busca que los procedimientos públicos o privados se realicen con la presentación de documentación necesaria para la iniciación de un trámite, los mismos que van a servir de mucha ayuda para poder satisfacer las necesidades y/o resolver controversias de los que lo solicitan

Petrella (2007) “Los objetivos que se buscan con estas características del modelo es la máxima eficacia con el menor coste posible” (Pag. 06). Es decir que muy aparte de recibir lo requerido y en el tiempo debido, estos procedimientos van a ser menos onerosos.

Illegal:

Se llama también burocratismo, ya que no viene a ser necesario o útil, porque en vez de agilizar los trámites de un procedimiento, estos se demoran con la solicitud de presentar otras documentaciones que muchas veces no tienen que ver con el fin por el cual una persona inició su trámite, esto va muy de la mano con la actitud indecorosa de algunos funcionarios.

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA BUROCRACIA***Ventajas:***

De las ventajas más favorecedoras de la Burocracia es el alcance de los objetivos que se trazan dentro de una organización, otra de ellas es que ya se tiene estandarizada la forma de trabajo que se va a realizar, facilita de alguna forma la manera en que se va a llevar a cabo un procedimiento, evitando el pago de cotos excesivos

Desventajas:

En cuanto las desventajas que tiene la burocracia es que esta se pueda tonar ilegal, siendo manipulada por el funcionario, haciendo que los trámites de procedimientos carezcan de efectividad, y que sean excesivamente oneroso para los usuarios.

1.2 Formulación del problema de Investigación

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la Inaplicación de la ley de Simplificación Administrativa afecta en la buena atención al ciudadano en la Municipalidad de Carabayllo, 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

¿De qué manera la Inaplicación de la ley de Simplificación Administrativa afecta en la eficiencia y eficacia en el servicio de la Administración pública en la Municipalidad de Carabayllo, 2020?

¿De qué manera la Inaplicación de la ley de Simplificación Administrativa afecta en la burocratización ilegal de documentos en la Municipalidad de Carabayllo, 2020?

1.3 Justificación

El presente trabajo de investigación se realizó para conocer cuáles son causas que infieren, al existir normas que regulan la simplificación administrativa, en diversos procesos que se realizan en la administración pública, en sus diferentes entidades, no se aplican como en realidad esta positivizado y se siguen exigiendo documentos que se pueden obtener por medio de la interoperabilidad entre entidades o más sencillo aun entre las propias áreas, es este caso se tomara como base la Municipalidad de Carabayllo, ya que se ha visualizado varios casos de tramites documentarios fuertemente burocratizados, que si bien es cierto una Municipalidad como gobierno local tiene autonomía a la hora de administrar los recursos que le brinda es Estado, también es cierto que ya existen normas que regulan el proceder de los procedimientos administrativos que son de aplicación general.

1.4 Relevancia

Como se ha visto en muchos casos actualmente, en la Municipalidad de Carabayllo, en su mayoría de áreas no se aplican las normas establecidas para la simplificación administrativa, generando de esta forma fastidio tanto para los administrados o usuarios que buscan alcanzar que se les pueda brindar un servicio de calidad por parte de la administración, como también para los mismos administradores públicos, ya que al requerir documentos que algunos obran en sistema, generan en ellos mismos confusión y acumulación de carga, haciendo de esta forma que se atrase el proceso de un trámite, no cumpliéndose con los pilares de la eficiencia y eficacia establecida en ley.

1.5 Contribución

El presente trabajo de investigación buscara que la entidad edil analice las normas ya establecidas por el gobierno local y que se implementen, no tan solo en papel, es decir es sus ordenanzas o TUPA, sino que también que ellos mismos capaciten (en caso de falta de esta) y fiscalicen si sus funcionarios, servidores públicos lo aplican de la forma correcta, de esta forma contribuyendo con la eficiencia y eficacia de brindar un servicio público al administrado.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Analizar de qué manera la Inaplicación de la ley de Simplificación Administrativa afecta en la buena atención al ciudadano en la Municipalidad de Carabayllo, 2020.

1.6.2 Objetivos Específicos

Analizar de qué manera la Inaplicación de la ley de Simplificación Administrativa afecta en la eficiencia y eficacia en el servicio de la Administración pública en la Municipalidad de Carabayllo, 2020.

Analizar de qué manera la Inaplicación de la ley de Simplificación Administrativa afecta en la burocratización ilegal de documentos en la Municipalidad de Carabayllo, 2020.

II.MÉTODOS Y MATERIALES

2.1 Hipótesis de la investigación

2.1.1 Supuestos de la Investigación

2.1.1.1 Supuesto Principal

La Inaplicación de la ley de Simplificación Administrativa si afecta en la buena atención al ciudadano en la Municipalidad de Carabaylo, 2020.

2.1.1.2 Supuestos Especificos

La Inaplicación de la ley de Simplificación Administrativa si afecta en el servicio de la Administración Pública en la Municipalidad de Carabaylo, 2020.

La Inaplicación de la ley de Simplificación Administrativa afecta en la eficiencia y eficacia en la burocratización ilegal de documentos en la Municipalidad de Carabaylo, 2020.

2.1.2 Categorías de la Investigación

2.1.2.1 Categoría Principal

- Buena atención al ciudadano
- Inaplicación de la ley de Simplificación Administrativa

2.1.2.2 Categorías Especificas

- Eficiencia y eficacia en el servicio de la Administración Publica
- Burocratización ilegal de documentos

2.2 Tipo de Estudio

El presente trabajo de investigación es de enfoque cualitativo.

Cualitativo, según lo señalado en el 2007 por Salgado, define a este tipo como aquel que muestra una aproximación general, que va a ser utilizado en los pasos a seguir en la investigación, la misma es manejable y despejado, ya que los actos van a ser influenciados por el campo en donde se realice, de esta forma el diseño se va acomodando a la naturaleza del ambiente en donde se va a trabajar.

2.3 Diseño

Se realizó el trabajo de investigación bajo diseño Narrativo

Narrativo según Sampieri (2013) ya que se recoge información sobre las vivencias y actos de experiencia de varios grupos de personas con el fin de estudiarlas y retratarlas, siendo estos de importancia para las mismas personas que fueron tomadas en cuenta para el recojo de información e incluye a otros individuos que se hallan en su ambiente.

2.4 Escenario de Estudio

En la presente investigación el escenario que se utilizó para el estudio servirá para conocer las causas de la inaplicación de la Ley de Simplificación Administrativa y cuales es el trato que se les brinda a los ciudadanos en la Administración Pública. En este caso el escenario elegido para tales motivos es el de la Municipalidad de Carabayllo, en donde se inician diariamente varios procedimientos administrativos, trabajándose tanto con los administrados, son los usuarios de la administración pública que buscan obtener un servicio por parte del estado, y administradores públicos, son los llamados funcionarios y servidores públicos quienes están facultados para direccionar, guiar a un administrador de la

mejor forma para iniciar un proceso el cual va a satisfacer sus necesidades, con el fin de conocer el punto de vista y opiniones de ambas partes.

2.5 Caracterización de Sujetos

Las entrevistas a realizar van a estar dirigidas a funcionarios y servidores que se desempeñan en las distintas áreas que cuenta la Municipalidad de Carabayllo,; A los ciudadanos mayores de 18 años, quienes son personas naturales que pueden o no tener un estudio profesional, y a abogados (generales y especialistas de derecho administrativo), que han realizado tramites en la Administración pública, estas partes son de mera importancia para conocer por una parte si existe falta de capacitación o si simplemente ignoran la norma, y de la otra parte conocer cómo es que la administración pública brinda sus servicios y si se encuentran satisfechos con lo recibido.

2.6 Plan de análisis o trayectoria metodológica

El presente trabajo se realizó tomando un enfoque cualitativo ya que utiliza recolección de información para poder perfeccionar las preguntas que se van a hacer dentro del trabajo de investigación o darle énfasis a algo en específico, estudia también en el ámbito subjetivo por lo que se direcciona a un grupo de personas, es de diseño no experimental ya que se va a llevar a cabo el estudio de los datos que se observan para de esa forma generar una postura y brindar una recomendación favorable.

2.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

En este punto se hace referencia a las herramientas que se han utilizado para la recolección de datos que se tomaran del ambiente de estudio, en este caso se utilizó como instrumento la entrevista.

Está definida por Sampieri (2013), como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). (p. 403)

2.8 Rigor científico

Lo que en si se busca en el presente trabajo de investigación es analizar las causas del porque no se aplica una norma que se encuentra vigente y determinada por el Estado, para ello se ha utilizado el enfoque cualitativo porque va a permitir que el investigador observe de forma detallada el entorno en donde se viene desarrollando el fenómeno, de esa forma poder emitir una recomendación para que esta se aplique o no, dependiendo de las autoridades y recursos del estado, dentro de la entidad que viene siendo estudiada, esto a diferencia el enfoque cuantitativo que utiliza el muestreo y análisis estadístico con el fin de probar alguna teoría e implantar algún patrón, modelo o norma.

2.9 Aspectos éticos

Sabemos que la ética es un aspecto sumamente importante que abarca el aspecto moral, que se define como los actos que realizan las personas para con otras personas, es decir la forma de comportamiento frente a algo o alguien, la ética de forma más general realiza una reflexión de estos actos y da un motivo a la acción llevada a cabo. (Betancur, 2016).

En el presente caso al realizar el trabajo de investigación se llevó a cabo la utilización de las normas Apa, las que son correspondientes para su elaboración, respetando lineamientos establecidos, como por ejemplo respetar los derechos de autor de otros investigadores por medio de las citas o tener en cuenta los márgenes para y direcciones para la redacción del documento.

III. RESULTADOS

Para la elaboración del presente trabajo de investigación, se realizaron encuestas las que fueron dirigidas a tres grupos de personas, teniendo como a las primeras a los administrados de la función pública, reconocidos como los ciudadanos que acuden a los entes públicos a realizar algún trámite, el segundo grupo de personas son los funcionarios y servidores públicos, reconocidos como los trabajadores de que ejercen dentro de las instituciones públicas y por último a abogados que tienen conocimiento general de los tramites que se realizan en las entidades que el estado administra, en este caso en particular en Municipalidades, teniendo como resultado lo siguiente:

1. De los entrevistados en el primer grupo, los resultados fueron que de todos los problemas que existen dentro de la Municipalidad de Carabayllo, las principales son que no hay personal capacitado para atender las necesidades de los ciudadanos, no brindan información adecuada para el problema que tienen y demoran en ello, existe mucha burocracia, por lo que consideran que la atención no es muy buena, aunque el mismo no deviene de todos los trabajadores, ya que algunos si hacen bien su trabajo aplicando las leyes correspondientes, es por ello que recomiendan que se capacite a todos los trabajadores, por otro lado recomiendan que se contraten personal calificado para el puesto ya que en su mayoría entran al mismo por favores políticos.
2. Del segundo grupo de personas, los servidores y funcionarios, que trabajan dentro de la Municipalidad de Carabayllo, en su mayoría de ellos tienen un máximo de experiencia de 3 años en el puesto o en el servicio público, en su minoría llega a 10 años de experiencia, se desempeñan en diversas áreas, las cuales todas se realizan procedimientos administrativo tanto internos como externos; en su totalidad no conocen lo que norma la Ley N°1246- Ley de Simplificación Administrativa y de los principios de la Ley N°27444 solo uno conoce, dos tienen nociones y el resto desconoce; los instrumentos legales que

utilizan van de acuerdo a los que hacen en cada área pero si manejan el TUPA y un poco de la Ley General de Procedimientos Administrativo N°27444, a criterio general consideran que la Simplificación Administrativa es favorable ya que les ayuda a ellos a ser más eficientes y culminar un proceso más rápido, aun así con ello presente la mayoría de los entrevistados consideran que no todos los trabajadores la aplican, pasando al plano de la interoperabilidad la mitad de los entrevistados la desconocen y la otra conoce el término considerando que sería de gran ayuda para mejorar el servicio que se brinda, como también permite a los trabajadores sean más eficientes, su mayoría recomiendan que se les programe capacitaciones constantes y que el sistema de la Municipalidad se mejore.

3. Por ultimo de la entrevista realizada al tercer grupo, abogados, tienen experiencia ejerciendo la carrera de derecho entre 5 años a 30 años, yendo en todos esos años a hacer diligencias a Municipalidades, como de tramitar licencias de funcionamiento, registros prediales, prescripciones de deuda coactiva, registro de partidas, etc. En su totalidad consideran que todos que la aplicación de la simplificación administrativa es favorable ya que conlleva aminorar plazos de procesos, requisitos excesivos, reducir costos inútiles, de este modo obteniendo resultados más eficientes, eficaces y simples, ayudando no solo al administrado sino también al trabajador a que no se le acumule expedientes, en su mayoría consideran que se vincula a la Simplificación Administrativa con los principios de economía procesal, celeridad procesal, simplicidad procesal, presunción de veracidad, legalidad. Otro punto importante es que en su totalidad se encuentran de acuerdo con lo establecido en las normas de Simplificación Administrativa pero que en la realidad no se aplica ya que se tiene que recurrir a otros instrumentos para obtener la información que se requiere, por lo que recomiendan que se capacite a todo el personal que labora en las Municipalidades y/o se contrate servidores de acuerdo al perfil del puesto.

IV. DISCUSIÓN

Uno de los principales objetivos del presente trabajo de investigación fue analizar cuál es el origen por el que el servicio al ciudadano se ve afectado cuando se realizan tramites en la Municipalidad de Carabayllo, para el mismo se realizaron encuestas, las que al analizarlas se llegaron a determinar lo siguiente:

1. La mayoría de las personas que acuden a la Municipalidad de Carabayllo a realizar un trámite o a requerir información sobre algo en particular, se encuentran con un panorama nada favorable para la institución pública, ya que manifiestan deficiencia en la atención y en el servicio de información de datos, para ello lo más recomendable es que el personal se capacite en dos sentidos primero en atención favorable al ciudadano y por otro lado una capacitación cognitiva más amplia de los temas que rigen cada área.
2. Según lo contestado en el cuestionario por los trabajadores de la Municipalidad de Carabayllo, estos no se encuentran capacitados y actúan de acuerdo a criterio de cada uno, sin tener en cuenta, muchas veces las normas, siendo el mismo personal que solicita que se los capacite, por lo expresado es muy recomendable que los trabajadores soliciten de forma conjunta capacitaciones de doctrina y norma, con ello tener evaluaciones para comprobar el progreso que tienen al recibir estos alcances.
3. Queda claro que los abogados entrevistados tienen experiencia y conocimiento suficiente para llevar a cabo un procedimiento administrativo, es decir que conocen las herramientas que la norma brinda, es por ello que de mucha utilidad sería que los mismos letrados expongan ante el encargado del personal cuales son los déficit que tienen los servidores y funcionarios públicos, en cuanto conocimiento sobre el tema que se maneja, de esa forma se tendrá más claro el panorama que se tiene que mejorar dentro de la Institución Edil.

V. CONCLUSIONES

1. En su mayoría de los ciudadanos del distrito de Carabaylo, se encuentran de acuerdo que la atención que se brinda en la Municipalidad es deficiente, por dos razones principales, la primera de ellas es que los trabajadores carecen de conocimiento de los temas que se abordan, desconocen de las normas vigentes para el ejercicio de sus funciones, la segunda es que no atienden al administrado con empatía.
2. Como se vio reflejado en las encuestas, se puede apreciar que efectivamente los trabajadores de la Municipalidad de Carabaylo desconocen de las normas, Ley Simplificación administrativa- Ley N°1246 y de la Ley de Procedimiento Administrativo General- Ley N°27444, de esta última ley mencionada solo tienen de conocimiento los temas que se abordan en sus áreas respectivas.
3. Según lo estudiado por los profesionales del derecho, la Simplificación administrativa es un instrumento favorable para la ejecución de los procedimientos administrativos, ya que permite que los trabajadores de la administración pública puedan tener mejores resultados de los mismos, haciendo que el servicio sea eficiente y eficaz, de esa forma evita que exista una acumulación de expediente, por otro lado, permite que los ciudadanos reciban mejor atención y prontitud de solución de sus casos.

VI. RECOMENDACIONES

Luego de establecer las conclusiones, se recomienda:

1. Que, definitivamente los servidores y funcionarios públicos que laboran en la Municipalidad de Carabayllo necesitan de capacitación en forma constante, ya que la norma varia de la misma forma.
2. Que, se mejore el sistema interno de la Municipalidad en cuanto la interoperabilidad, porque aplicando esta herramienta permitirá que el trabajo de los servidores y funcionarios públicos sea más ágil.
3. Mejorar el servicio de atención al ciudadano, siendo más empáticos con las personas que van a tramitar un documento, ya que todos no tienen el mismo nivel cognitivo para entender de los términos técnicos que se utilizan dentro de la comuna edil.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ✓ Bastidas, D., Pisconte, J. (2009) *Gestión Pública*. Disponible en: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9506FA981DDF086405257C2B0056BEF1/\\$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9506FA981DDF086405257C2B0056BEF1/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf)
- ✓ Banco Interamericano de desarrollo (2019) *ABC de la Interoperabilidad de los servicios sociales. Marco conceptual y Methodologic*. Recuperado en: https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/EI_ABC_de_la_interoperabilidad_de_los_servicios_sociales_Marco_conceptual_y_metodológico.pdf
- ✓ Betancur, G. (2016) La Ética y la Moral: paradojas del ser Humano. *Revista CES Psicología*. 9(1), p. 110
- ✓ Centro de Investigación Parlamentaria (2005) *Simplificación administrativa, enfoque y líneas de trabajo en materia legislativa*. Lima, Perú. Paredes, F
- ✓ Céspedes, E. (2016). *Convergencia de la Interoperabilidad, Accesibilidad e Inclusión Digital en el marco del Nuevo Gobierno de la Información y Derecho Informático*. Recuperado en: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/19836/19880>
- ✓ Constitución Política del Perú 1993
- ✓ Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2007). *Libro blanco de interoperabilidad de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe*. Recuperado en: https://www.cepal.org/socinfo/noticias/noticias/2/32222/Libro_blanco_de_interoperabilidad.pdf
- ✓ Cruz, G. (2018). *Reflexiones en torno a la Naturaleza Jurídica del Procedimiento de Eliminación de Barreras Burocráticas: ¿Control de*

legalidad? (Trabajo Académico de especialización). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

- ✓ Decreto legislativo que aprueba Medidas Adicionales de Simplificación Administrativa- N°1310

- ✓ Decreto Legislativo N°1246

- ✓ Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Prevención y Eliminación de Barreras burocráticas- N°1256

- ✓ Decreto Legislativo que Modifica la Ley N°27658- Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado- N°1446

- ✓ Decreto Supremo 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 - Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa- N°061-2019-PCM.

- ✓ Díaz, A. (2017). *Metodología de simplificación administrativa en el nivel de satisfacción del administrado de la Municipalidad distrital de Tumbayaco-2017* (Tesis posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú.

- ✓ Doger, E. (2004). *Gobierno Municipal*. México: Consejo Editorial

- ✓ Espinoza, Y. (2019). *La Simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huanta-Ayacucho, 2019* (Tesis posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

- ✓ Estrada, M. (2016). *Aplicabilidad del principio tributario constitucional de simplicidad administrativa en los reclamos administrativos a la Municipalidad de Guayaquil del 2015* (Tesis posgrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

- ✓ Figueroa, Y. (2019). *Gestión Administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019* (Tesis Posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

- ✓ García, E. (2017). *Análisis de la actuación administrativa de los servidores públicos en el procedimiento administrativo y su resultado como agravio a la garantía de legalidad* (Tesis pregrado). Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México.

- ✓ Guerrero, O (2012) *Principios de la Administración Publica*, Disponible en: <http://bibliotecadigital.ilce.edu.mx/sites/csa/principio/leccion1.html#definicion>

- ✓ Guerrero, O. (2019) *Principios de Administración Pública*. Mexico. INAP.

- ✓ Gordillo, A. (2013) *Tratado de Derecho Administrativo*. Tomo 8. Buenos Aires: Fundación de Derecho Administrativo

- ✓ Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2017). *Perú: Indicadores de Gestion Municipal*. Recuperado de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1474/libro.pdf

- ✓ Jimenez, B., Ramirez, C. (2008) *Gobierno y Políticas Publicas- Programa Administración Publica Territorial*. Escuela Superior de Administración Pública. Bogotá, DC

- ✓ Ley Orgánica de Municipalidades- N°27972

- ✓ Linazasoro, I. (2017). *Derecho A Una Buena Administración Pública. Cambios de paradigmas en el Derecho Administrativo Chileno: de las potestades y privilegios a los derechos de los ciudadanos.* (Tesis pregrado). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- ✓ Mejia, H., Orellana, E., et al (2018) *Derecho Administrativo. México, Centroamérica y República Dominicana.* Nicaragua. INEJ
- ✓ Municipalidad de Huancayo (2017) *Aplicación de la Metodología de Simplificación Administrativa para mejora de procedimientos TUPA.* Huancayo-Perú. Ascuria, E.
- ✓ Muñoz, W. (2011) *Simplificación Administrativa En El Marco De Proceso De Modernización Del Estado- reforma de trámites empresariales.* Lima-Perú. Universidad Católica Sedes Sapiente.
- ✓ Oliva, C (2018) *Maestría en Gestión Pública, 1(1)* Disponible en: <http://www.up.edu.pe/egp/Documentos/FOLLETO%20GP%20IMPRESI%C3%93N%20FINAL.pdf>.
- ✓ Pagani, L., Gialendi, B., Alejandra, M y otros (Ed) (2015) *Estudios sobre Gestión Pública: aportes para la mejora de las organizaciones estatales en el ámbito provincial.* Argentina: Comisión de Investigaciones Científicas
- ✓ Peñafiel, J. (2017). *Formulación de Reformas para mejorar la Simplicidad Administrativa en el Régimen Tributario Ecuatoriano (Aplicación de la regla de MINIMIS)* (Tesis posgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- ✓ Peñaloza, C. (2020) *Ética. Ética y Atención al Ciudadano.* Recuperado en: <http://epn.gov.co/elearning/distinguidos/ETICA/index.html>
- ✓ Petrella, C. (2007). *Acercamiento Amigable a la Burocracia.* Recuperado en:

<https://www.fing.edu.uy/catedras/disi/DISI/pdf/Acercamiento%20amigable%20a%20la%20burocracia.pdf>

- ✓ Presidencia del Consejo de Ministros (2011) *Metodología de Simplificación Administrativa*. Recuperado en:

<https://sgp.pcm.gob.pe/simplificacion-administrativa/>
- ✓ Presidencia del Consejo de Ministros (2011) *Organización del Estado*. Recuperado en:

https://www.peru.gob.pe/directorio/pep_directorio_gobierno.asp
- ✓ Presidencia del Consejo de Ministros (2020) *Quehacer Municipal*. Recuperado en:

<https://municipioaldia.com/municipalidades-del-peru/>
- ✓ Remy, M. (2005) *Gobiernos Locales en el Perú: entre el entusiasmo democrático y el deterioro de la representación política*. Lima- Peru. IEP
- ✓ Rodríguez, G. (2016). *Principio de Eficiencia y Simplicidad en la Información reportada en el anexo Transaccional Simplificado ATS* (Tesis posgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- ✓ Rojas, L. (2006) *Manual para la Gestión Municipal del desarrollo económico local*. Perú: OIT
- ✓ Salgado, A. (2007) *Investigación Cualitativa: diseños, evaluación del rigor metódico y Retos*. Lima- Perú: Universidad San Martín de Porres.
- ✓ Sampieri, H. (Ed) (2014) *Metodología de la Investigación*. México: Interamericana Editores SA de CV
- ✓ Sanchez, D., Mateu, J. (Ed.) (2015) *Filosofía 1*. España: Anaya

- ✓ Sarobio, A. (2019). *Aplicación de las medidas de simplificación administrativa del D.L N°1246 y la garantía del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital del Porvenir, periodo 2017- 2018* (Tesis posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- ✓ Secretaria de Gestión Pública (2010) *Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa*. Lima-Perú. Maravi, M., Rubio, P., Torrejon, F., Cancino, Z.
- ✓ Texto Único Ordenado de Ley de Procedimiento Administrativo General- N°27444
- ✓ Tiganí, D. (2006) *Excelencia en servicio*. Recuperado en:
http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf
- ✓ Tong, F. (2014) *Simplificación Administrativa y regulación positiva en la normatividad ambiental y minera* (1) 1 (P.281). Disponible en:
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/download/12483/13045/>
- ✓ Tschohl, J (2014) *Servicio al Cliente*. Estados Unidos: Service Quality Institute
- ✓ Vendrell, M., Calderón, H. (2002) *Manual de derecho administrativo: una perspectiva de los ordenamientos jurídicos de Guatemala y España*. Barcelona. Universidad Autónoma de Barcelona

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

	PROBLEMAS	OBJETIVO	SUPUESTOS	CATEGORIA	METODOLOGIA
INAPLICACION DE LEY SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Y	<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿De qué manera la Inaplicación de la ley de Simplificación Administrativa afecta en la buena atención al ciudadano en la Municipalidad de Carabayllo, 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Analizar de qué manera la Inaplicación de la ley de Simplificación Administrativa afecta en la buena atención al ciudadano en la Municipalidad de Carabayllo, 2020</p>	<p>SUPUESTO GENERAL</p> <p>La Inaplicación de la ley de Simplificación Administrativa si afecta en la buena atención al ciudadano en la Municipalidad de Carabayllo, 2020.</p>	<p>CATEGORIA GENERAL</p> <p>. Buena atención al ciudadano</p> <p>. Inaplicación de la ley de Simplificación Administrativa</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION:</p> <p>de enfoque cualitativo ya que muestra una aproximación general que va a ser utilizado en los pasos a seguir en la investigación.</p>

<p>LA BUENA ATENCION AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO, 2020</p>	<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</p> <p>. ¿De qué manera la Inaplicación de la ley de Simplificación Administrativa afecta en la eficiencia y eficacia en el servicio de la Administración pública en la Municipalidad de Carabayllo, 2020?</p> <p>¿De qué manera la Inaplicación de la ley de Simplificación Administrativa afecta en la burocratización ilegal de documentos en la Municipalidad de Carabayllo, 2020?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>. Analizar de qué manera la Inaplicación de la ley de Simplificación Administrativa afecta en la eficiencia y eficacia en el servicio de la Administración pública en la Municipalidad de Carabayllo, 2020.</p> <p>. Analizar de qué manera la Inaplicación de la ley de Simplificación Administrativa afecta en la burocratización ilegal de documentos en la Municipalidad de Carabayllo, 2020.</p>	<p>SUPUESTO ESPECIFICO</p> <p>La Inaplicación de la ley de Simplificación Administrativa si afecta en el servicio de la Administración Publica en la Municipalidad de Carabayllo, 2020</p> <p>. La Inaplicación de la ley de Simplificación Administrativa afecta en la eficiencia y eficacia en la burocratización ilegal de documentos en la Municipalidad de Carabayllo, 2020</p>	<p>CATEGORIA ESPECIFICA</p> <p>. Eficiencia y eficacia en el servicio de la Administración Publica</p> <p>. Burocratización ilegal de documentos</p>	<p>DISEÑO: Narrativo</p> <p>ESCENARIO DE ESTUDIO: Municipalidad de Carabayllo</p> <p>TÉCNICA E INSTRUMENTOS: Entrevistas</p> <p>SUJETOS: funcionarios, servidores Públicos, usuarios de la Administración Publica y Abogados generales.</p>
--	---	--	---	---	---

ANEXO 2: ENTREVISTAS

ENTREVISTA A FUNCIONARIOS Y SERVIDORES PUBLICOS

1. ¿Cuántos años tiene trabajando como funcionario/ servidor público?
2. ¿En qué área se desempeña como funcionario/servidor dentro de esta entidad y que labores realiza?
3. ¿Usted como Funcionario/ servidor público tiene conocimiento del Decreto Legislativo N°1246?
4. ¿Qué instrumentos jurídicos utiliza para llevar a cabo los procedimientos administrativos llevados a cabo en su área?
5. Usted como funcionario/ servidor público considera que la simplificación administrativa es un instrumento favorable para el ejercicio de los procedimientos de administración pública?
6. ¿Cree usted como funcionario/ servidor público se cumple con la Ley de la simplificación administrativa?
7. ¿Cree usted como funcionario/ servidor público conoce los principios que sustenta el procedimiento administrativo de la ley 27444?
8. ¿Usted como funcionario/ servidor público conoce que es la interoperabilidad?
9. ¿Usted como funcionario/ servidor que se debería implementar el sistema de la interoperabilidad?
10. ¿Cree usted como funcionario/ servidor público que es necesario que los administrados reciban un servicio de calidad? ¿Qué haría usted para realizarlo?

ENTREVISTA A USUARIOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA (ADMINISTRADOS)

1. Usted como usuario de la administración pública ¿Cuáles cree que son los principales problemas que evidencia al iniciar un procedimiento administrativo?
2. ¿Usted como ciudadano usuario de la administración pública recibe un buen servicio por parte de la administración pública?
3. ¿Usted como usuario de la administración pública siente que la administración pública satisface las necesidades sociales dentro del Distrito de Carabayllo?
4. ¿Usted como ciudadano de la administración pública conoce qué es la simplificación administrativa?
5. ¿Usted como usuario de la administración pública considera que recibe información correcta y completa de los trámites que se realizan dentro de esta institución estatal?
6. Usted como usuario de la administración pública ¿cree que el funcionario/ servidor aplican lo establecido en la Ley N°27444 en referencia a la Simplificación administrativa?
7. ¿Usted como usuario de la administración pública cree que los funcionarios y servidores públicos conocen las leyes de simplificación administrativa?
8. Usted como usuario de la administración pública ¿considera que los funcionarios/ servidores públicos necesitan de capacitación para ejercer su función administrativa?

9. ¿Qué recomendaría usted como usuario de la administración pública se tenga que implementar para mejorar la calidad de servicio que brindan los funcionarios/ servidores públicos?

10. ¿Conoce usted si los funcionarios/ servidores públicos cumple con principios rectores establecidos en la ley N°27444?

ENTREVISTAS A ABOGADOS

1. ¿Cuántos años lleva ejerciendo la carrera de derecho?
2. En todos estos años de ejercicio de la carrera de derecho, ¿cuántas veces ha ido a la municipalidad a tramitar un procedimiento administrativo y que procedimientos ha realizado?
3. ¿Considera que la simplificación administrativa es un instrumento favorable para el ejercicio de los procedimientos de administración pública?
4. En base a su experiencia, ¿En qué tramites se requiere la simplificación administrativa y a que usuarios favorece más?
5. ¿Con cuál de los principios del derecho administrativo está más vinculado la Simplificación administrativa?
6. ¿Considera ud. que el DL N°1246 y el DS. 016-2020-PCM garantiza el respeto de los derechos e intereses de los ciudadanos que van a realizar trámites administrativos a la Municipalidad?
7. ¿Considera que en las Municipalidades se cumplen con lo establecido en las normas anteriormente mencionadas?
8. De acuerdo con lo establecido en el artículo 2 del DL. N°1246, el cual desarrolla la interoperabilidad, y lo manifestado por los usuarios de la administración pública, por qué cree ud que no se aplican en las Municipalidades? Argumentar
9. En cuanto al servicio de atención que brindan los trabajadores de las Municipalidades, ¿cree ud que es el más adecuado? ¿Por qué?
10. ¿Qué recomendaciones daría ud para mejorar el servicio que brindan los trabajadores de la administración pública?

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE EXPERTOS



FORMATO A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION POR JUICIO DE EXPERTO

TESIS: **INAPLICACION DE LEY SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Y LA BUENA ATENCION AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO, 2020.**

Investigador: Bach. LIDIA MILAGRO DEL AGUILA SALAS

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para luego de un riguroso análisis de los ítems de la entrevista 1 respecto a los **“INAPLICACION DE LEY SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Y LA BUENA ATENCION AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO, 2020”** se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5
Donde:

1= Nunca	2=Casi Nunca	3= A Veces	4=Casi Siempre	5= Siempre
----------	--------------	------------	----------------	------------



TESIS: INAPLICACION DE LEY SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Y LA BUENA ATENCION AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO, 2020.

Item	ENTREVISTA 1: DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES PUBLICOS					
		1	2	3	4	5
1	¿Cuántos años tiene trabajando como funcionario/ servidor público?					
2	¿En qué área se desempeña como funcionario/servidor dentro de esta entidad y que labores realiza?					
3	¿Usted como Funcionario/ servidor público conoce lo que regula la Ley N°1310 y el D.S 061-2019-PCM?					
4	¿Qué instrumentos jurídicos utiliza para llevar a cabo los procedimientos administrativos llevados a cabo en su área?					
5	¿Usted como Funcionario/ servidor público considera que la simplificación administrativa es un instrumento favorable para el ejercicio de los procedimientos de administración pública?					
6	¿Cree usted como funcionario/ servidor público se cumple con la Ley de la simplificación administrativa?					
7	¿Cree usted como funcionario/ servidor público conoce los principios que sustenta el procedimiento administrativo de la ley 27444?					
8	¿Usted como funcionario/ servidor público conoce que es la interoperabilidad?					
9	¿Usted como funcionario/ servidor que se debería implementar el sistema de la interoperabilidad?					
10	¿Cree usted como funcionario/ servidor público que es necesario que los administrados reciban un servicio de calidad? ¿Qué haría usted para realizarlo?					



TESIS: INAPLICACION DE LEY SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Y LA BUENA ATENCION AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO, 2020.

Item	ENTREVISTA 2: DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA (ADMINISTRADOS)					
		1	2	3	4	5
1	Usted como usuario de la administración pública ¿Cuáles cree que son los principales problemas que evidencia al iniciar un procedimiento administrativo?					
2	¿Usted como ciudadano usuario de la administración pública recibe un buen servicio por parte de la administración pública?					
3	¿Usted como usuario de la administración pública siente que la administración pública satisface las necesidades sociales dentro del Distrito de Carabayllo?					
4	¿Usted como ciudadano de la administración pública conoce qué es la simplificación administrativa?					
5	¿Usted como usuario de la administración pública considera que recibe información correcta y completa de los trámites que se realizan dentro de esta institución estatal?					
6	Usted como usuario de la administración pública ¿cree que el funcionario/ servidor aplican lo establecido en la Ley N°27444 en referencia a la Simplificación administrativa?					
7	¿Usted como usuario de la administración pública cree que los funcionarios y servidores públicos conocen las leyes de simplificación administrativa?					
8	Usted como usuario de la administración pública ¿considera que los funcionarios/ servidores públicos necesitan de capacitación para ejercer su función administrativa?					
9	¿Qué recomendaría usted como usuario de la administración pública se tenga que implementar para mejorar la calidad de servicio que brindan los funcionarios/ servidores públicos?					



10	¿Conoce usted si los funcionarios/ servidores públicos cumple con principios rectores establecidos en la ley N°27444?								
----	---	--	--	--	--	--	--	--	--

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90 %

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buenas e) Muy buena

Nombres y Apellidos: Odalis Maylet Solís Delgado
DNI N°: 41863908 Teléfono/Celular: 962225882
Dirección domiciliaria: San Borja
Título Profesional: Cirujano Dentista
Grado Académico: Maestría
Mención: Maestría en Teoría y Doc. Universitaria

Odalis Solís
Firma

Lugar y fecha: 23/02/2020



FORMATO B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I.DATOS GENERALES

1.1 Título de la Investigación: **INAPLICACION DE LEY SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Y LA BUENA ATENCION AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO, 2020.**

1.2 Nombre del Instrumento: **ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS/ SERVIDORES PUBLICOS Y A LOS USUARIOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA (ADMINISTRADOS),**

II.ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios																			1 0 0		
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9		9	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																				✓	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X	
4. Organización	Existe una organización lógica																				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad																				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																				X	
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																				X	



PROMEDIO DE VALORACIÓN

90%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buenas e) Muy buena

Nombres y Apellidos: Odalys Naylet Solt Delfu

DNI N°: 41869788 Teléfono/Celular: 96222588?

Dirección domiciliaria: San Boy

Título Profesional: Coyena Dentista

Grado Académico: Maestría

Mención: Maestría en Inv. y Doc. Univer.

Firma

Lugar y fecha: 23/02/2020



FORMATO A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION POR JUICIO DE EXPERTO

TESIS: **INAPLICACION DE LEY SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Y LA BUENA ATENCION AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO, 2020.**

Investigador: Bach. LIDIA MILAGRO DEL AGUILA SALAS

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para luego de un riguroso análisis de los ítems de la entrevista 1 respecto a los **“INAPLICACION DE LEY SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Y LA BUENA ATENCION AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO, 2020”** se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5
Donde:

1= Nunca	2=Casi Nunca	3= A Veces	4=Casi Siempre	5= Siempre
----------	--------------	------------	----------------	------------



TESIS: INAPLICACION DE LEY SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Y LA BUENA ATENCION AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO, 2020.

Item	ENTREVISTA 1: DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES PUBLICOS					
		1	2	3	4	5
1	¿Cuántos años tiene trabajando como funcionario/ servidor público?					
2	¿En qué área se desempeña como funcionario/servidor dentro de esta entidad y que labores realiza?					
3	¿Usted como Funcionario/ servidor público conoce lo que regula la Ley N°1310 y el D.S 061-2019-PCM?					
4	¿Qué instrumentos jurídicos utiliza para llevar a cabo los procedimientos administrativos llevados a cabo en su área?					
5	¿Usted como Funcionario/ servidor público considera que la simplificación administrativa es un instrumento favorable para el ejercicio de los procedimientos de administración pública?					
6	¿Cree usted como funcionario/ servidor público se cumple con la Ley de la simplificación administrativa?					
7	¿Cree usted como funcionario/ servidor público conoce los principios que sustenta el procedimiento administrativo de la ley 27444?					
8	¿Usted como funcionario/ servidor público conoce que es la interoperabilidad?					
9	¿Usted como funcionario/ servidor que se debería implementar el sistema de la interoperabilidad?					
10	¿Cree usted como funcionario/ servidor público que es necesario que los administrados reciban un servicio de calidad? ¿Qué haría usted para realizarlo?					



TESIS: INAPLICACION DE LEY SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Y LA BUENA ATENCION AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO, 2020.

Item	ENTREVISTA 2: DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA (ADMINISTRADOS)					
		1	2	3	4	5
1	Usted como usuario de la administración pública ¿Cuáles cree que son los principales problemas que evidencia al iniciar un procedimiento administrativo?					
2	¿Usted como ciudadano usuario de la administración pública recibe un buen servicio por parte de la administración pública?					
3	¿Usted como usuario de la administración pública siente que la administración pública satisface las necesidades sociales dentro del Distrito de Carabayllo?					
4	¿Usted como ciudadano de la administración pública conoce qué es la simplificación administrativa?					
5	¿Usted como usuario de la administración pública considera que recibe información correcta y completa de los trámites que se realizan dentro de esta institución estatal?					
6	Usted como usuario de la administración pública ¿cree que el funcionario/ servidor aplican lo establecido en la Ley N°27444 en referencia a la Simplificación administrativa?					
7	¿Usted como usuario de la administración pública cree que los funcionarios y servidores públicos conocen las leyes de simplificación administrativa?					
8	Usted como usuario de la administración pública ¿considera que los funcionarios/ servidores públicos necesitan de capacitación para ejercer su función administrativa?					
9	¿Qué recomendaría usted como usuario de la administración pública se tenga que implementar para mejorar la calidad de servicio que brindan los funcionarios/ servidores públicos?					



10	¿Conoce usted si los funcionarios/ servidores públicos cumple con principios rectores establecidos en la ley N°27444?								
----	---	--	--	--	--	--	--	--	--

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buenas e) Muy buena

Nombres y Apellidos: ARTURO WALTER NUÑEZ ZULUETA
DNI N°: 16691279 Teléfono/Celular: 943057310
Dirección domiciliaria: J.J. Inclán Block 22 Dpto 503
Título Profesional: ABOGADO
Grado Académico: 17ABWTER
Mención: Derecho del Niño y Políticas Públicas Infancia y A los centros.


Firma

ARTURO WALTER NUÑEZ ZULUETA
ABOGADO
ICAL N° 3533

Lugar y fecha: 23-02-2020



FORMATO B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I.DATOS GENERALES

1.1 Título de la Investigación: **INAPLICACION DE LEY SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA Y LA BUENA ATENCION AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO, 2020.**

1.2 Nombre del Instrumento: **ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS/ SERVIDORES PUBLICOS Y A LOS USUARIOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA (ADMINISTRADOS),**

II.ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios																		1 0 0		
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8		9	9
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																			X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																			X	
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																			X	



PROMEDIO DE VALORACIÓN

90%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buenas e) Muy buena

Nombres y Apellidos: ARTURO WALTER NUÑEZ ZULWETA

DNI N°: 16691279 Teléfono/Celular: 943057310

Dirección domiciliaria: J. J. Inca Block 22 DPTO 503

Título Profesional: ABOGADO

Grado Académico: MAGISTER

Mención: DERECHO DEL NIÑO Y POLÍTICAS PÚBLICAS INFANCIA Y ADOLESCENCIA.


Firma

ARTURO WALTER NUÑEZ ZULWETA
ABOGADO
ICAL N° 3533

Lugar y fecha: 23-02-2020

ENTREVISTA A FUNCIONARIOS Y SERVIDORES PUBLICOS

1. ¿Cuántos años tiene trabajando como funcionario/ servidor público?

Vengo trabajando en la municipalidad de Carabayllo un total de 13 años como funcionario 10 años.

2. ¿En qué área se desempeña como funcionario/servidor dentro de esta entidad y que labores realiza?

Soy auxiliar coactivo en la subgerencia de ejecutoria coactiva.

3. ¿Usted como Funcionario/ servidor público tiene conocimiento de la Decreto Legislativo N°1246?

Muy poco por eso pido al gobierno actual capacite a los funcionarios y servidores públicos para que la municipalidad tenga una mejor eficiencia y eficacia de administración pública.

4. ¿Qué instrumentos jurídicos utiliza para llevar a cabo los procedimientos administrativos llevados a cabo en su área?

Argumentar

Mayormente en el área de ejecución coactiva nos regimos más por la ley N° 26979 LEY DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO COACTIVO , LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL LEY N° 27444, LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, LEY ORGANICA DE MUNICIPALIDADES Y EL (TUPA) TEXTO UNICO ORDENADO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.

5. Usted como funcionario/ servidor público considera que la simplificación administrativa es un instrumento favorable para el ejercicio de los procedimientos de administración pública?

Argumentar

Por supuesto pienso que el estado debe de invertir más en capacitaciones para que los funcionarios o servidores públicos pueda estar al margen de lo aplicado según normas o leyes.

6. ¿Cree usted como funcionario/ servidor público se cumple con la Ley de la simplificación administrativa? Argumentar

Si cumplimos a nuestro modo porque lamentablemente no tenemos un sistema que lleve un control de los procedimientos sin embargo el área de ejecución coactiva se rige mediante la ley N° 26979 LEY DE EJECUCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS COACTIVOS tiene determinados los plazos para ejecutarlos los procedimientos.

7. ¿Cree usted como funcionario/ servidor público conoce los principios que sustenta el procedimiento administrativo de la ley 27444? Argumentar.

Los principios son importantes para el desarrollo de los procesos jurídicos con el objetivo de regular todos los procedimientos administrativos, intereses, obligaciones o derechos fundamentales como legalidad seguridad etc. Con el fin que la entidad ejecute con razonabilidad.

8. ¿Usted como funcionario/ servidor público conoce que es la interoperabilidad? (en caso de ser “sí”, argumentar)

Es una red de conectividad que esta aplicada a la administración pública con el fin de comunicar un sistema técnico informático.

9. ¿Usted como funcionario/ servidor cree que se debería implementar el sistema de la interoperabilidad? Argumentar.

Claro que estoy de acuerdo porque lamentablemente en la municipalidad carecemos de un sistema real de información donde se pueda conectar con otras áreas y poder dar solución real en la actualidad.

10. ¿Cree usted como funcionario/ servidor público que es necesario que los administrados reciban un servicio de calidad? ¿Qué haría usted para realizarlo?

Lo 1ero haría un sistema que trabaje de la mano del servidor público para tener una mejor información y registro de todo tramite con plazo que determina la ley poder satisfacer así las necesidades de la población.

Que la población Carabayllo se sienta seguros de sus trámites y ejecutarlos en los plazos determinados por lo cual puedan visualizar el proceso en los sistemas, sería más transparente la información.

NOMBRE Y APELLIDOS: Ericson quintanilla carhuamaca

CARGO: Auxiliar coactivo

AREA DE DESEMPEÑO LABORAL: Subgerencia de Ejecutoria Coactiva.

EN CASO DE SER ABOGADO

REGISTRO CAL:

CONTADOR

ENTREVISTA A FUNCIONARIOS Y SERVIDORES PUBLICOS

1. ¿Cuántos años tiene trabajando como funcionario/ servidor público?

Vengo trabajando como funcionario en distintos distritos de Lima, entre ellos: San Martín de Porres 3 años, Los Olivos 3 meses, Carabayllo 1 año y 6 meses.

2. ¿En qué área se desempeña como funcionario/servidor dentro de esta entidad y que labores realiza?

Gerencia de Servicios a la Ciudad y Medio Ambiente

3. ¿Usted como Funcionario/ servidor público tiene conocimiento de la Decreto Legislativo N°1246?

No tengo conocimiento.

**4. ¿Qué instrumentos jurídicos utiliza para llevar a cabo los procedimientos administrativos llevados a cabo en su área?
Argumentar**

Mayormente en el área de Servicios a la Ciudad y Medio Ambiente nos regimos más por: EL REGLAMENTO DE ATENCION DE DENUNCIAS AMBIENTALES PRESENTADAS ANTE OEFA, REGLAMENTO DE SUPERVISION RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N°006-2019-OEFA/CD, TEXTO UNICO ORDENADO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA).

**5. Usted como funcionario/ servidor público considera que la simplificación administrativa es un instrumento favorable para el ejercicio de los procedimientos de administración pública?
Argumentar**

Si es favorable ya que ayuda que los tramites se puedan iniciar y resolver de forma más eficiente, pero según mi criterio considero que la misma norma es de carácter burocrático y no permite que en algunos trámites se puedan aplicar la simplificación administrativa.

6. ¿Cree usted como funcionario/ servidor público se cumple con la Ley de la simplificación administrativa? Argumentar

Personalmente considero que se cumple solo en un 10%, pero el aplicarlo depende mucho del mismo funcionario, ya que en las municipalidades si el funcionario desea actuar rápido lo hace y si no deja que transcurra el tiempo.

7. ¿Cree usted como funcionario/ servidor público conoce los principios que sustenta el procedimiento administrativo de la ley 27444? Argumentar.

Si tengo conocimiento de algunos principios, pero solo de lo básico, estos sirven para que tanto los trabajadores como los ciudadanos puedan tener en claro cómo se va a actuar cuando se inicie un procedimiento.

8. ¿Usted como funcionario/ servidor público conoce que es la interoperabilidad? (en caso de ser “sí”, argumentar)

No, desconozco completamente

9. ¿Usted como funcionario/ servidor cree que se debería implementar el sistema de la interoperabilidad? Argumentar.

Bueno después de indagar el termino, este instrumento si se debería implementar, con el fin de tener información compartida y evitar la demora de la resolución de los documentos que se tramitan, ayudaría mucho a los trabajadores

10. ¿Cree usted como funcionario/ servidor público que es necesario que los administrados reciban un servicio de calidad? ¿Qué haría usted para realizarlo?

Tratar de brindar un mejor servicio brindando información clara a los administrados de los procesos (como se realizan y avanzan), tratar de avanzar con los documentos que entran al área y resolver las problemáticas de los ciudadanos, capacitar al personal con el fin de agilizar los temas administrativos.

NOMBRE Y APELLIDOS: Edwar Williams Machuca Pajuelo

CARGO: Gerente de Servicios a la ciudad y Medio Ambiente

AREA DE DESEMPEÑO LABORAL: Gerencia y Subgerencia de Servicios a la ciudad y Medio Ambiente

EN CASO DE SER ABOGADO

REGISTRO CAL:

INGENIERO

ENTREVISTA A FUNCIONARIOS Y SERVIDORES PUBLICOS**1. ¿Cuántos años tiene trabajando como funcionario/ servidor público?**

Vengo trabajando como servidor público 3 años y 6 meses

2. ¿En qué área se desempeña como funcionario/servidor dentro de esta entidad y que labores realiza?

Subgerencia de Servicios a la Ciudad y Medio Ambiente

Tengo como labores: Encargado de programa de segregación de fuentes de recolección selectiva de residuos sólidos, supervisión ambiental en el marco de PLANEFA

3. ¿Usted como Funcionario/ servidor público tiene conocimiento de la Decreto Legislativo N°1246?

No tengo conocimiento.

4. ¿Qué instrumentos jurídicos utiliza para llevar a cabo los procedimientos administrativos llevados a cabo en su área?

Argumentar

Lo que utilizo es la normativa ambiental vigente, ordenanzas de la Municipalidad, TUPA

5. Usted como funcionario/ servidor público considera que la simplificación administrativa es un instrumento favorable para el ejercicio de los procedimientos de administración pública?

Argumentar

Si, por que ayudaría que los procesos se puedan realizar y resolver más rápido.

6. ¿Cree usted como funcionario/ servidor público se cumple con la Ley de la simplificación administrativa? Argumentar

Si, solo en algunos casos, ya que hay tramites que se pueden manejar con la simplificación administrativa y otros que no ya que necesitan ser revisados con mayor énfasis.

7. ¿Cree usted como funcionario/ servidor público conoce los principios que sustenta el procedimiento administrativo de la ley 27444? Argumentar.

No, desconozco.

8. ¿Usted como funcionario/ servidor público conoce que es la interoperabilidad? (en caso de ser “sí”, argumentar)

Si de forma superficial a mi criterio es estar coordinados entre áreas y enlazar información necesaria para hacer los trabajos.

9. ¿Usted como funcionario/ servidor cree que se debería implementar el sistema de la interoperabilidad? Argumentar.

Si para compartir información y que se evite tanto papeleo.

10. ¿Cree usted como funcionario/ servidor público que es necesario que los administrados reciban un servicio de calidad? ¿Qué haría usted para realizarlo?

Brindar servicio de calidad al ciudadano

Apoyar en el trámite y requerimiento de información a los administrados

Implementar nuevos procedimientos dentro de cada área y estandarizarlos, para un desenvolvimiento más eficiente.

NOMBRE Y APELLIDOS: Carlos Advincula Zambrano

CARGO: Especialista ambiental

AREA DE DESEMPEÑO LABORAL: Sub-gerencia de Servicios a la ciudad y Medio Ambiente

EN CASO DE SER ABOGADO

REGISTRO CAL:

INGENIERO AMBIENTAL

**ENTREVISTA A USUARIOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA
(ADMINISTRADOS)**

- 1. Usted como usuario de la administración pública ¿Cuáles cree que son los principales problemas que evidencia al iniciar un procedimiento administrativo?**

El personal no se encuentra capacitado para ocupar los puestos, solo entran por favores políticos

Demora en la respuesta de documentos, en el procedimiento ya que no respetan los plazos

No hay acceso para ingreso a las oficinas para consultar por los tramites que se realizan

No hay buena atención telefónica para atender el tramite

- 2. ¿Usted como ciudadano usuario de la administración pública recibe un buen servicio por parte de la administración pública?**

No

- 3. ¿Usted como usuario de la administración pública siente que la administración pública satisface las necesidades sociales dentro del Distrito de Carabaylo?**

No, porque solo atienden a la gente que apoyo en la campaña del actual alcalde, la atención no es para todos.

- 4. ¿Usted como ciudadano de la administración pública conoce qué es la simplificación administrativa?**

Considero que es una forma de que los tramites que se inician se realicen más rápido y que se respeten los plazos.

- 5. ¿Usted como usuario de la administración pública considera que recibe información correcta y completa de los trámites que se realizan dentro de esta institución estatal?**

No hay información correcta ni completa, cada uno de los ciudadanos tenemos que buscar información de forma personal, en vez de ayudar desorientan.

6. Usted como usuario de la administración pública ¿cree que el funcionario/ servidor aplican lo establecido en la Ley N°27444 en referencia a la Simplificación administrativa?

No se aplica lo que está establecido en la norma, por la razón de que desconocen de ella o simplemente los que conocen no lo toman en cuenta
Ejemplo: Te embargan las cuentas sin notificación previa.

7. ¿Usted como usuario de la administración pública cree que los funcionarios y servidores públicos conocen las leyes de simplificación administrativa?

No todos la conocen y los que lo hacen no la aplican como debe ser.

8. Usted como usuario de la administración pública ¿considera que los funcionarios/ servidores públicos necesitan de capacitación para ejercer su función administrativa?

Si necesitan capacitación para que atiendan bien a los pobladores y ejerzan bien su función.

9. ¿Qué recomendaría usted como usuario de la administración pública se tenga que implementar para mejorar la calidad de servicio que brindan los funcionarios/ servidores públicos?

Que contraten personal que sean especializados en cada puesto donde van a rendir su trabajo, sin favores políticos

El alcalde debe priorizar la capacitación a todo el personal para garantizar buena atención al ciudadano.

10. ¿Conoce usted si los funcionarios/ servidores públicos cumple con principios rectores establecidos en la ley N°27444?

Solo se aplica con los que apoyaron en la campaña o son conocidos de los integrantes de la bancada, es preferente.

NOMBRE Y APELLIDOS: Irene Aurelia Huaman Fernandez
DNI:20574421

**ENTREVISTA A USUARIOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA
(ADMINISTRADOS)**

- 1. Usted como usuario de la administración pública ¿Cuáles cree que son los principales problemas que evidencia al iniciar un procedimiento administrativo?**

Burocracia

Demora en el proceso de un trámite, te pelotean

- 2. ¿Usted como ciudadano usuario de la administración pública recibe un buen servicio por parte de la administración pública?**

No, ejemplo: No llega la ayuda (coyuntura actual covid-19) a pesar de la necesidad, solo llegaron las canastas a sus conocidos.

- 3. ¿Usted cómo usuario de la administración pública siente que la administración pública satisface las necesidades sociales dentro del Distrito de Carabayllo?**

No del todo, seguridad pésima, lozas deportivas abandonadas es decir no invierten para una mejora

- 4. ¿Usted como ciudadano de la administración pública conoce qué es la simplificación administrativa?**

No

- 5. ¿Usted cómo usuario de la administración pública considera que recibe información correcta y completa de los trámites que se realizan dentro de esta institución estatal?**

No, ocultan información

- 6. Usted como usuario de la administración pública ¿cree que el funcionario/ servidor aplican lo establecido en la Ley N°27444 en referencia a la Simplificación administrativa?**

No lo aplican

- 7. ¿Usted cómo usuario de la administración pública cree que los funcionarios y servidores públicos conocen las leyes de simplificación administrativa?**

No, tienen deficiencia cognitiva por falta de capacitación.

8. Usted como usuario de la administración pública ¿considera que los funcionarios/ servidores públicos necesitan de capacitación para ejercer su función administrativa?

Si necesitan capacitación y amor por el trabajo que realizan

9. ¿Qué recomendaría usted como usuario de la administración pública se tenga que implementar para mejorar la calidad de servicio que brindan los funcionarios/ servidores públicos?

Que el Alcalde tenga comunicación directa con el pueblo, solo recibe datos de sus trabajadores, estos no son reales

10. ¿Conoce usted si los funcionarios/ servidores públicos cumple con principios rectores establecidos en la ley N°27444?

No lo cumplen porque simplemente no quieren ya que algunos si conocen de la norma

NOMBRE Y APELLIDOS: Juana Luz Cáceres Moreno

DNI:40524493

**ENTREVISTA A USUARIOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA
(ADMINISTRADOS)**

- 1. Usted como usuario de la administración pública ¿Cuáles cree que son los principales problemas que evidencia al iniciar un procedimiento administrativo?**

Falta de Información

- 2. ¿Usted como ciudadano usuario de la administración pública recibe un buen servicio por parte de la administración pública?**

No, no saben guiar al ciudadano cuando piden información

- 3. ¿Usted cómo usuario de la administración pública siente que la administración pública satisface las necesidades sociales dentro del Distrito de Carabaylo?**

No

- 4. ¿Usted como ciudadano de la administración pública conoce qué es la simplificación administrativa?**

No

- 5. ¿Usted cómo usuario de la administración pública considera que recibe información correcta y completa de los trámites que se realizan dentro de esta institución estatal?**

No

- 6. Usted como usuario de la administración pública ¿cree que el funcionario/ servidor aplican lo establecido en la Ley N°27444 en referencia a la Simplificación administrativa?**

No, todo lo hacen bajo criterio de cada trabajador

- 7. ¿Usted cómo usuario de la administración pública cree que los funcionarios y servidores públicos conocen las leyes de simplificación administrativa?**

No lo aplican, ya que si lo hicieran no se tendrían tantos problemas con los tramites.

8. Usted como usuario de la administración pública ¿considera que los funcionarios/ servidores públicos necesitan de capacitación para ejercer su función administrativa?

Definitivamente para que atiendan mejor a los usuarios.

9. ¿Qué recomendaría usted como usuario de la administración pública se tenga que implementar para mejorar la calidad de servicio que brindan los funcionarios/ servidores públicos?

Que se programe capacitaciones constantes a todo el personal

10. ¿Conoce usted si los funcionarios/ servidores públicos cumple con principios rectores establecidos en la ley N°27444?

No del todo, solo algunos lo aplican bien

NOMBRE Y APELLIDOS: Amanias Jose Trujillo Machado

DNI:10398140

ENTREVISTAS A ABOGADOS

1. **¿Cuántos años lleva ejerciendo la carrera de derecho?**
5 años.
2. **En todos estos años de ejercicio de la carrera de derecho, ¿cuántas veces ha ido a la municipalidad a tramitar un procedimiento administrativo y que procedimientos ha realizado?**
Procedimiento de otorgamiento de licencia de funcionamiento, y inscripción de predio.
3. **¿Considera que la simplificación administrativa es un instrumento favorable para el ejercicio de los procedimientos de administración pública?**
Si
4. **En base a su experiencia, ¿En qué tramites se requiere la simplificación administrativa y a que usuarios favorece más?**
En los procedimientos de otorgamiento de licencias, y inscripción de predios urbanísticos.
5. **¿Con cuál de los principios del derecho administrativo está más vinculado la Simplificación administrativa?**
Con los principios de legalidad, informalismo y presunción de la veracidad.
6. **¿Considera ud. que el DL N°1246 y el DS. 016-2020-PCM garantiza el respeto de los derechos e intereses de los ciudadanos que van a realizar trámites administrativos a la Municipalidad?**
Si garantiza que los procedimientos administrativos se realicen con la celeridad debida.
7. **¿Considera que en las Municipalidades se cumplen con lo establecido en las normas anteriormente mencionadas?**
En parte, porque no actualizan su texto único de procedimientos administrativos TUPA.
8. **De acuerdo con lo establecido en el artículo 2 del DL. N°1246, el cual desarrolla la interoperabilidad, y lo manifestado por los usuarios de la administración pública, por qué cree ud que no se aplican en las Municipalidades?**
Si estoy de acuerdo con lo señalado en la norma, pero la realidad es otra para el otorgamiento de la información pública. Por qué se tiene que acudir a la ley de transparencia y acceso a la información pública para requerir información.
9. **En cuanto al servicio de atención que brindan los trabajadores de las Municipalidades, ¿cree ud que es el más adecuado? ¿Por qué? No, no se encuentran capacitados en cuanto al procedimiento administrativo.**

10. ¿Qué recomendaciones daría ud, para mejorar el servicio que brindan los trabajadores de la administración pública?

Que capaciten al personal administrativo y comiencen aplicar la simplificación administrativa.

NOMBRES Y APELLIDOS: Sebastian Gamonal Silva

ESPECIALIDAD: Derecho Constitucional

REG. CAI.: 4519

1. **¿Cuántos años lleva ejerciendo la carrera de derecho?**
Aproximadamente 15 años de ejercicio y 25 años de trabajo en el campo del derecho.
2. **En todos estos años de ejercicio de la carrera de derecho, ¿cuántas veces ha ido a la municipalidad a tramitar un procedimiento administrativo y que procedimientos ha realizado?**
Bueno, el ejercicio de la carrera lo he ejercido en la especialidad del Derecho Civil, siendo muy pocas las ocasiones en que he tenido que ejercitar el Derecho Administrativo ante algún ente municipal, sin embargo, los pocos que he realizado estaban orientados a la carga de propiedad inmueble, obtención de licencias de funcionamientos, quejas de clientes respecto a diversos actos lesivos a sus derechos y en general actos administrativos de rápida solución.
3. **¿Considera que la simplificación administrativa es un instrumento favorable para el ejercicio de los procedimientos de administración pública?**
Por supuesto que sí, la Simplificación administrativa conlleva a aminorar los plazos y reducir costos económicos inútiles, obteniendo de este modo resultados más rápidos y positivos para el administrado, como sabemos justicia que tarda no es justicia, asimismo la Simplificación administrativa colateralmente elimina la burocracia.
4. **En base a su experiencia, ¿En qué tramites se requiere la simplificación administrativa y a que usuarios favorece más?**
Considero que la simplificación administrativa debe aplicarse en todos aquellos casos en que el derecho de los administrados se encuentre plenamente demostrado y probado, no siendo necesario el que el ente administrador soliciten documentos innecesarios para el trámite, toda vez que el obtenerlos conllevaría más tiempo y gasto, con ello se beneficiaría a los administrados más humildes y con derechos probados.
5. **¿Con cuál de los principios del derecho administrativo está más vinculado la Simplificación administrativa?**
Según mi criterio, los principios sobre los que descansa la Simplificación administrativa son los principios de celeridad y economía procesal, en realidad todos los principios en conjunto forman el criterio de la Simplificación administrativa, pero como señale en un inicio estos dos principios son los pilares.

6. **¿Considera ud. que el DL N°1246 y el DS. 016-2020-PCM garantiza el respeto de los derechos e intereses de los ciudadanos que van a realizar trámites administrativos a la Municipalidad?**

Si, si bien es cierto estas normas cautelan en parte el derecho los ciudadanos, considero que se podrían mejorar algunas aristas de estas, una mejor reglamentación y aplicación de las mismas ayudarían a los administrados.

7. **¿Considera que en las Municipalidades se cumplen con lo establecido en las normas anteriormente mencionadas?**

En parte, considero que en las Municipalidades hay mucha burocracia, no se aplica la celeridad procesal, la economía procesal muchas veces se deja de lado, considero que de aplicarse las normas tal y como están dictadas el administrado sería totalmente beneficiado y con ello se obtendría una administración justa para todos.

8. **De acuerdo con lo establecido en el artículo 2 del DL. N°1246, el cual desarrolla la interoperabilidad, y lo manifestado por los usuarios de la administración pública, por qué cree ud que no se aplican en las Municipalidades? Argumentar**

Considero que no se aplica la interoperabilidad porque aún no está implementado este sistema entre todas las entidades públicas, al ser un sistema novedoso y no contarse con los implementos necesarios las Municipalidades no hacen uso de esta llamada interoperabilidad entre entidades estatales, faltan recursos electrónicos como computadores e Internet de banda ancha el cual permita el correcto desarrollo de este sistema.

9. **En cuanto al servicio de atención que brindan los trabajadores de las Municipalidades, ¿cree ud que es el más adecuado? ¿Por qué?**

El personal a cargo de la atención al público por parte de la Municipalidad debe ser mejor preparado y provisto de los medios adecuados para realizar una mejor atención al administrado, sobre todo una atención rápida, clara y eficiente.

10. **¿Qué recomendaciones daría ud para mejorar el servicio que brindan los trabajadores de la administración pública?**

Recomendaría que los trabajadores sean preparados previamente por la entidad pública, a efectos de poder realizar una correcta atención al ciudadano, una atención basada en un conocimiento sobre su campo de atención y un buen criterio y entendimiento al momento de atender al usuario.

NOMBRES Y APELLIDOS: Julio Cesar Alzamora Castillo

ESPECIALIDAD: Derecho Civil

REG. CAL.: 53045

- 1. ¿Cuántos años lleva ejerciendo la carrera de derecho?**
Desde el año 2015, 5 años a la fecha.
- 2. En todos estos años de ejercicio de la carrera de derecho, ¿cuántas veces ha ido a la municipalidad a tramitar un procedimiento administrativo y que procedimientos ha realizado?**
Fui varias veces para pago de arbitrios y una vez para expedición de partida de nacimiento.
- 3. ¿Considera que la simplificación administrativa es un instrumento favorable para el ejercicio de los procedimientos de administración pública?**
Por supuesto, dado que los requisitos actualmente son excesivos, siendo trabas para poder tramitar documentos, debería aplicarse simplificación administrativa para todo y más aún por medios tecnológicos prioritariamente.
- 4. En base a su experiencia, ¿En qué tramites se requiere la simplificación administrativa y a que usuarios favorece más?**
En los de otorgamiento de licencias de funcionamiento, partidas de nacimiento, etc.
- 5. ¿Con cuál de los principios del derecho administrativo está más vinculado la Simplificación administrativa?**
Principio de economía, celeridad y eficacia.
- 6. ¿Considera ud. que el DL N°1246 y el DS. 016-2020-PCM garantiza el respeto de los derechos e intereses de los ciudadanos que van a realizar trámites administrativos a la Municipalidad?**
En principio esas normas son favorables para el ciudadano y el administrado, agiliza los procedimientos y extingue los innecesarios.
- 7. ¿Considera que en las Municipalidades se cumplen con lo establecido en las normas anteriormente mencionadas?**
Faltan darle prioridad a lo estipulado en ella, porque de alguna manera merman sus ingresos, pero es la política general del estado y eso es lo que prevalece.
- 8. De acuerdo con lo establecido en el artículo 2 del DL. N°1246, el cual desarrolla la interoperabilidad, y lo manifestado por los usuarios de la administración pública, por qué cree ud que no se aplican en las Municipalidades?**
Imagino que por un tema logístico y de presupuesto, ya que esto implica implementar redes, computadoras, programas y tener una velocidad de internet estable y veloz.

9. En cuanto al servicio de atención que brindan los trabajadores de las Municipalidades, ¿cree ud que es el más adecuado? ¿Por qué?

No, en realidad muchos carecen de empatía, sobre todo los que ya son nombrados dado que al tener seguridad laboral no les interesa cumplir eficientemente con su labor y tampoco atender al público satisfactoriamente.

10. ¿Qué recomendaciones daría ud para mejorar el servicio que brindan los trabajadores de la administración pública? Capacitación en temas de empatía, dotarlos también de mejores recursos logísticos para que cumplan con su labor, tengan un perfil adecuado para la labor y no se desnaturalicen sus aptitudes de acuerdo a su formación.

NOMBRES Y APELLIDOS: Brisshan Orlando
Huaman Estanish

ESPECIALIDAD: Derecho Penal

REG. C.A.A.: 1355