



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO CORPORATIVO

TESIS

**SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORA DE LA
CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA
MUNICIPALIDAD DEL AGUSTINO - 2018.**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL
DE: ABOGADO**

AUTORES:

Bach. JONATHAN AYALA MENDOZA

Bach. GLADIS MARIA STEPHANIE RUBIO RUBIO

LIMA - PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

.....
Dr. Víctor Raúl Vivar Díaz

JURADO EXAMINADOR

Dr. ROBLES ROSALES WALTER MAURICIO

Presidente

Dr. QUIROZ ROSAS JUAN HUMBERTO

Secretario

Dr. FERNANDEZ MEDINA JUBENAL

Vocal

DEDICATORIA

A nuestros padres, por su amor desmedido y su paciencia infinita, por aquellas palabras de aliento que llegaron justo a tiempo, porque confiaron en nosotros y porque nos enseñaron a confiar.

A nuestros hermanos, por ser los mejores cómplices y aliados en esta difícil carrera de la vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, porque sin su gracia y bendición nada de esto hubiera sido posible.

A nuestras familias, por su apoyo incondicional y su constante motivación.

A cada uno de nuestros maestros, por compartir desinteresadamente sus conocimientos y sus experiencias.

RESUMEN

Nuestro trabajo de investigación tuvo como objetivo implementar la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de El Agustino, con el propósito de mejorar la calidad del servicio al ciudadano. Para desarrollaremos la gestión de capacitación de los servidores públicos. A partir del análisis de los resultados se concluyó que es necesario regular en nuestro ordenamiento jurídico la obligatoriedad de la gestión de capacitación de los servidores públicos, dado que permitirá que las autoridades administrativas y todo el personal que este inmerso en el procedimiento administrativo, cumpla a cabalidad la función de servir a la ciudadanía dentro de los parámetros legales.

Respecto del Texto Único de Procedimientos Administrativos, se estableció como recomendación difundir la importancia de este documento de gestión, dado que muchos administrados desconocen su uso para simplificar trámites administrativos y hacer prevalecer sus derechos.

Nuestro trabajo de investigación es enfoque cualitativo, asimismo nos permitirá identificar los problemas frecuentes que sufren los ciudadanos frente a la inadecuada implementación de la simplificación administrativa, así como conocer diversos puntos de vista de profesionales en materia de Derecho Administrativo y Gestión Pública, para que a partir de la información recabada, se formulen propuestas de la simplificación administrativa y mejorar la calidad del servicio al contribuyente.

ABSTRACT

Our research work aimed to implement administrative simplification in the District Municipality of the Agustino, with the purpose of improving the quality of citizen service. To develop the training management of public servants. From the analysis of the results, it was concluded that it is necessary to regulate in our legal system the obligatory nature of the training management of public servants, since it will allow the administrative authorities and all the personnel that are immersed in the administrative procedure to comply with fullness of the function of serving citizenship within the legal parameters.

Regarding the Single Text of Administrative Procedures, it was established as a recommendation to disseminate the importance of this management document, given that many administrators are unaware of its use to simplify administrative procedures and make their rights prevail.

Our research work is a qualitative approach, it will also allow us to identify the frequent problems that citizens suffer in the face of the inadequate implementation of administrative simplification, as well as to know different points of view of professionals in matters of Administrative Law and Public Management, so that they can start from the information collected, proposals are made for administrative simplification and improve the quality of service to the taxpayer.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
GENERALIDADES	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1 Aproximación Temática.....	14
1.1.1 Marco Teórico.....	14
1.1.1.1 Antecedentes de la Investigación.....	14
1.1.1.1.1 Antecedentes Nacionales.....	14
1.1.1.1.2 Antecedentes Internacionales.....	16
1.1.1.2 Bases Teóricas de las Categorías.....	18
1.1.1.2.1 Bases Legales.....	18
1.1.1.2.2 Bases Teóricas.....	19
1.1.1.3 Definición Términos Básicas.....	24
1.2 Formulación del Problema de Investigación.....	33
1.2.1 Problema General.....	33
1.2.2 Problema Especifico.....	33
1.3 Justificación.....	33
1.4 Relevancia.....	33
1.5. Contribución.....	34
1.6 Objetivos de la Investigación.....	35
1.6.1 Objetivo General.....	35
1.6.2 Objetivo Específicos.....	35
II. MARCO METODOLÓGICO.....	36
2.1. Supuesto.....	36
2.1.1 Supuesto Principal.....	36
2.1.2 Supuestos específicos.....	36
2.2. Categorías.....	36

2.2.1 Categoría General.....	36
2.3 Tipo de Estudio.....	36
2.4. Diseño de Investigación	36
2.5. Escenario de Estudio	37
2.6. Caracterización de Sujetos	37
2.6.1 Población y Muestra.....	37
2.6.1.1 Población.....	37
2.6.1.2. Muestra.....	37
2.7. Trayectoria Metodológica.....	38
2.7.1 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	38
2.7.2 Técnicas para la obtención de información documental	39
2.7.3. Métodos de análisis de datos.....	40
2.8. Rigor Científico	40
2.9. Aspectos Éticos	40
III. RESULTADOS	41
3.1 Resultados.....	41
IV. DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIÓN	48
VI. RECOMENDACIONES	48
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
VIII. ANEXOS	56
Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	56
Anexo 2: GUÍA DE ENTREVISTA	57
Anexo 3: INFORME DE VALIDACIÓN – EXPERTO 1	58
Anexo 4:INFORME DE VALIDACIÓN – EXPERTO 2	59

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 – PREGUNTA 1: Señale usted la importancia de general a aplicación de procesos de simplificación administrativa en la mejora de la calidad de la atención al usuario en la MDA.....	41
TABLA 2 – PREGUNTA 2: ¿Opina usted que los funcionarios asignados a atención al público se encuentran entrenados?.....	42
TABLA 3 – PREGUNTA 3: ¿Qué percepción le merece la satisfacción del usuario de la MDA respecto a los tramites que pudo realizar?	42
TABLA 4 – PREGUNTA 4: En relación a la pregunta anterior, considera usted que es necesaria una regulación/modificación normativa al respecto ..	43
TABLA 5 – PREGUNTA 5: ¿Considera usted que la simplificación administrativa y la capacitación de los servidores públicos debe estar regulado en una norma específica?.....	44
TABLA 6 – PREGUNTA 5 – SUB PREGUNTA 1: ¿Con qué tipo de norma debería regularse?.....	44

GENERALIDADES

Título: “Simplificación Administrativa y mejora de la calidad del servicio al ciudadano en la municipalidad de El Agustino - 2018

Autores: Bach. Jonathan Ayala Mendoza

Bach. Gladis María Stephanie Rubio Rubio.

Asesor: Dr. Víctor Raúl Vivar Díaz

Tipo de Investigación: Cualitativa, No experimental

Línea de Investigación: Derecho Administrativo / Derecho Municipal

Localidad: El Agustino

Duración de Investigación: 6 a 9 meses aproximadamente

INTRODUCCIÓN

El municipio es la agrupación natural e histórica de familias que residen en un mismo lugar y que se proponen satisfacer en común necesidades que trascienden inmediatamente de la vida familiar. Desde el momento en que los seres humanos constituyeron los primeros núcleos sociales, su forma de vida ha venido evolucionando con el tiempo, ha crecido y ha mejorado. Ello ha ocurrido a medida que el hombre fue mejorando y ampliando su conocimiento y técnica en su comunidad. Cada uno de sus inventos tuvo, por consecuencia, una modificación favorable en sus hábitos, y en sus medios de vida, que, a su vez, dieron origen a nuevas normas sociales y jurídicas.

Por eso se ha considerado que el municipio deriva, como la familia, de la naturaleza, pues el espíritu de sociabilidad humana y las limitaciones de nuestras facultades imponen su existencia.

En consecuencia, el derecho municipal es la especialidad que regula las actividades del municipio, a esa institución, concebida como la creación espontánea y natural de un orden, con el fin de atender y satisfacer las necesidades que surgen entre sus habitantes, como una asociación vecinal fundamentalmente libre, que tiene su atributo principal que es la autonomía, nota esencial de la descentralización política.

Es un hecho que el derecho reconoce y acaso matiza incorporándose eventualmente instituciones para garantizar a sus habitantes una vida digna y plenamente democrática. Sobre ella, la familia se caracteriza porque descansa en la comunidad y el municipio actúa directamente en las relaciones de vecindad. En el largo periodo histórico en el que los procedimientos jurídicos se han transformado para constituir una disciplina de derecho municipal.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Aproximación Temática

El derecho municipal ha tenido vigencia, y la tiene, con la independencia de otras ramas jurídicas, por cuanto es muy anterior a estas disciplinas, su aparición ha de coincidir con los primeros visos de organización de la civilización.

El gobierno local ha habitado siempre, aunque inicialmente se presenta en una imperfecta forma originaria. El más leve vestigio de agrupación expresa ya la existencia del Municipio, en el que inmediatamente debieron producirse las diferenciaciones que permiten hallar en él un embrión de sociedad política. La nota caracterizadora es el asentamiento en un lugar geográfico.

Un grupo de tipo nómada no puede decirse que constituya, en realidad, Municipio. Pero, en cuanto el grupo se asienta en un espacio y, por tanto, se fija en la tierra, se da enseguida la condensación diferencial de habitantes a que se aludía, creándose lazos de estrecha vecindad que llevan al poblado y, en último término a la ciudad, a través de la gradación jerárquica que, iniciada en la existencia de grupos diseminados, llega a los lugares, aldeas, poblaciones, villas y ciudades.

El grupo rural, desconfiado y temeroso, casi siempre se muestra en forma defensiva. Cuando los motivos comerciales son los que pesan, el grupo se expresa con modalidades más amplias, aprovechando los caminos terrestres o los cursos fluviales, para utilizar la circulación de otras gentes.

El derecho municipal es el origen de las normas que integran el ordenamiento jurídico vigente en una determinada sociedad y época. Ese grupo se entiende como realidad puramente social, no como realidad jurídica: en suma, como sociedad, no como Estado.

La sociedad considerada como fuente jurídica están comprendidas tanto los hombres mandado.

1.1.1. Marco Teórico

1.1.1.1. Antecedentes de la Investigación

1.1.1.1.1. Antecedentes Nacionales

El jurista Huamán (2016) realizó la tesis siguiente “El Diseño organizacional de la municipalidad distrital y la propuesta de un modelo alternativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre”. En resumen, podemos observar una clara necesidad por parte de los países ejemplificados en aplicar acciones para la simplificación administrativa, reducir los procesos, implantar el gobierno electrónico y mejorar la calidad de la atención al usuario. El trabajo de Tesis, logró cumplir en describir los problemas del modelo organizativo asumido por la Municipalidad distrital de Pueblo Libre, mostrando sus debilidades que deviene de su organización formal e indicando sus causas, así como sus efectos, igualmente con los objetivos propuestos en el trabajo, así también con la hipótesis establecida y de identificar aquellas variables operacionales que promovieron su validación, mediante la contrastación con la información recopilada y análisis de los distintos instrumentos de gestión, permitiéndome finalmente la formulación de un modelo alternativo de organización formal, que podría viabilizar la dinámica de una gestión con una producción de servicios con estándares de productividad satisfactorios, proporcionando así mismo servicios de calidad para los vecinos de su jurisdicción.

Por su parte Chang (2017), realizó la siguiente tesis: “Mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana” lo desarrolla de la siguiente manera: Los clientes actualmente son más sofisticados y más exigentes, la gente quiere un buen servicio. En resumen, podemos observar una clara necesidad para estar seguros de atender a estos actuales requerimientos los empleados de servicio al cliente deben tener una vasta inteligencia emocional, habilidad de comunicación y una verdadera empatía, es decir habilidad de comprender a los clientes que se quejan y conocer la organización para poder solucionar el problema con claridad y celeridad. Finalmente, la presente tesis es de relevancia para las integrantes del grupo al haber observado cada una situación de disconformidad con las municipalidades en general. Es por ello, que se plantea

sugerencias para mejorar la calidad del servicio brindado por las Municipalidades de Lima Metropolitana, y los resultados benefician a éstas porque podrían establecer políticas de mejora y con ello también beneficiar al usuario.

Condori (2016), en su tesis titulada: “Calidad de servicio de trámite administrativo municipal” tiene como objetivo y propósito de explicar las causas que influyen en la percepción y expectativas que experimenta el usuario durante la gestión de los servicios de trámite administrativo municipal y de este modo generar reflexiones que permitan a los gobiernos locales adoptar estrategias adecuadas y apropiadas a sus contextos y a la naturaleza de sus actores. La investigación se desarrolló en la Municipalidad distrital de Santa Anita, al ser representativa de un gobierno local emergente conformante del Estado Peruano.

La tesis de Bocanegra (2017) titulada: “Personal Administrativo de la subgerencia de la municipalidad de Santiago de Surco”, tiene como propósito determinar el nivel de rendimiento del personal administrativo de la Municipalidad de Santiago de Surco y la satisfacción que siente al realizar sus funciones laborales; además los efectos que conlleva esto en la productividad para que al finalizar se propongan estrategias para elevar el nivel de satisfacción del recurso humano que repercutirá en la productividad de los empleados. Asimismo, tiene como objetivo de la investigación fue: identificar las características resaltantes de la productividad del personal y el nivel de gestión Administrativa del municipio en estudio.

Por otro lado, Salaz (2017), realizó su investigación: ““La mejora de la gestión municipal en la Municipalidad distrital de Barranco”. Tiene como objetivo explorar si la ejecución del PI en la MDB ha permitido alcanzar los objetivos que el Programa propone como son la mejora de la recaudación, En resumen, podemos observar una clara necesidad la ejecución de proyectos de inversión pública, la simplificación de trámites, así como a la mejora de los servicios públicos e infraestructura en el área de su jurisdicción. La consecución de los objetivos del Programa redundará en un mayor bienestar al ciudadano, promoviendo los criterios de eficiencia y eficacia al interior de la municipalidad. Se justifica, entonces, una evaluación del PI para determinar si ello ciertamente se está produciendo, o en todo caso, identificar los espacios de mejora del PI para que ello se traduzca

efectivamente en un impacto positivo en el bienestar del ciudadano de la jurisdicción de Barranco.

1.1.1.1.2. Antecedentes Internacionales

Fernández M. (2016), analiza sendos elementos referido a la modernización del gobierno, referidos a la gestión electrónica y la simplificación de los procesos.

Un elemento sine qua non en este aspecto es la reducción de los tiempos de los tramites, toda vez que a mayor tiempo se generan situaciones de indefensión y de afectación al debido proceso, toda vez que la dilación de los procesos, impiden a las personas que puedan lograr sus objetivos de servicio en el sector público. Es evidente la necesidad que las instituciones públicas, realicen un proceso de migración hacia lo que se denomina gobierno electrónico en la búsqueda de la calidad de la atención al usuario.

Morales (2017), trabajó un estudio referido a la gestión del gobierno, la eficiencia y la eficacia orientado a dar un servicio adecuado a los usuarios, que a su vez debe ser permanentemente controlado y corregido con el fin de lograr un mejoramiento continuo.

Señala que un elemento primordial dentro de estos procesos es lo que denominamos “transparencia” o “claréame”, es decir que una total facilidad para identificar los procesos, los cuales también se logran con la aplicación de una jurisprudencia adecuada.

Flores (2015), en sus estudios sobre gestión pública en la ciudad de México, señala un elemento nuevo que se relaciona con la calidad de la atención al usuario, el cual es la descentralización de los procesos.

Es evidente que en una nación de casi 100 millones de personas, los costos de traslado de los usuarios de un lugar a otro más allá de lo que denominamos la zona cercana que se entiende como máximo un par de kilómetros, deben ser reducidos, y para ello lo que se debe buscar es generar nuevas ventanillas de atención en los lugares donde exista mayor necesidad, sin perjuicio de considerar medios telemáticos y el uso de ventanillas virtuales con el fin de simplificar los

procesos y reducir los tiempos de atención.

Otro elemento de importancia que nos señala es el hecho que en su investigación se pudo observar que muchas personas usuarias de los servicios de la administración pública desconocían a cabalidad el recorrido de su trámite, lo cual es un indicador inequívoco de la falta de difusión e información hacia los ciudadanos, lo cual es, como señala la autora, un elemento que afecta a la democracia.

Por su lado Rosell (2015), nos señala en sus textos que, dentro del proceso de mejoramiento de las actividades del gobierno respecto a la atención de los ciudadanos, se encuentra entrelazado el aspecto jurídico en el sentido que es el derecho la ciencia que se encargará de normar aquellos procedimientos que se encuentren relacionados.

En efecto, una normatividad adecuada sobre los procesos permite una predictibilidad de aquellas gestiones y trámites que los usuarios desean llevar a cabo, lo cual a su vez redundaría en una capacidad para poder reclamar a las instancias que correspondan en caso se generen controversias.

Otro elemento de importancia que nos señala es lo referido al uso de Tecnologías de la información en el sector gobierno con el fin de reducir los tiempos, costos y procesos a través del uso de la internet y de programas especializados.

Finalmente, Carrasquero (2015), En el Municipio de La Plata en Buenos Aires, Argentina, realizó una pesquisa respecto a los trámites que realizaban los conductores para la obtención de su licencia de conducir y las dificultades que se generaban en sus trámites producto de la falta de comunicación entre el usuario y el servidor público.

Esta situación se convertía en una barrera entre los dos actores, lo cual en algunos casos podría generar la dilación de los procesos en los trámites iniciados.

Lo que se planteó fue aplicar un proceso de capacitación a los servidores públicos con el fin de mejorar el conocimiento de los trámites, las necesidades de los usuarios y por otro lado se buscó el entendimiento de los requerimientos a

solucionar en cada uno de los trámites que involucra la obtención de la licencia de conducción.

1.1.1.2. Bases Teóricas de las Categorías

1.1.1.2.1. Bases Legales

Los órganos de gobierno típicos de la sociedad local son el Alcalde y el Consejo Municipal. Por tanto, el alcalde es el órgano ejecutivo de los actos políticos y administrativos que ejerce el gobierno local. Sus atribuciones están precisadas en la Constitución y la Ley Orgánica de la Municipalidad (Ley N° 27972, art. 20°) y leyes especiales para el caso. Las condiciones para el ejercicio del cargo es haber sido elegido por los vecinos, en la elección municipal convocada para tal efecto. Asimismo, la duración del mandato del alcalde la establece la Ley. Esta institución resulta de gran conveniencia dado el contacto inmediato que tiene con las necesidades más urgentes de la ciudad, el cual le facilita un conocimiento más exacto y adecuado para remediarlas.

Normas Municipales

Las normas municipales son disposiciones emitidas por los órganos de gobierno y administración municipal de acuerdo al ordenamiento jurídico nacional, se rigen por los principios exclusividad, territorialidad, legalidad y simplificación administrativa, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del derecho administrativo.

La LOM en su artículo 39° establece lo siguiente:

- Los consejos municipales ejercen sus funciones de gobierno mediante la aprobación de ordenanzas y acuerdos. Los asuntos administrativos concernientes a su organización interna, los resuelven a través de resoluciones de concejo.
- Las gerencias resuelven los aspectos administrativos a su cargo a través de resoluciones y directivas.

Ordenamiento Jurídico Municipal

Conforme a lo dispuesto por el artículo 38 ° de la LOM, el ordenamiento jurídico de las municipalidades está constituido por las normas emitidas por los órganos de gobierno y administración municipal de acuerdo al ordenamiento jurídico nacional.

Las normas y disposiciones municipales se rigen por los principios de exclusividad, sin perjuicio de otros principios generales del derecho administrativo.

Ninguna autoridad puede avocarse a conocer o normar las materias que la presente ley orgánica establece como competencia exclusiva de las municipalidades.

Ordenanzas Municipales

Mediante ordenanzas se crean, modifican, suprimen o exoneran, los arbitrios, tasas, licencias, derechos y contribuciones, dentro de los límites establecidos por ley. Las ordenanzas en materia tributaria expedidas por las municipalidades distritales deben ser ratificadas por las municipalidades provinciales de su circunscripción para su vigencia.

1.1.1.2.2. Bases Teóricas

Derecho Municipal

Municipio proviene del latín municipium, formada por las raíces munera, que significa carga, obligación, compromiso; y capere, que denota hacer propio, asumir, tomar para sí. Se entendió por municipium aquel tipo de ciudades romanas en las que sus habitantes tomaban para si las cargas, tanto personales como patrimoniales, necesarias para atender lo relativo a los asuntos y servicios locales de esas comunidades. Al respecto Roldán Quintana la define así: “El Derecho municipal es la rama autónoma del derecho público que tiene por objeto el estudio del municipio, en sus aspectos políticos, administrativos, fiscales o impositivos; así como de planeación y urbanismo, en cuanto que estos impliquen procesos y

consecuencias jurídicas. Asimismo, Adriano Carmona Romay considera que “el derecho municipal es el conjunto de principios legales y normas de jurisprudencia referentes a la integración, organización y funcionamiento de los gobiernos locales.

Fuentes del Derecho Municipal

Fuentes materiales: Viene a ser la sociedad, el conjunto de gobernantes y gobernados, donde se producen los hechos sociales, económicos, políticos, morales, culturales, éticos, religiosos, ideológicos, que influyen en la creación del derecho y constituyen el contenido de las normas jurídicas. Es así, que las fuentes materiales proporcionan la materia prima, la sustancia, con la que se fabrica el Derecho, imprimiéndole su sentido y finalidad.

Fuentes formales: Son los modos o procedimientos a través de los cuales se establecen y exteriorizan las normas jurídicas, luego adquieren la nota de derecho positivo y obligatorio para su cumplimiento, como la ley, los decretos, resoluciones, etc.

Características del Derecho Municipal

El derecho municipal es un derecho público, por cuanto abarca todas las normas que se refieren a la constitución funcionamiento, facultades y deberes de todos los órganos estatales y las relaciones de estos con los particulares.

Los actos de los funcionarios municipales son públicos, en todas aquellas en que intervengan como sujeto activo o pasivo el Estado.

Los principios que rigen al derecho municipal, es la justicia de subordinación y por la justicia constitucional. La justicia de subordinación es aquella especie de justicia que tiene como fin inmediato el bien de la comunidad y, como límite, la dignidad de los individuos.

El derecho municipal tiene por fin regular derechos y deberes de las diversas instituciones estatales entre sí y con vistas a que sirvan al bien común y al bien individual de todos los miembros de la sociedad, es ante ello se conforma como base de la justicia constitucional.

El derecho municipal es parte integrante del derecho público, en ella está presente el Estado en cuanto al poder público, su presencia imprime a su actuación una imperiosidad que se manifiesta de dos formas: en la posibilidad de usar la fuerza actividad para imponer soluciones. En la posibilidad de brindar servicios de atención para atender las diversas necesidades cotidianas que necesita el ciudadano.

Finalidad del Derecho Municipal

Los fines de esta rama se presentan bien diferenciados a los objetivos científicos de otras especialidades o disciplinas, lo que es palpable con la simple lectura de las leyes orgánicas, y las normas especiales que se dicta para esta materia, en donde se plasman las expectativas que el derecho positivo otorga a las instituciones municipales.

Tal como establece la constitución vigente, en su artículo 1° señala que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado, los fines de estudio del derecho municipal es la protección de la persona como integrante de la sociedad y los medios que debe proveer a los vecinos para alcanzar el progreso en los diferentes aspectos de la formación de los ciudadanos.

Importancia del Derecho Municipal

El estudio del municipio es el conocimiento de la vida de cada vecindad local, dentro de cuyos contornos se realiza la existencia, de la persona y de la familia, su convivencia de origen a múltiples relaciones intersubjetivas, y necesidades, de esa variedad de problemas que forman la textura de la vida cotidiana como los de alimentación, salud, higiene, vivienda, transporte, seguridad pública, asistencia social, educación, moralidad, recreación, etc.

El derecho municipal es la institución jurídica que estudia la regulación y organización de esa comunidad, o sociedad considerado municipio. Esta entidad reconocida por la Constitución del Estado, siendo una institución pequeña en comparación del Estado, tiene potestades, competencias y funciones similares a

los del poder central, esta es la función política, económica, social, cultural y otras. La buena o mala organización de los municipios influye en la organización total del Estado, por tal razón es importante el estudio y consolidación del Derecho Municipal.

Naturaleza jurídica del municipio

Consiste en que el municipio es una sociedad natural y espontánea, que se sustenta en las relaciones de vecindad que existen entre sus integrantes, que persigue fines propios, y que su gobierno se orienta a la satisfacción de las necesidades que le son peculiares colectivas y vecinales.

El Gobierno Municipal

Son los elementos fundamentales de la institución municipal, constituido por autoridades elegidas mediante elección democrática, o designados en la forma que establece la ley, quienes tienen como misión dirigir y conducir las actividades del municipio, tendientes a que dicha institución cumpla con los fines que la propia ley le atribuye. Es importante señalar que el gobierno municipal además de ser considerado un elemento constitutivo del municipio es una potestad o autoridad que se encarga de la dirección general de las actividades de los ciudadanos y de organizar los servicios que satisfaga sus urgencias y necesidades.

Así tenemos que el gobierno municipal en esencia tiene que elevar el nivel de vida de los habitantes a través de la prestación de servicios públicos.

Alcalde

La locución proveniente del árabe *alcadi*, que significa “el juez”. Es el primer funcionario del municipio o ayuntamiento. El origen de los alcaldes se encuentra en el siglo XI, en el fuero de León dictado por Alfonso V en 1020. Sus funciones han variado con el transcurso del tiempo: de judiciales que eran, pasan en la actualidad a ser administrativas, siendo competencia del alcalde el gobierno del municipio. El alcalde debe preparar y ejecutar las deliberaciones del consejo municipal, es delegado del poder central para citar materias, como la publicación y cumplimiento

del orden público; tiene facultades para imponer multas por la violación de disposiciones municipales. Los alcaldes pueden ser nombrados por el poder central, elegidos por los miembros del concejo municipal o por los vecinos.

Regímenes especiales de las municipalidades

Las municipalidades tienen régimen especial por su variedad estructural. Este obedece principalmente al volumen demográfico, a la diversidad de necesidades y al costo de los servicios de las grandes poblaciones, que exigen órganos de gobierno y administración.

Asamblea municipal

Es el órgano de carácter político-administrativo, deliberante, sus funciones esenciales consisten en dictar las normas generales, ordenanzas y otras disposiciones destinadas a regir dentro de término municipal correspondiente. Está constituido por un cuerpo colegiado de Consejo municipal, su actividad principal es el ejercicio de la función legislativa del municipio, sus poderes pueden clasificarse en:

- Legislativos;
- Financieros;
- Administrativos;
- De fiscalización y control.

Personal de la Administración Municipal

el grupo humano que el Estado como organización estricta y diferenciada, es decir, como estructura de Poder, requiere para expresión de su voluntad y para la realización de sus servicios.

Este personal encarna el poder público y se identifica con el mismo ser estatal (órgano del Estado) y otras veces, actúa como agente y elemento de apoyo

en la prestación de ciertos servicios que constituyen demandas colectivas pero que no se incorporan a la organización de la Administración del Estado.

Los servidores del municipio pertenecen a la función pública y, por tal razón, su organización, su régimen, sus deberes, derechos y responsabilidades se rigen por los preceptos de la función pública. La autoridad municipal en uso de la facultad de autonomía que ejerce, para satisfacer las necesidades vecinales, tiene la potestad de designar al personal competente y adecuado; que prestaran los servicios municipales, con responsabilidad y eficiencia.

Función Municipal

La Función Legislativa:

Consiste en la capacidad que tiene el consejo municipal para dictar normas o disposiciones de carácter general, obligatorias en el ámbito de su jurisdicción del territorio municipal. Dichas normas regulan aspectos sustantivos de la vida social y económica de la comunidad.

Función Fiscalizadora:

Consiste en que el Consejo por imperativo mandato de sus normas debe supervisar, fiscalizar y recabar las informaciones pertinentes a los organismos que regulan el control de los servicios municipales.

El cumplimiento de las acciones de la marcha administrativa que tiene bajo su responsabilidad. El Consejo y los Regidores tienen a cargo las tareas de fiscalización y vigilancia.

Función Administrativa:

Consiste en la dirección y ejecución administrativa de ciertos actos administrativos tales como: las autorizaciones para programas de obras y servicios, la creación de empresas municipales, la aceptación de donaciones y legados. Etc., todo este acto se realiza con la participación y opinión de una mayoría calificada de regidores.

1.1.1.3 Definición Términos Básicas

Calidad

La gestión de calidad es una pauta amplia y fundamental, para guiar y dirigir una organización, encaminada a la mejora continua en el largo plazo de las prestaciones, por medio de centrarse en el cliente, a la vez que identifica las necesidades de todas las personas interesadas.

Organización enfocada al ciudadano

Las organizaciones dependen de sus contribuyentes y por tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los contribuyentes, satisfacer sus requisitos, y esforzarse en exceder las expectativas de los contribuyentes. Aplicando las siguientes acciones:

- Compresión del alcance completo de las necesidades y expectativas de los contribuyentes.
- Asegurar un equilibrio entre las necesidades y expectativas de los contribuyentes, asimismo de las otras partes interesadas.
- Comunicar estas necesidades y expectativas a lo largo de toda la organización.
- Medir la satisfacción de los contribuyentes y actuar sobre los resultados
- Gestionar las relaciones con los contribuyentes.

Participación del Personal

El personal, con independencia del nivel de la organización en que se encuentre, es la esencia de una organización, y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización, conforme lo siguiente.

- Búsqueda activa de oportunidades de mejoras.

- Búsqueda activa de oportunidades de aumentar competencias, conocimientos y experiencias.
- Compartir libremente conocimientos y experiencias de equipos y grupos.
- Enfoque hacia la creación de valores a los contribuyentes.
- Ser innovador y creativo en el seguimiento de los objetivos de la organización.
- Mejor representación de la organización ante el contribuyente, comunidades locales y las sociedades en general.

Enfoque a Procesos

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso, que debería seguir las siguientes pautas:

- Definir el proceso para lograr el resultado deseado.
- Identificar y medir las entradas y salidas de procesos.
- Identificar las interfaces del proceso con las funciones de la organización.
- Evaluar posibles riesgos, consecuencias e impactos de los procesos en los contribuyentes y otras partes interesadas.

Mejora continua

La mejora continua debería ser un objetivo permanente de la organización. Hacer que la mejora continua de los procesos y sistemas sea un objetivo para todos los trabajadores de la organización. Además, aplicar conceptos básicos de mejora, incremento de la mejora y gran adelanto en la mejora.

Manual de Calidad

El manual de calidad indica la actuación seguida en el desarrollo de las

distintas funciones para asegurar y mejorar de manera continua la calidad de servicios ofrecido al contribuyente.

El manual de la calidad debe describir, asimismo:

- La política de calidad de las municipalidades y los objetivos.
- La estructurada.
- Las misiones de los servicios operacionales y funcionales en materia de calidad y las responsabilidades correspondientes.
- El campo de aplicación del sistema de gestión de la calidad, y justificación de cualquier exclusión.
- Una descripción de la secuencia e interacción de los procesos incluidos en el sistema de gestión de la calidad.
- Referencias de los procesos y procedimientos utilizados.

Enfoque del sistema hacia la gestión

Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado mejora a la eficacia y eficiencia de una organización. Ello, aplicando el principio de enfoque del sistema hacia la gestión se impulsa las siguientes acciones:

Definir el sistema identificando o desarrollando aquellos procesos que afectan a un objetivo concreto.

- Estructura el sistema para alcanzar el objetivo de las formas más eficaz.
- Mejorará continuamente el sistema a través de la medición y la evaluación.
- Establecer limitaciones en los recursos antes de pasar a la acción.

El Municipio

Es una institución político-administrativa estatal, de base territorial, fundado en una realidad social primaria, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la vida de comunidad vecinal.

El municipio se caracteriza por poseer una organización administrativa, una competencia y ordenamiento jurídico determinado, personería jurídica y patrimonio propio, y actuar en coordinación con el Estado y los demás entes. Jurídicamente es una persona de Derecho Público, constituida por una comunidad humana, asentada en un territorio determinado, que administra sus propios y determinados intereses y que depende siempre, en mayor o menor grado, de una entidad pública superior. Está integrado por un cuerpo colegiado y deliberante, que tiene a su cargo establecer las normas u ordenanzas relativas a la prestación de los servicios que el municipio debe cumplir en su esfera, y un órgano ejecutivo que está sometido a la autoridad de un jefe, habitualmente llamado alcalde. La rama deliberante está formada por los concejales que son aptados por elección popular.

Elementos del municipio

El municipio tiene tres elementos fundamentales para su existencia. Estos son:

Territorial municipal:

Es una consecuencia de la geografía, la tierra es a la vez, la mansión del hombre, en esta forma la tierra se convierte en una zona de observación de la vida humana y en el escenario por el cual desfila la cabalgata de la historia.

La Población:

Son las personas que habitan en el territorio municipal, en otros términos, se considera que el municipio es la asociación política de los habitantes de determinado lugar, por lo que debe existir un municipio en todas las ciudades, pueblos o agrupaciones urbanas o en todo centro de población estos se clasifican en pobladores habituales y no habituales; los primeros son los que residen permanentemente y los segundos se hallan de modo accidental o transitorio.

El Gobierno:

Todo municipio presupone una autoridad que gobierne y administre al ente territorial y población. Es el poder que pertenece a los gobernantes de dar órdenes o instrucciones a sus funcionarios, y a la vez de dictar las medidas que sirvan de norma a la actuación de los gobernados. Los gobiernos municipales son verdaderos órganos descentralizados.

Autonomía municipal

La historia de las luchas por las libertades comunales es la historia de la lucha por la libertad. Las más grandes revoluciones que han acaecido en el mundo han tenido siempre una iniciación municipal. Es la municipalidad de donde nace y reside la fuerza de los pueblos libres; las instituciones municipales son para la libertad al alcance del pueblo, le hacen apreciar su goce tranquilo y lo habitúan a servirse de ella. Sin instituciones municipales puede una nación darse un gobierno libre, pero no tendrá el espíritu de la libertad.

Para cumplir dichos objetivos Wilcox ha enunciado tres postulados fundamentales que son:

1. La municipalidad tiene derecho a elegir de entre sus propios ciudadanos los funcionarios que tengan a bien aplicar las leyes de la localidad.
2. La ciudad goza de facultades para definir sus propias formas de organización a los fines del gobierno.
3. La localidad tiene facultad para determinar el fin o esfera del gobierno local, lo que supone el derecho de ampliar o restringir los poderes municipales según el criterio político imperante en la localidad (WLICOX).

Servicios Públicos Municipales

Servicio público es toda prestación concreta del Estado o de la actividad privada, que, tendiendo a satisfacer necesidades públicas, es realizada directamente por la Administración pública o indirectamente por los particulares,

mediante concesión arriendo o una simple reglamentación legal, en la que se determinen las condiciones técnicas y económicas en que debe presentarse, a fin de asegurar su menor costo, efectividad, continuidad y eficacia. Alcides Greca se refiere que: “El servicio público es toda prestación concreta del Estado o de la actividad privada, que, tendiendo a satisfacer necesidades públicas, es realizada directamente por la administración pública, o indirectamente por los particulares mediante concesión, arriendo o una simple reglamentación legal, en la que se determinen las condiciones económicas y técnicas en que debe prestarse”.

El servicio público debe tener por fin satisfacer necesidades públicas, para cumplir esta finalidad, debe existir una verdadera exigencia de la colectividad para que el estado lo tome a su cargo o encomiende su realización a entidades privadas. Los servicios públicos pueden ser:

Esenciales y secundarios:

Los primeros son los servicios importantes de cumplimiento de los fines que justifican la existencia de la personalidad administrativa de que se trate. En el orden municipal pertenecen a esta categoría los servicios de agua, luz, policía urbana, etc. Los secundarios, en cambio, son servicios cuya creación no deriva de lo que constituye la base esencial de la existencia del ente de que se trate, respondiendo más bien al cumplimiento de sus fines accesorios. En el orden municipal acontece tal cosa con los teléfonos, tránsitos, etc.

Necesarios y voluntarios:

Según que las entidades públicas estén o no obligadas a tenerlos, conforme lo establezcan las leyes. Con respecto a los municipios, hay servicios que les están impuestos por el Estado, en virtud de una delegación; son estos los necesarios. Además de ellos pueden sostener los que crean convenientes para el bienestar de sus habitantes y ellos son los voluntarios.

Obligatorios o facultativos:

Los primeros son aquellos cuyo uso se impone a los particulares por supremos motivos de interés social. Los segundos son aquellos cuyo uso es fruto de libre aceptación, como por ejemplo los transportes.

Exclusivos y concurrentes:

Son los que pueden ser atendidos únicamente por el municipio o por este y los particulares separadamente o en colaboración.

Generales y Especiales:

Los primeros son los que consideran los intereses de todos los ciudadanos y se encuentran al alcance del aprovechamiento de todos; los segundos, en cambio, solo están al alcance de aquellos que se encuentren en una circunstancia determinada.

Propios o impropios:

Los primeros son los que prestan o debe prestar el municipio directamente o por concesionario, y los segundos aquellos que no prestándolos directamente ni entregándolos en concesión se reduce a reglamentar su prestación.

Los elementos de servicios públicos

Los servicios públicos de suma importancia para la comunidad tienen los siguientes elementos:

- Interés para los vecinos.
- Capacidad administrativa del municipio para prestarlos.
- Capacidad económica del municipio para sostenerlos.
- Que no estén asignados a otras entidades por la constitución o la ley al Estado.

Caracteres del servicio público

- Que el servicio público es una ordenación de elementos y actividades para un fin.
- Que el fin es la satisfacción de una necesidad pública, siquiera haya necesidades de interés general que sean satisfechas por el régimen del servicio privado.
- Que el servicio público implica la acción de una personalidad pública, aunque no siempre sean las personas administrativas las que asuman esta empresa.

Principios básicos de los servicios municipales

Los servicios públicos deben cumplir los siguientes principios:

Constitutiva:

Que tiene la potestad para constituir, establecer, organizar, modificar y suprimir los servicios.

Normativa:

El cual faculta a aprobar ordenanzas y reglamentos reguladores de su organización y funcionamiento, así como de las relaciones de los servicios con los usuarios.

Prestadora:

Mediante el cual puede utilizar mecanismos para prestar los servicios en cualquiera de las formas legalmente establecidas. También puede imponer la recepción o uso obligatorio, cuando sea necesario por razones de seguridad, salubridad y tranquilidad ciudadanas.

1.2 Formulación del Problema de Investigación

A guisa de lo anteriormente desarrollado, planteamos la siguiente problemática

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación jurídica que debe existir entre la simplificación administrativa y la mejora de la calidad respecto al servicio al ciudadano en la MDA?

1.2.2 Problema Específico

¿Cómo incide en la calidad respecto a la atención de servicios al ciudadano, las acciones de entrenamiento y generación de habilidades en los servidores?

¿Cuál es el rol jurídico del TUPA respecto a la simplificación administrativa?

¿Cómo debe ser la relación que debe darse entre control, fiscalización y acciones de cumplimiento respecto de los procesos que afectan la calidad del servicio al ciudadano?

1.3 Justificación

Como sabemos, la simplificación administrativa, es un proceso por el cual se busca reducir el número de pasos para determinados trámites que deben realizar los usuarios de una institución; esto a su vez trae consigo, la reducción de costos, tiempos y procedimientos, en beneficio, no solo del usuario final sino de la misma institución en sí, que podrá con estas mejoras, lograr ahorros significativos que permitan mayores recursos financieros, humanos y materiales.

En ese orden de ideas que justificamos la presente investigación en el sentido que pretendemos plantear aportes que se relacionen directamente con los procesos de simplificación administrativa y mejora en la calidad de la atención al usuario.

Somos unos convencidos que en la medida que mejoremos, a través de la

simplificación de los pasos y procesos, los tiempos y uso de recursos, podremos a su vez mejorar la calidad de la atención al usuario, por lo que el análisis de estas situaciones, corresponden a un aporte que estamos en calidad de colaborar.

Estudiaremos en ese sentido: requisitos innecesarios, falta de entrenamiento de los servidores públicos, y la falta de difusión del TUPA así como la falta de aspectos relacionados a la supervisión y fiscalización de los procesos de simplificación administrativa.

Se mostrarán propuestas para dar fin a los problemas antes referidos, a fin de lograr la ansiada simplificación de procesos y la consecuente mejora de la calidad del servicio al público usuario.

1.4 Relevancia

Consideramos relevante nuestra investigación en la medida que los procesos de simplificación administrativa, mejora de la calidad de la atención al público, así como la consecuente mejora en el uso de recursos, son de vital importancia y deben considerarse como parte del análisis jurídico para la implementación de los procesos y en específico de los TUPAS.

1.5. Contribución

Esperamos que nuestra investigación no solo margine, sino contribuya a los profesionales de las ciencias jurídicas y de la gestión pública en el sentido de proponer nuevas alternativas a fin de mejorar los procesos y la calidad de la atención en la MDA a través del estudio de las mejores formas de generar competencia a los servidores públicos, mejora en los procesos del TUPA así como optimizar las acciones de fiscalización y control de los procesos simplificados.

Consideramos también que podremos contribuir a través de la difusión de los procesos y de las formas de cómo reducir procesos y tramites en beneficio de los usuarios finales, poniendo en conocimiento de estos, los derechos que poseen como usuarios del sistema administrativo.

Así mismo consideramos que de alguna manera contribuiremos con la

doctrina, aun de forma mínima, del derecho administrativo al plantear en esta investigación, aspectos consuetudinarios, legales y de normas vigentes.

1.6 Objetivos de la Investigación

1.6.1 Objetivo General

Establecer la relación que existe entre la calidad y la atención de servicios a los usuarios de la MDA y de que forma la gestión de los RRHH incide en aquellos.

1.6.2 Objetivo Específicos

Determinar cómo incide en la calidad respecto a la atención de servicios al ciudadano, las acciones de entrenamiento y generación de habilidades en los servidores públicos

Especificar cuál es el rol jurídico del TUPA respecto a la simplificación administrativa

Definir cómo debe ser la relación que debe darse entre control, fiscalización y acciones de cumplimiento respecto de los procesos que afectan la calidad del servicio al ciudadano

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Supuesto

2.1.1 Supuesto Principal

Rol jurídico del TUPA respecto a la simplificación administrativa

2.1.2 Supuestos específicos

Identificar los problemas frecuentes debido a falta de capacitación de los servidores públicos, en relación a la calidad del servicio al ciudadano.

Promover la mejora la respectiva difusión del TUPA de las municipalidades para mejorar la calidad del servicio al ciudadano.

2.2. Categorías

2.2.1 Categoría General

Conocer las acciones de fiscalización y control del cumplimiento de las normas respecto a la calidad de la gestión en lo referido a la atención al público.

2.3 Tipo de Estudio.

Nuestro trabajo de investigación es de tipo Cualitativo porque existen varias realidades que se van construyendo en la investigación, las cuales estos irán variando conforme a su contenido y su forma, el desarrollo de esta investigación se entenderá del punto de vista de los que lo realizan. Asimismo, la realidad puede variar depende a las recolecciones de datos y las observaciones que son parte del estudio.

2.4. Diseño de Investigación

Nuestro trabajo de investigación es de diseño no experimental, porque en este estudio se realizará sin manipular las variables, solo observaremos y analizara el fenómeno tal y como se dan en su contexto natural y así desarrollarlo.

En la investigación no experimental es imposible manipular las variables, así las variables independientes ya han ocurrido no podrán ser manipuladas porque ya sucedieron al igual que sus efectos.

2.5. Escenario de Estudio

En esta investigación el escenario de estudio que se identificará es donde ocurrieron los hechos del estudio. Asimismo, es importante como investigador saber seleccionar un lugar idóneo para obtener buenos resultados en nuestro trabajo.

En nuestro presente caso, el escenario de estudio se definirá dentro del ámbito de la municipalidad de El Agustino.

2.6. Caracterización de Sujetos

La caracterización de sujetos son aquellas personas que intervienen en el desarrollo de nuestra investigación. Asimismo, colaborando de alguna manera a su elaboración, y los principales a considerarse en esta parte son los sujetos informantes, es decir, los entrevistados, expertos que proporcionarán información a través de opiniones especializadas en simplificación administrativa.

2.6.1 Población y Muestra

2.6.1.1 Población

Es un conjunto de elementos que tienen características comunes, también es la totalidad de seres y objetos de investigación, a veces es imposible realizar el estudio con cualquiera de los elementos, en este sentido se tiene que buscar alguna manera que podamos estudiar la población de manera extensa, es por ello que algunas investigaciones no requieren de muestra.

La población serán los funcionarios de la municipalidad de El Agustino.

2.6.1.2. Muestra

Cuando la investigación se requiere muestra esto quiere decir que se toma

una parte de la población para realizar el estudio. La muestra se caracteriza con uno de los elementos que compone la población a su vez permitirá delimitar cuáles serán los parámetros para determinar el contenido, lugar y tiempo.

La muestra se realiza porque es difícil medir toda la población por ello se seleccionará una muestra que será algo similar se recurre a dos grandes ramas: probabilística y no probabilísticas, asimismo todos los elementos de la población tendrán la misma posibilidad de ser escogidos.

2.7. Trayectoria Metodológica

Nuestro trabajo de investigación es descriptivo porque las variables se dan de manera independiente a lo que se refieren, se analizara con mayor precisión, es necesario analizar y definir para lograr la precisión, esta investigación se necesita un amplio conocimiento con el fin de obtener preguntas específicas.

Es investigación básica porque tiene como propósito el recolectar información de la realidad y proponer alguna solución, en este caso tendremos que determinar en qué medida la simplificación de la administración nos ayudará en la mejora de la municipalidad de el Agustino.

Es investigación inductiva porque en nuestra investigación se aplicarán las entrevistas a las diferentes personas involucradas.

2.7.1 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Como es usual en esto casos, haremos uso de las entrevistas como instrumento para poder recopilar la información referida a la investigación en curso; en este caso nos orientamos a obtener la opinión profesional de aquellas personas relacionadas con los temas de simplificación administrativa, capacitación del personal y calidad de atención al usuario.

La idea principal del uso de la técnica de la entrevista es recopilar información que permita sostener nuestros supuestos y manejar opiniones adicionales.

En ese orden de ideas plantearemos 6 preguntas a 20 profesionales, sobre los temas antes planteados, usaremos la escala de Likert que nos permitirá establecer una graduación de menor a mayor rango en un grupo de opciones respecto a una pregunta primigenia.

Así, las preguntas que realizaremos son:

1. Señale usted la importancia de general a aplicación de procesos de simplificación administrativa en la mejora de la calidad de la atención al usuario en la MDA. Marque del 1 al 5 (donde 1 es Irrelevante y 5 es Muy importante).
2. ¿Opina usted que los funcionarios asignados a atención al público se encuentran entrenados? Marque del 1 al 5 (donde 1 es sin entrenamiento y 5 es totalmente entrenado).
3. ¿Qué percepción le merece la satisfacción del usuario de la MDA respecto a los tramites que pudo realizar? Marque del 1 al 5 (donde 1 es Insatisfecho y 5 es Muy satisfecho)
4. En relación a la pregunta anterior, ¿considera usted que es necesaria una regulación /modificación normativa al respecto? Marque del 1 al 5 (donde 1 es poco necesario y 5 totalmente necesario).
5. ¿Considera usted que la simplificación administrativa y la capacitación de los servidores públicos debe estar regulado en una norma específica?

2.7.2 Técnicas para la obtención de información documental

La técnica se refiere aquellos procedimientos que se realiza de manera estandarizadas se realizan en diversas actividades, con estas técnicas obtendremos información valida y confiable para poder utilizarlo como datos.

En los estudios de investigación se puede determinar el uso de diferentes técnicas y la existencia de diversos instrumentos.

2.7.3. Métodos de análisis de datos

El Dr. Álvarez J. (2005), propone que la metodología para el análisis de la datación cualitativa debe ser racional y basada en un orden lógico, esto es, estableciendo un procedimiento razonado para su recolección, lo cual a su vez permitirá un análisis más adecuado y pormenorizado de los mismos.

Las técnicas métricas que utilizaremos se orientaran a obtener la información relevante que permita una discusión de resultados que generen un corolario de propuestas acorde a la investigación llevada a cabo.

2.8. Rigor Científico

En la actualidad, el uso de programas en línea que verifican el grado de originalidad de la tesis presentada limita las acciones de plagio o los tan famosos “copiar y pegar” que se suelen escuchar en estos tipos de trabajos.

Lo que buscamos en esta investigación es, desarrollar, a través de un lenguaje propio, los textos y enunciados que permitan en un primer momento dar el marco teórico y metodológico capaz de sostener los resultados y las propuestas que consideramos validas exponer.

2.9. Aspectos Éticos

Entendemos como Ética aquel conjunto de normas básicas que regulan el comportamiento y actuar de un grupo colegiado de personas, sean profesionales o no, en ese sentido esta investigación por ser desarrollada dentro del ámbito del Derecho se subsume a las normas éticas de los Colegios de Abogados del Perú, en el sentido de no realizar actos que puedan atentar contra dichas normas.

En caso en el desarrollo de nuestra investigación observamos actos que contravengan no solo la normatividad ética que todo letrado debe respetar, sino en general cualquier norma que pueda ser vulnerada, daremos conocimiento en el término de la distancia a las autoridades pertinentes.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados

En esta parte de la investigación realizaremos la presentación de los resultados obtenidos en base a entrevistas realizadas a 20 profesionales de experiencia relacionados a la Gestión Pública y al Derecho Administrativo que tienen relación directa o indirecta con la MDA. El periodo de tiempo corresponde al segundo semestre del año 2018.

El perfil del entrevistado es preferentemente profesional en derecho o en administración pública.

TABLA N°1.

PREGUNTA: Marque del 1 al 5 (donde 1 es Irrelevante y 5 es Muy importante)

PREGUNTA 1	Escala de Likert	Resultado	%
Señale usted la importancia de general a aplicación de procesos de simplificación administrativa en la mejora de la calidad de la atención al usuario en la MDA	5	14	70%
	4	4	20%
	3	1	5%
	2	1	5%
	1	0	
TOTAL		20	100%

Observamos en este caso que el 70% de las personas señala como muy importante lo señalado. Hay un importante 20% que señala como importante el mismo, Estableciendo entonces la importancia de la simplificación administrativa y la calidad del servicio al usuario.

TABLA N°2

PREGUNTA: Marque del 1 al 5 (donde 1 es sin entrenamiento y 5 es totalmente entrenado)

PREGUNTA 2	Escala Likert	de	Resultado	%
¿Opina usted que los funcionarios asignados a atención al público se encuentran entrenados?	5		0	0%
	4		2	10%
	3		2	10%
	2		6	30%
	1		10	50%
	TOTAL		20	100%

En este resultado observamos una mayor concentración en aquellas opciones donde se evidencia que el funcionario puede no estar siendo observado como poseedor de un entrenamiento adecuado para la atención al público (80%) por lo que se evidencia una falta de acción en este extremo.

TABLA N°3.

PREGUNTA: Marque del 1 al 5 (donde 1 es Insatisfecho y 5 es Muy satisfecho)

PREGUNTA 3	Escala de Likert	Resultado	%
¿Qué percepción le merece la satisfacción del usuario de la MDA respecto a los tramites que pudo realizar?	5	0	0%
	4	0	0%
	3	2	10%
	2	3	15%
	1	15	75%
	TOTAL		20

Se observa que el 90% de los entrevistados señalan un nulo o muy escaso nivel de percepción respecto a la satisfacción del usuario.

Esto supone que efectivamente deben generarse medidas para revertir dicha percepción, la cual en todo caso puede corroborarse a través de encuestas al público de forma directa.

TABLA N°4

PREGUNTA: Marque del 1 al 5 (donde 1 es poco necesario y 5 totalmente necesario)

PREGUNTA 4	Escala de Likert	Resultado	%
En relación a la pregunta anterior, ¿considera usted que es necesaria una regulación /modificación normativa al respecto?	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	0	0%
	5	20	100%
	TOTAL	20	100%

Preguntas donde la totalidad de los encuestados señalan la absoluta necesidad de regular los aspectos de regulación o efectuar modificaciones al TUPA o a otra norma referida, revela una necesidad de estudiar los aspectos normativos que envuelven los procesos de calidad, simplificación administrativa y atención al usuario.

TABLA N°5

PREGUNTA: Marque del 1 al 5 (donde 1 es poco necesario y 5 totalmente necesario)

PREGUNTA	Opción Binaria	Resultado	%
¿Considera usted que la simplificación administrativa y la capacitación de los servidores públicos debe estar regulado en una norma específica?	SÍ	19	95%
	NO	1	1%
	TOTAL	20	100%

Del análisis de los resultados, el 95% de las personas que colaboraron con la encuesta, señalan que efectivamente, los aspectos de simplificación administrativa y capacitación deben ser regulados de forma explícita.

TABLA N°6

PREGUNTA: Marque del 1 al 5 (donde 1 es poco necesario y 5 totalmente necesario)

Si marco Si en la pregunta anterior:	Escala de Likert	Resultado	%
¿Con que tipo de norma debería regularse? a. Ley b. Modificación al TUPA c. Decreto Supremo d. Ordenanza Municipal e. RESPONDIO NO	A	0	0%
	B	1	5%
	C	0	0%
	D	18	90%
	E	1	5%
	TOTAL	19	95%

Del resultado de la pregunta anterior, observamos que el 90% de las personas determina una tendencia marcada a regular estas situaciones referidas a la capacitación y la simplificación administrativa a través de una ordenanza municipal.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Análisis de discusión de resultados

El objetivo de este capítulo se orienta a analizar los resultados obtenidos no solo desde una perspectiva estadística, sino orientándonos a la búsqueda de alternativas o propuestas de solución a la problemática planteada, en ese orden de ideas, desarrollaremos los resultados de cada una de las preguntas efectuadas.

Pregunta 1: Señale usted la importancia de generar la aplicación de procesos de simplificación administrativa en la mejora de la calidad de la atención al usuario en la MDA

Se observó en este caso que el 70% de las personas señala como muy importante la aplicación de procesos de simplificación administrativa, aunque también se denota un importante 20% que señala como importante dicho aspecto, estableciendo entonces la importancia de la simplificación administrativa y la calidad del servicio al usuario.

Con los resultados de esta pregunta, vamos consolidando la importancia de cada uno de los aspectos que nos orientan a la mejora de la calidad de la atención al usuario.

Pregunta 2: ¿Opina usted que los funcionarios asignados a atención al público se encuentran entrenados?

En esta pregunta pudimos observar una mayor concentración en aquellas opciones donde se evidencia que el funcionario puede no estar siendo observado como poseedor de un entrenamiento adecuado para la atención al público (80%) por lo que se evidencia una falta de acción en este extremo.

En este caso en conversaciones extra encuesta con las personas escogidas para la investigación, nos señalaron una recurrencia respecto al hecho que los usuarios muestran una evidente molestia al ver que insumen gran parte de su tiempo en esperas innecesarias y al final el resultado que obtienen del trámite que obtienen no es necesariamente satisfactorio para ellos.

Esta situación confirma nuestro supuesto respecto a que una adecuada preparación y entrenamiento de los funcionarios encargados de la atención al público, es primordial para la mejora de la calidad del servicio, acordes con los principios de predictibilidad y celeridad del procedimiento administrativo.

Pregunta 3: ¿Qué percepción le merece la satisfacción del usuario de la MDA respecto a los tramites que pudo realizar?

Observamos en este caso que el 90% de los entrevistados señalan un nulo o muy escaso nivel de percepción respecto a la satisfacción del usuario.

Esto supone que efectivamente deben generarse medidas para revertir dicha percepción, la cual en todo caso puede corroborarse a través de encuestas al público de forma directa.

Pregunta 4: En relación a la pregunta anterior considera usted que es necesaria una regulación /modificación normativa al respecto

Preguntas donde la totalidad de los encuestados señalan la absoluta necesidad de regular los aspectos de regulación o efectuar modificaciones al TUPA o a otra norma referida, revela una necesidad de estudiar los aspectos normativos que envuelven los procesos de calidad, simplificación administrativa y atención al usuario.

Pregunta 5: ¿Considera usted que la simplificación administrativa y la capacitación de los servidores públicos debe estar regulado en una norma específica?

- a. Ley.
- b. Modificación al TUPA
- c. Decreto Supremo.
- d. Ordenanza Municipal.
- e. RESPONDIO NO.

En este caso la lógica jurídica nos señala lo más pertinente, si nos encontramos en un ambiente municipal, lo que corresponde es la dación de una ordenanza municipal que, en concordancia con la ley de simplificación administrativa, plantee un procedimiento para la MDA y a su vez se establezcan parámetros para el desarrollo de los procedimientos de capacitación de los funcionarios y de esa forma se mejora la calidad de la atención del usuario.

V. CONCLUSIÓN

La simplificación administrativa es un procedimiento que busca reducir tramites y costos innecesarios que pueden afectar a los usuarios de los servicios que brinda el estado. Por lo anterior, la simplificación administrativa orientada a mejorar la calidad de la atención al usuario es un imperativo de implementación en toda aquella entidad del sector público y en este caso en la MDA

Una de las formas de lograr lo anterior es a través de la dación de un adecuado marco normativo que regule la implementación de estos procesos, la actualización del TUPA, así como su difusión también son opciones a considerar.

Es relevante considerar que la difusión y puesta en conocimiento de los procedimientos administrativos a los usuarios de los servicios públicos, permitirá una mayor fluidez de los trámites, así como la capacidad de los usuarios de conocer sus derechos frente a contingencias.

Tanto la gestión de capacitación de los servidores públicos, como la implementación de la simplificación administrativa, deben ser de obligatoriedad por parte de las entidades del gobierno a fin de obtener los objetivos de la simplificación administrativa y la búsqueda de la excelencia del servicio. En ese sentido, es necesario su regulación en nuestro ordenamiento jurídico.

Como cualquier procedimiento a implementarse, la simplificación administrativa debe ser diseñada, planeada, organizada e implementada de tal forma que logre el involucramiento de todos los actores del proceso, con el fin que posteriormente los procesos de capacitación y entrenamiento de los nuevos pasos se realicen de forma prolija.

VI. RECOMENDACIONES

Luego de evaluar los antecedentes históricos, la información obtenida y relevada en el marco teórico en lo referido a los antecedentes nacionales, internacionales y bases legales, podemos estar en las condiciones de proponer lo siguiente:

Es innegable que la simplificación de trámites y procesos contribuye de forma bilateral a mejorar la calidad de la atención de los usuarios de la MDEA, ya que reduce los tiempos, procedimientos y costos de los mismos, y beneficia tanto al ente de gobierno local como a sus usuarios.

Por otro lado, es evidente que todas las mejoras y cambios que puedan proponerse deben estar respaldadas por una normatividad, que consideramos debe ser una ordenanza municipal emitida por la MDEA, la cual regule el proceso de implementación de un proceso de simplificación administrativa para tramites más comunes como un primer inicio, se establezca la difusión de dichas mejoras y se considere a la capacitación de los funcionarios respecto de estas mejoras.

En base a lo anterior proponemos la dación de una ordenanza municipal bajo la siguiente estructura:

- Explicación, antecedentes, naturaleza, origen entre otros.
- Motivo y sustento de la ordenanza que incluye la base legal, los aspectos generales y las definiciones básicas.
- Se desarrolla el cuerpo propiamente normativo de la ordenanza según el texto aprobado -por unanimidad o por mayoría- en sesión de concejo, en la cantidad de artículos que sean necesarios.

Por ello, lo ideal en cada municipalidad sería que de forma adicional a la normativa de simplificación administrativa que nuestro ordenamiento jurídico propone, se cuente con ordenanzas municipales específicas que regulen este concepto. Así, por ejemplo, las ordenanzas podrían redactarse bajo el siguiente

tenor:

MUNICIPALIDAD DE EL AGUSTINO

ORDENANZA N° 0000-2019-MDEA

El Agustino, 31 de _____ del 2019

EL ALCALDE DEL DISTRITO DE EL AGUSTINO

POR CUANTO:

EL CONCEJO MUNICIPAL DE EL AGUSTINO

VISTO:

En Sesión Ordinaria de fecha 01 de _____ del 2019, el Informe N°000-2019-GEMU-MDEA emitido por la Gerencia Municipal, el Informe N°000-2019-GAJ/MDEA emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica, respecto al proyecto de Ordenanza Municipal que aprueba la implementación del procedimiento de Simplificación Administrativa para los tramites más frecuentes en la MDEA, tales como Obtención de Licencias de Edificación, Licencia de funcionamiento, Certificados de Defensa Civil; matrimonio civil, pago de arbitrios e impuesto predial;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local y tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Que, conforme el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, la autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico. Que, de acuerdo al artículo VIII del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, los Gobiernos Locales están sujetos a las leyes y disposiciones que, de manera general y conformidad con la

Constitución Política del Perú, regulan las actividades y funcionamiento del sector público; así como a las normas referidas a los servicios y bienes públicos, y a los sistemas administrativos del Estado que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio. Que, el artículo 74º de la Constitución Política del Perú y la Norma IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado del Código Tributario y sus modificatorias establecen que los Gobiernos Locales mediante Ordenanza pueden crear, modificar y suprimir sus contribuciones, arbitrios, derechos y licencias o exonerar de ellos, dentro de su jurisdicción y con los límites que señala la Ley; asimismo, el literal b) del artículo 60º del TUO de la Ley de Tributación Municipal establece que “Para la supresión de tasas o contribuciones las Municipalidades no tienen ninguna limitación legal”.

Que, mediante Memorandum N° 1024-2019-GPLAN/MDEA, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto otorga opinión favorable al proyecto de ordenanza que aprueba proyecto de Ordenanza Municipal que aprueba la implementación del procedimiento de Simplificación Administrativa para los tramites más frecuentes en la MDEA.

Que, mediante Informe N°087-2019-GAJ/MDEA, la Gerencia de Asesoría Jurídica ha opinado en el sentido de que se remita al Concejo Municipal el proyecto de Ordenanza, a fin de que se proceda con su aprobación y que, una vez aprobada se disponga realizar las acciones pertinentes a fin de que se implemente el mismo en un plazo de 60 días hábiles de promulgada la ordenanza.

Que, mediante Informe N°92-2019-GEMU-MDEA, la Gerencia Municipal remite el proyecto de ordenanza con los informes emitidos para que se realice la gestión que permita elevar a sesión de concejo el proyecto antes mencionado para su aprobación respectiva.

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 9º y 40º de la ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, y con la dispensa de trámite de comisiones, lectura y aprobación del acta, el Concejo Municipal aprobó por UNANIMIDAD de sus miembros la siguiente:

ORDENANZA QUE APRUEBA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL AGUSTINO.

ARTÍCULO 1.- OBJETO.

Es objeto de esta Ordenanza, la adopción de determinadas medidas de simplificación administrativa en relación a los trámites de Obtención de Licencias de Edificación, Licencia de funcionamiento, Certificados de Defensa Civil; matrimonio civil, pago de arbitrios e impuesto predial, reconocidas por la legislación vigente, y en aplicación de los principios de celeridad y eficiencia en la acción administrativa.

ARTICULO 2.- ALCANCE

Desde la administración municipal se impulsará y dará prioridad a la utilización de medios telemáticos y de administración electrónica en la tramitación de los procedimientos de intervención administrativa relativos al ejercicio de actividades de servicios y a la ejecución de obras por parte de los ciudadanos.

ARTICULO 3.- DIFUSIÓN

La Municipalidad determinará las medidas que incentiven la participación ciudadana a través de la colocación de paneles informativos, trípticos, así como mediante la publicación telemática de la relación de expedientes sujetos a la misma, con el fin de obtener la mayor difusión posible de los nuevos procedimientos simplificados.

ARTÍCULO 4.- IMPLEMENTACIÓN:

Impleméntese el siguiente rol de actividades para la puesta en marcha de la simplificación administrativa:

1. Estúdiense en cada uno de los procedimientos referidos a tramites de Obtención de Licencias de Edificación, Licencia de funcionamiento, Certificados de Defensa Civil; matrimonio civil, pago de arbitrios e impuesto predial, aquellos requisitos, documentos, tramites o similares que puedan ser eliminados por

duplicidad, por poder ser evaluados por una sola persona, por poder ser reemplazados por declaraciones juradas de verificación posterior y por qué la MDEA ya cuenta con información o documentación al respecto. Para lo anterior se establece un plazo de 30 días hábiles de promulgada la presente norma.

2. Desarróllese Propuesta de cambio del TUPA en base a los procedimientos involucrados en el punto anterior, el cual deberá realizar en un plazo máximo de 5 días hábiles posteriores al término del plazo del punto anterior antes referido.
3. Convóquese a Consejo Municipal conforme al calendario y fecha más próxima al término del punto 2, a fin que se apruebe la propuesta y modificación del TUPA de la MDEA.
4. Encárguese al Gerente Municipal a desarrollar un plan de capacitación del personal involucrado y de atención al público, el cual deberá estar iniciándose de manera efectiva a los 30 días como máximo de la aprobación del Consejo Municipal del cambio de modificación del TUPA de la MDEA antes referido.
5. Encárguese al Gerente de Comunicaciones, la difusión de los procesos de simplificación administrativa aprobados, así como la modificación del TUPA a fin que los usuarios conozcan los mismos.
6. Encárguese al jefe de la Oficina de Control Interno, a fin que establezca un plan de monitoreo, control y cumplimiento de lo estipulado en los puntos 1 al 5 anteriores de este artículo.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. - Facúltese al alcalde para que dicte las disposiciones complementarias necesarias para la adecuada aplicación de la presente ordenanza.

Segunda. - Deróguese toda norma que se oponga a la presente.

POR TANTO:

Regístrese, comuníquese, publíquese y cúmplase.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Araujo J. (2005). Tratado de derecho administrativo formal. Caracas: Vadell Hermanos Editores. p 124.

Briones, G. (1990). Métodos y Técnicas de Investigación para las Ciencias Sociales. México D.F. Editorial Trillas. p. 291.

CAD (Ciudadanos al día) (2013) Atención al ciudadano en municipalidades distritales de Lima y Callao. Boletín CAD Nro. 155. Perú: CAD

Cierco C. (2000). La simplificación de los procedimientos administrativos en Italia. En: Revista de Administración Pública, N° 152, Madrid, Centro de Estudios Constitucionales. p. 390.

Velasco, J. (2010). Gestión de calidad

Flick, U. (2012) Introducción a la investigación cualitativa. España: Morata.

Gamero Casado, E. (2014). Hacia la simplificación de los procedimientos administrativos: El procedimiento administrativo adecuado. IX Congreso de la Asociación española de Profesores de Derecho Administrativo. Santiago de Compostela: Escola Galega de Administración Pública. pp. 4 y 5.

IPSOS (2016). Desafíos y Barreras de la Gestión Pública. Perú: IPSOS.

Jurista Editores (2018). Legislación Municipal

Andina, J. (2018). Derecho y Gestión Municipal. Ediciones arte y pluma.

Kvale, S. (2011) Las entrevistas en investigación cualitativa. España: Morata.

Muñoz C. (2008). Cómo Elaborar y asesorar una Investigación de Tesis. Juárez, estado de México: Prentice Hall Hispanoamérica.

Morón J. (1999). Derecho Procesal Administrativo. Lima: Rhodas.

Morón J. (2005). Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Lima: Gaceta Jurídica.

Guzmán C. (2013). Manual del Procedimiento Administrativo General. Lima: Pacífico Editores.

Pérez G. (1994). Investigación Cualitativa. Retos e interrogantes. Lima: Jurista Editores.

Retortillo S. (1998). De la simplificación de la administración pública. Revista de Administración Pública, N° 147. Septiembre-diciembre. p. 7.

Rodríguez G. y otros (1996). Metodología de la investigación cualitativa. Madrid: Aljibe.

Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1999) Metodología de la investigación cualitativa. España: Ediciones Aljibe.

Sandín, M. (2003) Investigación cualitativa en educación. España: Mc Graw Hill.

Strauss, A. y Corbin, J. (2002) Bases de la investigación cualitativa. Colombia: Editorial Universidad de Antioquía.

Tamayo y Tamayo, M. (1997). El Proceso de la Investigación científica. Editorial Limusa S.A. México.

Taylor, S. y Bogdan, R. (2000). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. México: Paidós.

Tójar, J. (2006) Investigación cualitativa. Comprender y actuar. España: Morata.

Valero J. (2013). La simplificación del procedimiento administrativo desde la perspectiva de la innovación tecnológica: las claves jurídicas de una relación de desencuentro. Lima: PUCP.

VIII. ANEXOS

Anexo 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

	PROBLEMA	OBJETIVOS	SUPUESTOS	CATEGORÍAS	METODOLOGÍA
Simplificación Administrativa y mejora de la calidad del servicio al ciudadano en la Municipalidad de EL AGUSTINO, 2018	<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación jurídica que debe existir entre la simplificación administrativa y la mejora de la calidad respecto al servicio al ciudadano en la MDA?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer la relación que existe entre la calidad y la atención de servicios a los usuarios de la MDA y de que forma la gestión de los RRHH incide en aquellos.</p>	<p>Supuesto General</p> <p>Rol jurídico del TUPA respecto a la simplificación administrativa</p>	<p>Conocer las acciones de fiscalización y control del cumplimiento de las normas respecto a la calidad de la gestión en lo referido a la atención al público.</p>	<p>Enfoque: Cualitativo, Diseño: No Experimental Tipo: Básica Nivel: Descriptivo Método: Inductivo</p> <p>Población: Especialistas en Derecho Administrativo</p> <p>Instrumento: Guía de entrevistas</p>
	<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo incide en la calidad respecto a la atención de servicios al ciudadano, las acciones de entrenamiento y generación de habilidades en los servidores públicos?</p> <p>¿Cuál es el rol jurídico del TUPA respecto a la simplificación administrativa?</p> <p>¿Cómo debe ser la relación que debe darse entre control, fiscalización y acciones de cumplimiento respecto de los procesos que afectan la calidad del servicio al ciudadano?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar cómo incide en la calidad respecto a la atención de servicios al ciudadano, las acciones de entrenamiento y generación de habilidades en los servidores públicos</p> <p>Especificar cuál es el rol jurídico del TUPA respecto a la simplificación administrativa</p> <p>Definir cómo debe ser la relación que debe darse entre control, fiscalización y acciones de cumplimiento respecto de los procesos que afectan la calidad del servicio al ciudadano</p>	<p>Supuestos Específicos</p> <p>Identificar los problemas frecuentes debido a falta de capacitación de los servidores públicos en relación a la calidad del servicio al ciudadano.</p> <p>Promover la mejora la respectiva difusión del TUPA de las municipalidades para mejorar la calidad del servicio al ciudadano.</p>		

Anexo 2
GUÍA DE ENTREVISTA

“PROPUESTAS PARA EL DESARROLLO DE UN PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MDEA, 2018”

Entrevista dirigida a especialistas en Derecho Administrativo y Gestión Pública, de la MDEA

Lea con atención las preguntas y marque la alternativa (X) según la escala del 1 al 5 conforme a su conocimiento y experiencia

ÍTEM	PREGUNTAS	APRECIACIÓN CUALITATIVA				
1	Señale usted la importancia de general a aplicación de procesos de simplificación administrativa en la mejora de la calidad de la atención al usuario en la MDA. (donde 1 es Irrelevante y 5 es muy importante):	1	2	3	4	5
2	¿Opina usted que los funcionarios asignados a atención al público se encuentran entrenados? (donde 1 es sin entrenamiento y 5 es totalmente entrenado)	1	2	3	4	5
3	¿Qué percepción le merece la satisfacción del usuario de la MDA respecto a los tramites que pudo realizar? (donde 1 es Insatisfecho y 5 es Muy satisfecho)	1	2	3	4	5
4	En relación a la pregunta anterior, ¿considera usted que es necesaria una regulación /modificación normativa al respecto? (donde 1 es innecesario y 5 es totalmente necesario)	1	2	3	4	5

5. ¿Considera usted que la simplificación administrativa y la capacitación de los servidores públicos debe estar regulado en una norma específica?

Marque con un (X)

SÍ

NO

Pregunta (Si respondió "SÍ")

5.1. ¿Con que tipo de norma debería regularse?

- a) Ley
- b) Modificación al TUPA
- c) Decreto Supremo
- d) Ordenanza Municipal
- e) RESPONDIO NO

Anexo 3 INFORME DE VALIDACIÓN – EXPERTO 1

INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: MESCOBAR DELGADO, LUISA DOMINGA
 1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de la Evaluación: CUESTIONARIO
 1.4 Autor del Instrumento: JONATHAN AYALA MENDOZA Y GLADIS MARÍA STEPHANIE RUBIO RUBIO
 1.5 Título de la Investigación: “SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DEL AGUSTINO – 2018”.

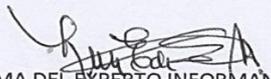
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	5	11	16	6	26	31	36	41	45	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				/
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				/
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				/
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				/
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				/
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																				/
8. COHERENCIA	Entre los índices e indicadores																				/
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				/
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				/

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%

LUGAR Y FECHA: LIMA, 22 DE JULIO 2019


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI · N° 10587269 TELF: 998880051

Anexo 4

INFORME DE VALIDACIÓN – EXPERTO 2

INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

I. DATOS GENERALES:

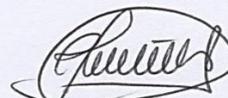
- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Mg NUÑEZ ZULUETA ARNRO WALTER
 1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA TELESOP
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de la Evaluación: CUESTIONARIO
 1.4 Autor del Instrumento: JONATHAN AYALA MENDOZA Y GLADIS MARÍA STEPHANIE RUBIO RUBIO
 1.5 Título de la Investigación: “SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DEL AGUSTINO – 2018”.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	5	11	16	6	26	31	36	41	45	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				X
2. OBJETIVIDAD	Está 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 cantidad y calidad																				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
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%
 LUGAR Y FECHA : LIMA 22 DE JULIO 2019



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI. Nº 16691279... TELF.: 943057310...