UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO CORPORATIVO

TESIS

"LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL VECINO EN EL MARCO DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA. MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA, 2017"

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

AUTOR:

Bach. CRISTINA STEFANY CABELLO LOPEZ

LIMA - PERÚ

2018

ASESOR DE TESIS

…….

Dr. JUAN HUMBERTO QUIROZ ROSAS

JURADO EXAMINADOR

……

Dr. PERALES SANCHEZ ANAXIMANDRO ODILIO

Presidente

……

Dra. VIZCARDO ROZAS NOEMI

Secretario

……

Dr. FERNANDEZ MEDINA JUBENAL

Vocal

DEDICATORIA

A mis padres, quienes han luchado por mi formación y bienestar desde pequeña, inculcándome valores.

AGRADECIMIENTO

A mis MAESTROS DE LA TELESUP, quienes, a través de la cátedra impartida, guiaron y motivaron mi formación profesional y la elaboración de este proyecto

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Cristina Stefany Cabello López, con DNI Nº 70090575, Bachiller de la Carrera Profesional de Derecho Corporativo de la Universidad Privada Telesup, a efectos de optar el Título de Abogado mediante la investigación titulada **"LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL VECINO EN EL MARCO DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA. MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA, 2017"**, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de cita y referencias para las fuentes consultadas, por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada con anterioridad para obtener grado o título profesional alguno.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la presente tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

En tal sentido de identificarse fraude plagio, auto plagio, piratería o falsificación, asumo la responsabilidad y las consecuencias que de mi accionar deviene.

Lima, 31 de octubre de 2018

_____
Cristina Stefany Cabello López
DNI Nº 70090575

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito establecer propuestas para implementar la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Santa Anita, a fin de mejorar la calidad del servicio al ciudadano. Para ello se identificó tres factores determinantes como son la gestión de capacitación de los servidores públicos, la importancia de la actualización y difusión del TUPA para simplificar trámites y las acciones de fiscalización y control del cumplimiento de las normas de simplificación administrativa.

El enfoque de investigación cualitativa, nos permitió identificar los problemas frecuentes que demandan los ciudadanos debido 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 partir de la información recabada, se formulen propuestas a fin de lograr una adecuada implementación de la simplificación administrativa y mejorar la calidad del servicio al ciudadano.

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.

Finalmente, tras verificar la importancia de las acciones de fiscalización y control como mecanismo de prevención ante la implantación de barreras burocráticas carentes de razonabilidad, se propuso extender esta tarea a la Presidencia del Consejo de Ministros, remarcando que tiene entre sus facultades colaborar en las labores de supervisión y fiscalización que desarrolla el INDECOPI sobre el cumplimiento de las normas contenidas en la Ley N° 27444.

ABSTRACT

The purpose of this research work was to establish proposals to implement administrative simplification in the District Municipality of Santa Anita, in order to improve the quality of service to the citizen. To this end, three determining factors were identified, such as the management of training for public servants, the importance of updating and disseminating the TUPA to simplify procedures, and the actions to monitor and control compliance with the administrative simplification rules.

The qualitative research approach allowed us to identify the frequent problems demanded by citizens due to the inadequate implementation of administrative simplification, as well as to know different points of view of professionals in Administrative Law and Public Management, so that they can start from the information collected, proposals are formulated in order to achieve an adequate implementation of administrative simplification and improve the quality of service to the citizen.

From the analysis of the results it was concluded that it is necessary to regulate in our legal system the mandatory management of training of public servants, since it will allow the administrative authorities and all the personnel that is immersed in the administrative procedure to comply with The function of serving the 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 administrations are unaware of its use in order to simplify administrative procedures and make their rights prevail.

Finally, after verifying the importance of oversight and control actions as a prevention mechanism against the introduction of bureaucratic barriers lacking in reasonableness, it was proposed to extend this task to the Presidency of the Council of Ministers, stressing that it has among its faculties to collaborate in the work of supervision and control that INDECOPI develops on compliance with the regulations contained in Law N ° 27444.

Keywords: administrative simplification, administrative procedure, quality of service, bureaucratic barriers, training, oversight.

INDICE DE CONTENIDOS

CARATULA

ASESOR DE TESIS ii

JURADO EXAMINADOR iii

DEDICATORIA iv

AGRADECIMIENTO v

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD vi

RESUMEN vii

ABSTRACT viii

INDICE DE CONTENIDOS ix

GENERALIDADES xii

INTRODUCCIÓN xiii

CAPÍTULO I 14

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 14

1.1. Aproximación Temática 14

1.1.1. Marco Teórico 19

1.1.1.1. Antecedentes de la Investigación 19

1.1.1.1.1. Antecedentes Nacionales 19

1.1.1.1.2. Antecedentes Internacionales 24

1.1.1.2. Bases Teóricas de las Categorías 29

1.1.1.2.1. Bases Legales 29

1.1.1.2.2. Bases Teóricas 38

1.1.1.2.2.1 Definición e importancia de la simplificación administrativa 38

1.1.1.2.2.2 El Plan Nacional de Simplificación Administrativa en el marco de la política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 39

1.1.1.2.2.3 El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) 50

1.1.1.2.2.4 El sistema de fiscalización y control del cumplimiento de las normas sobre simplificación administrativa 54

1.1.1.3 Definición Términos Básicas 57

1.1.1.3.1 Procedimiento Administrativo 57

1.1.1.3.2 Sujetos del Procedimiento Administrativo 58

1.1.1.3.3 Simplificación Administrativa 59

1.1.1.3.4 Servidor Público 60

1.1.1.3.5 Calidad del servicio 61

1.1.1.3.6 Servicio al ciudadano 61

1.2 Formulación del Problema de Investigación 63

1.2.1 Problema general 63

1.2.1 Problemas específicos 63

1.3 Justificación 63
1.4 Relevancia 64
1.5. Contribución 64
1.6 Objetivos de la Investigación 65
1.6.1 Objetivo General 65
1.6.2 Objetivo Específicos 65
CAPÍTULO II 66
MARCO METODOLÓGICO 66
2.1. Supuesto 66
2.1.1 Supuesto Principal 66
2.1.2 Supuesto Secundario 66
2.2. Categorías 66
2.2.1 Categoría Principal 66
2.2.2. Sub Categorías 67
2.3 Tipos de Estudio. 67
2.4 Diseño de Investigación 70
2.5. Escenario de Estudio 71
2.6. Caracterización de Sujetos 72
2.7. Trayectoria Metodológica 72
2.8. Población y Muestra 74
2.8.1 Población 74
2.8.2 Muestra 74
2.9. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos 75
2.9.1 Técnicas para la obtención de información documental 77
2.9.2 Técnicas para la realización de investigación de campo 77
2.9.3 Métodos de análisis de datos 78
2.10. Rigor Científico 78
CAPÍTULO III 79
RESULTADOS 79
CAPÍTULO IV 84
DISCUSIÓN 84
CAPÍTULO V 90
CONCLUSIÓN 90
CAPÍTULO VI 92
RECOMENDACIONES 92
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 96

VIII. ANEXOS 99
ANEXO 1: Matriz De Consistencia 100
ANEXO 2: Validación de Entrevistas/ Encuestas Experto 1 101
ANEXO 3: Validación de Entrevistas/ Encuestas Experto 2 104

GENERALIDADES

Título: “La calidad de atención al vecino en el marco de la simplificación Administrativa. Municipalidad de Santa Anita, 2017”

Autor: Cristina Stefany Cabello López

Asesor: Dr. Juan Humberto Quiroz Rosas

Línea de investigación: Derecho Administrativo

Localidad: Lima - Perú

Duración de la investigación: 9 meses

INTRODUCCIÓN

En nuestro país son evidentes los problemas que trae consigo la ineficiencia de la gestión pública respecto a las normas que regulan los procedimientos administrativos y mejorar la calidad del servicio al ciudadano. La falta de claridad, transparencia y el tiempo invertido que lleva realizarlos, conlleva al ciudadano a ser objeto de barreras burocráticas.

Ejemplo de ello, es la situación que tienen que enfrentar diariamente los usuarios de la Municipalidad de Santa Anita, quienes al acercarse al área de Atención y Registro de Contribuyentes, se encuentran con la escasa capacidad del personal de atención, quienes desconocen desde el inicio hasta la conclusión del procedimiento, razón por la cual los usuarios tienen que regresar más de una vez a las oficinas para completar los requisitos y proceder con su solicitud, afectando así su tiempo y economía.

La calidad de atención es sin duda una preocupación fundamental de la gestión municipal, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades, sino también en base a la opinión de los usuarios sobre la atención que reciben. Por tanto, la Municipalidad para generar una opinión positiva, debe satisfacer todas sus necesidades y expectativas.

En la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, si bien es cierto existe la preocupación por mejorar la calidad de atención; sin embargo, no existe un Programa de Gestión de la Calidad que le permita mejorar los procesos críticos, donde la atención que se ofrece a los usuarios es deficiente debido a que existen diferentes factores que limitan la calidad de atención, generándose insatisfacción a sus necesidades y bajas expectativas de la población de este distrito. Pese a esta situación, no se han adoptado medidas para mejorar este problema.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Aproximación Temática

La aproximación temática es la base de toda investigación, es el acercamiento a un problema determinado, contrastado con los hechos o acontecimientos que se presentan en la realidad. RAMOS, C. (2014) en su libro titulado “Cómo hacer una Tesis de Derecho y no envejecer en el intento” nos indica que la aproximación temática se inicia sobre los hechos en los cuales enfocamos nuestros objetivos, para analizarlos y determinar el impacto jurídico que pueda producir en la sociedad. En ese sentido, procedemos a desarrollar el contexto en el que se enmarca la presente investigación.

En nuestro país son evidentes los problemas que trae consigo la ineficiencia de la gestión pública respecto a las normas que regulan los procedimientos administrativos y mejorar la calidad del servicio al ciudadano. La falta de claridad, transparencia y el tiempo invertido que lleva realizarlos, conlleva al ciudadano a ser objeto de barreras burocráticas.

Ejemplo de ello, es la situación que tienen que enfrentar diariamente los usuarios de la Municipalidad de Santa Anita, quienes al acercarse al área de Atención y Registro de Contribuyentes, se encuentran con la escasa capacidad del personal de atención, quienes desconocen desde el inicio hasta la conclusión del procedimiento, razón por la cual los usuarios tienen que regresar más de una vez a las oficinas para completar los requisitos y proceder con su solicitud, afectando así su tiempo y economía.

La calidad de atención es sin duda una preocupación fundamental de la gestión municipal, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades, sino también en base a la opinión de los usuarios sobre la atención que reciben. Por tanto, la Municipalidad para generar una opinión positiva, debe satisfacer todas sus necesidades y expectativas.

En la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, si bien es cierto existe la preocupación por mejorar la calidad de atención; sin embargo, no

existe un Programa de Gestión de la Calidad que le permita mejorar los procesos críticos, donde la atención que se ofrece a los usuarios es deficiente debido a que existen diferentes factores que limitan la calidad de atención, generándose insatisfacción a sus necesidades y bajas expectativas de la población de este distrito. Pese a esta situación, no se han adoptado medidas para mejorar este problema.

De otro lado, a pesar de la existencia de una normativa que simplifica trámites administrativos, el usuario se ve obligado a tener que cumplir con un gran número de requisitos, los mismos que ya forman parte del acervo documentario de la misma entidad, puesto que, por tratarse del área de Atención y Registro de Contribuyentes, se tiene la obligación de presentar declaración jurada anual. Pese a ello, se ven obligados a cumplir con lo exigido ya que de lo contrario no serán atendidos, afectando así su economía y extendiendo el tiempo de atención.

Otra deficiencia que se puede encontrar es la falta de actualización y difusión de la información del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad de Santa Anita, el mismo que no se encuentra ratificado dentro de los plazos legales dado que la institución edil carece de un equipo técnico especializado encargado de realizar las validaciones del TUPA, situación que contiene implicancias jurídicas que acarrean responsabilidades a los funcionarios de la misma entidad. Además, debido a la falta de difusión y publicación en el Portal Web de la entidad, se observa que existe un desconocimiento por parte de los administrados respecto a la utilidad e importancia de este documento de gestión.

Por otro lado, existe un deficiente e incompleto sistema de control del cumplimiento de los principios y normas de simplificación administrativa que conspira contra sus fines y permite que muchos funcionarios no asuman a cabalidad su responsabilidad, y que se les aplique como corresponde una sanción administrativa o penal ante la falta.

Según el portal de transparencia de la Defensoría del Pueblo (2015), se observa que:

> […] En su Informe de la Defensoría del Pueblo, entre los años 2006 y 2007 se realizaron 12,696 investigaciones a las municipalidades distritales a nivel

> nacional y se registraron 3,256 casos, la mayoría por incumplimiento de plazos y cobros de tasas administrativas ilegales. […]

Como se puede apreciar, las municipalidades a pesar de tener un área especializada como la procuraduría que dentro de sus funciones está el de salvaguardar los intereses municipales y trabajar cumpliendo los principios de la Ley de Procedimiento Administrativo General 27444, se evidencia que no se está respetando el rol básico de fiscalizar y controlar el cumplimiento de las normas que rigen la simplificación de trámites administrativos.

La Ley 27444, en su artículo 111 de su Título Preliminar señala que esta norma tiene por finalidad establecer un régimen jurídico que sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados, y con sujeción al ordenamiento jurídico en general. Es así que, en su artículo IV se definen los Principios del procedimiento administrativo, dentro de los cuales se encuentra el Principio de Simplicidad.

Este principio busca facilitar el acceso a la implementación de los trámites administrativos, con el fin de salvaguardar el derecho de petición de los administrados, así como impulsar la economía, dirigiéndose a reducir el costo que recae sobre el administrado (Guzmán, 2016).

En el Perú, el Principio de Simplicidad tiene sus bases en la Ley Nº 25035 - Ley de Simplificación Administrativa, ya derogada en la actualidad. Sin embargo, actualmente, el mismo ha tomado mayor relevancia con la incorporación del Decreto Legislativo Nº 1246 publicado el 10 de noviembre del 2016, norma que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa, aplicable para las Administraciones Públicas, entre las que se encuentra la Municipalidad Distrital de Santa Anita.

Entre las medidas aprobadas en el Decreto Legislativo 1246 es pertinente destacar las siguientes: i) Implementación de la interoperabilidad en la Administración Pública, ii) Prohibición de exigencias de información y de documentos a los administrados, iii) Facilitación en los procedimientos administrativos respecto al cumplimiento de obligaciones, y iv) Responsabilidad del funcionario.

Para lograr dichos objetivos, este decreto cuenta con la regulación de principios rectores de la Ley de Procedimiento Administrativo General 27444, como son los principios de presunción de veracidad, predictibilidad, celeridad, informalismo, y fiscalización posterior, que, en concordancia con el principio de simplicidad, buscan dotar del mayor dinamismo a los procedimientos administrativos que se llevan a cabo dentro de la administración pública.

Siguiendo a GUZMÁN NAPURÍ, Christian (2013) en su libro "Manual de Procedimiento Administrativo General" señala que "la Administración Pública tiene como finalidad primordial la satisfacción del interés general, a través de los mecanismos que el ordenamiento jurídico le facilita" (p. 6).

En ese sentido, las medidas de Simplificación Administrativa aprobadas en el Decreto Legislativo N° 1246, buscan simplificar, optimizar y eliminar procedimientos administrativos, priorizando y fortaleciendo las acciones de fiscalización y sanción, incluyendo la capacidad operativa para llevarlas a cabo; permitiendo la eliminación de barreras burocráticas impuestas a los administrados.

Asimismo, a la fecha se encuentra vigente la Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, aprobado mediante Decreto Legislativo 1256. Esta norma tiene como objeto supervisar el cumplimiento del marco legal que protege los derechos a la libre iniciativa privada y la libertad de empresa, mediante la prevención o la eliminación de barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad que restrinjan u obstaculicen el acceso o la permanencia de los agentes económicos en el mercado y/o que constituyan incumplimientos de las normas y/o principios que garantizan la simplificación administrativa.

La modificación más importante es sin duda la que dispone que las Resoluciones de INDECOPI que declaran la existencia de barreras burocráticas materializadas en disposiciones administrativas y ordenan su inaplicación, tengan efectos generales. Asimismo, cuando, en procedimientos de oficio, INDECOPI declare la existencia de barreras burocráticas carentes de razonabilidad contenidas en disposiciones administrativas, la Comisión o la Sala, de ser el caso, ordenará la publicación de dicha declaración.

Si bien en estos casos no se ordena la inaplicación con efecto general, se establece que serán pasibles de sanción los funcionarios que continúen aplicando la barrera o que, pudiendo disponer su inaplicación, omitan hacerlo. En concordancia con ello, con fecha 31 de enero de 2017, INDECOPI publicó la Resolución 17-2017-INDECOPI/COD, mediante la cual se aprueba una nueva Tabla de Graduación, Infracciones y Sanciones para las entidades de la Administración, así como a los funcionarios responsables, a título personal, que incurran en infracción de lo establecido en la Ley.

Por las consideraciones expuestas, mediante la presente investigación analizaremos los problemas frecuentes que surgen al implementar inadecuadamente la simplificación administrativa, como son la falta de capacitación, la falta de actualización y difusión del TUPA y la carente fiscalización y control del cumplimiento de las normas, los mismos que devienen en una falta de calidad de la atención al usuario, generando un desmedro del debido procedimiento.

El debido procedimiento es un principio constitucionalizado que rige en la administración pública a actuar respetando la obligación que tiene a escuchar al administrado, es decir permitirle presentar argumentos de defensa, medios probatorios, emitir pronunciamientos con la debida y suficiente motivación y a resolver conforme lo establece el derecho. Sin embargo, tras nuestra experiencia hemos podido observar que en la Municipalidad de Santa Anita se viene vulnerando este principio afectando directamente a los usuarios, y menoscabando su derecho de petición.

En ese orden de ideas, nuestra propuesta busca crear una normativa que involucre el deber y la responsabilidad de las Administraciones Públicas de promover un plan de capacitación de los servidores, asimismo, difundan sobre importancia del TUPA a los administrados y desarrollen acciones de fiscalización y control de las normas de simplificación administrativa, con la finalidad de que exista un marco legal que regule el cumplimiento y sancione las faltas cometidas. De este modo, con el personal de atención capacitado y el reconocimiento de la importancia del TUPA, el administrado podrá recibir una mejor calidad del servicio lo cual incluye que su solicitud sea atendida dentro de los plazos establecidos, invirtiendo menos costos.

Del mismo modo, la Administración logrará brindar un servicio óptimo y eficiente, apuntando a la excelencia.

1.1.1. Marco Teórico

Este apartado contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas de las categorías y definiciones de términos básicos.

1.1.1.1. Antecedentes de la Investigación

1.1.1.1.1. Antecedentes Nacionales

LEIVA ELIZALDE, R. E. (2017) en su investigación titulada “La burocracia en los tiempos de la nueva gestión pública: estudio de caso sobre la reforma de la oficina de normalización previsional durante el período 2011-2015”, plantea que la reforma de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), efectuada durante dicho período, surge como respuesta a la problemática que afecta a tal punto su labor como administradora del Sistema Nacional de Pensiones (SNP) que, desde el Congreso de la República, el sector privado, y la sociedad civil, se había propuesto su desaparición institucional.

Con la necesidad de superar tal escenario, la entidad cambió del modelo de gestión clásico hacia el modelo de la Nueva Gestión Pública, que apunta hacia la implementación de la simplificación administrativa, fortaleciendo así sus objetivos institucionales. Dicho cambio, en la actualidad, ha conseguido resultados favorables en la atención al administrado y de cierto modo, sustenta la sobrevivencia institucional de la entidad.

GAMARRA VILCA, L. L., & OTERO ORDOÑEZ, D. E. C. (2016) en su tesis titulada “Propuesta de mejora y optimización del procedimiento de apertura y operación de negocios productivos en el distrito de San Sebastián Cusco 2016” analiza los obstáculos que enfrentan los empresarios de dicha localidad cuando se apersonan a la institución edil para solicitar la licencia para la apertura de su negocio, lo cual

genera costos innecesarios, y ocasiona que muchos de ellos opten por operar dentro de la Informalidad.

Esta investigación muestra la realidad de la Municipalidad Distrital de San Sebastián en la emisión de la Licencia de Apertura y Operación, con el fin de desarrollar una propuesta de simplificación administrativa eliminando las exigencias y formalidades que se consideran innecesarias en los procedimientos administrativos. En el diagnóstico se evaluaron los procedimientos involucrados, los plazos de respuesta, se realizó una comparación legal entre lo que señala la ley lo que solicita la municipalidad y lo que indica su TUPA, como también se evaluó la infraestructura y las capacidades de recursos humanos. Como resultado de todo ello, se logró optimizar el procedimiento, es decir, se redujeron tiempos, se sinceraron costos y se eliminaron requisitos innecesarios, logrando la satisfacción de los administrados.

Esta investigación es de relevante importancia para la nuestra, toda vez que propone la implementación de la simplificación administrativa en la búsqueda de la eliminación de Barreras Burocráticas, la importancia de la actualización del TUPA y la eficiencia municipal para lograr la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.

VEGA MALLA, Y. M. (2018) en su tesis titulada “Simplificación de requisitos para disminuir el tiempo de obtención de la licencia de funcionamiento para actividades económicas en la municipalidad de Carmen de la Legua Reynoso, Callao año 2016” propone que la implementación de los procesos para simplificar requisitos es fundamental para reducir el tiempo de obtención de la Licencia de Funcionamiento. Para ello, se analizó la problemática de las Municipalidades y cómo los procedimientos burocráticos generan al ciudadano pérdidas económicas y de tiempo.

Con la finalidad de asegurar la simplificación administrativa de este trámite, la Municipalidad modificó las funciones de la Subgerencia de Desarrollo Económico como responsable de la emisión y otorgamiento de las Licencias de Funcionamiento, y por ello actualmente tiene la obligación de brindar toda la

información disponible para realizar este trámite y de mantenerla actualizada en su página web, consiguiendo la satisfacción de los administrados y empresarios.

HOA ROMERO, A., en su investigación para obtener el grado de Doctor, titulada "Simplificación de trámites documentarios y su influencia en la optimización de los servicios administrativos en la UNHEVAL–Huánuco 2014", enfocó su investigación en el propósito de determinar como la Simplificación de Trámites Documentarios incide en la optimización de los servicios administrativos en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

El autor analiza el procedimiento administrativo en la oficina de personal de la UNHEVAL y observa que dentro de los procesos de trámite documentario se establecen términos demasiado excesivos para la atención, los mismos que están en contra de la agilidad y simplificación, y afectan también el cumplimiento de la eficacia y la eficiencia del procedimiento administrativo. Tras haberse implementado la simplificación de trámites administrativos, se realizó encuestas a los usuarios revelando que el 84% de la muestra afirmó que sí existe una incidencia positiva de las condiciones de la Simplificación de Trámites Documentarios en la Optimización de los Servicios Administrativos en la UNHEVAL. Mientras que el 16% de los encuestados manifestaron que no existe ninguna mejora.

De igual manera, en nuestra investigación identificaremos la existencia de algunas deficiencias de la implementación de la simplificación administrativa que se deben mejorar progresivamente, para así generar la Optimización de los Servicios Administrativos en la Gerencia de Rentas y en toda la institución para lograr la satisfacción del usuario a través de un proceso dinámico de mejora continua que genere eficiencia y desburocratización de los procesos.

JARA ALBÚJAR, V. E. (2016), en su tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública, titulada "Simplificación Administrativa aplicada a la Planificación de las Comisiones de Servicio de los profesionales del Programa Nacional de Saneamiento Urbano al año 2015", describe la aplicación de la Simplificación Administrativa a la Planificación de las Comisiones de Servicios de los profesionales del Programa Nacional de Saneamiento Urbano.

Luego del análisis realizado a la problemática de las mencionadas Comisiones, se concluyó que es necesario aplicar la Metodología de la Simplificación Administrativa al proceso de comisiones de servicio en el Programa Nacional de Saneamiento Urbano para acortar el procedimiento y optimizar el tiempo que se demora en el trámite de elaboración de Comisiones de Servicios, lo que favorece directamente a la institución en la reducción de tiempo de gestión y la disminución de costos.

BERRIOS, E., & PANDURO, J. (2015) en su investigación titulada "La metodología de simplificación administrativa para la optimización de los procedimientos administrativos en el Gobierno Regional de Huánuco 2014-2015", buscan explicar de qué manera el mejoramiento del sistema de gestión documental contribuye a la mejora de la actividad administrativa en el Gobierno Regional de Huánuco.

A través del instrumento de la guía de entrevistas, los resultados de su investigación demostraron que implementando la metodología de simplificación administrativa, sí se logra optimizar los costos de los procedimientos y contrarrestar las posibles trabas administrativas que se puedan generar, para la satisfacción del usuario que demanda un procedimiento en la institución.

Asimismo, los autores concluyen que la eliminación de barreras burocráticas permite mejorar la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Huánuco, ya que anteriormente antes de la implementación de la simplificación administrativa no existía un diagnóstico situacional de los procedimientos para determinar sus deficiencias, lo cual generaba la lentitud en la ejecución de dichos procedimientos y malestar al personal involucrado en estos y de la misma manera a los usuarios.

PRIETO BARRAGÁN, Tracy (2013), en su tesis titulada "Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional" tuvo como objetivo analizar qué condiciones deben darse para que la política de mejor atención al ciudadano se implemente a nivel nacional.

La autora concluye que la política de Mejor Atención al Ciudadano tiene una vinculación estrecha con la Nueva Gestión Pública pues, al igual que esta, busca crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos. Está orientada al ciudadano prestando mucho interés a sus

necesidades y derechos, haciendo óptimo uso de las tecnologías de la información y comunicación.

De este modo, la autora plantea que los elementos a tomar en cuenta en la implementación de la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional son:

a) Compromiso de las principales autoridades.

b) Asignación de recursos.

c) Tecnología adecuada.

d) Gestión adecuada de recurso humano (capacitación).

e) Respaldo de un componente legal – normativo.

f) Modelo de gestión adecuado

Dicho planteamiento es de gran aporte a nuestra línea de investigación, dado que valida nuestro supuesto sobre la importancia de la capacitación del personal de atención en la implementación de la simplificación administrativa.

MUÑOZ MARTICORENA, William (2011), en su libro titulado “La Simplificación Administrativa en el marco del Proceso de Modernización del Estado”, plantea que la Política Nacional de Simplificación Administrativa debe orientar la actuación de las entidades públicas a brindar trámites y servicios administrativos valiosos y oportunos para los ciudadanos.

El autor señala que esta ayuda generará un marco normativo y modelos de servicio modernos basados en criterios de simplicidad, calidad, mejoramiento continuo, análisis costo-beneficio y participación ciudadana. No obstante, las estrategias y las líneas de acción deberán ser revisadas y evaluadas permanentemente de manera que garanticen el ajuste institucional necesario para lograr los objetivos estratégicos.

CHUNG, E., GARCÍA V., RUPAILLA C., & SEMINARIO M. (2017), en su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Marketing, titulada “Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana” recogen información estadística pertinente para nuestra investigación, realizados por Ipsos Apoyo y la Cámara de Comercio.

Los últimos estudios estadísticos realizados por Ipsos en el año 2016, señalan que las tres principales barreras que enfrenta el estado para una gestión pública aceptable se encuentran en: el exceso de procesos burocráticos 44%, la falta de coordinación intersectorial 42% y personal ineficiente y poco capacitado 29%.

Existe un bajo nivel de aceptación del ciudadano hacia la gestión pública y los estudios publicados por Ipsos muestran que el ciudadano está a la espera de la implementación de las mejoras necesarias para tener un servicio de calidad.

Asimismo, el estudio realizado por la Cámara de Comercio de Lima dentro del marco de la campaña "Perú sin Fronteras" en el 2016 mostró que el 38% de los comentarios recibidos durante la campaña indica que las instituciones que generan más barreras burocráticas en el país son las municipalidades y el Instituto Nacional de defensa civil (INDECI) seguidos por la SUNAT con un 17%.

Por otro lado, según los estudios estadísticos del CAD (Ciudadanos al día), realizado a los ciudadanos que realizan trámites administrativos en diversas Municipalidades de Lima Metropolitana, se muestra que los principales problemas de los municipios, son la falta de comprensión de sus consultas por parte del personal 27%, lentitud en resolver trámites 25%, descoordinación entre oficinas 21%, falta de amabilidad del personal 17%, excesivos trámites y requisitos 16%, información insuficiente o poco clara 15% y dificultad para comunicarse telefónicamente o vía internet 14%.

Frente a esta realidad, podemos identificar que la falta de capacitación de los servidores públicos, la falta de actualización y difusión del TUPA, y la falta de fiscalización y control del cumplimiento de las normas de simplificación administrativa son los problemas más frecuentes que no permiten mejorar la calidad del servicio al ciudadano.

1.1.1.1.2. Antecedentes Internacionales

Como bien sabemos, las entidades del estado han sido objeto de desaprobación por parte de los ciudadanos, calificándolos por su lentitud y poca eficiencia. A nivel

mundial persiste la misma problemática, siendo motivo de investigación para diferentes autores.

ESTRADA ZAPATIER, María Gabriela (2016) en su tesis titulada “Aplicabilidad del Principio Tributario Constitucional de Simplicidad Administrativa en los reclamos administrativos a la Municipalidad de Guayaquil”, desarrolla un estudio del principio de simplicidad administrativa en la Administración Tributaria Municipal, tomando en cuenta su relación con los principios económicos y en especial con el de eficiencia.

La autora identifica los problemas frecuentes que trae consigo la inaplicabilidad de la simplificación administrativa, proponiendo mejorar la calidad de la información brindada al usuario, mediante la gestión electrónica para promover la transparencia de los procesos, concluyendo que este es uno de los factores primordiales para lograr un servicio eficiente.

Coincidimos con la propuesta de la autora, dado que la Simplificación Administrativa, representa una de las principales acciones que debe ser implementada por las entidades públicas para optimizar la prestación de los servicios que brinda el Estado, lo cual se podrá lograr con el uso adecuado del marco normativo y las herramientas de simplificación.

SOSA LÓPEZ, José de Jesús (2015) desarrolló una tesis denominada “Democracia, descentralización y cambio en las administraciones públicas de México (1982-2010)”. En ella se señala que debemos tener en cuenta que el enfoque de calidad en el servicio es un factor fundamental para mejorar la capacidad de respuesta de las instituciones del sector público por medio del mejoramiento de los procesos de simplificación administrativa y un tratamiento acorde con las expectativas del ciudadano beneficiario.

Del mismos modo, creemos que la mejora de la calidad del servicio al ciudadano también es compromiso y responsabilidad de los servidores públicos, que con actitud de mejora continua, trabajo en equipo, adopción de acciones que faculten su participación y toma de decisiones, se puede lograr una mejor gestión administrativa, eficaz y eficiente.

REGO BLANCO, M. D. (2014), en la tesis presentada en la Universidad de Olavide – España, titulada “Sobre la simplificación administrativa y la perversión de las solicitudes generadas electrónicamente que neutralizan la reducción de cargas administrativas” analiza dos ejes importantes en la modernización de la Administración Pública, como son la Administración electrónica y la simplificación administrativa.

El autor expone que uno de los factores determinantes de la minoración de cargas administrativas es el tiempo necesario para atender los requisitos legales, lo que pone en riesgo la integridad de garantías jurídicas de los ciudadanos ante las Administraciones Públicas. Como conclusión, se apunta a la necesidad de que la Administración asuma su carácter servicial y neutralice la reducción de cargas administrativas.

CATALINA ESPARZA, Ruiz (2013) en su tesis titulada “La aplicación de las técnicas de simplificación administrativa implica la eliminación o reducción del número de documentos requeridos a los ciudadanos en el procedimiento administrativo” señala que la aplicación de las técnicas de simplificación administrativa implica la eliminación del número de documentos requeridos a los ciudadanos así como la reducción de costes en el procedimiento administrativo.

ASTUDILLO MOYA, M., MANRIQUE CAMPOS, I., & MARTÍN GRANADOS, M. (2013) en su tesis titulada “Algunas propuestas de simplificación administrativa y de recaudación del ISR” presentan una propuesta de simplificación de la emisión de comprobantes de gastos a deducir para el pago del impuesto sobre la renta.

Los autores consideran que para combatir la baja recaudación, originada entre otras razones por el alto grado de evasión fiscal, una de las soluciones, es simplificar los procedimientos para lograr la eficiencia del cumplimiento por parte del contribuyente como también del control por parte de la autoridad tributaria.

VALERO TORRIJOS, Julián (2013) en su libro “La simplificación del procedimiento administrativo desde la perspectiva de la innovación tecnológica: las claves jurídicas de una relación de desencuentro” realiza un estudio respecto a la reducción de los trámites administrativos a partir del derecho, proponiendo no presentar documentos que ya obren en poder de las Administraciones Públicas, las

mismas que deberán de utilizar mecanismos de interconexión que permitan obtener la información cuya aportación no se ha exigido a los ciudadanos, a fin de reducir costos y garantizar la rapidez del procedimiento.

Asimismo, el autor enfatiza que para la efectividad de estas previsiones legales resulta imprescindible que los datos se encuentren en soporte digital y, asimismo, que sean accesibles por medios telemáticos en condiciones de interoperabilidad.

Sin embargo, a pesar de los relevantes avances que se han producido en este ámbito, lo cierto es que en la práctica la relación entre la simplificación del procedimiento administrativo y el uso de medios electrónicos se caracteriza por el desencuentro, por la falta de capacitación y aplicación de la TICs para transformar el procedimiento administrativo.

GARCÍA, Isabel (2007), en su libro titulado “La nueva gestión pública: evolución y tendencias” sostiene que la nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor costo posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que por un lado, perfeccionen el sistema de elección, y por otro, favorezcan la participación ciudadana.

LARREA, Eduardo (2008), en su libro titulado “Reducir el papeleo: estrategias nacionales para la simplificación administrativa”, afirma que muchos países en vías de desarrollo están poniendo en marcha estrategias de simplificación para mejorar la prestación de servicios y las interacciones entre gobiernos y ciudadanos, así como para responder a la demanda de reducción de cargas y mejorar las condiciones de competencia en el mercado.

Del mismo modo, plantea que las políticas de simplificación administrativa exitosas se benefician con un apoyo político de alto nivel y con un compromiso a largo plazo. Su ejecución implica la utilización de diversos instrumentos, como es el caso de la aprobación de leyes de simplificación.

En ese sentido, las políticas de simplificación se adoptan al máximo nivel político, lo que confiere autoridad a las instituciones y contribuye a la transparencia, en la medida que, el gobierno se compromete consigo mismo en la consecución de los objetivos. Es así que el autor nos presenta esa relación entre la aplicación de la simplificación administrativa y su soporte normativo en diversos países tales como:

- **México:** Dispone de un Programa Bienal de Mejora Normativa (PBMR) en el que los ministerios federales identifican las formalidades con un alto impacto con el propósito de mejorarlas.
- **Polonia:** La simplificación administrativa y la mejora normativa están incluidas en el plan nacional de reformas de Estado.
- **Estados Unidos:** La OMB establece objetivos anuales para reducir la recopilación de información en cada agencia como parte de La Ley de reducción del papeleo.
- **Holanda**: Los ministerios han compilado inventarios de propuestas para reducir las cargas administrativas que derivan de las leyes y reglamentos del ministerio.
- **Dinamarca**: El diálogo sobre la simplificación administrativa se ha fortalecido con las organizaciones empresariales y con compañías individuales creando comités de simplificación en ocho ministerios que tienen una importante cantidad de normativa empresarial. Estos comités participan en los esfuerzos de simplificación, en la formulación de planes de actuación y contribuyen al plan anual del Gobierno para la simplificación.
- **Reino Unido**: El gobierno dispone de un vehículo para explicar y dar a conocer los programas sobre el papeleo. Asimismo, dispone de recursos de comunicación para explicar la acción de gobierno a los ciudadanos y a los empresarios. Las noticias importantes y las principales iniciativas tienen una amplia cobertura en la prensa, facilitando así el acceso para los usuarios a la información sobre la reducción del papeleo.

Como podemos apreciar, los países antes mencionados buscan regular la aplicación de la simplificación administrativa direccionando como factor primordial el conocimiento del ciudadano de los procedimientos de manera publicitaria y masiva.

En estos países se observa una clara responsabilidad por parte del Gobierno, de normativizar y fiscalizar a las entidades públicas, con la finalidad de abreviar las trabas durante el procedimiento administrativo. No obstante, en muchos países de Latinoamérica, la relación entre las entidades del estado y el ciudadano aún se encuentra resquebrajada. Los problemas entre el estado y el ciudadano siguen agudizándose y no encontrando soluciones que acorten ese trecho de separación.

DI CIANO, Martín. (2013), desarrolló una investigación para optar el título de Magister en Dirección de Empresas titulada “Satisfacción del cliente del servicio de licencias de conducir de la Municipalidad de La Plata” teniendo como tema central la calidad del servicio. El autor analizó los problemas que surgen debido a la falta de comunicación por parte del servidor público con el usuario, ya que muchas veces no se presta atención al solicitante.

Asimismo, afirma que este problema se presenta como una barrera que impide la recepción veraz e idónea de la información, ya que el personal sólo se limita a brindar una opción de solución de la problemática a diversas dudas que posee el usuario.

Siguiendo al autor, un factor primordial que no podemos aislar de nuestro objetivo de investigación es la capacitación y conocimiento del procedimiento por parte de los servidores públicos, ya que en muchos casos desconocen el tema y por ende no se encuentran preparados para proporcionar una información veraz y necesaria a fin de que el usuario pueda acceder a su solicitud con eficiencia y rapidez.

1.1.1.2. Bases Teóricas de las Categorías

1.1.1.2.1. Bases Legales

En el Perú desde finales de los años 80 se han desarrollado diversos procesos de reforma normativa e institucional dirigidos a que la tramitación de procedimientos administrativos y la prestación de servicios sean con eficiencia y eficacia, con costos razonables, con enfoque de servicio a la ciudadanía y basada en los principios de simplificación administrativa.

En el presente apartado desarrollaremos brevemente las principales normas que regulan la simplificación administrativa en el país, así como el mecanismo institucional creado para garantizar este proceso.

Antecedentes de la Simplificación Administrativa

Los antecedentes de la simplificación administrativa se encuentran en el Reglamento de la Ley de Normas Generales de Procedimientos Administrativos (D.S.006-67-SC), norma que propuso un procedimiento ordenado, con la idea de que exista una mejor estructura y organización de los procedimientos, aplicables a los diversos entes de la Administración Pública.

A finales de la década del ochenta, se hizo necesario implementar mecanismos que ataquen la burocracia del sistema estatal que gobernaba en la gran mayoría de las entidades públicas. Es por ello que se creó la Ley de Simplificación Administrativa, a través de la promulgación de la Ley N° 25035 y su reglamento en el año 1989, actualmente derogada.

El aporte de esta ley fue fundamental al reconocer que la actuación de la Administración Pública en lo que respecta al procedimiento administrativo se encontraba sujeta a principios. Entre ellos, la presunción de veracidad, la eliminación de las exigencias y formalidades innecesarias, la desconcentración de los procesos decisorios, y, la participación de los ciudadanos en el control de la Administración Pública.

Por su parte, el Reglamento de la Ley de Simplificación Administrativa, aprobado por Decreto Supremo No. 070-89-PCM, aportó la definición de simplificación administrativa como los principios y acciones derivadas de éstos, que tienen por objeto eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública.

Asimismo, reconoció, entre otros, los siguientes derechos a los administrados: (i) fiscalizar la aplicación de las reglas de simplificación administrativa, (ii) participar en la aplicación de las normas de simplificación administrativa detectando obstáculos, trabas o impedimentos, y (iii) proponer la creación, supresión o

modificación de normas administrativas, cautelando que aquellas no generen nuevas o innecesarias trabas a los particulares.

Posteriormente, en línea con dicha Ley, el Decreto Legislativo No. 757 exigió a las entidades de la administración pública la formulación de un Texto Único de Procedimientos Administrativos (en adelante, TUPA), documento que cada entidad debía aprobar por Decreto Supremo del sector respectivo, Decreto Ejecutivo Regional u Ordenanza Municipal, según correspondiese.

Recordemos que hasta ese momento las entidades de la administración pública eran conocidas por exigir documentos e información no solo que la entidad podía ya tener en sus archivos sino además por pedir el cumplimiento de requisitos dependiendo en muchos casos del criterio discrecional del funcionario que pudiera encontrarse a cargo de la Santa Anita de recepción de documentos.

Todo esto cambió con los TUPA pues se obligó a las entidades a diseñar profesionalmente sus procedimientos y a definir previamente los requisitos que les serían aplicables.

Así pues, el TUPA debía incluir información acerca de: (i) todos los procedimientos administrativos que se realicen ante la entidad, (ii) una descripción clara y detallada de los requisitos exigidos para la realización de cada procedimiento administrativo, (iii) la calificación de cada trámite según se trate de: aprobación automática o evaluación previa (así como la indicación de si se aplica el silencio administrativo positivo o el silencio negativo), (iv) los casos en los que procede el pago de derechos y el monto de los mismos, (v) la dependencia ante la cual deben presentarse las solicitudes, (vi) la autoridad competente para la aprobación de cada trámite, y (vii) las autoridades o entidades competentes para resolver los recursos impugnativos.

De acuerdo a lo anterior, es evidente que desde hace más veinte años, se inició una tendencia legislativa orientada a simplificar y organizar los procedimientos administrativos de tal manera que el administrado pudiese tener certeza y predictibilidad respecto de los trámites y procedimientos que debía realizar ante la Administración Pública para el ejercicio regular de sus derechos. Sin embargo, es

muy claro también que los mecanismos diseñados requieren urgentemente ser modernizados y adaptados a las actuales circunstancias.

Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley Nº 27444

Con la entrada en vigencia de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, se recogieron, los siguientes principios aplicables a los procedimientos administrativos: legalidad, razonabilidad, informalismo, simplicidad, privilegio de controles posteriores y predictibilidad.

Asimismo, se recogió la propuesta del Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, estableciendo que los procedimientos administrativos deben satisfacer los intereses de los administrados. Esta ley, estableció que los procedimientos, requisitos y costos debían estar contemplados en el TUPA. Así, las entidades sólo podrían exigir aquellos procedimientos, presentación de documentos, suministro de información o pago por derecho de tramitación, siempre que estos se encontraran contenidos en el TUPA.

Asimismo, en función a la simplificación administrativa, el numeral 36.3 del artículo 36° de la Ley N° 27444, establece que las disposiciones concernientes a la eliminación de procedimientos o requisitos o la simplificación de los mismos, podrán aprobarse por Resolución Ministerial, Norma Regional o Decreto de Alcaldía, según se trate de entidades dependientes del Gobierno Central, Gobiernos Regionales o Locales, respectivamente.

Este artículo facilita la simplificación de los procedimientos administrativos debido a que no será necesario la aprobación de órganos de mayor jerarquía. La referida ley también establece, en el artículo 39°, los criterios que las entidades públicas deben tener en cuenta para estructurar adecuadamente los procedimientos administrativos, para lo cual deberán incluir requisitos que sean razonables para obtener el pronunciamiento correspondiente, atendiendo además a sus costos y beneficios. Los criterios para establecer los requisitos son:

a. La documentación que conforme a esta ley pueda ser solicitada, la impedida de requerir y aquellos sucedáneos establecidos en reemplazo de documentación original.

b. La necesidad y relevancia de los requisitos en relación al objeto del procedimiento administrativo y para obtener el pronunciamiento requerido.
c. La capacidad real de la entidad para procesar la información exigida, en vía de evaluación previa o fiscalización posterior.

A su vez, el artículo 48° de la Ley N° 27444 dispone la competencia de supervisión y fiscalización de la Presidencia del Consejo de Ministros y de la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) respecto de las normas referidas al procedimiento administrativo previstas en el Capítulo I del Título II de dicha Ley.

Decreto Legislativo N° 1246 - Que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa

El 10 de noviembre de 2016 se publicó en el Diario Oficial El Peruano el texto del Decreto Legislativo N° 1246, a través del cual se aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.

El artículo 1° de dicha norma indica que es de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública comprendidas en el artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Dentro de los cambios más importantes que se aprecian de esta norma es que se establece la interoperabilidad entre entidades de la Administración Pública, específicamente con entidades del Poder Ejecutivo, entre las que de manera obligatoria se deben poner a disposición información relacionada de manera gratuita relacionada con: (i) identificación y estado civil; (ii) antecedentes penales; (ii) antecedentes judiciales; (iv) antecedentes policiales; (v) Grados y títulos; (vi) vigencia de poderes y designación de representantes legales y (vii) titularidad o dominio sobre bienes registrados.

En el numeral 3.1 del artículo 3° del Decreto Legislativo N° 1246, se señala que las entidades de la Administración Pública que posean y administren la información mencionada anteriormente deben ponerla a disposición de manera gratuita y

permanente a las entidades del Poder Ejecutivo para la interoperabilidad, dentro del plazo máximo de sesenta (60) días hábiles computado a partir de la publicación de la presente norma.

Con respecto a la interoperabilidad, el texto del artículo 2° de la presente norma indica lo siguiente:

> "Artículo 2.- Interoperabilidad entre entidades de la Administración Pública
>
> Dispóngase que las entidades de la Administración Pública de manera gratuita, a través de la interoperabilidad, interconecten, pongan a disposición, permitan el acceso o suministren la información o bases de datos actualizadas que administren, recaben, sistematicen, creen o posean respecto de los usuarios o administrados, que las demás entidades requieran necesariamente y de acuerdo a ley, para la tramitación de sus procedimientos administrativos y para sus actos de administración interna (…)"

Es preciso mencionar que este tipo de acciones resulta importante, sobre todo si se cuenta con los medios necesarios e interconexión suficientes para el ahorro de tiempo y seguridad en la data de información que se va a compartir.

El artículo 5° del mencionado Decreto establece la prohibición de la exigencia de documentación por parte de los administrados o usuarios ante la Administración pública, cuando efectúen un procedimiento o trámite administrativo. En este sentido se indica que no debería ser exigible la presentación de copias de los documentos de identidad como es el DNI para realizar trámites o la presentación de partidas de nacimiento. Asimismo, se incluye la prohibición de exigir la presentación de partidas de nacimiento o certificados de defunción con fechas recientes o dentro de un período máximo.

Otro de los cambios que encontramos en el texto de la presente norma, está en el artículo 11°, cuando indica que en el caso de la presentación de las declaraciones juradas de tipo informativa por parte del vendedor de un bien inmueble o de vehículos, bastará solamente que el adquirente de los mismos cumpla con acreditar ante la respectiva municipalidad con la declaración jurada y el documento que

acredite la propiedad para que ésta última proceda a la descarga del registro del anterior propietario como titular del bien transferido.

Este último punto es importante porque soluciona un problema recurrente a nivel municipal, toda vez que el vendedor del predio o del vehículo muchas veces no cumplía con la presentación de esta declaración de descargo por la venta, lo cual originaba que ante la Municipalidad respectiva podían coexistir en el registro en propietario actual y el anterior respecto del mismo predio o vehículo, lo cual resultaba incongruente.

Consideramos las mencionadas medidas son necesarias para poder realizar un proceso de mejora en los procedimientos administrativos, en beneficio del administrado y de todo el país.

Decreto Legislativo N° 1256 - Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas

Este Decreto fue promulgado en el diario oficial El Peruano, el 07 de diciembre del año 2016, mediante el cual se aprueba la Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas. Entendemos por barreras burocráticas a todas aquellas trabas (exigencias, requisitos, limitaciones, prohibiciones o cobros) que la Administración Pública impone a los administrados para el desarrollo de sus actividades económicas o que atentan contra la normas y/o principios de simplificación administrativa.

Lamentablemente, en la práctica, la Administración Pública puede efectuar un ejercicio abusivo del poder del que goza mediante la imposición de barreras burocráticas ilegales o irracionales, olvidando que su razón de ser es estar al servicio de la ciudadanía.

En ese sentido, la nueva ley consagra un régimen de lucha contra las barreras burocráticas que continúa a manos del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y que busca atacarlas desde un doble frente: el preventivo y el reactivo.

Por el lado preventivo, el INDECOPI deberá efectuar un trabajo en coordinación con las entidades de la Administración Pública, a través del diálogo continuo, la identificación de las presuntas barreras y la persuasión para su eliminación voluntaria, cuyos resultados serán publicados periódicamente por el INDECOPI. Por el lado reactivo, se ha establecido un procedimiento el cual se concretará mediante la denuncia de parte o de oficio y que está dirigido a identificar, a través de una metodología de análisis, si las barreras burocráticas cuestionadas son ilegales y carecen de razonabilidad, para resolver su inaplicación.

El INDECOPI analizará, la legalidad de la medida evaluando si la entidad de la Administración Pública contaba con facultades legales para hacerlo, si siguió los procedimientos y/o formalidades que exige el ordenamiento para la publicación y/o emisión de la barrera; y si esta contraviene las normas y principios de simplificación administrativa o, en general, cualquier norma legal.

Si, posterior a la evaluación, el INDECOPI concluye que la barrera es legal, continuará con el análisis en base a parámetros de razonabilidad y proporcionalidad. Para ello, la entidad denunciada deberá acreditar, que la medida se sustenta en un interés público, si se basa en la búsqueda de solucionar un problema, proponiendo mediante su requerimiento una solución adecuada; y, por el otro, que ha efectuado una evaluación de costo/beneficio de la medida, comprobándose que beneficios son mayores que los costos y que si se optara por otras medidas y requerimientos serían más costosas y nada efectivas. Si la entidad no logra acreditar cualquiera estos supuestos, el INDECOPI declarará que se trata de una barrera burocrática carente de razonabilidad.

Este Decreto reconoce que la declaración de una barrera burocrática por ilegal o irrazonable genera que el denunciante se beneficie con su inaplicación; pero agrega que en caso la barrera esté contenida en una disposición de efectos generales, como un reglamento o una ordenanza, la inaplicación se extenderá a todos los administrados a los que dicha norma afecte. De esta forma, ya no será necesario que aquellos presenten sucesivas denuncias cuestionando la misma medida.

Luego del procedimiento respectivo, el INDECOPI determinará por orden expresa a la entidad infractora que devuelva las tasas indebidamente pagadas por el

administrado, y reembolse los costos que generó la tramitación del procedimiento. Si la entidad o los funcionarios de esta desconocen el mandato de inaplicación dictado por el INDECOPI, podrán ser sancionados con multas altamente onerosas.

Además, los pronunciamientos del INDECOPI que declaran barreras burocráticas ilegales o irrazonables serán considerados para elaboración de un ranking de entidades infractoras; y solo podrán ser cuestionados en sede judicial luego de un engorroso proceso que requiere obtener la autorización del titular de la entidad infractora y del propio Consejo de Ministros.

En ese sentido, esta ley representa un valioso aporte en la lucha contra las barreras burocráticas en el Perú, donde la Administración Pública deberá cumplir su responsabilidad y misión que existe por y para el ciudadano. La tarea del INDECOPI será de fiscalizar, controlar y sancionar a las instituciones que incumplan los principios de simplificación administrativa e impongan barreras burocráticas y finalmente, el deber de los administrados será el de educarse en la materia y denunciar cuando se encuentre frente a barreras burocráticas. Así, el trabajo conjunto de todos los involucrados asegurará el éxito de este sistema.

Decreto Legislativo N° 1203, que crea el Sistema Único de Trámites (SUT) para la simplificación de procedimientos administrativos.

El Sistema Único de Trámites se crea como una herramienta informática para la elaboración, simplificación y estandarización del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). Asimismo, se constituye en el repositorio oficial de los procedimientos administrativos y servicios prestados con exclusividad por las entidades de la Administración Pública. La finalidad del SUT es integrar, registrar y optimizar los procesos respecto a la elaboración, aprobación y publicación de los TUPAS. Asimismo, se establece que el Sistema Único de Trámites será administrado por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM, que deberá efectuar la estandarización de los procedimientos administrativos y de los servicios prestados a la ciudadanía, realizando el monitoreo de los avances en la simplificación administrativa, y finalmente colaborar en las labores de supervisión y fiscalización que desarrollan las entidades competentes sobre el cumplimiento de las normas contenidas en la Ley N° 27444.

1.1.1.2.2. Bases Teóricas

Para abordar este apartado, fundamentaremos nuestras bases teóricas en la bibliografía referente a la materia y los diversos estudios realizados por la doctrina en los que se aborda la simplificación administrativa, entre ellos destacamos, los realizados por Eduardo Gamero Casado, Christian Guzmán Napurí y César Cierco Seira.

1.1.1.2.2.1 Definición e importancia de la simplificación administrativa

La definición de Simplificación Administrativa que consideramos en la presente investigación es la utilizada por la Presidencia del Consejo de Ministros, quien la define como un proceso a través del cual se busca eliminar exigencias y formalidades que se consideran innecesarias en los procedimientos que realiza la ciudadanía para lo cual se busca utilizar un modelo estandarizado.

Efectivamente, la simplificación administrativa se desarrolla básicamente sobre los procedimientos administrativos, comprendiendo acciones o conjunto de acciones que tienen por objeto reducir o eliminar fases, documentos, requisitos o trámites, con la finalidad de agilizar el procedimiento y mejorar la prestación de los servicios públicos.

La Simplificación Administrativa, entonces, representa una de las principales acciones que debe ser implementada por las entidades públicas para orientar y optimizar la prestación de los servicios que brinda el Estado.

Clasificación de las medidas de simplificación

RETORTILLO BAQUER., Sebastián, en su artículo titulado “De la simplificación de la Administración Pública”, distingue tres tipos de simplificación administrativa: a) simplificación normativa: dirigida a reducir la complejidad del sistema normativo; b) simplificación orgánica, que conduce a mejorar las estructuras u organizaciones públicas; y c) simplificación procedimental, mediante la cual se pretende intervenir sobre los procedimientos administrativos para hacerlos menos complejos, más eficaces, eficientes y racionales.

Asimismo, el autor señala que existen dos técnicas de simplificación procedimental:

1. **Reducción de trámites:** eliminación y reducción del número de trámites que componen un procedimiento administrativo, prescindiendo de aquellos que no aporten valor al procedimiento.

2. **Reducción de la carga documental requerida a los ciudadanos:** consiste en disminuir el número de documentos exigidos por la normativa reguladora del procedimiento, cuya aportación es obligatoria para el interesado.

Es preciso señalar que uno de los fines en la eliminación de cargas administrativas es evitar que haya recursos económicos que se destinen a cumplir con obligaciones formales innecesarias, injustificadas o desproporcionadas, y así maximizar los recursos económicos del sistema que pueden aplicarse a otros fines beneficiosos para la Sociedad, y por ende colabora con el desarrollo y el justo equilibrio social y humano. De tal modo, la eliminación de trabas o cargas administrativas posibilita la libre actuación de las personas y favorece la competitividad y el crecimiento económico.

1.1.1.2.2.2 El Plan Nacional de Simplificación Administrativa en el marco de la política Nacional de Modernización de la Gestión Pública

GAMERO CASADO, Eduardo (2014) en su libro titulado "Hacia la simplificación de los procedimientos administrativos: El procedimiento administrativo adecuado", señala que la simplificación administrativa suele estar asociada a instrumentos de calidad normativa orientados a la reducción de cargas administrativas. Sin embargo, esta expresión también adquiere dimensiones más amplias para referirse a una pluralidad de actuaciones necesarias que permitan a la Administración Pública adecuarse a nuevos retos, los cuales son parte del planteamiento de la presente investigación.

Es importante resaltar el aporte del especialista en Derecho Administrativo, el Doctor RETORTILLO BAQUER, Sebastián Martín (1998), quien en su artículo titulado “De la Simplificación de la Administración Pública” agrupa la metodología de la simplificación administrativa en tres categorías: i) Simplificación normativa, dirigida a reducir la complejidad del sistema normativo; ii) Simplificación orgánica, encaminada a mejorar las estructuras u organizaciones públicas; y, iii)

Simplificación procedimental, mediante la que se pretende intervenir sobre procedimientos administrativos para hacerlos menos complejos y más eficientes.

No obstante, la simplificación administrativa también puede encuadrarse dentro de un contexto de modernización o reforma administrativa, que a su vez comprende medidas de carácter organizativo y tecnológico con las que se pretende mejorar la eficacia de la actuación de la Administración Pública.

Teniendo en cuenta ello, a través de la Resolución Ministerial N° 048-2013- PCM se aprobó el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013 -2016 que precisa, las acciones, metas, indicadores, plazos y entidades públicas responsables de su ejecución. Asimismo, se señala que este plan es de alcance para todas las entidades que conforman la Administración Pública, previstas en el artículo I del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, las mismas que deberán adecuar sus actividades, planes y presupuestos de acuerdo a las acciones, metas indicadores y plazos establecidos en el mencionado plan.

Visión de Estado moderno al servicio de las personas

Un Estado moderno es aquel que está orientado al ciudadano, que es eficiente, unitario, descentralizado, inclusivo y abierto. En ese sentido, desarrollaremos brevemente cada una de las características del Estado Moderno las cuales deben considerarse al implementar la simplificación administrativa.

a) **Orientado al ciudadano:** El Estado asigna sus recursos, diseña sus procesos y define sus productos y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos. En tal sentido, es flexible para adecuarse a las distintas necesidades de la población y a los cambios sociales, políticos y económicos del entorno. Por lo tanto, se expresa en una gestión pública en la que funcionarios públicos calificados y motivados se preocupan por entender y responder a las necesidades de los ciudadanos.
b) **Eficiente:** El Estado genera mayor valor público a través del uso racional de los recursos con los que cuenta, buscando proveer a los ciudadanos lo que necesitan al menor costo posible, con un estándar de calidad adecuado y en las cantidades óptimas que maximicen el bienestar social.

c) **Unitario y Descentralizado:** El Estado busca satisfacer a la ciudadanía adaptando sus políticas a las diferentes necesidades y condicionantes existentes en cada espacio territorial, a través de los gobiernos descentralizados que aplican las políticas, rectorías y normas nacionales en cumplimiento de los derechos constitucionales.
d) **Inclusivo:** El Estado busca asegurar en todas sus acciones que todos los ciudadanos tengan igualdad de oportunidades en el acceso a sus servicios y en la elección de sus opciones de vida, buscando cerrar las brechas existentes. Procura brindar servicios de calidad y en la cantidad necesaria para satisfacer sus necesidades.
e) **Abierto:** El Estado debe ser transparente y accesible a los ciudadanos, fomentar la participación ciudadana, la integridad pública y rendir cuentas de su desempeño.

Un Estado con tales características será capaz de garantizar a todos los ciudadanos un creciente acceso a bienes y servicios públicos de calidad, de manera equitativa, oportuna y pertinente, permitiendo así reducir las brechas sociales y económicas y ejerciendo con responsabilidad su rol promotor de desarrollo del país.

Fases del proyecto de simplificación administrativa

1. **Fase de descripción de la situación actual**

El objetivo de esta fase es conocer y documentar el proceso y el procedimiento, sobre el que se va a trabajar. En esta fase es preciso determinar con evidencias cómo está organizado el proceso, cuál es su funcionamiento, cuáles son los problemas que se identifican, e incluso se podrá ir deslumbrando opciones de cómo podría funcionar mejor.

Para ello, será necesario recoger datos internos de funcionamiento, así como recoger información sobre la visión del proceso tanto de las personas participantes, como de las personas usuarias del servicio. El resultado podrá ser plasmado en un flujograma que aportará una visión completa de cómo se está desarrollando el proceso en la actualidad. En esta fase se realizarán las actuaciones siguientes:

- Análisis de la normativa

- Clasificación de requisitos y obligaciones de información
- Descripción de la tramitación
- Clasificación de la documentación
- Descripción del soporte informático
- Identificación de datos de gestión

Los resultados esperados de esta fase son:

- Documento de descripción del proceso y del procedimiento en su caso, con toda la información recopilada, incluyendo el diagrama de flujo.
- Completar la información del Registro de Procedimientos Administrativos en la entidad, en su caso.

2. Fase de diagnóstico y propuesta de mejora del proceso

El objetivo de esta fase es diseñar el nuevo modelo de gestión a partir del diagnóstico, aplicando de forma sistemática los criterios de simplificación y la definición de mejoras viables. En esta fase se pueden distinguir dos momentos diferenciados: por un lado un primer momento de diagnóstico, y por otro, un segundo momento de diseño del nuevo modelo “mejorado”.

En la parte de diagnóstico, se realizará una recogida de datos más completa, en la que involucren las apreciaciones de los usuarios. Estas acciones resultan esenciales, ya que como se defiende desde modelos de calidad, es necesario involucrar a todas las personas participantes para alcanzar la excelencia. En el diagnóstico por tanto se va a realizar un análisis exhaustivo de los datos recabados y de la descripción de la situación actual obtenida de la fase anterior.

En la siguiente parte de esta fase se va a realizar el nuevo flujograma del proceso incluyendo los cambios que se hayan acordado tras el diagnóstico. Asimismo, se incluirá una ficha del proceso mejorado en términos de eficacia y eficiencia, reduciendo requisitos, cargas administrativas y agilizando e incorporando la administración electrónica.

Para concretar, en esta fase se realizan las siguientes actuaciones:

- Reducción de requisitos, de obligaciones de información y de la documentación a aportar.
- Agilización de la secuencia de tramitación administrativa.
- Gestión electrónica del procedimiento o de secuencias del proceso.
- Incorporación de medios de participación, transparencia e información.

Los resultados esperados de esta fase son:

- Informe motivado de las mejoras identificadas y de la viabilidad de su implantación.
- De incluirse un procedimiento, se elaboraría una guía de tramitación del mismo, incluyendo las mejoras identificadas.

3. Fase de implantación y mejora continua

El objetivo de esta última fase es implantar las mejoras identificadas teniendo en cuenta las distintas perspectivas: normativa, tecnología y mejora continua. Los procedimientos simplificados, suponen la importancia de la actualización del TUPA. Por tanto, en esta fase se realiza:

- Adecuación normativa y actualización del TUPA
- Desarrollo tecnológico ajustado a las novedades.
- Implantación, evaluación y mejora continua.

El éxito de esta fase se basa en hacer partícipe a todas las personas intervinientes, en especial las personas empleadas que participan en el proceso. Asimismo, el compromiso y responsabilidad de los involucrados durante el proceso, es relevante ya que permitirá identificar lo que aún hay por mejorar y velar por el cumplimiento de los procesos implementados.

La búsqueda de la mejora continua y de la excelencia

MOLINA HERNÁNDEZ, Patricia (2016), en su artículo titulado "Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia en los procesos administrativos locales” plantea que la mejora continua sólo es posible a través del análisis, la implantación de cambios como mejoras, el control y la revisión. Estas ideas

concuerdan con los principios de simplificación administrativa, y responde a un enfoque de prueba- error, ya que incluye la incorporación de cambios y su medición para comprobar su idoneidad, o su necesidad de revisión y cambio.

La gestión por procesos le permitirá a la Administración alcanzar los siguientes logros:

1) Permite orientar los procesos de la organización pública a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía, optimizando la alineación de dichos procesos con la política y estrategia.
2) Permite establecer una visión de hacia dónde se quiere dirigir la organización y los medios para conseguirlo.
3) Facilita el control y prevención de los posibles errores y la mejora continua de los procesos.
4) La mejora de los procesos es el paso fundamental para la mejora de la organización. Una Administración Pública excelente centra sus esfuerzos en sus procesos y no en sí misma.
5) Mejora la competitividad de la organización pública y optimiza la gestión de los recursos disponibles, así como las alianzas o relaciones de colaboración.
6) Contribuye a la adaptabilidad y flexibilidad al cambio de la organización, permitiendo una Administración local ágil y con capacidad de anticipación ante los potenciales cambios del entorno y en las necesidades de la ciudadanía.
7) Favorece la sostenibilidad de la razón de ser de la Administración local, orientada al servicio público.
8) Involucra y faculta a los involucrados en la política y estrategia de la organización, orientada a la satisfacción de la ciudadanía. Con este modelo las personas saben cuál es su papel para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.
9) Suscita la innovación, creatividad, sensibilidad por el servicio público y espíritu emprendedor de las personas.
10) Conlleva la racionalización de las estructuras organizativas y el establecimiento de las funciones. Permite la homogeneización de las

actividades y el apoyo en el desempeño de las funciones en cada puesto de trabajo.

11) Se desarrolla un sistema de seguimiento y evaluación de los procesos y no un control y supervisión de los individuos.
12) Permite una visión sistemática y global de las actividades de la organización.
13) Es fundamental para la modernización, transformación y la búsqueda de la excelencia en la Administración al servicio público.

Capacitación del personal y la calidad del servicio al ciudadano

Para implementar de manera adecuada la simplificación administrativa creemos que la capacitación del personal de atención es una de las claves más importantes para lograr una relación más directa y cercana entre la Administración y el ciudadano.

El ejemplo más común de esta relación ocurre cuando el ciudadano se apersona a la municipalidad, y se hace una serie de interrogantes: ¿a quién debo dirigir mi pedido? ¿Cuál de las oficinas será la más adecuada para resolver mi solicitud? ¿Será esta entidad donde debo gestionar mi trámite?

Y es así como se inicia el procedimiento administrativo, en esa interacción entre el servidor público y el ciudadano. Sin embargo, es posible que luego terminar la atención surjan nuevas dudas respecto del procedimiento: ¿Y qué pasa si no cumplo con uno de los requisitos? ¿Cuánto tiempo tengo para presentar esta información? En este contexto, el funcionario por error o simplemente por desconocimiento no suele brindar la información necesaria al ciudadano, lo que deviene en que su solicitud se resuelva de modo errado y haya perdido bastante tiempo.

En ese orden de ideas, es relevante considerar la importancia de la gestión de la capacitación en todas las entidades públicas tomando en cuenta la misión, los objetivos estratégicos y las metas de la institución, involucrando al conjunto de los servidores públicos.

La capacitación es una actividad que requiere ser enfocada desde una perspectiva de gestión, por lo que no puede seguir siendo concebida como un esfuerzo aislado

del responsable del área, puesto que como autoridad debe tener como pilar, velar por la excelencia del servicio al ciudadano.

En ese orden de ideas, se requiere que la institución en su totalidad logre un compromiso con el perfeccionamiento permanente. De aquí se desprenden muchas tareas para dicha autoridad como liderar la planificación de las actividades, motivar la importancia de capacitación dentro de la organización, integrar la participación de las decisiones estratégicas del servicio a todo el personal y de comunicar los resultados obtenidos luego de su implementación.

En una función pública moderna se requiere de una capacitación activa y participativa, sus programas deben tener objetivos y prioridades claras, siendo evaluados según sus resultados. La capacitación de funcionarios en servicio debe tomar en cuenta las historias laborales de todos y cada uno de los involucrados, lo que implica partir de las competencias y experiencias previas de los participantes en otras iniciativas de capacitación. De igual forma, debe considerar la necesidad natural del ser humano de encontrar satisfacción en el trabajo.

Se trata entonces de potenciar a los servidores públicos, no sólo desde una perspectiva de rendimiento, sino también desde una óptica de significación del trabajo y del desarrollo de las capacidades que cada uno posee.

La capacitación debe estar concebida para detectar los cambios, identificar las necesidades que surgen de éstos y definir una estrategia para enfrentarlos de acuerdo con los objetivos institucionales. La capacitación debe ser entendida como un proceso continuo, dirigido a proporcionar conocimientos y desarrollar competencias destinadas a mejorar el desempeño y la calidad de vida en el trabajo, factores claves que permiten a una institución lograr sus objetivos.

Por tanto, el resultado de la capacitación debe permitir:

- Elevar los niveles de productividad, con un mejor uso de los recursos disponibles.
- Entregar competencias específicas para afrontar los nuevos desafíos laborales.

- Proporcionar mayor seguridad y satisfacción en el trabajo tanto para el funcionario como para el usuario.
- Flexibilizar la gestión para poder asumir las rápidas transformaciones, características de nuestro tiempo.
- Generar las condiciones para que cada uno de los miembros de la organización contribuya con sus capacidades y desempeños a un mejor logro de los objetivos institucionales.

Elementos a considerar para mejorar los resultados de la capacitación

1. Las Políticas de Capacitación y los Objetivos Estratégicos

La capacitación en los Servicios Públicos debe contribuir al logro de la misión, los objetivos estratégicos y las metas de la organización, lo que requiere determinar regularmente las necesidades organizacionales y evaluar los resultados de los programas de capacitación en relación con esas necesidades

Es evidente que en aquellas instituciones en que se estimula el aprendizaje permanente y en que el desarrollo del personal es una preocupación central, las políticas de capacitación se estimarán como un apoyo a los procesos de planificación y definición de objetivos institucionales. Por el contrario, allí donde se han dado experiencias negativas o un bajo nivel de expectativas en torno al crecimiento y desarrollo del personal a través de la capacitación, será preciso desarrollar esfuerzos adicionales por prestigiar la función y lograr el compromiso de la mayoría en torno a su quehacer.

2. Las Políticas de Desarrollo de Recursos Humanos de la Institución

La capacitación que se realice debe tener en cuenta las necesidades que plantean las políticas dirigidas al desarrollo del personal y a favorecer el ambiente de trabajo, tales como la selección, la promoción, el sistema de incentivos y evaluación del desempeño del personal, etc. Por ejemplo, si el servicio se propone reducir los requerimientos de para realizar la Declaración de Registro Predial, a través del TUPA, será fundamental que el personal de atención directa colabore y den su apreciación respecto a la problemática existente.

3. Las Prioridades Institucionales

Es fundamental que tanto las decisiones en torno a la política de capacitación, como la elaboración e implementación de sus programas, tomen en cuenta la identificación de los problemas más críticos o urgentes y las necesidades del conjunto de la organización, por lo que resulta esencial que su diseño esté abierto a recibir los insumos de todos los subsistemas, como por ejemplo las áreas de planificación y gestión, las de recursos humanos, de finanzas y presupuestos, de contabilidad, comunicaciones, etc., y en lo posible, los aportes de los destinatarios de la capacitación.

Javier Illescas, Director Ejecutivo de ProInversión en el periodo 2014, señala que la capacitación en las entidades públicas y privadas tiene como finalidad el desarrollo profesional, técnico y moral del personal que lo conforman. En ese sentido, la capacitación contribuye a mejorar la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos y es una estrategia fundamental para alcanzar el logro de los objetivos institucionales, a través de los recursos humanos.

LOVELOCK, C. & WIRTZ, J. (2009) en su libro “Marketing de servicios: Personal, tecnología y estrategia” afirman que el personal que mantiene contacto con el cliente o usuario es muy importante, ya que este valora y recuerda el servicio brindado por el empleado, lo cual permite construir una relación de lealtad con la organización.

En ese sentido al implementar las medidas de simplificación administrativa, las Administraciones Públicas deben potenciar los conocimientos del procedimiento administrativo a realizarse con capacitaciones constantes para obtener personal eficiente y motivado para llevar a cabo sus funciones.

La creación de Comités de Capacitación

Los Comités de Capacitación se conciben como una instancia de participación para asesorar a la administración de los servicios Públicos en la orientación, priorización, programación. En ese sentido, creemos que la creación de Comités será un factor primordial de las iniciativas orientadas a modernizar el sistema de capacitación del sector público.

La información y participación del personal en el desarrollo de las actividades de capacitación constituyen un objetivo fundamental en la constitución de los comités de capacitación, dado que no solo se beneficiará el administrado recibiendo una mejor atención, sino también los servidores públicos lograrán mejorar su productividad, su crecimiento profesional, mejorarán su desempeño, pudiendo así optar por oportunidades e ingresos

Conformación de los Comités

Para cumplir con estos propósitos, un Comité de Capacitación debe estar constituido por representantes de cada dirección del servicio y de sus funcionarios, asegurando que en ambas exista una adecuada representación de los intereses involucrados y capacidad técnica suficiente para efectuar una contribución positiva al desarrollo de la capacitación.

Funciones de los Comités:

1. Asesorar a la jefatura superior del servicio en la formulación de políticas y programas de capacitación.

2. Pronunciarse respecto de la propuesta de Programa de capacitación elaborada por la jefatura superior.

3. Proponer los criterios de selección de los Participantes a las distintas actividades de capacitación.

4. Realizar observaciones y sugerencias al programa de capacitación en los plazos definidos de mutuo acuerdo entre la dirección y el Comité.

5. Realizar el seguimiento de las acciones de capacitación en la perspectiva de aportar al mejor desarrollo de actividades futuras.

6. Constituirse en una instancia de información para el conjunto de los funcionarios respecto de las materias de capacitación, canalizando las inquietudes, aportes y sugerencias para un mejor desarrollo de dicha actividad.

Finalmente, en lo que se refiere a las funciones de estos Comités, es conveniente señalar que estas instancias se han concebido para posibilitar la participación representativa de los funcionarios, en las políticas de capacitación del servicio y de

esta manera apoyar los esfuerzos para lograr una capacitación más eficiente y eficaz. Se espera que la creación de los Comités posibilite una mayor calidad en el servicio en beneficio tanto de los administrados como de los servidores públicos.

1.1.1.2.2.3 El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)

El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) es el documento de gestión pública que compila los procedimientos administrativos que regula y brinda una entidad pública. Este documento debe estar a disposición de los ciudadanos en la mesa de partes y en un lugar visible para que éstos puedan hacer las gestiones que consideren pertinentes en igualdad de condiciones y con suficiente información.

El TUPA configura no solo un medio para asegurar la legalidad del procedimiento, sino también constituye un mecanismo de simplificación administrativa, que pretende a su vez mayor seguridad jurídica y transparencia.

La importancia de su empleo es la de reducir costos en términos de tiempo, dinero y esfuerzo a fin de que el sistema sea más eficiente, incentivando al administrado en el reconocimiento de sus derechos. Es evidente que tal previsión tiene por finalidad fomentar la formalidad; así como evitar que los particulares y el mercado funcionen al margen de la Ley.

Importancia de la actualización y difusión del TUPA

- Asegura que los ciudadanos cuenten con la información necesaria sobre los trámites a realizar.
- Ordena de manera homogénea un conjunto de trámites que son brindados por las instituciones públicas.
- Precisa el tiempo y costo de los trámites.
- Reduce la discrecionalidad y parcialidad de los funcionarios.
- Permite agilizar diversos trámites que los usuarios deben realizar.
- Comprende todos los requisitos exigibles para completar un trámite.

El TUPA y la calidad del servicio al ciudadano

El TUPA se configura como un documento informativo, publicado por cada entidad, en el que se deben encontrar todos los procedimientos administrativos que pueden ser tramitados ante dicha entidad pública, incluyendo la indicación de si es un procedimiento de aprobación automática o de evaluación previa, los requisitos necesarios para su realización, los costos, si el silencio de la autoridad significa aprobación o desaprobación, el órgano al que se debe acudir dentro de la entidad, etc.

En ese sentido, se trata de un documento informativo que todas las entidades se encuentran legalmente obligadas a publicar, y que busca facilitar la comunicación entre la Administración y los ciudadanos.

En un país como el nuestro, con más de mil ochocientas municipalidades en toda su extensión, y otros cientos de entidades públicas, no sólo resulta necesario que existan estos documentos sino que, además, resulten comprensibles y amigables para los ciudadanos. Consideramos de vital importancia que estos documentos sean fáciles de leer y no se transformen en un nuevo obstáculo para los ciudadanos.

Si bien la existencia de un documento informativo como el TUPA resulta fundamental para contribuir a mejorar la relación cercana entre ciudadano y Administración Pública, todavía es posible potenciar el uso de esta herramienta, difundiendo su uso y tratando de mejorar constantemente su presentación, de modo que resulte comprensible para cualquier ciudadano.

Por ello, proponemos que no es necesario darle la apariencia de un texto ininteligible, de letras pequeñísimas y de una formalidad en su lenguaje que remite a la de las normas legales, cuando no tiene tal naturaleza. Tal vez sea posible importar un poco de creatividad y otorgarle un sentido más amable a este documento.

Es claramente relevante para la interacción administrado-Administración que un documento como éste pueda resultar realmente útil, y que su elaboración no se convierta en el mero cumplimiento de un deber legal.

En ese sentido, es preciso que el usuario se sirva de la información que en él existe para guiarse de mejor manera y entender, todo lo que requieren los trámites que

quiere iniciar, cuál será el camino a seguir e incluso cuál es el posible resultado que podrá obtener. Así el usuario podrá evitar, que le exijan requisitos no previstos legalmente.

De otro lado, mediante su actualización se busca ordenar y hacer más simples los procedimientos, en especial aquellos muy largos y engorrosos. La actualización y ordenamiento de procedimientos incide en la reducción de requisitos ilegales e innecesarios, la reducción de costos y el pago de las tasas, recalificación de los procedimientos y la eliminación de pasos e instancias que internamente se dan por unidades orgánicas que no tienen competencia respecto del procedimiento o servicio que se brinda. Por tanto, los beneficios que proporciona el TUPA actualizado de las municipalidades son:

a. **Beneficios para la ciudadanía**, conocer el inicio de un procedimiento se hacen más sencillo, se genera mayor rapidez, menor gasto y tiempo para la expedición de un derecho que una persona o empresa solicita.
b. **Beneficios para la Municipalidad,** el ordenamiento y la actualización de sus procedimientos genera ahorros a nivel de los gastos operativos de la entidad, reduce los niveles de corrupción interna y genera mayores ingresos en el largo plazo ya que incide en la mejora del clima de negocios lo que significa el incremento del número de establecimientos en el territorio que aportan más tributos (impuestos y arbitrios).

Pese la normativa existente, es necesario continuar la búsqueda de herramientas que permitan cimentar una verdadera Administración al servicio del ciudadano.

Contenido del Texto Único de Procedimientos Administrativos

El TUPA contiene todos los procedimientos de iniciativa de parte requeridos por los administrados para satisfacer sus intereses o derechos mediante el pronunciamiento de cualquier órgano de la entidad, siempre que esa exigencia cuente con respaldo legal, el cual deberá ser aprobado y publicado en el Diario Oficial El Peruano cada dos años.

El TUPA contiene a descripción clara y específica de todos los requisitos exigidos para la realización completa de cada procedimiento. Ello impide a la autoridad el exigir requisitos adicionales una vez iniciado el procedimiento. Este documento de gestión deberá señalar también la autoridad competente para resolver en cada instancia del procedimiento, a fin de que pueda establecerse con claridad a quien corresponde la instrucción y resolución del trámite y la responsabilidad respecto del mismo. Asimismo, debe señalar los recursos a interponerse para acceder a cada una de las instancias del procedimiento.

Finalmente, el este documento de gestión, debe establecer los formularios que son empleados durante la tramitación del respectivo procedimiento administrativo. Mediante los formularios los administrados, o algún servidor a su pedido, completando datos, o marcando alternativas planteadas, proporcionan la información usual que se estima suficiente, sin necesidad de otro documento de presentación.

Procedimiento para aprobar el TUPA

En primer lugar, la entidad deberá identificar las normas que determinan las competencias de la Entidad y los procedimientos administrativos a su cargo que deben seguir los administrados. Para ello deberá identificar el sustento legal de cada procedimiento y evaluar los requisitos que deben cumplir los administrados para la tramitación de cada procedimiento.

Seguidamente, deberá evaluar si los requisitos establecidos por cada trámite son necesarios, aportan valor y suministran información indispensable al objetivo del trámite, así como esté fundamentado en razones técnicas y legales respecto de la regulación general materia del trámite. Es evidente que, mientras menos requisitos innecesarios se exijan, la labor de la entidad es más eficiente, a la vez que se resuelve con mayor rapidez, beneficiando al administrado.

Asimismo, se debe identificar a la autoridad competente para pronunciarse en cada instancia de cada procedimiento y los recursos a interponerse para acceder a ellas. Para esto debe tenerse en cuenta que la autoridad en cuestión debe ser una sola en cada instancia y que dicha competencia debe fluir de la ley, los reglamentos y los instrumentos de gestión.

Además, se debe identificar la norma que ha aprobado el derecho de tramitación que se cobra en cada procedimiento; así como identificar los costos asociados a cada procedimiento o servicio prestado en exclusividad y el monto resultante del derecho de tramitación a cobrar al administrado. En la actualidad existe una norma que permite efectuar dicho cálculo, la cual vamos a comentar más adelante.

Finalmente, la entidad debe llenar los formatos que la norma establece, conforme al instructivo. Como es lógico, dichos formatos deben ser suscritos por los funcionarios responsables, debiendo actualizarse de manera permanente, así como reflejar los procedimientos administrativos vigentes de la Entidad. Los anexos de dichos formatos deberán estar a disposición del público en general para lo cual deberán publicarse en el portal electrónico de la entidad.

Aprobación, publicación y difusión del TUPA

Cada dos años, las entidades están obligadas a publicar el íntegro del TUPA, bajo responsabilidad de su titular. Al respecto, el plazo se computará a partir de la fecha de la última publicación del mismo. Sin embargo, las entidades podrán realizar dicha publicación antes de cumplimiento de dicho plazo, cuando consideren que las modificaciones producidas en el TUPA lo ameriten.

Esta última atribución se configura como una facultad, cuando debería concebirse como una obligación, toda vez que a publicación favorece al administrado al permitirle conocer el nuevo texto una vez emitida la modificación.

El TUPA es publicado en el Diario Oficial El Peruano cuando se trata de entidades con alcance nacional, o en el diario encargado de los avisos judiciales en la capital de la región o provincia, tratándose de entidades con alcance menor. Por otro lado, la norma señala que sin perjuicio de la indicada publicación, cada entidad realiza la difusión de su TUPA mediante su ubicación en un lugar visible de la referida entidad.

1.1.1.2.2.4 El sistema de fiscalización y control del cumplimiento de las normas sobre simplificación administrativa

Según MARAVÍ SUMAR, Milagros, Máster en Administración Pública, en su artículo titulado “La simplificación administrativa: un asunto complejo” señala que en

nuestro país actualmente existe un deficiente e incompleto sistema de control del cumplimiento de los principios y normas de simplificación administrativa que conspira contra la vigencia de ésta.

Para ello, la autora realiza un estudio de las normas que permiten denunciar al funcionario público que incumple las reglas de simplificación administrativa y que éste sea pasible de una sanción administrativa o penal. Entre ellas tenemos:

a) El artículo 37 del Reglamento del Decreto Legislativo 757 que dispone que: "El funcionario público a cargo de la recepción de las solicitudes o formularios que arbitraria e injustificadamente determine que la solicitud o formulario adolece de defectos u omisiones que requieren subsanación, o exija la presentación de requisitos o el pago de derechos que no consten expresamente en el TUPA, será pasible de la aplicación de las sanciones a que se refiere el Capítulo V del Título 1 del Decreto Legislativo 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público. Iguales sanciones serán aplicables a cualquier otro servidor o funcionario público que incurra en las mismas fallas disciplinarias".
b) El artículo 38 del mismo Decreto Legislativo 757 señala que: "El funcionario titular de la oficina de administración de la entidad correspondiente que determine para su inclusión en el TUPA un cobro por concepto de los derechos de tramitación de los procedimientos administrativos que no se ajuste a lo establecido en el artículo 31 del presente Reglamento, incurrirá en el delito de abuso de autoridad previsto en el artículo 376 del Código Penal".
c) El artículo 40, del mismo ente rector, establece que: "En el caso de que los funcionarios o servidores públicos soliciten al particular un donativo, una promesa o cualquier otra ventaja indebida para favorecer, realizar u omitir un procedimiento administrativo o alguno de sus requisitos, ya sea en cumplimiento o en violación de sus funciones, los particulares podrán interponer contra éstos, indistinta o conjuntamente, y sin perjuicio de las acciones civiles o penales.
d) El Decreto Ley 25868 que norma la Organización y Funciones del INDECOPI señala en su artículo 26 que: "La Comisión de Acceso al Mercado es

> competente para conocer sobre los actos y disposiciones de las entidades de la Administración Pública, incluso del ámbito municipal o regional, que impongan barreras burocráticas que impidan u obstaculicen ilegal o irracionalmente el acceso o permanencia de los agentes económicos en el mercado, en especial de las pequeñas empresas, y de velar por el cumplimiento de las disposiciones sobre la materia en especial los principios generales de simplificación administrativa contenidos en su artículo 2, así como las normas reglamentarias pertinentes (…)"

En ese sentido, se podrán imponer sanciones y multas a los funcionarios que impongan la barrera burocrática declarada ilegal, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa y la formulación de la denuncia penal correspondiente, de ser el caso. Las personas que se consideren afectadas podrán acudir al INDECOPI o al Ministerio Público (en caso de responsabilidad penal).

Actualmente, el único mecanismo de fiscalización y control del cumplimiento de las normas de simplificación administrativa que funciona en la actualidad es el que está en manos de la Comisión de Acceso al Mercado del INDECOPI ya que es competente para conocer sobre los actos y disposiciones de las entidades de la Administración Pública, incluso del ámbito municipal o regional, que impongan barreras burocráticas.

Sin embargo, pese a existir normas para fiscalizar y sancionar, en la práctica este accionar queda en teoría. Todo ese ámbito de responsabilidad no funciona como medio de control y fiscalización porque, por un lado se sustenta en funcionarios públicos que deben sancionar a sus colegas y, por el otro lado, en la denuncia de administrados que tienen más interés en solucionar su problema con un trámite concreto que en buscar la sanción administrativa o penal de los funcionarios públicos.

En ese sentido, la autora plantea que a partir de la experiencia desarrollada por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) en materia de asesoría en simplificación administrativa a las distintas entidades del gobierno central desde 1998, se puede desarrollar un mecanismo de carácter preventivo a cargo de la PCM

que se encargue, como señala el Proyecto de Ley de Simplificación Administrativa de la PCM, de asesorar a las entidades en materia de simplificación administrativa.

De esta manera, la PCM deberá evaluar de manera permanente los procesos de simplificación administrativa al interior de las entidades públicas, supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las normas sobre el tema, detectar los incumplimientos de la misma y recomendar las modificaciones que considere pertinentes, realizar las gestiones a hacer efectiva la responsabilidad de los funcionarios involucrados, detectar los casos de duplicidad de los procedimientos administrativos en las distintas entidades y proponer las medidas necesarias para su corrección.

Asimismo, se deben dictar directivas de cumplimiento obligatorio para garantizar el cumplimiento de las normas de simplificación administrativa y establecer los mecanismos para la recepción de denuncias y otros mecanismos de participación de la ciudadanía para contar con mayor información.

Un sistema así permitirá identificar problemas al interior de las entidades y solucionarlos, en la mayoría de los casos, antes de que se llegue al punto de perjudicar a los administrados, determinar la existencia de trabas administrativas y la presentación de denuncias. Un sistema así será mucho más conveniente tanto para la administración como para los administrados.

1.1.1.3 Definición Términos Básicas

1.1.1.3.1 Procedimiento Administrativo

Conforme señala la Ley Nº 27444, se concibe por procedimiento administrativo a la secuencia de actos y trámites que se implementan ante las distintas entidades del Estado, con el propósito de la emisión de un acto administrativo que genere consecuencias jurídicas sobre los administrados, respetando sus derechos e intereses que la ley protege.

BARTRA CAVERO, José (1994) en su libro titulado “Procedimiento administrativo” lo define como “la secuencia de acciones que se da inicio con la presentación de una petición hacia la entidad pública, con el objetivo de lograr un pronunciamiento

conforme a ley, que normalmente se da con la emisión de una resolución, ya sea aprobando o denegando lo requerido por el titular interesado" (p. 17)

En ese sentido, se puede decir que el procedimiento administrativo, es una serie de actuaciones que se presentan dentro de la Administración, las cuales se encuentran regidas por normas, reglamentos, y principios, que deben ser respetados tanto por el administrado como por la autoridad administrativa donde se instaura el procedimiento.

1.1.1.3.2 Sujetos del Procedimiento Administrativo

La autoridad administrativa y el administrado deben de adoptar una conducta leal en todas las etapas del procedimiento administrativo, hasta el perfeccionamiento del acto que le otorgue vida, y en las reacciones frente a los posibles vicios del acto (González, 1989).

Con relación a ello, y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley Nº 27444, los sujetos que forman parte de un procedimiento son los Administrados y la Autoridad Administrativa, definiéndolos de la siguiente manera:

1. **Administrados:** La persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo. Cuando una entidad interviene en un procedimiento como administrado, se somete a las normas que lo disciplinan en igualdad de facultades y deberes que los demás administrados.

2. **Autoridad Administrativa:** Es aquella entidad reconocida por la ley, para ejercer potestad de decisión sobre los procedimientos administrativos implementados ante ella, a través del respeto y cumplimiento de los plazos, calificación idónea, y ejecución de los actos resolutivos en el momento oportuno, que permita no afectar los derechos de los administrados; y debiendo accionar dentro del marco de su competencia, concordante a los fines para los que les fueron otorgadas sus atribuciones.

1.1.1.3.3 Simplificación Administrativa

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2012), define la Simplificación administrativa como: "(…) un proceso a través del cual se busca eliminar exigencias y formalidades que se consideran innecesarias en los procedimientos que realiza la ciudadanía para lo cual se busca utilizar un modelo estandarizado" (p. 11).

Otros autores definen a la Simplificación Administrativa como 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.

Abarca todos los aspectos vinculados con el desarrollo de procedimientos y servicios administrativos prestados en exclusividad por las entidades públicas. Por ejemplo, la atención a la ciudadanía, el sistema de gestión documental y el soporte informático de la tramitación. Asimismo, se lleva adelante en todas las entidades que tramitan procedimientos administrativos.

La simplificación administrativa es un componente del proceso de modernización de la gestión pública, el cual se caracteriza por la continua redefinición de sus objetivos y por su integración sistémica en las entidades públicas**.**

La ley 27444, establece los principios de servicio a la ciudadanía que rigen el procedimiento administrativo de las entidades públicas, algunos de los cuales están relacionados con la simplificación administrativa, estos son:

Principio de Simplicidad: los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y deberán ser proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

Principio de Celeridad: Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando situaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

Principio de Predictibilidad: La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, así como sobre los criterios de interpretación que utiliza en ejercicio de su competencia, de modo tal que el administrado al iniciarlo pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que obtendrá.

Principio de razonabilidad: Este principio implica que las decisiones de la autoridad administrativa deben adaptarse manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.

Estos principios rectores son imprescindibles para comprender la función de la simplificación administrativa, los mismos que deben ser cumplidos a cabalidad por la Administración Pública.

1.1.1.3.4 Servidor Público

El especialista en Derecho Administrativo PARADA, Ramón (2000) en su libro titulado “Derecho Administrativo II: Organización y empleo público”, define al servidor público como aquella persona que se encuentra a servicio del Estado, que desarrolla funciones y tiene responsabilidades dentro de la administración pública.

Asimismo, el autor explica que existen dos tipos de sistemas en la relación que el Estado mantiene con el servidor público, estos pueden ser de sistema abierto o sistema cerrado. El sistema abierto consiste en reclutar y contratar al personal de acuerdo a los requerimientos que el puesto amerite. La persona contratada no tiene derecho a hacer carrera ni de ocupar otros puestos de mayor jerarquía. El estado no tiene responsabilidad de capacitar al personal en la gestión pública y cuando el puesto no sea requerido se le despide sin justificaciones.

Mientras que el sistema cerrado, obliga a reclutar personal que tenga preparación para la gestión pública, no basta con demostrar alto grado de conocimiento en su carrera profesional, sino que es necesario una formación diferente con espíritu de servicio, con disciplina y moral de servicio. En este sistema el servidor público tiene la oportunidad de desarrollarse y seguir escalando posiciones dentro del organismo, no es reclutado en función al puesto sino en función a la organización.

1.1.1.3.5 Calidad del servicio

Existen muchas definiciones respecto a la calidad del servicio, sin embargo, hemos seleccionado una definición que resulte la más adecuada posible a las necesidades de la Administración Pública. Entendemos por calidad al conjunto de características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario.

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios.

Buscar la calidad y la excelencia de la atención es responsabilidad de todos los integrantes de la Administración Pública, porque implica el compromiso con la comunidad y el asociar la mejora de las condiciones de trabajo, al perfeccionamiento y supervisión social del servicio.

1.1.1.3.6 Servicio al ciudadano

Brindar un buen servicio es priorizar las molestias que tienen los ciudadanos y atenderlas. Significa saber cuáles son los problemas cotidianos en el ámbito que le compete a la institución y trabajar en el campo para abordarlos adecuadamente. Implica también tener indicadores de gestión basados en la satisfacción de las personas con los servicios y, sobre todo, con la solución de problemas.

La forma de medir este servicio debe ser mediante problemas solucionados, y no solo en la cantidad de atenciones, documentos recibidos u orientación adecuada, aunque todo esto es muy importante. La mejora del servicio debe ser el verdadero interés en los problemas diarios y el trabajo arduo por su solución.

1.1.1.3.7 Principio de debido procedimiento

El concepto de procedimiento administrativo está establecido en el artículo 29º de la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, en donde se indica

que se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

Bajo esta definición, las acciones y diligencias, las realizará el interesado, el pronunciamiento lo hará le entidad y los efectos de este pronunciamiento recaerán sobre la persona del administrado.

En ese orden de ideas, habrá hechos que deben necesariamente ocurrir, como por ejemplo, cumplimiento de plazos, movimiento de documentos que serán evaluados por el administrador, situaciones que el administrado deba conocer para aceptar o contradecir respecto a su solicitud, por lo tanto se requerirá que se ponga en conocimiento de él, y ello se hará mediante la notificación, y cuando el administrado sepa lo que se le informa pueda recurrir la emisión del acto administrativo en su etapa final o intermedia, por lo que tendrá que tener la oportunidad de exponer argumentos en su defensa, de saber las razones por las cuales la Administración se pronunciará en un sentido u otro, y que la decisión que finalmente recaiga esté arreglada a ley.

Todo ello es el procedimiento y será debido cuando la administración respete el derecho del administrado a interponer medios de defensa, a explicar las razones de su decisión y que ésta esté fundada en el derecho, de lo contrario se estará faltando al debido procedimiento.

El debido procedimiento lo encontramos contenido en la Ley N° 27444 como un principio del artículo IV de su Título Preliminar. Encontramos en la doctrina nacional un análisis importante que hace el Jurista MARIO SUÁREZ sobre este texto legal, indicando que cuatro son los aportes contenidos en este principio los cuales se detallan a continuación:

a) El derecho del administrado a exponer sus argumentos
b) El derecho del administrado a ofrecer y producir pruebas
c) El derecho del administrado a obtener una decisión motivada
d) El derecho del administrado a obtener una decisión fundada en derecho.

1.2 Formulación del Problema de Investigación

En relación al planteamiento antes descrito, se detallan los siguientes problemas de investigación.

1.2.1 Problema general

¿Qué factores deben considerarse para lograr una adecuada implementación de la simplificación administrativa y mejorar la calidad del servicio al ciudadano en la Municipalidad de Santa Anita?

1.2.1 Problemas específicos

¿Qué problemas genera la falta de capacitación del personal de atención, respecto a la calidad del servicio al ciudadano?

¿Qué problemas trae consigo la falta de actualización y difusión del TUPA respecto a la simplificación de trámites administrativos?

¿Qué relación existe entre las acciones de fiscalización y control del cumplimiento de las normas de simplificación administrativa y la calidad del servicio al ciudadano?

1.3 Justificación

La justificación de la presente investigación reside en la constante inoperancia de las entidades públicas municipales para aplicar de forma adecuada la simplificación administrativa. A la fecha, se han publicado muchas normas para simplificar los trámites y hacer más eficaz y eficiente los procedimientos administrativos, sin embargo, las entidades públicas no han logrado superar estos problemas, los mismos que se reflejan en las últimos estudios y estadísticas que analizaremos durante nuestra investigación.

En la actualidad, existen diversos problemas producto de la falta de gestión para cumplir con las normas que rigen la simplificación de trámites administrativos, sin embargo, en la presente investigación identificaremos aquellos que consideramos

son determinantes y urgen de ser solucionados para aplicar de manera adecuada la simplificación administrativa.

Entre ellos analizaremos: el requerimiento de requisitos innecesarios por parte de la Administración para resolver las solicitudes de los usuarios, la falta de capacitación del personal de atención y desconocimiento para resolver sus consultas, la falta de difusión del TUPA ya que muchos usuarios desconocen el uso e importancia de este documento de gestión, la carencia de acciones de supervisión y fiscalización de los procesos de simplificación administrativa, lo cual no permite que todos los involucrados en el procedimiento asuman su responsabilidad.

De este modo, plantearemos propuestas para superar los problemas antes mencionados y lograr una adecuada aplicación de la simplificación administrativa a fin de eliminar las barreras burocráticas y permitir que los ciudadanos reciban una atención de calidad.

1.4 Relevancia

La presente investigación es relevante, puesto que, busca incluir en la doctrina propuestas para aplicar de manera adecuada las normas de simplificación administrativa, las cuales no están siendo de estricto cumplimiento por las Administraciones Públicas, como lo reflejan los últimos estudios en conjunto con la insatisfacción de los ciudadanos. Asimismo, permite identificar los problemas determinantes planteando propuestas de solución con la finalidad de lograr una adecuada simplificación de trámites administrativos. En función a los resultados de las entrevistas aplicadas a los profesionales de la materia, analizaremos los diversos puntos de vista, los mismos que serán comparados con los resultados de las investigaciones desarrolladas en los antecedentes de la presente investigación

1.5. Contribución

La presente investigación será de utilidad para los profesionales que laboran en las Administraciones Públicas, dado que podrán recoger las propuestas planteadas para implementar adecuadamente la simplificación administrativa y mejorar la

calidad del servicio al ciudadano, las cuales son: la capacitación del personal de atención, la actualización y difusión del TUPA y las acciones de fiscalización y control de los procesos simplificados; siendo soporte de conocimiento, y fortaleciendo la responsabilidad y participación de los involucrados en la gestión pública. En ese sentido, funcionarios públicos y autoridades lograrán una adecuada toma de decisiones respecto a la implementación de los procedimientos administrativos simplificados acentuando la calidad del servicio al ciudadano.

Asimismo, será útil para los usuarios y administrados dado que permitirá el reconocimiento de sus derechos y exigir el estricto cumplimiento de la Ley de simplificación administrativa, en todo el sector público. De igual forma, la presente investigación resulta un aporte doctrinario, ya que en nuestro país existen pocos estudios sobre el tema materia de investigación desde la perspectiva del Derecho Administrativo.

1.6 Objetivos de la Investigación

1.6.1 Objetivo General

Determinar los factores que contribuyen para lograr una adecuada implementación de la simplificación administrativa y mejorar la calidad del servicio al ciudadano.

1.6.2 Objetivo Específicos

Identificar los problemas frecuentes debido a falta de capacitación del personal de atención en relación a la calidad del servicio al ciudadano.

Reconocer la importancia de la actualización y difusión del TUPA para mejorar la calidad del servicio al ciudadano.

Establecer que las acciones de fiscalización y control del cumplimiento de las normas sobre simplificación administrativa son un mecanismo preventivo que permite la detección de las infracciones disponiendo las medidas correctivas y sanciones correspondiente

CAPÍTULO II
MARCO METODOLÓGICO

2.1. Supuesto

2.1.1 Supuesto Principal

La capacitación del personal de atención, la actualización y difusión del TUPA y las acciones de fiscalización y control, son factores que determinan una adecuada implementación de la simplificación administrativa y contribuyen a mejorar la calidad del servicio al ciudadano.

2.1.2 Supuesto Secundario

La capacitación del personal de atención es primordial en el cumplimiento de los principios de predictibilidad y celeridad del procedimiento administrativo.

La actualización y difusión del TUPA permitirá unificar, reducir y simplificar los procedimientos administrativos optimizando el servicio al ciudadano.

Las acciones de fiscalización y control de los procesos de simplificación administrativa permitirán hacer más efectiva la responsabilidad de los involucrados y mejorar la calidad del servicio al ciudadano.

2.2. Categorías

2.2.1 Categoría Principal

- Normas que regulan la Simplificación Administrativa.
- Calidad de servicio al ciudadano

2.2.2. Sub Categorías

- Capacitación del personal de atención.
- Actualización y difusión del TUPA.
- Fiscalización y control del cumplimiento de las normas.
- Elementos normativos y doctrinarios relacionados a la implementación de la Simplificación Administrativa.

2.3 Tipos de Estudio.

La presente investigación es de carácter cualitativo ya que tiene como objetivo proporcionar profundidad a los datos que nos permita interpretar y contextualizar el entorno, los detalles y las experiencias únicas aportando un punto de vista de los fenómenos, así como la flexibilidad de la interpretación.

Como afirma HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto (2014) en su libro titulado "Metodología de la investigación", el enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito del investigador es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados.

Siguiendo al autor, el estudio cualitativo nos permitirá conocer los diversos puntos de vista de los profesionales en la materia, respecto a los problemas acontecidos antes y durante el proceso de simplificación administrativa, y a partir de ello, plantear propuestas para una adecuada implementación de la simplificación administrativa y mejorar la calidad del servicio al ciudadano. Mediante el enfoque cualitativo, definiremos conceptos, recopilaremos datos de otras investigaciones o de marcos teóricos existentes, a fin de analizar las categorías de nuestra investigación y fortalecer nuestros supuestos.

Los estudios cualitativos permiten comprender las subjetividades de los individuos en su contexto cotidiano o laboral. En este sentido, es "la investigación que produce

datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable.” (Taylor y Bodgan, 1986).

Para DENZIN y LINCON, (2012) la investigación cualitativa es “una actividad situada, que ubica al observador en el mundo. Consiste en una serie de prácticas materiales e interpretativas que hacen visible el mundo y lo transforman, lo convierten en una serie de representaciones que incluyen las notas de campo, las entrevistas, las conversaciones, las fotografías, las grabaciones y las notas para el investigador” (p. 48). Es así que, durante la presente investigación, definiremos conceptos, recopilaremos datos de otras investigaciones o de marcos teóricos existentes, a fin de analizar las categorías y fortalecer nuestros supuestos.

Asimismo, realizaremos entrevistas a profesionales en Derecho Administrativo y Gestión Pública de amplia experiencia, lo que permitirá conocer su apreciación respecto a los problemas frecuentes a la implementación de la Ley de simplificación administrativas y plantear propuestas de solución para mejorar la calidad del servicio al ciudadano.

STRAUSS Y CORBIN, (2002) definen la investigación cualitativa como “la investigación que produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos u otros medios de cuantificación. Puede tratarse de investigaciones sobre la vida de la gente, las experiencias vividas, los comportamientos, emociones y sentimientos, así como el funcionamiento organizacional, los movimientos sociales, los fenómenos culturales y la interacción entre naciones” (p. 12).

En síntesis, entendemos la investigación cualitativa como la comprensión del significado y sentido construido en base a las ideas, pensamientos y creencias de los sujetos, así como de las acciones que realizan en los diferentes entornos de pertenencia. Implica un acercamiento del investigador a dichas subjetividades, para interpretar las descripciones que los individuos realizan de su ser y estar en el mundo.

TAYLOR y BODGAN, (1986) plantean las siguientes características que nos permite entender los aspectos centrales que la distinguen:

a) Es inductiva, desarrolla conceptos a partir de los datos y no a la inversa, en que los datos permiten comprobar teorías.
b) Visión como un todo, estudiando a los sujetos temporalmente y en su contexto.
c) El investigador influye en la investigación, aunque no sea su finalidad.
d) Es comprensiva del actuar de los sujetos y sus descripciones.
e) El investigador debe estar abierto a la información generada en la investigación.
f) Busca dar voz a todos los sujetos de la situación a investigar.
g) Es humanista, su interés está centrado en las personas.
h) Es importante la validez con base en lo expresado por la gente y no a la confiabilidad y reproducibilidad.

El papel del investigador se centra en ubicar los fenómenos en un espacio físico y temporal determinado. Tiene la posibilidad de ampliar su visión mientras investiga. El empleo de métodos y técnicas cualitativos le permiten la inducción a partir de la comprensión de las descripciones realizadas por los sujetos con base al contexto de pertenencia, favoreciendo su análisis y generación de teoría.

El investigador también debe de contar con la flexibilidad necesaria para recurrir a diversas disciplinas, métodos y técnicas para que desde diferentes visiones pueda acercarse a su objeto de estudio. En palabras de DENZIN y LINCON, (2012) el investigador es un ensamblador de diversos elementos para construir una obra, en este caso una investigación, a partir de los sujetos, contextos, técnicas, métodos, experiencia del investigador y las interpretaciones que realice.

FLICK, U. (2012) en su libro “Introducción a la investigación cualitativa” señala que “(…) el análisis del investigador está presente en el proceso de investigación. Existe una relación directa entre los sujetos en su contexto y el investigador, quien permanentemente está analizando” (p. 54).

Para el autor, las reflexiones de los investigadores sobre sus acciones y observaciones en el campo, sus impresiones, accesos de irritación, sentimientos etc., se convierten en datos de propio derecho, formando parte de la interpretación, y documentación en diarios de investigación, a diferencia de las investigaciones

cuantitativas, las cuales plantean neutralidad y objetividad del investigador manteniendo al margen su subjetividad.

2.4 Diseño de Investigación

Para MILLER y CRABTREE (1992) el diseño es una aproximación al supuesto, asimismo, DENZIN y LINCOLN (2005) definen que el diseño metodológico es la estrategia de indagación dentro del cual se realizan las actividades como la recolección de los datos, análisis de los datos y generación de teoría.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto (2014), en su libro titulado “Metodología de la investigación” nos presenta una clasificación de los diseños básicos de la investigación cualitativa: a) teoría fundamentada, b) diseños etnográficos, c) diseños narrativos, d) diseños fenomenológicos, e) diseños de investigación-acción y g) estudios de caso cualitativos.

De lo antes expuesto consideramos la teoría fundamentada, es el diseño que más se adapta a nuestro objeto de investigación. Hernández Sampieri señala que el planteamiento básico de la teoría fundamentada es que las proposiciones teóricas surgen de los datos obtenidos en la investigación, más que de los estudios previos.

Asimismo, propone que es un diseño de investigación cualitativa mediante el cual el investigador produce una explicación general o teoría respecto a un fenómeno, proceso, acción o interacciones que se aplican a un contexto concreto y desde la perspectiva de diversos participantes.

De lo antes expuesto, podemos afirmar que este método será relevante para nuestra investigación, puesto que buscaremos diversas percepciones y puntos de vista (teorías), mediante la recolección de datos cualitativos, con el propósito de describir la realidad tal como la experimentan sus correspondientes protagonistas (expertos en la materia).

Para CORBIN y STRAUSS (2007) este diseño provee un sentido de comprensión sólido, porque emana de la investigación y recolección de datos durante el estudio, se trabaja de manera práctica y es sensible a las expresiones de los individuos de la muestra considerada. De otro lado, permite que los investigadores se orienten a descubrir teorías, conceptos y proposiciones partiendo directamente de los datos y no de los supuestos a priori de otras investigaciones o de marcos teóricos existentes.

Este método no persigue producir teorías formales, sino más bien teorizar sobre problemas muy concretos que podrán adquirir categoría superior en la medida en que se le agreguen nuevos estudios de otras áreas sustanciales. Dicho de otro modo, el investigador no pretenderá probar sus ideas al generar teoría fundamentada, sino sólo validar que los supuestos son plausibles.

2.5. Escenario de Estudio

El escenario es el lugar donde los sujetos investigados o cuestionados interactúan, y es elegido con el fin de evaluar in situ aquellos supuestos que se han planteado en nuestra investigación. Un buen escenario se caracteriza por ser accesible, es decir que es posible que se pueda penetrar y obtener la información y porque las fuentes de información reúnen las condiciones que la investigación necesita.

En ese sentido, el escenario que se ha considerado en la presente investigación es el área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, con la finalidad de identificar los problemas que se vienen frecuentando debido a la inadecuada implementación de la simplificación administrativa. De este modo, entrevistaremos a los funcionarios, autoridades y profesionales en la materia, quienes responderán una serie de preguntas vinculadas a sus propias experiencias y conocimientos para ser analizadas y plantear propuestas de solución.

2.6. Caracterización de Sujetos

En la investigación de enfoque cualitativo, los sujetos de investigación resultan elementos imprescindibles. Como señalan Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1999) en su libro titulado “Metodología de la investigación cualitativa” los sujetos aportan la mayor parte de información primaria sobre el problema de investigación. Son las personas a quienes con más frecuencia se observa, pregunta o solicita información por escrito. Con ellas se obtiene la información que permite al investigador comprender el problema y realizar oportunas interpretaciones.

Los sujetos de nuestra investigación serán los funcionarios, autoridades y expertos en la materia quienes se desenvuelven en el área de Rentas de la Municipalidad de Santa Anita y se caracterizan por tener el factor común de hacer más eficaz y eficiente la gestión pública y mejorar la calidad del servicio. Sus aportes permitirán validar nuestros supuestos y reforzar nuestras conclusiones y recomendaciones.

2.7. Trayectoria Metodológica

Para desarrollar la presente investigación, seguiremos el siguiente trayecto, a fin de llegar al análisis de los resultados:

1. Determinar el tipo de investigación a realizar.
2. Recabar las fuentes de información para los antecedentes.
3. Elegir el diseño de investigación a realizar.
4. Especificar el tamaño de la muestra.
5. Elaborar la guía de entrevista como instrumento de recolección de datos
6. Recoger los datos obtenidos
7. Interpretar y analizar los datos.

De otro lado, desarrollaremos el tipo de metodología básica, ya que buscaremos ampliar y profundizar nuestro saber respecto a la implementación de la simplificación administrativa en relación a la calidad de la atención al ciudadano.

En el tipo de metodología básica, los conocimientos no se obtienen con el objeto de utilizarlos de un modo inmediato, sino busca el descubrimiento de leyes o principios básicos que constituyen el punto de apoyo en la solución de alternativas sociales, en nuestro caso, apunta a lograr una atención eficaz, rápida y sin trabas para asegurar la satisfacción de los ciudadanos.

La investigación básica tiene como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente. En nuestro caso se realizará una investigación de toda la información referida a las implementaciones de la simplificación administrativa, haciendo énfasis en lo que se entiende por ello y que actos la comprenden. Luego de ello procederemos, mediante el análisis de dicha información a argumentar y redactar propuestas que permitan mejorar la implementación de la norma.

Asimismo, utilizaremos el método inductivo. Siguiendo a MUÑOZ RAZO, Carlos "La característica de este método es que utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares, aceptados como válidos para llegar a conclusiones cuya aplicación es de carácter general". Es decir, el método se inicia con la observación individual de los hechos, se analiza la conducta y características del fenómeno, se hacen comparaciones, etc., y se llega a conclusiones universales para postularlas como teoría, principios o fundamentos.

DÁVILA NEWMAN, Gladys (2006) en su artículo titulado "El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales" señala que el método inductivo se fundamenta en la observación y en la experiencia que por sí misma proporciona hechos particulares, para concluir de ellos en una verdad general; parte de la observación y análisis de los hechos o casos particulares para establecer generalizaciones a fin de rebasar el ámbito reducido en que se inicia el estudio.

El método inductivo conduce a las investigaciones cualitativas que comienzan con ciertas observaciones del suceso, de las cuales inductivamente se desprenden ciertas cualidades, que finalmente nos dan un concepto acerca del fenómeno

estudiado. La utilización de este método será muy importante en el estudio de campo que realizaremos, ya que este revelará información sobre el fenómeno estudiado.

De esta manera, buscaremos acercarnos al contexto al cual se desarrollará la investigación a fin de recoger información identificando los problemas que se suscitan respecto a la implementación de la simplificación administrativa, y con dicha información poder formularnos las preguntas para la obtención de datos.

Posteriormente analizaremos la información obtenida en base a los objetivos previamente definidos. Dentro del estudio seleccionaremos una serie de supuestos para de esta manera dar solución al problema planteado.

2.8. Población y Muestra

2.8.1 Población

Según TAMAYO y TAMAYO, (1997), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.114).

Siguiendo al autor, nuestra población estará conformada por los funcionarios, autoridades y expertos en la materia quienes se desenvuelven en el área de Rentas de la Municipalidad de Santa Anita y se caracterizan por tener como factor común el hacer más eficaz y eficiente la gestión pública y mejorar la calidad del servicio al ciudadano.

2.8.2 Muestra

El muestreo a utilizar en la presente investigación será de tipo No probabilístico, el cual es una técnica de muestreo que no realiza procedimientos de selección al azar, sino que se basan en el juicio personal del investigador para realizar la selección de los elementos que pertenecerán a la muestra. En esta técnica no se conoce la

probabilidad de seleccionar a cada elemento de la población y también no todos cuentan con las mismas probabilidades de ser seleccionados para la muestra.
Asimismo, entre los métodos no probabilísticos que utilizaremos será el muestreo por juicio de expertos. Este tipo de muestra es empleada para las tesis que requieran conseguir información de expertos en alguna materia muy específica. Con las muestras de expertos, el investigador intenta encontrar datos de calidad de profesionales, todos ellos de un área en común o con conocimientos afines. La intención es encontrar material especializado sobre el problema de estudio.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto (2014), en su libro titulado “Metodología de la investigación” señala que cuando se utiliza el diseño de teoría fundamentada, el tamaño razonable de la muestra es entre 20 a 30 entrevistados. Ello en base al análisis de muchas investigaciones realizadas como metodólogo.

En ese sentido, para determinar la muestra hemos realizado la segmentación de la población antes mencionada respecto a un total de 20 profesionales expertos en Derecho Administrativo y Gestión Pública que se desempeñan en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, entre ellos el Gerente de Rentas, la Subgerente de Administración Tributaria, el Subgerente de Fiscalización Tributaria, el Subgerente de Ejecución Coactiva, el Subgerente de Recaudación, coordinadores y abogados que brindan asesoría legal con amplia experiencia en la materia.

2.9. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En la presente investigación utilizaremos el instrumento de la entrevista para la recolección de datos. KVALE, S. (2011) en su libro “Las entrevistas en investigación cualitativa” señala que la entrevista es una técnica en la que una persona solicita información de otra o de un grupo, para obtener datos sobre un problema determinado. Presupone, pues, la existencia al menos de dos personas y la posibilidad de interacción verbal.

Por consiguiente, lo que buscamos con la entrevista no es contrastar una idea, sino acercarnos a las ideas, creencias y supuestos mantenidos por los expertos en la materia. ALBERT (2007) señala que la entrevista es "una técnica en la que el entrevistador solicita información a un entrevistado/informante para obtener datos sobre un problema determinado" (p. 242).

Por consiguiente, mediante la guía de entrevistas, plantearemos seis interrogantes a 20 expertos en la materia que nos permita identificar su punto de vista respecto a la implementación de la Simplificación Administrativa, la capacitación del personal de atención, la actualización y difusión del TUPA para simplificar trámites administrativos y la supervisión y fiscalización del cumplimiento de las normas sobre simplificación administrativa, a fin de mejorar la calidad del servicio al ciudadano. Para ello desarrollaremos las siguientes preguntas:

1. ¿Considera usted que la implementación de Simplificación Administrativa es importante para mejorar la calidad del servicio al ciudadano? Del 1 al 5 (donde 1 es Irrelevante y 5 es Muy importante)

2. ¿Cómo califica la implementación de la simplificación administrativa en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad de Santa Anita? Del 1 al 5 (donde es 1 Inadecuado y 5 es Muy adecuado)

3. ¿Considera que el personal de atención se encuentra capacitado para atender las consultas de los administrados de manera oportuna? Del 1 al 5 (donde 1 es Poco capacitado y 5 es Exitosamente capacitado)

4. ¿Cómo califica la satisfacción del usuario respecto del tiempo que le demanda realizar un trámite administrativo? Del 1 al 5 (donde 1 es Insatisfecho y 5 es Totalmente satisfecho)

5. ¿Qué documento de gestión considera que su actualización y difusión es primordial para simplificar trámites administrativos?

a) Beneficios tributarios b) Reglamento de Organización y funciones - ROF
c) Portal Institucional d) El TUPA e) Ninguna de las anteriores

6. ¿Qué acciones se deben realizar como mecanismo preventivo para asegurar el cumplimiento de las normas de simplificación administrativa?
   a) Creación de nuevas normas b) Capacitación a los altos funcionarios
   c) Supervisión y fiscalización del cumplimiento d) Destitución de cargos
   e) Ninguna de las anteriores

Finalmente, analizaremos los resultados que validen nuestros supuestos y respondan a la formulación del problema.

2.9.1 Técnicas para la obtención de información documental

Para la presente investigación se utilizarán fichas bibliográficas para recopilar información de los antecedentes, definiciones y la doctrina existente respecto a la aplicación de la Simplificación Administrativa y la calidad del servicio al ciudadano. Asimismo, utilizaremos las fichas de resumen y referencias web para compilar información resaltante y la legislación actual sobre la materia.

2.9.2 Técnicas para la realización de investigación de campo

La investigación de campo es el proceso que permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos. De lo antes expuesto, la técnica a utilizar será la entrevista la misma que será aplicada a 20 expertos en la materia, a fin de conocer sus puntos de vista y validar nuestros supuestos para lograr una adecuada implementación de la Simplificación Administrativa y mejorar la calidad del servicio del ciudadano reduciendo trámites burocráticos. En ese sentido, mediante una guía de entrevista se plantearán una serie de preguntas acerca del problema en cuestión, con la finalidad de recabar información y consolidar nuestros supuestos. Las preguntas

contenidas en las guías abarcarán las categorías y conceptos sobre los cuales deseamos indagar para posteriormente analizar y comparar cada respuesta.

2.9.3 Métodos de análisis de datos

Según ÁLVAREZ-GAYOU, J. (2005), los métodos de análisis de los datos cualitativos recogidos deben seguir una secuencia y un orden. A medida que se avanza en el análisis de los datos recogidos gracias a los instrumentos cualitativos, esos temas y conceptos se tejen en una explicación más amplia de importancia teórica o práctica. Para la presente investigación utilizaremos las técnicas métricas, tabulando los datos recabados de los expertos en la materia, ya sean semejantes o divergentes entre sí para ser analizados con los fundamentos teóricos.

2.10. Rigor Científico

La validación científica de la presente investigación se basa en la recopilación teórica, la síntesis de la información y la evaluación de los instrumentos. Asimismo, nuestro respaldo son las diversas tesis presentadas bajo el enfoque cualitativo que hemos ubicado en el repositorio de la SUNEDU, así como la doctrina y material bibliográfico.

La confiabilidad del instrumento de recolección de datos ha sido respaldada mediante la técnica de juicio de expertos, ya que el instrumento a utilizar fue sometido a juicio de especialistas en materia de Derecho Administrativo.

El juicio de expertos es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación. ESCOBAR PÉREZ y CUERVO MARTÍNEZ (2008) en su libro “Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización” la definen como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en este, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (p. 29). Tras someter un instrumento de cotejo a la consulta y al juicio de expertos éste ha de reunir dos criterios de calidad: validez y fiabilidad.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

OTINIANO & BENITES (2014), señalan que la descripción de los resultados es la etapa de la investigación donde se presentan las respuestas de la aplicación de los instrumentos.

En ese sentido, presentamos los resultados obtenidos de nuestra investigación respecto a las entrevistas realizadas de manera presencial a 20 expertos en Derecho Administrativo y Gestión Pública, entre ellos funcionarios públicos y abogados que brindan asesoría legal en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad de Santa Anita. El periodo de tiempo en el cual se recolectaron los datos fue del 06 al 30 de mayo del año 2018.

PREGUNTA N° 1:

PREGUNTA 1	ESCALA DE APRECIACIÓN	FRECUENCIA	%
¿Considera usted que la implementación de la Simplificación Administrativa es importante para mejorar la calidad del servicio al ciudadano? Marque la alternativa (X) del 1 al 5 (donde 1 es Irrelevante y 5 es Muy importante)	5	16	80%
	4	3	15%
	3	1	5%
	2	0	
	1	0	
	TOTAL	**20**	**100%**

Tras la comparación de los resultados de la primera pregunta se observa que el 80% de los entrevistados considera que la implementación de la simplificación administrativa es muy importante para mejorar la calidad del servicio al ciudadano (escala 5). Del mismo modo, el 15% de los entrevistados opina que dicha implementación es importante (escala 4), asimismo, el 5% tiene una opinión intermedia en la escala de apreciación (escala 3).

Este resultado resulta oportuno dado que permite establecer la relación existente entre la implementación de la simplificación administrativa y la calidad del servicio al ciudadano.

PREGUNTA N° 2:

PREGUNTA 2	ESCALA DE APRECIACIÓN	FRECUENCIA	%
¿Considera que el personal de atención se encuentra capacitado para atender las consultas de los administrados de manera oportuna? Marque la alternativa (X) del 1 al 5 (donde 1 es No ha sido capacitado y 5 es Exitosamente capacitado)	5	0	**0%**
	4	1	**5%**
	3	2	**10%**
	2	3	**15%**
	1	14	**70%**
	TOTAL	**20**	**100%**

En esta pregunta observamos que el 70% de los entrevistados considera que el personal de atención no ha sido capacitado para atender las consultas de los administrados de manera oportuna y eficiente (escala 1). En cambio, un 30% manifiesta que existe algún nivel de capacitación del personal de atención (escala 2,3 y 4).

Este resultado refleja que la falta de capacitación de los servidores públicos respecto a los procesos de simplificación administrativa no permite que la atención y orientación brindada a los usuarios sea óptima y eficiente. Asimismo, refleja la necesidad de crear acciones que faciliten la preparación de los involucrados antes y durante la implementación de los procesos de simplificación administrativa.

PREGUNTA N° 3:

PREGUNTA 3	ESCALA DE APRECIACIÓN	FRECUENCIA	%
¿Cómo califica la satisfacción del usuario respecto del tiempo que le demanda realizar un trámite administrativo? Marque la alternativa	5	0	**0%**
	4	0	0**%**
	3	2	**10%**
	2	3	**15%**

(X) del 1 al 5 (donde 1 es Insatisfecho y 5 es Muy satisfecho)	1	15	**75%**
	TOTAL	**20**	**100%**

En esta pregunta observamos que el 75% de los expertos considera que el usuario no se encuentra satisfecho respecto al tiempo que le demanda realizar un trámite administrativo en las oficinas del área de Rentas de la Municipalidad de Santa Anita (escala 1). De otro lado, un 25% considera que los usuarios tienen cierta satisfacción del tiempo comprometido al realizar algún tipo de trámite administrativo (escalas, 2 y 3).

Este resultado permite identificar que la insatisfacción del administrado es consecuencia de la falta de celeridad en el procedimiento e información brindada por parte del personal de atención, lo cual no hace posible que el usuario alcance una decisión de la Administración dentro del tiempo razonable y respetando los principios normativos.

PREGUNTA N° 4:

PREGUNTA 4	ESCALA DE APRECIACIÓN	FRECUENCIA	%
¿Qué documento de gestión considera que su actualización y difusión es primordial para simplificar trámites administrativos? a) Beneficios tributarios b)Reglamento de Organización y funciones - ROF c) Portal Institucional d) El TUPA e) Ninguna de las anteriores	A	0	**0%**
	B	1	**5%**
	C	0	**0%**
	D	19	**95%**
	E	0	**0%**
	TOTAL	**20**	**100%**

En esta pregunta observamos que el 95% de los expertos considera que el TUPA es el documento de gestión cuya difusión es primordial para simplificar trámites administrativos, dado que permite dar a conocer al administrado las gestiones que consideren pertinentes en igualdad de condiciones y con suficiente información.

Asimismo, un 5% considera que el Reglamento de Organización y funciones – ROF de la entidad es un documento importante para simplificar trámites administrativos.

PREGUNTA N° 5:

PREGUNTA 5	ESCALA DE APRECIACIÓN	FRECUENCIA	%
¿Qué acciones se deben realizar como mecanismo preventivo para asegurar el cumplimiento de las normas de simplificación administrativa? a)Creación de nuevas normas b) Capacitación a los altos funcionarios c) Fiscalización y control d) Destitución de cargos e) Ninguna de las anteriores	A	0	**0%**
	B	1	**5%**
	C	17	**85%**
	D	2	**10%**
	E	0	**0%**
	TOTAL	**20**	**100%**

De los resultados de esta pregunta observamos que el 85% de los entrevistados considera que las acciones de fiscalización y control son un mecanismo preventivo para asegurar el cumplimiento de las normas de simplificación administrativa. De otro lado, un 10% de los entrevistados considera que la destitución de cargos son acciones que deben realizarse para evitar el incumplimiento por parte de los responsables del procedimiento administrativo, y asimismo, el 5% considera como mecanismo preventivo la capacitación de los altos funcionarios.

PREGUNTA N° 6:

PREGUNTA	ESCALA DE APRECIACIÓN	FRECUENCIA	%
¿Considera usted que la capacitación de los servidores públicos debe estar regulado en una norma específica? Marque con un (X) SÍ o NO.	SÍ	19	**95%**
	NO	1	**1%**
	TOTAL	**20**	**100%**

Del análisis de los resultados, se observa que el 95% de los expertos en la materia considera que SÍ es necesario que la capacitación de los servidores públicos esté regulado en una norma específica para su cumplimiento y sanción ante la falta.

PREGUNTA (SI SU RESPUESTA FUE "SÍ")	ESCALA DE APRECIACIÓN	FRECUENCIA	%
¿Cuál sería la norma en que debería regularse esta propuesta legislativa? a) El Código Civil b) El Código Penal c) El Código Tributario d) El Código del Niño y el Adolescente e) La Ley de Procedimiento Administrativo General	A	1	**5%**
	B	0	**0%**
	C	1	**5%**
	D	0	**0%**
	E	18	**90%**
	TOTAL	**20**	**100%**

En esta pregunta observamos que el 90% de los entrevistados considera que la capacitación de los servidores públicos debe estar regulada en la Ley de Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444, dado que en ella se establecen las normas para las actuaciones de la función administrativa del Estado y, regula todos los procedimientos administrativos desarrollados en las entidades.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

Para el desarrollo de este apartado, se ha previsto considerar los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de datos, como la guía de entrevista y las teorías relacionadas a la materia, a fin de establecer un análisis acorde al propósito de la investigación.

En ese sentido, procederemos a analizar la información obtenida de cada pregunta.

Pregunta 1

¿Considera usted que la implementación de la Simplificación Administrativa es importante para mejorar la calidad del servicio al ciudadano? Marque la alternativa (X) del 1 al 5 (donde 1 es Irrelevante y 5 es Muy importante)

Al respecto, un 80% de los entrevistados consideró que la implementación de la simplificación administrativa es muy importante para mejorar la calidad del servicio al ciudadano.

Estos resultados guardan relación con lo sostenido por los tesistas GAMARRA VILCA, L. L., & OTERO ORDOÑEZ, D. E. C. (2016), quienes señalan que la implementación de la simplificación administrativa es importante ya que permite eliminar las exigencias y formalidades que se consideran innecesarias en los procedimientos administrativos. Asimismo, afirman que esta implementación compromete factores que son necesarios para obtener objetivos, como realizar una comparación legal entre lo que señala la ley y lo que indica el TUPA de la Municipalidad, como también la infraestructura y las capacidades de recursos humanos.

Pregunta 2

¿Considera que el personal de atención se encuentra capacitado para atender las consultas de los administrados de manera oportuna? Marque la alternativa (X) del 1 al 5 (donde 1 es No ha sido capacitado y 5 es Exitosamente capacitado)

Del análisis de los resultados se observó que el 70% de los expertos considera que el personal de atención de la Municipalidad de Santa Anita no se encuentra capacitado para atender las consultas de los administrados de manera oportuna.

En este caso, la experiencia de los entrevistados muestra que cuando un usuario se apersona a realizar algún tipo de trámite en el área de Rentas de la Municipalidad de Santa Anita, el personal de atención no tiene la capacidad de resolver sus consultas, desconocen en muchos casos los requisitos que comprenden cada solicitud, carecen de capacidad para resolver situaciones problema, lo que perjudica directamente a los usuarios quienes tienen que regresar más de una vez a las oficinas para completar los requisitos, afectando así su tiempo y economía.

Con este resultado se valida nuestro primer supuesto específico, mediante el cual afirmamos que la capacitación del personal de atención es primordial en el cumplimiento de los principios de predictibilidad y celeridad del procedimiento administrativo. Es decir, la capacitación de todos los involucrados en el procedimiento administrativo buscará lograr el cumplimiento de los principios permitiendo que el pronunciamiento de la Administración sea ser rápido, eficaz y eficiente.

Del mismo modo, este resultado coincide con la propuesta formulada por DI CIANO, Martín. (2013), en su investigación realizada sobre la satisfacción del cliente del servicio de licencias de conducir de la Municipalidad de La Plata. El autor señala que la falta de comunicación por parte del servidor público con el usuario se presenta como una barrera que impide la recepción veraz e idónea de la información, ya que el personal sólo se limita a brindar una opción de solución del problema, dejando al usuario con muchas dudas hasta la conclusión del procedimiento.

En ese orden de ideas, confirmamos que la capacitación y conocimiento del procedimiento por parte de los servidores públicos es un factor primordial para reducir el tiempo que involucra la atención de su solicitud.

Pregunta 3

¿Cómo califica la satisfacción del usuario respecto del tiempo que le demanda realizar un trámite administrativo? Marque la alternativa (X) del 1 al 5 (donde 1 es Insatisfecho y 5 es Muy satisfecho)

De los resultados de esta pregunta el 75% de los expertos consideró que la mayoría de los usuarios que acuden al área de Rentas de la Municipalidad de Santa Anita se encuentran insatisfechos respecto del tiempo que les demanda realizar un trámite administrativo. Las causas de este problema se ven determinada por muchos factores, entre ellos, mala orientación en las Santa Anitas de atención, exceso de requerimientos para proceder con el trámite, complejidad del procedimiento, desconocimiento de los involucrados que participan en el procedimiento administrativo, incumplimiento de los plazos de ley que amerita cada respuesta.

Estos resultados se contrarrestan con lo señalado por GUZMÁN NAPURÍ, Christian (2013) en su libro “Manual de Procedimiento Administrativo General” quien afirma que la Administración Pública tiene como finalidad primordial la satisfacción del interés general, a través de los mecanismos que el ordenamiento jurídico le facilita. El autor afirma que la función administrativa constituye, la búsqueda de tutela de los intereses de los ciudadanos, y el respeto al debido procedimiento.

Del mismo modo, VEGA MALLA, Y. M. (2018) en su tesis realizada en la municipalidad de Carmen de la Legua Reynoso, propuso que la implementación de los procesos para simplificar los requisitos para la obtención de la Licencia de Funcionamiento es fundamental para reducir pérdidas económicas y de tiempo. A la fecha, dicha municipalidad brinda toda la información disponible para realizar este tipo de trámite y la mantiene actualizada en su página web, logrando la satisfacción de los administrados y empresarios.

Pregunta 4

¿Qué documento de gestión considera que su actualización y difusión es primordial para simplificar trámites administrativos?

a) Beneficios tributarios b) Reglamento de Organización y funciones - ROF

c) Portal Institucional d) El TUPA e) Ninguna de las anteriores

Al respecto, el 95% de los expertos considera que el TUPA es el documento de gestión cuya actualización y difusión es primordial para simplificar trámites administrativos, dado que permite dar a conocer al administrado las gestiones que consideren pertinentes en igualdad de condiciones y con la debida información.

La obtención de este porcentaje de resultados valida el segundo supuesto específico mediante el cual señalamos que la actualización y difusión del TUPA permite unificar, reducir y simplificar los procedimientos administrativos optimizando el servicio al ciudadano.

De igual forma, estos resultados coinciden con lo propuesto por GUZMÁN NAPURÍ, Christian (2013), quien señala que el TUPA no solo es un medio para asegurar la legalidad del procedimiento, sino también constituye un mecanismo de simplificación administrativa que se dispone al administrado, con la finalidad de dar mayor seguridad jurídica y transparencia al procedimiento.

Pregunta 5

¿Qué acciones se deben realizar como mecanismo preventivo para asegurar el cumplimiento de las normas de simplificación administrativa?

a) Creación de nuevas normas b) Capacitación a los altos funcionarios c) Fiscalización y control d) Destitución de cargos e) Ninguna de las anteriores

De los resultados obtenidos se observó que el 85% de los entrevistados considera que las acciones de fiscalización y control son un mecanismo preventivo para asegurar el cumplimiento de las normas de simplificación administrativa. Estos datos valida nuestro tercer supuesto específico mediante el cual señalamos que las acciones de fiscalización y control de las normas de simplificación administrativa permitirán hacer más efectiva la responsabilidad de los involucrados y mejorar la calidad del servicio al ciudadano.

Los resultados de esta pregunta guardan relación con lo señalado por la especialista en Administración Pública MARAVÍ SUMAR, Milagros, quien en su artículo titulado “La simplificación administrativa: un asunto complejo” señala que

en nuestro país existe un deficiente sistema de control del cumplimiento de las normas de simplificación administrativa que conspira contra la vigencia de ésta.

En la actualidad, el mecanismo de fiscalización y control del cumplimiento de las normas de simplificación administrativa que funciona a la fecha está a cargo del INDECOPI, ya que es la entidad competente para conocer sobre los actos y disposiciones de las entidades de la Administración Pública, dentro del ámbito municipal o regional, que impongan barreras burocráticas. Sin embargo, ese ámbito de responsabilidad no funciona como medio de control y fiscalización porque, se basa en funcionarios públicos que deben de sancionar a sus pares y, por otro lado, en la escasa denuncia de administrados quienes tienen más interés en solucionar su problema y obtener respuesta a sus solicitudes que en buscar una sanción administrativa o penal para los funcionarios públicos.

En ese sentido, consideramos que las acciones de fiscalización y control deben además estar a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros, quienes a través de la Secretaría de Gestión tiene autoridad responsable de proponer, implementar y evaluar la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública que alcanza a todas las entidades de la administración pública contempladas en el artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. La PCM, entonces también debe cumplir su función de supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las normas de simplificación administrativa y en el caso de presentarse incumplimiento, gestionar que se haga efectiva la responsabilidad de los funcionarios involucrados.

Pregunta 6

¿Considera usted que la capacitación de los servidores públicos debería estar regulados en una norma específica? Marque con un (X) SÍ o NO.

En este caso un el 95% de los expertos en la materia considera que SÍ es necesario que la capacitación de los servidores públicos esté regulada en una norma específica para su cumplimiento, dado que actualmente no existe en nuestro ordenamiento jurídico una norma que ordene su cumplimiento.

Pregunta (Para los que dieron como respuesta “SÍ”)

¿Cuál sería la norma en la cual debería regularse esta propuesta legislativa?

a) El Código Civil b) El Código Penal c) El Código Tributario

d) El Código del Niño y el Adolescente e) La Ley de Procedimiento Administrativo General

De los resultados obtenidos se observó que el 90% de los expertos en la materia considera que la capacitación de los servidores públicos debe estar regulada en la Ley de Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444, dado que en ella se establecen las normas para las actuaciones de la función administrativa del Estado y regula todos los procedimientos administrativos desarrollados en las entidades.

Por su parte el Doctor José María Pacori Cari, miembro de la Asociación Argentina de Derecho Administrativo, en su artículo titulado “La importancia de la capacitación de los servidores públicos” señala que en el Perú carecemos de una Ley que implique la importancia de la capacitación, razón por la cual utilizamos la legislación extranjera como es el caso de los principios de la capacitación, teniendo como fuente el art. 6 del Decreto 1567 promulgado en el país de Colombia. Asimismo, recogemos la legislación de Bolivia (Ley N° 2027) y México (Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal – Ley N° 2003).

Finalmente, el desarrollo del análisis de los resultados de la presente investigación ha permitido validar nuestro supuesto general mediante el cual proponemos que la capacitación del personal de atención, la actualización y difusión del TUPA y las acciones fiscalización y control, son factores que determinan una adecuada implementación de la simplificación administrativa y contribuyen a mejorar la calidad del servicio al ciudadano.

CAPÍTULO V

CONCLUSIÓN

1. La implementación de la simplificación administrativa pretende hacer posible que el procedimiento administrativo sea más ágil y sencillo en beneficio de los ciudadanos, facilitando la realización de los trámites, reduciendo costos, evitando exigencias innecesarias a los administrados, siendo gran aporte en la lucha contra la informalidad, el desarrollo de la economía, alcanzando una decisión por parte de la Administración en el tiempo razonable.

2. Mediante el análisis de los resultados obtenidos, se pudo verificar que la actualización y difusión del TUPA, permitirá que los administrados participen del procedimiento administrativo garantizando así sus derechos como el debido procedimiento y el derecho de petición, y de esta manera muestren interés en denunciar el incumplimiento.

3. La gestión de capacitación de los servidores públicos debe ser de obligatoriedad por parte de la Administración Pública 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.

4. La función del INDECOPI como entidad receptora de las denuncias de los administrados frente a la imposición de barreras burocráticas, es cuestionable dado que sus autoridades tienen la facultad para sancionar a sus pares, siendo juez y parte en dicho procedimiento. Además, que con la presentación de la denuncia se abriría otro procedimiento engorroso que le demandaría más tiempo que el conseguir el requisito que le exige la entidad pública. Por ello, es necesario que la función de fiscalización y control también este a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros.

5. Para lograr el éxito de la implementación administrativa, es primordial realizar acciones de prevención antes de atacar el problema. En ese sentido, creemos que, si todos los involucrados en el procedimiento administrativo asumiéramos nuestra responsabilidad, respetando el ordenamiento jurídico, buscando la excelencia del servicio, siendo debidamente capacitados y fiscalizados de forma constante, antes y durante el procedimiento, se logrará mejorar la calidad del servicio, reducir costos innecesarios a los administrados y por ende colaborar en el crecimiento económico de nuestro país.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

Considerando la relevancia de la presente investigación y en función de los resultados obtenidos, formulamos algunas sugerencias para ser recogidas por los profesionales que laboran en las Administraciones Públicas:

1. Los resultados reflejaron la importancia de la difusión del TUPA para simplificar trámites administrativos y permitir que los administrados conozcan los pasos del procedimiento solicitado. De esta manera, sugerimos que las entidades públicas mantengan este documento de gestión actualizado en su Portal Institucional, como también difundir de forma impresa en las Ventanillas de atención, puesto que hay una gran población que no tiene dominio tecnológico para ingresar al Portal.

2. Las entidades deben incluir en las oficinas de atención un mural donde se detalle de manera abreviada el contenido del TUPA, con un lenguaje sencillo y de fácil comprensión, el mismo que debe estar ubicado en un lugar estratégico para asegurar la observación y conocimiento de los administrados.

3. La presente investigación nos ha permitido reconocer la importancia de las acciones de fiscalización y control del cumplimiento de las normas sobre simplificación administrativa, para prevenir la implantación de barreras burocráticas y el cumplimiento de las normas de simplificación administrativa; sin embargo, hemos podido detectar la deficiencia con que opera el INDECOPI y la falta de necesidad de denunciar las faltas por parte de los administrados. Por ello, sugerimos que las acciones de fiscalización y control del cumplimiento estén a cargo, además, de la Presidencia del Consejo de Ministros, asesorando a las entidades públicas en materia de simplificación administrativa.

   De esta manera, la PCM estará a cargo de evaluar los procesos de simplificación administrativa al interior de las entidades públicas, detectando los incumplimientos de la misma y recomendar las modificaciones que considere pertinentes, proponiendo las gestiones necesarias para su corrección, haciendo así más efectiva la responsabilidad de los involucrados.

4. Respecto a la capacitación de los servidores públicos, hemos observado que es un factor fundamental para mejorar la relación entre el ciudadano y el Estado. Es por ello que sugerimos incluir una propuesta normativa, dado que a la fecha no existe la debida regulación en nuestro ordenamiento jurídico que exija su cumplimiento bajo responsabilidad.

   Esta propuesta surge a partir de los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas a los especialistas en Derecho Administrativo y Gestión Pública, motivo por el cual sugerimos que se incorporen sendos numerales a los artículos 258 y 259 de la Ley de Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444, con la finalidad de establecer la obligatoriedad de realizar gestiones de capacitación para todas las entidades públicas y se garantice la capacidad de todos los involucrados en el procedimiento administrativo. Las propuestas normativas se detallan a continuación:

TÍTULO V

De la responsabilidad de la administración pública y del personal a su servicio

CAPÍTULO I

Responsabilidad de la administración pública

ARTÍCULO 258 - Disposiciones Generales

(…)

"258.7 La autoridad de cada entidad pública será responsable de la instrucción de cursos de capacitación para los involucrados en el procedimiento administrativo, en función de lograr la eficiencia y la eficacia de la gestión pública. Dichos cursos versarán, entre otros, sobre simplificación de trámites y atención al administrado."

CAPÍTULO II

Responsabilidad de las autoridades y personal al servicio de la administración pública

ARTÍCULO 259 - Faltas administrativas

“23. Negarse a gestionar la capacitación de los funcionarios públicos de la entidad la cual dirige conforme a lo señalado en el numeral 258.7 del artículo que antecede.”

Consideraciones a tomar en cuenta:

Mediante la presente sugerencia normativa buscaremos fortalecer las competencias y capacidades de los servidores públicos para contribuir a implementar una adecuada simplificación de trámites administrativos y mejorar la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos.

Competencia

La fiscalización y control del cumplimiento de la capacitación en las entidades públicas estará a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros, la misma que deberá formular las políticas de desarrollo de capacidades y fomentar la coordinación interinstitucional para el diseño y la ejecución de los programas.

Componentes de la implementación de la gestión de capacitación

a. Disposiciones Legales: El conjunto de disposiciones jurídicas relacionadas con la materia constituirá el marco legal que facilite la coordinación de acciones.

b. Creación del Plan Nacional de Capacitación: Su implementación estará a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros. El Plan tendrá como objetivo señalar las prioridades que deberán atender las entidades públicas y establecer los

mecanismos de coordinación, de cooperación, de asesoría, de seguimiento y de control necesarios.

c. Planes Institucionales: Cada entidad formulará cada año su plan institucional de capacitación. Este deberá tener concordancia con los parámetros impartidos por la Presidencia del Consejo de Ministros.

d. Recursos: Cada entidad contará para la capacitación con los recursos previstos en el presupuesto, así como sus propios recursos físicos y humanos, los cuales debe administrar. La PCM apoyará en la búsqueda de mecanismos de coordinación y de cooperación institucional que hagan posible utilizar con mayor eficiencia los recursos disponibles para que las entidades puedan realizar la capacitación de manera óptima.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez-Gayou, J.L. (2005). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México: Paidós.

Araujo Juárez, José (2005). *Tratado de derecho administrativo formal.* Caracas: Vadell Hermanos Editores. p 124.

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

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

Chung, E., García V., Rupailla C., Seminario M. (2017). *Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana.* Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Marketing. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

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

Di Ciano, Martín. (2013) *Satisfacción del cliente del servicio de licencias de conducir de la Municipalidad de La Plata.* Tesis para optar el título de Magister en dirección de empresas. Universidad de la Plata.

Estrada Zapatier, María Gabriela (2016). *Aplicabilidad del Principio Tributario Constitucional de Simplicidad Administrativa en los reclamos administrativos a la Municipalidad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Nacional de Ecuador.

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

Gamero Casado, Eduardo (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.

Hernández Sampieri, Roberto (2014) *Metodología de la investigación*. México: Interamericana Editores.

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

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

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

Morón Urbina, Juan Carlos (1999). *Derecho Procesal Administrativo.* Lima: Rhodas.

Morón Urbina, Juan Carlos (2005). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima: Gaceta Jurídica.

Napurí Guzman, Christian (2013). *Manual del Procedimiento Administrativo General.* Lima: Pacífico Editores.

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

Prieto Barragán, Tracy (2013). *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional*. Universidad de La Plata.

Retortillo Baquer, Sebastián Martín (1998). *De la simplificación de la administración pública.* Revista de Administración Pública, Nº 147. Septiembre-diciembre. p. 7.

Rodríguez Gómez, 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.

Ruiz, Catalina (2013). *La aplicación de las técnicas de simplificación administrativa implica la eliminación o reducción del número de documentos requeridos a los ciudadanos en el procedimiento administrativo*. Universidad de Esparza.

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

Sosa López, José de Jesús (2015). *Democracia, descentralización y cambio en las administraciones públicas de México (1982-2010)*. Título para optar el grado de magister. Universidad Nacional Autónoma de México.

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

Tamayo y Tamayo, Mario. *El Proceso de la Investigación científica*. Editorial Limusa S.A. México.1997.

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

Villar, Víctor. (2014) *La función pública y la Responsabilidad administrativa en el ordenamiento jurídico Peruano.* Publicación propia. Perú.

VIII. ANEXOS

ANEXO 1: Matriz De Consistencia

	PROBLEMA	OBJETIVOS	SUPUESTOS	CATEGORÍAS	METODOLOGÍA
LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL VECINO EN EL MARCO DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA. MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA, 2017	**Problema General** ¿Qué factores deben considerarse para lograr una adecuada implementación de la simplificación administrativa y mejorar la calidad del servicio al ciudadano en la Municipalidad de Santa Anita?	**Objetivo General** Determinar los factores que contribuyen para lograr una adecuada implementación de la simplificación administrativa y mejorar la calidad del servicio al ciudadano.	**Supuesto General** La capacitación del personal de atención, la actualización y difusión del TUPA y las acciones fiscalización y control, son factores que determinan una adecuada implementación de la simplificación administrativa y contribuyen a mejorar la calidad del servicio al ciudadano.	•Normas que regulan la Simplificación Administrativa. •Calidad de servicio al ciudadano	**Enfoque**: Cualitativo, ya que buscaremos analizar la forma en que los individuos de una población experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista. **Diseño**: Investigación-acción, ya que tiene por finalidad resolver problemas y mejorar prácticas concretas. **Tipo**: Básica-Descriptivo **Nivel**: Descriptivo **Método**: Inductivo, ya que se pretende obtener conclusiones generales a partir de puntos de vista particulares de los profesionales en la materia. **Técnica:** 1.- Entrevistas, a través del uso de una Guía de Entrevistas. 2.-Análisis documental, porque se consultará material bibliográfico y virtual relacionado a la materia. **Población**: Especialistas en Derecho Administrativo **Instrumento:** Guía de entrevistas
	Problemas específicos ¿Qué problemas genera la falta de capacitación del personal de atención, respecto a la calidad del servicio al ciudadano? ¿Qué problemas trae consigo la falta de actualización y difusión del TUPA respecto a la simplificación de trámites administrativos? ¿Qué relación existe entre las acciones de fiscalización y control del cumplimiento de las normas de simplificación administrativa y la calidad del servicio al ciudadano?	**Objetivos Específicos** Identificar los problemas frecuentes debido a falta de capacitación del personal de atención en relación a la calidad del servicio al ciudadano. Reconocer la importancia de la actualización y difusión del TUPA para mejorar la calidad del servicio al ciudadano. Establecer que las acciones de fiscalización y control del cumplimiento de las normas sobre simplificación administrativa son un mecanismo preventivo que permite la detección de las infracciones disponiendo las medidas correctivas y sanciones correspondientes.	**Supuestos Específicos** La capacitación del personal de atención es primordial en el cumplimiento de los principios de predictibilidad y celeridad del procedimiento administrativo. La actualización y difusión del TUPA permite unificar, reducir y simplificar los procedimientos administrativos optimizando el servicio al ciudadano. Las acciones de fiscalización y control de las normas de simplificación administrativa permitirán hacer más efectiva la responsabilidad de los involucrados y mejorar la calidad del servicio al ciudadano.	**Subcategorías** • Capacitación del personal de atención. • Actualización y difusión del TUPA. • Fiscalización y control del cumplimiento de las normas. • Elementos normativos y doctrinarios relacionados a la implementación de la Simplificación Administrativa.	

ANEXO 2: Validación de Entrevistas/ Encuestas Experto 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DE LOS INTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

ITEM	CONTENIDO	PERTINENCIA			RELEVANCIA			CLARIDAD			SUFICIENCIA		
		Si	No	Corregir	Si	No	Corregir	Si	No	Corregir	Si	No	Corregir
	Preguntas de las entrevistas / encuestas a aplicarse												
1	¿Considera usted que la implementación de la Simplificación Administrativa es importante para mejorar la calidad del servicio al ciudadano? Marque la alternativa (X) del 1 al 5 (donde 1 es Irrelevante y 5 es Muy importante)												
2	¿Considera que el personal de atención se encuentra capacitado para atender las consultas de los administrados de manera oportuna? Marque la alternativa (X) del 1 al 5 (donde 1 es No ha sido capacitado y 5 es Exitosamente capacitado)												
3	¿Cómo califica la satisfacción del usuario respecto del tiempo que le demanda realizar un trámite administrativo? Marque la alternativa (X) del 1 al 5 (donde 1 es Insatisfecho y 5 es Muy satisfecho)												
4	¿Qué documento de gestión considera que su actualización y difusión es primordial para simplificar trámites administrativos?												

	a) Beneficios tributarios b) Reglamento de Organización y funciones - ROF c) Portal Institucional d) El TUPA e) Ninguna de las anteriores												
5	¿Qué acciones se deben realizar como mecanismo preventivo para asegurar el cumplimiento de las normas de simplificación administrativa? a) Creación de nuevas normas b) Capacitación a los altos funcionarios c) Supervisión y fiscalización del cumplimiento d) Destitución de cargos e) Ninguna de las anteriores												
6	¿Considera usted que la capacitación de los servidores públicos debería estar regulados en una norma específica? Marque con un (X) SÍ o NO. Pregunta (Para los que dieron como respuesta "SÍ") ¿Cuál sería la norma en la cual debería regularse esta propuesta legislativa? a) El Código Civil b) El Código Penal c) El Código Tributario d) El Código del Niño y el Adolescente e) La												

	Ley de Procedimiento Administrativo General													

Observaciones generales:

	Aplicable	Aplicable después de corregir	No Aplicable
Opinión de aplicabilidad			

Elementos considerativos para la evaluación
Pertinencia. El ítem corresponde al contexto de la investigación

Apellidos y Nombres del Validador experto 2
Dra. LUISA ESCOBAR DELGADO
DNI 10587264
Especialidad DERECHO
Firma

ANEXO 3: Validación de Entrevistas/ Encuestas Experto 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DE LOS INTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

ITEM	CONTENIDO	PERTINENCIA			RELEVANCIA			CLARIDAD			SUFICIENCIA		
		Si	No	Corregir	Si	No	Corregir	Si	No	Corregir	Si	No	Corregir
	Preguntas de las entrevistas / encuestas a aplicarse												
1	¿Considera usted que la implementación de la Simplificación Administrativa es importante para mejorar la calidad del servicio al ciudadano? Marque la alternativa (X) del 1 al 5 (donde 1 es Irrelevante y 5 es Muy importante)												
2	¿Considera que el personal de atención se encuentra capacitado para atender las consultas de los administrados de manera oportuna? Marque la alternativa (X) del 1 al 5 (donde 1 es No ha sido capacitado y 5 es Exitosamente capacitado)												
3	¿Cómo califica la satisfacción del usuario respecto del tiempo que le demanda realizar un trámite administrativo? Marque la alternativa (X) del 1 al 5 (donde 1 es Insatisfecho y 5 es Muy satisfecho)												

4	¿Qué documento de gestión considera que su actualización y difusión es primordial para simplificar trámites administrativos? a) Beneficios tributarios b) Reglamento de Organización y funciones - ROF c) Portal Institucional d) El TUPA e) Ninguna de las anteriores												
5	¿Qué acciones se deben realizar como mecanismo preventivo para asegurar el cumplimiento de las normas de simplificación administrativa? a) Creación de nuevas normas b) Capacitación a los altos funcionarios c) Supervisión y fiscalización del cumplimiento d) Destitución de cargos e) Ninguna de las anteriores												
6	¿Considera usted que la capacitación de los servidores públicos debería estar regulados en una norma específica? Marque con un (X) SÍ o NO. Pregunta (Para los que dieron como respuesta "SÍ") ¿Cuál sería la norma en la cual debería												

	regularse esta propuesta legislativa? a) El Código Civil b) El Código Penal c) El Código Tributario d) El Código del Niño y el Adolescente e) La Ley de Procedimiento Administrativo General													

Observaciones generales:

	Aplicable	Aplicable después de corregir	No Aplicable
Opinión de aplicabilidad			

Elementos considerativos para la evaluación

Pertinencia. El ítem corresponde al contexto de la investigación

Apellidos y Nombres del Validador experto 1
HIJAR HERNANDEZ VICTOR DANIEL
DNI 09461497
Especialidad METODOLOGIA
Firma