



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO CORPORATIVO**

TESIS

**“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SIMPLIFICACION
ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DE
SAN ISIDRO, 2019”**

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

AUTOR:

Bach. PATTY ASPUR ARTICA

LIMA - PERÚ

2021

ASESOR DE TESIS

.....
MG. VÍCTOR RAÚL VIVAR DÍAZ

JURADO EXAMINADOR

.....
Dr. JUAN HUMBERTO QUIROZ ROSAS

Presidente

.....
Dra. FLOR DE MARÍA SISNIEGAS LINARES

Secretario

.....
Mg. LUZ JACKELYN PARDAVE DIONICIO

Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por acompañarme y guiar mi vida, a mi madre porque a ella le debo quien soy, a mi compañero de vida José Antonio, a mi hija Abril Antonela, gracias a ellos me siento inspirada, motivada para lograr mis proyectos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de seguir esta carrera tan anhelada, a mi familia que siempre está apoyándome en mis decisiones, a mis docentes por compartir sus enseñanzas, a mis compañeros de aula porque fue un equipo que nos fuimos apoyando en el desarrollo de la carrera. Gracias.

RESUMEN

La presente tesis presenta como objetivo que se implementen diversas herramientas de la simplificación administrativa en la Municipalidad de San Isidro, con la finalidad de optimizar la presentación de los servicios que brinda a los administrados, para lo cual se han identificado tres factores importantes: la actualización permanente de los documentos de gestión de organización del Estado, que permite responder y atender las necesidades de los administrados; la importancia del Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, como instrumento de gestión orientado a compendiar los procedimientos administrativos y los servicios exclusivos que brinda la municipalidad; y, la obligatoriedad de realizar acciones de fiscalización posterior, mediante la cual la municipalidad está autorizada a comprobar que la información presentada por los administrados es veraz y que cumplen con la normatividad vigente.

Para la elaboración de la tesis se desarrolló una investigación cualitativa que me permitió la identificación de aquellos problemas o dificultades que con frecuencia sufren los administrados que acuden a la municipalidad, lo cual deviene de la ausente implementación de herramientas de simplificación administrativa; del mismo modo, permitió recoger opiniones de los administrados, sean estos pobladores de la jurisdicción o foráneos, que acuden a la municipalidad para satisfacer sus derechos e intereses, lo que coadyuvó a enunciar propuestas para posibilitar la mejora de los servicios que brinda la municipalidad y concordarlas con el marco normativo vigente que regula la simplificación administrativa, como uno de los pilares centrales de la modernización del Estado.

Efectuado el análisis, se advierte la necesidad de establecer que tanto los funcionarios y servidores municipales conozcan sus funciones y competencias, conforme a las actividades y materias que desarrollan; del mismo modo, es ineludible que los TUPA permitan que los administrados conozcan los requisitos, plazos, costos, normas, entre otros aspectos, relacionados con los procedimientos administrativos que solicitan, con la finalidad de cumplir con el principio de predictibilidad, que considera como obligación de las entidades de la administración

pública brindar información veraz, completa y confiable a los administrados; finalmente, es imperioso que la municipalidad, al adoptar medidas de simplificación administrativa, deba controlar, de forma posterior a la emisión de los actos administrativos, la veracidad de los documentos que la propiciaron.

Por último, la implementación de las diversas herramientas de la simplificación administrativa en la Municipalidad de San Isidro, permitirá optimizar la prestación de servicios en beneficio de los administrados.

Palabras claves: Simplificación administrativa, procedimiento administrativo, modernización del Estado, Texto Único de Procedimientos Administrativos, documentos de gestión.

ABSTRACT

The purpose of this research work was to establish proposals to implement administrative simplification in the District Municipality of San Isidro, 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 preventive mechanism against the introduction of bureaucratic barriers, the evaluation will be extended to the Institutional Control Body, emphasizing its role in protecting the legality and efficiency of the entity's performance, detect non-compliance with rules or violations of the rights of administrators.

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

INDICE DE CONTENIDOS

CARATULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	viii
INDICE DE CONTENIDOS	ix
GENERALIDADES.....	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.1. Aproximación Temática.....	16
1.1.2 Marco Teórico.....	22
1.1.3 Antecedentes de la Investigación:	22
1.1.3.1 Antecedentes Nacionales.	22
1.1.3.2 Antecedentes Internacionales.....	28
1.1.4 Base Normativa.	31
1.1.4.1 Antecedentes de la Simplificación Administrativa	32
1.1.4.2 Ley de Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444	36
1.1.4.3 Se aprueba diversas medidas de simplificación administrativa - Decreto Legislativo N° 1246.....	41
1.1.4.4 Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas- Decreto Legislativo N° 1256.....	43
1.1.5. Bases Teóricas	46
1.1.5.1. Concepto e importancia de la simplificación administrativa	46
1.1.5.2. Categorías de simplificación administrativa	46
1.1.5.3. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública: El Plan Nacional de Simplificación Administrativa.....	47
1.1.5.4. El enfoque de una administración pública dirigido al servicio de las personas	47

1.1.5.5. Buscando la optimización continua y de la excelencia	48
1.1.5.6. El Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA	52
1.2. Formulación del Problema de Investigación	56
1.2.1. Problema General.....	56
1.2.2. Problemas Específicos:	57
1.3. Justificación.	57
1.4. Relevancia	58
1.5. Contribución.....	58
1.6. Objetivos	59
1.6.1. Objetivo General.....	59
1.6.2. Objetivos específicos:.....	59
II. MARCO METODOLÓGICO	60
2.1 Hipótesis de la Investigación.....	60
2.1.1. Supuesto Principal.....	60
2.1.2. Supuestos Secundarios.....	60
2.2 Tipo de Estudio.....	60
2.3 Diseño.....	62
2.4 Escenario de Estudio.....	62
2.6 Plan de análisis o trayectoria metodológica.....	64
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de Datos.....	66
2.7.1 Técnicas para la obtencion de informacion documental	68
2.7.2 Tecnicas para la realizacion de investigación de campo	68
2.7.3 Métodos de análisis de datos	68
2.8 Rigor Científico.	69
2.9 Aspectos Éticos.	69
III. RESULTADOS	71
IV. DISCUSIÓN.....	77
V. CONCLUSIONES.....	79
VI. RECOMENDACIONES	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
ANEXOS	85
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	86
ANEXO 2: INSTRUMENTOS	87

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	89
ANEXO 4: RESPUESTAS A LA ENTREVISTA.....	101

GENERALIDADES

- **Título:** “La Calidad del Servicio y la Simplificación Administrativa en la Municipalidad de San Isidro 2019”
- **Autor:** Bach. Patty Aspúrru Artica
- **Asesor:** Mg. Víctor Raúl Vivar Díaz.
- **Tipo de Investigación:** Cualitativa/ Básica/ No Experimental.
- **Línea de Investigación:** Derecho Empresarial y Corporativo.
- **Localidad:** San Isidro Lima - Perú
- **Duración de la Investigación:** 06 meses.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo alcanzar diversas propuestas que deberían ser consideradas por la Municipalidad de San Isidro, para implementar herramientas de simplificación administrativa que coadyuven a optimizar la prestación de los diversos servicios que brinda hacia los administrados, con el objetivo de cumplir con su finalidad prevista en la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972, 2003) que determina a los gobiernos locales a incentivar una correcta prestación de servicios públicos y la evolución de su jurisdicción.

Para ello, se han identificado tres factores que permitirán alcanzar los objetivos previstos: la actualización constante de los documentos de gestión que regula la organización de Estado, en el caso determinado de las municipalidades, indistinto a su jerarquía distrital o provincial; la importancia del Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, como documento de gestión orientado a alcanzar información resumida relacionada con los procedimientos administrativos y los servicios exclusivos que brindan las municipalidades; y, el desarrollo obligatorio de las acciones de fiscalización posterior, como medio a través del cual se corrobora su autenticidad de la documentación presentada por los administrados o se advierte su falsedad.

En nuestro país, a la fecha, se han promulgado diversas normas que están orientadas a implantar y/o implementar herramientas de simplificación con el objetivo de hacer que los procedimientos administrativos sean ágiles y sencillos, como es el caso de las últimas modificatorias a la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444, 2001), a través de los Decretos Legislativos N° 1272 y N° 1452, cuya regulación está orientada a simplificar los procedimientos administrativos así como a fortalecer los derechos inherentes a los administrados, promoviendo la mejor prestación de servicios y también la protección de los derechos de los administrados, sin importar que sean vecinos o no de su jurisdicción.

No obstante, por sobre los esfuerzos realizados por el legislador, nuestro país está considerado como uno de los países con más barreras legales y/o económicas para la satisfacción y el fortalecimiento de los derechos sobre los administrados.

En ese sentido, gracias a la experiencia como servidora pública, así como al haber observado la constante insatisfacción de los administrados cuando no son atendidos dentro de un plazo razonable, cuando no reciben la información oportuna, cuando no reciben un trato adecuado, entre otros factores, consideré necesario plantear el problema existente hasta proponer supuestos que permitan resolverla, para lo cual opté por utilizar la metodología de investigación cualitativa desarrollada por Roberto Juan Katayama Omura (2014), quien en su libro titulado “Introducción a la Investigación Cualitativa: Fundamentos, métodos, estrategias y técnicas” señala que el propósito del investigador que elige este enfoque es examinar la forma por la que los ciudadanos, en su condición de administrados por la sujeción a la administración pública para la satisfacción de sus derechos, advierten y aprecian los sucesos anómalos que los circundan, debiendo profundizar en sus opiniones, interpretaciones y significados. Así también utilicé el diseño metodológico de teoría fundamentada, la cual plantea que desarrollar teoría por medio de una base sistemática de obtención y también análisis de la información sobre la investigación social.

El instrumento se utilizó como una guía de entrevistas aplicada de manera presencial a veinte (20) especialistas en materia de derecho administrativo y gestión pública, de los cuales por medio de sus respuestas proporcionaron información relevante para ubicar los problemas más ocurrentes que demandan los administrados dado a la incorrecta implementación de medidas de simplificación administrativa, y con la información obtenida, se formularon propuestas y recomendaciones con el objetivo de obtener una óptima implementación de la simplificación administrativa y optimizarlo, de esta forma, la calidad del servicio al habitante.

Considerando el análisis de los resultados generados llegué a la conclusión que es imperiosamente necesario determinar los problemas que devienen en la falta de

actualización de la documentación relacionada a la gestión que determina la estructura interna de la municipalidad, así como establecen los roles y competencias de los funcionarios y servidores públicos; asimismo, considero necesario difundir la importancia del TUPA, como instrumento de compilación e información masiva de los procedimientos administrativos y servicios exclusivos que brinda la municipalidad; y, finalmente, reflexiono sobre la trascendencia de la fiscalización posterior para corroborar o descartar la veracidad de la documentación presentada por los administrados.

En consecuencia, espero que las recomendaciones en base a la investigación sean de utilidad para los servidores públicos y funcionarios de la Municipalidad de San Isidro, en su condición de operadores administrativos, así como de aquellos técnicos y profesionistas que laboran en las diversas entidades relacionadas a la administración pública y todos aquellos que tengan la voluntad de optimizar o mejorar el servicio que se brinda al ciudadano.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Aproximación Temática.

La aproximación temática es el sustento de toda investigación, como señala David Alan Neill y Liliana Cortez Suarez (2018) en su libro titulado “Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica”, es buscar la verdad a partir del análisis y comprensión de la realidad; descartando hipótesis o premisas inexactas o no comprobada de los hechos o fenómenos estudiados.

De este modo, vamos a desarrollar el ámbito en el cual se encuadra la presente investigación. En el Perú son palpables los problemas que trae consigo la ineficiencia de las entidades de la administración pública respecto al cumplimiento de las leyes y normas vigentes que regula y promueve el dinamismo de los procedimientos administrativos y la correcta, así como ordenada, prestación de servicios a los administrados. La falta de claridad, transparencia, así como el tiempo invertido que lleva realizarlos, conlleva al administrado a ser objeto de barreras burocráticas ilegales y/o irracionales y hasta perjuicios económicos que afectan sus intereses y derechos.

Un lección de ello es la situación que tienen que enfrentar diariamente los administrados que requieren iniciar procedimientos administrativos, acceder a los servicios exclusivos o simplemente realizar consultas ante la Municipalidad de San Isidro, quienes al constituirse a sus instalaciones, o específicamente a la Plataforma de Atención al Ciudadano, se encuentran con la inadecuada capacidad de los servidores competentes para brindar estándares de calidad en el servicio de atención, quienes desconocen cuál o cuáles son los órganos de línea que, en relación a lo dispuesto en el Reglamento de Organización y Funciones, serían los encargados de satisfacer los intereses o las necesidades de los administrados, razones por las cuales los administrados deben regresar más de una vez para completar requisitos y proceder con su solicitud, afectando así su tiempo y economía,

lo cual motiva la insatisfacción, el descontento y hasta la imposición de quejas por defectos de tramitación.

El desconocimiento de los documentos de gestión de la organización de las entidades de la administración pública, sean el Reglamento de Organización y Funciones - ROF, el Manual de Organización de Funciones - MOF, el Cuadro de Asignación de Personal - CAP, el Manual de Procedimientos - MAPRO, entre otros, conlleva a brindar una inadecuada e insuficiente prestación de servicios. La calidad de atención debería ser, sin duda, una preocupación fundamental y constante de la gestión y administración del gobierno local, no solamente por el deseo a aumentar la mejora continua y el fortalecimiento de sus capacidades, sino también en base a la opinión de los administrados sobre la atención que reciben. La Plataforma de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de San Isidro, no cuenta con un Programa de Gestión de la Calidad que les permita mejorar los protocolos y procedimientos de atención para ofrecer a los administrados información veraz, específica y satisfactoria; por el contrario, se advierte que existen diferentes factores que limitan la calidad de atención, tales como inadecuadas instalaciones, ausencia de capacitaciones de los servidores públicos en la interacción con los administrados, falta de organización en la atención, desconocimiento de la atención preferente, entre otros, generando insatisfacción entre los administrados quienes no ven protegidos y/o satisfechos sus necesidades o derechos.

Por su parte, pese a existir una normativa vigente que está orientada a simplificar el acceso y el desarrollo de procedimientos administrativos, el administrado se ve en el requerimiento de cumplir con diversos requisitos y exigencias que, en su mayoría, ya forman parte del acervo documentario de la Municipalidad ya que de lo contrario no serán atendidos; o, peor aún son requisitos o exigencias que no cuentan con base legal para su exigencia, con lo cual se estaría afectando su economía y extendiendo el tiempo de atención.

Otra deficiencia que he podido encontrar es la falta de actualización de un Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, entendiendo que ello se fundamenta en no haberlo aprobado, sino que involucra la incapacidad de los funcionarios o servidores públicos de no haberlo actualizado o adecuado a los cambios en la normativa nacional. Así, por ejemplo, se estaría atentando contra los derechos de los administrados cuando la Municipalidad cuenta con un TUPA desactualizado que señala otros requisitos, otros costos, otros plazos y otra normativa, diferente a la vigente, lo que se contrapone al principio de predictibilidad ya que no permite que los administrados cuenten con información cierta, precisa y confiable de los procedimientos administrativos que inician o requieren iniciar.

No menos importante es señalar cuan valioso es publicitar el TUPA por parte de la Municipalidad de San Isidro ya que permite que los administrados, sean o no vecinos de su jurisdicción, puedan tomar conocimiento de los procedimientos administrativos y los servicios exclusivos que brindan, promoviendo la confianza legítima; esta publicidad puede darse de diferentes maneras, por medio de la página web de la Municipalidad, del Portal del Estado Peruano, de su publicación en el diario oficial El Peruano o mediante la publicidad en un ambiente adecuado al que puedan acceder los administrados, entre otros.

Finalmente, en relación a los problemas detectados en la investigación, existen problemas generados por la falta de fiscalización posterior que es un privilegio de las entidades de la administración pública para corroborar la autenticidad o no de la documentación entregado por los administrados.

Así, la normatividad vigente permite a las entidades de la administración pública utilizar herramientas de simplificación administrativa que estén orientadas a viabilizar y agilizar los procedimientos administrativos así como los servicios exclusivos que desarrollan, como es la figura de la aprobación automática, la oportunidad de presentar copias simples de documentación, declaraciones juradas; empero, la normatividad vigente regula la exigencia

de realizar actividades posteriores a la emisión del acto administrativo, a lo cual denomina fiscalización posterior, figura regulada en la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444, 2001), que legitima la verificación de oficio de la autenticidad de la documentación o de las declaraciones o informaciones que el administrado proporcionó ante la Municipalidad para determinar su validez y legalidad. Incluso permite que en caso se advierta fraude en la información o documentación presentada, la Municipalidad está autorizada a iniciar los procedimientos administrativos e interponer las acciones judiciales pertinentes que determinen responsabilidades.

La Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444, 2001, artículo III del Título Preliminar), indica que la normativa tiene como objetivo determinar un régimen jurídico orientado a proteger los intereses y derechos de los administrados, con sujeción al ordenamiento jurídico en general. Es así que, en el artículo IV se definen los principios del procedimiento administrativo, dentro de los cuales se encuentra el Principio de Simplicidad. Para Alexandra Melina Dimitrijevič, señala que el principio de simplicidad, al igual que los principios de uniformidad y de predictibilidad, son principios rectores de la simplificación administrativa, lo cual se entiende como un procedimiento que conlleva a la consecución de la eficiencia en la prestación de servicios por parte de la Administración Pública (Dimitrijevič. 2001).

En nuestro país, el Principio de Simplicidad comenzó a ser regulado en la Ley de Simplificación Administrativa (Ley N° 25035, 1989), la cual fue derogada por el numeral 2) de la Sexta Disposición Complementaria y Final de la Ley N° 27444; no obstante, hoy en día, esta sigue tomando relevancia con la inclusión del Decreto Legislativo (Decreto Legislativo N° 1246, 2016), publicado el 10 de noviembre del 2016, que aprueba una serie de medidas de simplificación administrativa, aplicable para las instituciones de la administración pública, entre las que se encuentra la Municipalidad de San Isidro .

Entre las medidas aprobadas en el referido Decreto Legislativo 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) Simplificación o allanamiento en los procedimientos administrativos sobre el cumplimiento de obligaciones y iv) Sobre la responsabilidad del funcionario público.

Para conseguir dichos objetivos, este Decreto Legislativo presenta la regulación de principios rectores de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444, 2001), siendo estos, los principios de presunción de veracidad, predictibilidad, celeridad, informalismo, así como la fiscalización posterior, que, en relación con el principio de simplicidad, aumentar el dinamismo a los procedimientos administrativos que se realizan en la administración pública.

Siguiendo a Rojas, Piero (2015) en su artículo “Administración pública y los principios del derecho administrativo en Perú” señala que “A diferencia del criterio subjetivo, lo determinante es el reconocimiento que se da como administración pública de la actividad permanente, directa y concreta a ejercer por el Estado y cuyo objetivo sea lograr la satisfacción del interés general” (p.197).

Del mismo modo, se tiene que mediante el Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo (Decreto Legislativo N° 1272, 2016) y Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (Decreto Legislativo N° 1452, 2018), que están orientados a simplificar los procedimientos administrativos y de esta manera fortalecer los derechos con los que cuentan los administrativos.

En efecto, con la entrada en vigencia de los referidos Decretos Legislativos, muy aparte de derogar la ley del silencio administrativo y devolverlo a la ley del procedimiento administrativo general, se incorporan tres principios: el

principio del ejercicio legítimo del poder, el principio de responsabilidad y el principio de acceso permanente; asimismo, se determina la documentación prohibida de solicitar, con la finalidad de agilizar la atención de los procedimientos administrativos; la obligación de cada entidad pública de recibir documentos que reemplazan a los originales; se regulan nuevas formas de notificación en favor de los administrados: la notificación virtual y la notificación por publicación; se establece el perfeccionamiento de la fiscalización posterior, como potestad para seguir y verificar la legalidad de los datos o documentación que presente el administrado; actualizar la regulación del TUPA, estableciendo su contenido, regulando el derecho de tramitación, la calificación de los procedimientos; se normaliza el procedimiento administrativo electrónico, la tercerización de actividades, la estandarización de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, la interoperabilidad y el acceso a la información para consulta.

Del mismo modo, nuestra legislación nacional contempla el Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas (Decreto Legislativo N° 1256, 2016), como resultado de la delegación de facultades que el Congreso de la República otorgó al Poder Ejecutivo a través de la Ley N° 30506. La referida norma tiene como finalidad la supervisión del cumplimiento de sus bases legales las cuales respaldan a los derechos a la libre iniciativa privada y del derecho a la libertad de empresa, a través de la eliminación de las barreras burocráticas que carecen de razonabilidad y que perturben a los agentes en el mercado o que incumplan, entre otros, leyes de simplificación administrativa.

El citado Decreto Legislativo regula, sin opción a considerarla la más importante de su contenido, la posibilidad de inaplicar una disposición administrativa que contiene barreras burocráticas, en beneficios de todos aquellos agentes económicos que hubieran sido afectados por esta.

Ahora bien, el debido procedimiento es considerado un principio constitucionalizado que rige en la administración pública disponiendo la

obligación de las entidades de la administración pública para escuchar al administrado, donde le permite presentar argumentos de defensa, medios probatorios, emitir pronunciamientos con la debida y suficiente motivación y a resolver según lo determina el derecho. No obstante, tras nuestra experiencia hemos podido advertir que en la Municipalidad de San Isidro se viene vulnerando este principio, afectando directamente a los administrados y, de esta manera, menoscabando su derecho de petición.

En ese orden de ideas, nuestra propuesta busca motivar a la actualización permanente de los documentos de gestión de organización del Estado; la importancia del TUPA; y, la obligación de realizar fiscalización posterior; de este modo el administrado podrá recibir una mejor calidad de servicio, lo cual incluye que su solicitud sea atendida dentro de los plazos establecidos, invirtiendo menos en lo económico y procedimental. Del mismo modo, se podrá alcanzar un servicio óptimo y eficiente, logrando con ello la excelencia de la administración pública.

1.1.2 Marco Teórico.

En este punto encontramos los antecedentes de la investigación, sus bases teóricas de las categorías y definiciones de términos básicos.

1.1.3 Antecedentes de la Investigación:

1.1.3.1 Antecedentes Nacionales.

Danós J. (2003) en su artículo titulado “La Reforma Administrativa en el Perú” – Revista Derecho y Sociedad N° 21, señaló que “El eje central de la reforma se encontraba centrado en base al requerimiento por equilibrar las cuentas fiscales de un país, y que al culminar los años 80, el país se encontraba en una severa crisis fiscal, hiperinflación y el aislamiento del sistema financiero internacional”.

Asimismo, con la urgencia de superar dicho escenario el señalado autor indica que “La Reforma Administrativa en el Perú”, señala que “En ese escenario, la reforma emprendida del Estado, se adaptó por completo a un modelo económico mundial de carácter liberal que pregonizaba la disminución del aparato estatal y la apertura de los mercados a la competencia”.

Luego de dichos cambios, se imperó con la necesidad de transformar el modelo de gestión pública clásico en dirección al modelo de la Nueva Gestión Pública, que se dirigiera a la implementación de políticas de simplificación administrativa, robusteciendo así sus objetivos institucionales. Hoy en día, se ha logrado resultados favorables en la atención al administrado y de cierto modo, sustenta la sobrevivencia institucional de la entidad.

Avilez F., Benavides H. & Beoutis B. (2011) en su investigación titulada “Planeamiento Estratégico del Distrito de San Isidro” analiza las dificultades que afrontan los empresarios en dicha municipalidad para adquirir una licencia de funcionamiento municipal, al señalar que, “en función al documento Doing Business del Banco Mundial (2011), una municipalidad promedio en el Perú se demora aproximadamente 15 días en otorgar una licencia municipal para la apertura de un negocio, y se demora 45 días en brindar los permisos de construcción y ampliación”. Lo cual significa que aperturar un negocio en el Perú, produce sobre costos innecesarios, generando que muchas empresas opten con operar en la informalidad.

Esta investigación muestra la realidad de la Municipalidad Distrital de San Isidro en la emisión de la Licencia de Funcionamiento, con la finalidad de ejecutar además de plantear una propuesta simplificación administrativa exceptuando ciertas exigencias y formalidades que no es necesario en el procedimiento administrativo. En este universo de investigación se realizó un diagnóstico de los procedimientos involucrados, los plazos de respuesta, se comparó lo que establece la ley y lo que regula la Municipalidad en sus

procedimientos y, lo que indica el TUPA, así como la evaluación de la infraestructura y las capacidades de recursos humanos. Como resultado de todo ello, se logró optimizar el procedimiento administrativo, es decir, se redujeron tiempos, se sinceraron costos y se eliminaron requisitos innecesarios, logrando la satisfacción de los administrados.

Este trabajo es de suma importancia la presente investigación, dado que propone la ejecución de la simplificación administrativa en la búsqueda de la exclusión de las Barreras Burocráticas y la importancia de la actualización del TUPA, así como la búsqueda de la eficiencia municipal para conseguir la satisfacción de las necesidades de los administrados.

Gianili Moriano G. (2016) en su tesis titulada “Incentivos en la Gestión Pública: Estudio de caso del Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal año 2016”. Facilitar los trámites proporcionando condiciones óptimas para un clima de negocios e incentivando la competitividad local, disminución de los plazos y no solicitar requisitos que no se encuentre expresos en la ley relacionados a las licencias de funcionamiento y habilitación de edificaciones urbanas.

Calagua Montoya. (2018), en su investigación titulada “La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017”, enfocó su investigación en el propósito de establecer si existe una relación entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio que brinda la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Jesús María 2017.

El autor analiza el procedimiento administrativo en la oficina de Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María, al realizar un muestreo aleatorio simple a la muestra de 132 administrados, por medio del instrumento (cuestionario) por un juicio de expertos y prueba de confiabilidad. Del cual se llegó a la conclusión que, si

existe una relación directa y con gran significativo entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017.

De la misma forma, en nuestra investigación señalaremos la existencia de deficiencias o imperfecciones en la implementación de la simplificación administrativa, las cuales se deberán mejorar paulatinamente, para así producir el mejoramiento de los servicios administrativos en la Oficina de Atención al Ciudadano y en toda la entidad municipal, con la finalidad de conseguir la mayor satisfacción de los administrados, por medio de una fase dinámica de perfeccionamiento continuo que produzca eficiencia y desburocratización de los procedimientos respectivos.

Florián Hora E. (2019), en su tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública, titulada “Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018”, describe la aplicación de la Simplificación Administrativa a la UGEL 01 El Porvenir.

Luego del análisis de la problemática citada UGEL, se concluyó que hasta el momento, no se conoce sobre la relación existente entre los procedimientos administrativos y la simplificación administrativa regulada en la normatividad actual; por lo que, es imperioso aplicar la Metodología de la Simplificación Administrativa a los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en la citada institución, con el objetivo de optimizar el procedimiento y la reducción del costo, tiempo y trámite administrativo.

Anco Penadillo J. (2016) en su tesis titulado “Influencia de la Simplificación Administrativa en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad de San Isidro, 2016”, persigue exponer el progreso del sistema de gestión documental aporta en dirección a la optimización de la actividad administrativa en función a la actividad administrativa de la Municipalidad de San Isidro.

Por medio de la guía de entrevistas, el resultado de su investigación demostró que la implementación de la metodología de simplificación administrativa, logra aminorar los costos de los procedimientos y neutralizar las posibles trabas administrativas que se puedan producir, una satisfacción del usuario, el cual necesite un procedimiento en la institución.

Asimismo, el autor culmina que eliminar las barreras burocráticas permitiendo optimizar la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Isidro, puesto que, con anterioridad, donde no habría existencia sobre un diagnóstico situacional que identifique las falencias de sus procedimientos, el cual ocasionaba el letargo (lentitud) en el desarrollo de los procedimientos mencionados y fastidio al personal involucrado en estos y de la misma manera a sus usuarios.

López C. & Vega P. (2017), en su informe de estudio titulado “Direccionado a los servicios públicos centrados en el ciudadano: Desafíos pendientes de la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano”, propone las condiciones que deben proporcionarse a fin que las políticas adecuadas de atención al residente se efectúen a nivel nacional. Así, establece que las políticas para mejorar la atención al ciudadano están vinculadas con las políticas de la nueva gestión pública ya que ambas buscan crear una administración eficiente y eficaz orientada a satisfacer los requerimientos de los administrados.

Dicho planteamiento es de gran aporte a nuestra línea de investigación, dado que valida nuestro supuesto sobre la importancia de la instrucción de los servidores públicos en la ejecución de las políticas de simplificación administrativa en el país.

Muñoz W. (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 actuar como orientador sobre

la actuación de las entidades públicas a proporcionar trámites y servicios administrativos de gran valor y pertinentes para los residentes.

El autor señala que esta asistencia brindara un marco normativo y modelos de servicio modernos en base a la simplicidad, la calidad, el constante mejoramiento continuo, análisis costo-beneficio y participación de los ciudadanos. No obstante, las estrategias y las líneas de acción deben ser evaluadas y revisadas de forma permanente de forma que garantice el ajuste institucional se requiera para obtener y cumplir con los objetivos estratégicos.

La empresa IPSOS en el año 2016, realizó una encuesta a unos expertos sobre las barreras y desafíos de la gestión pública, teniendo como resultado, que las tres principales barreras que aquejan a la gestión pública del Estado peruano son el exceso de las fases burocráticas 44%, la falta de coordinación intersectorial 42% y personal ineficiente y poco capacitado 29%.

De lo señalado líneas arriba, se observa un bajo nivel de aprobación del ciudadano hacia la gestión pública, demostrando dicho estudio que el ciudadano está a la espera de la implementación de las mejoras necesarias para tener un servicio de calidad.

Por su parte, dentro del marco de la campaña “Perú sin Fronteras” la Cámara de Comercio de Lima desarrollo una investigación en el 2016 obteniendo como resultado que el 38% de los comentarios recibidos durante la campaña indica que las entidades 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%.

Asimismo, el CAD (Ciudadanos al día), realizó unos estudios estadísticos sobre los trámites administrativos que efectúan los ciudadanos en diversas Municipalidades de Lima Metropolitana, se verifica que los primordiales inconvenientes de los municipios, son la carencia de comprensión de sus

consultas realizadas por el personal 27%, lentitud en resolver trámites 25%, descoordinación entre oficinas 21%, falta de amabilidad del personal 17%, excesos de trámites y requisitos 16%, información insuficiente o poco clara 15% y problema para informar telefónicamente o medio de internet 14%.

Ante dicho contexto, encontramos la carencia de la actualización de los documentos de gestión de la organización de las instituciones de la administración pública, la inadecuada formulación del TUPA y la falta de fiscalización posterior son los problemas más frecuentes que no permiten brindar una adecuada prestación de servicios en la Municipalidad de San Isidro, en favor de los administrados.

1.1.3.2 Antecedentes Internacionales.

Muchas entidades de la administración pública han sido consideradas como lentas y poco eficientes. En el mundo subsiste dicha problemática, motivando a muchos autores investigar sobre dicho tema.

Según Izaskun Linazasoro E. (2017) en su tesis titulada “El derecho a una óptima administración pública: Cambios de paradigmas en el Derecho Administrativo chileno: de las potestades y privilegios a los derechos de los residentes”, identifica que unos de los problemas para la aplicación del principio de buena administración, es la falencia en la aplicación del principio de simplicidad administrativa en la administración pública, recomendando que las autoridades deberían de actuar según iniciativa propia según cumplimiento de sus roles, buscando generar la simplificación y rapidez de los trámites y que los procedimientos sean ágiles y expeditos.

Concordamos con dicho autor, puesto que la simplificación administrativa, debe ser implementada por las instituciones de la administración pública con el objetivo de optimizar la prestación de servicios en favor de los administrados, lo que contribuye a lograr el uso correcto y oportuno del cuadro normativo y los instrumentos de simplificación.

La Dirección de Planeamiento, Programación, Evaluación y Estadística del Ayuntamiento de Toluca de México, mediante el documento denominado “Programa de Simplificación Administrativa (2016), señaló que “La simplificación administrativa se basa en una selección de los procedimientos a optimizar la situación actual, establecer los factores posibles que impiden su óptima ejecución además de un planteamiento sobre el procedimiento nuevo y simplificado que se ejecute según su finalidad de forma eficaz y eficiente”.

En dicho documento, plantea como problema existente en su institución, que es una necesidad por optimizar las fases de las diferentes gestiones que se ejecutan de las dependencias municipales, por la presencia de diversas causas que repercutan en el flujo normal de los tramites, como sucede en el caso de validaciones que no son necesarias, comunicación deficiente entre el solicitante y el servidor público, etapas que no agregan ningún valor al procedimiento, entre otros.

De la misma forma, estamos conforme que optimizar la calidad del servicio que se brindado a los habitantes es responsabilidad y compromiso de los servidores públicos, que, con la constante mejora y trabajo en equipo, con la ejecución de medidas que faculten la toma de decisiones y su participación, se puede lograr mejorar la gestión administrativa, eficaz y eficiente.

Joaquín Torno Mas (2002), en su artículo denominado “La simplificación procedimental en el ordenamiento español”, indica que “se le considera a la expresión simplificación administrativa para hacer referencia a una pluralidad de hechos necesarios para la adaptación de la Administración a los nuevos desafíos que se le vienen exigiendo. Por lo cual, la simplificación es, en primer lugar, una manera de precisar algo más el concepto aún más amplio sobre la modernización administrativa”.

Asimismo, el citado autor concluye que “la noción de simplificación también puede hacer referencia a la simplificación de los instrumentos normativos, o

la disminución de las entidades públicas, así como también a la mejora de los instrumentos para tener acceso a los datos públicos”.

Francisco Toscanü Gil (2019), en su artículo titulado “Análisis de las transformaciones actuales del derecho administrativo en España”, señala “La simplificación como finalidad persigue tanto en las entidades como en los procedimientos administrativos, no obstante, en las aproximaciones doctrinales e institucionales suele tener mayor énfasis la vertiente procedimental que la organizativa”.

Asimismo, dicho autor indica que “la utilización de sistemas y aplicaciones informáticos a la tramitación de los procedimientos, abarca la adjetivación de estos como electrónicos y, sobre todo, la sustitución de forma definitiva sobre la tramitación en papel por la tramitación electrónica, que ahora pasa a ser netamente exclusiva y excluyente, suponiendo un cambio organizativo en nuestras Administraciones públicas y cuya trascendencia no deba menospreciarse, toda vez que sus efectos futuros estén aún por ver”.

César Cierco S. (2000), en su artículo titulado “La simplificación de los procedimientos administrativos en Italia”, destaca que la simplificación de los procedimientos administrativos surge guiándose según el criterio o principio de disminución de los plazos procedimentales. Asimismo, señala que “La aceleración del procedimiento, la disminución de los plazos que se requieran para resolver, conforman la veste más notoria de los principios de eficacia y eficiencia y, de la misma forma, la condición imprescindible que garantice una respuesta administrativa siendo capaz de adaptarse a las exigencias de la realidad socioeconómica, donde el tiempo obtiene, cada vez más, una importancia decisiva.”

En ese sentido, los países antes mencionados buscan regular la aplicación de la simplificación administrativa, dirigiendo como factor importante que el ciudadano conozca los trámites y requisitos de los procedimientos existentes. Asimismo, se advierte una clara responsabilidad por parte del

Gobierno en dichos países, de regular y fiscalizar a las entidades públicas, con el objeto de disminuir las trabas que surgen dentro de un procedimiento administrativo. Sin embargo, en varios países de Latinoamérica, la relación entre los ciudadanos y el Estado todavía se encuentra agrietado. Dichas dificultades siguen profundizándose y sin soluciones que disminuyan dicha separación.

En el ámbito internacional, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), por sus siglas en inglés, desarrolló un estudio sobre Política Regulatoria del Perú (2015), documento en el cual se destaca la implementación de, el Plan Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2021 y el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013 – 2016; así como la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Asimismo, destaca la implementación del Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, documento a través del cual se resume los datos que las entidades de la administración pública deben brindar a los administrados, en el cual se señala, entre otros, la denominación del procedimiento, los requisitos y el costo por derecho de tramitación; además, el referido estudio hace mención al perfeccionamiento que se ha realizado al Sistema Único de Trámites (SUT).

Ahora bien, el citado estudio, si bien destaca la implementación de ciertas herramientas de simplificación administrativa, también critica los limitados avances respecto a la política de gobierno electrónico.

1.1.4 Base Normativa.

A fines de los años 80 se crearon fases de transformación normativa e institucional dirigidos a obtener que la tramitación de los procedimientos administrativos y la prestación de servicios se ejecuten de forma eficiente, con costos razonables, con un enfoque hacia un servicio a la ciudadanía y fundada en los paradigmas de simplificación administrativa.

En este punto tendremos momentáneamente las principales regulaciones sobre simplificación administrativa en el Perú, así como el instrumento institucional ideado y que garantice dicho procedimiento.

Como el mecanismo institucional fundado con el fin que garantice esta fase.

1.1.4.1 Antecedentes de la Simplificación Administrativa

La simplificación administrativa en nuestro país ha evolucionado significativamente en el decurso de los años, con el objeto de hacer de los procedimientos administrativos eficaces y eficientes, con la finalidad de atender las necesidades de los administrados, muestra de ello se puede apreciar en el desarrollo de la legislación que la regula hasta la actualidad.

Así tenemos que la Ley de Simplificación Administrativa (Ley N° 25035, 1989), fue reglamentada a través del Reglamento de la Ley de Simplificación Administrativa (Decreto Supremo N° 070-89-PCM, 1989), regulaba que las funciones que desarrollaban las entidades de la administración pública estaban sujetas a los principios de presunción de veracidad, que regía en las relaciones entre las entidades con sus funcionarios y servidores, así como con los administrados, que consistía en suponer que los individuos dicen la verdad, pudiendo admitirse prueba contraria; la eliminación de exigencia y formalidades cuando los costos financieros que las entidades impongan sobre la sociedad, excedan los beneficios que reportan; la desconcentración de las fases decisorias por medio de una clara distinción entre los niveles de dirección y de los de ejecución; y, la participación de los ciudadanos en el control de la prestación de los servicios por parte de la Administración Pública, y en la prestación misma de los servicios.

Asimismo, el Decreto Supremo N° 070-89-PCM, antes señalado, derogado por el numeral 2 de la Sexta Disposición Complementaria y Final de la Ley N° 27444, señaló que se le comprende por Simplificación Administrativa los principios y los sucesos derivados de éstos, que tienen por finalidad la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, y que ocasione un incorrecto y deficiente funcionamiento de la Administración Pública.

Por su parte, Maraví, M. (2000), señala acertadamente que el objetivo inmediato de la simplificación administrativa es que los procedimientos que deberán cumplir los ciudadanos ante la administración tengan costos razonables y no impongan trabas innecesarias; ya que su finalidad más ambiciosa de la simplificación administrativa es lograr que el Estado, y más precisamente la administración pública, se direccionen al cumplimiento de sus fines: estar al servicio del ciudadano, velando al mismo tiempo por el interés general, lo cual legitima al Estado en su totalidad frente a la población en beneficio de la vigencia del Estado de Derecho.

Asimismo, Maraví, M. (2013), esgrima que la simplicidad no se encuentra limitada solo a una mejora sobre la gestión de los procedimientos y trámites en general, sino que esta direccionada a desarrollar un análisis completo de los procedimientos administrativos necesarios para los administrados, por lo cual, implica hacer una evaluación sobre el requerimiento del procedimiento, el tipo de procedimiento seleccionado, la fijación de los costos (los que no pueden ser excesivos), la legalidad de los procedimientos (los que no deben agregar requisitos adicionales que no estén contemplados en la ley), entre otros. Siendo así que los diversos procedimientos administrativos y los requisitos en ellos contenidos deberán ser estructurados siguiendo cada criterio de razonabilidad y proporcionalidad.

Tong, F. (2014) manifiesta que es evidente pues que desde hace 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; indicando además, que, sin embargo, es muy claro también que los mecanismos diseñados hace más de veinte años requieren urgentemente ser modernizados y adaptados a las actuales circunstancias.

Ferney, L. y Gallo, W. (2019), propone definir la simplificación administrativa como un fundamento o principio que integra el funcionamiento de las diferentes actividades del Estado; asimismo señala que, a través del cual, se busca concatenar la unidad del ordenamiento jurídico mediante un conjunto de herramientas de origen político o jurídico, cuyo propósito ideal se hace tangible siempre y cuando se distribuyan y asignen de manera efectiva las competencias en las diferentes dependencias del Estado, atendiendo a una tecnificación y modernización de los procedimientos institucionales.

Tornos, J. (2000), acota que, la noción que determina la definición de simplificación administrativa es la disminución de las intervenciones administrativas que gravan de manera no justificada o desproporcionada la actividad de los ciudadanos y de las organizaciones; asimismo, señala que, no obstante, la noción de simplificación puede también hacer referencia a la simplificación de los instrumentos normativos, o a la disminución de organismos públicos, así como también a una optimización de las herramientas para acceder datos públicos.

Subsiguiente se emite la Ley del Marco para el crecimiento de la Inversión Privado (Decreto Legislativo N° 757, 1991), en cuyo Título

IV – de la seguridad Jurídica de las Inversiones en Materia Administrativa, se señalaba que este Decreto Legislativo se aplicaba en todos los procedimientos y trámites administrativos que iniciaban las empresas e inversiones ante los entes del Estado debían tener la certeza del desarrollo de sus solicitudes, teniendo como característica la simplicidad y la transparencia de los tramites y sus requisitos correspondientes. El referido Título regulaba, entre otros, la eliminación de las restricciones administrativas para la inversión y la transparencia en los procedimientos administrativos

Del mismo modo, año después se emite el Decreto Legislativo que aprueba las facultades, normas y organización del INDECOPI (Decreto Legislativo N° 807, 1996), que en su artículo 50 señala que se integre un párrafo adicional al artículo 26 BIS de la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI (Decreto Ley N° 25868, 1992), precisando que la Comisión de Acceso al Mercado tiene la competencia para conocer sobre los actos y disposiciones de las instituciones de la Administración Pública, incluso del ámbito municipal o regional, que atribuyan barreras burocráticas que impidan u obstaculicen ilegal o irracionalmente el acceso o permanencia de los agentes financieros en el mercado.

Con la entrada en vigencia de la Ley General del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444, 2001), norma que ha sido modificada en diversas ocasiones, el legislador pretendió, como en efecto lo hizo, reguló el ordenamiento general del procedimiento administrativo, la cual incluye una serie de aspectos orientados a fortalecer la simplificación administrativa, tales como la incorporación de diversos principios, la aprobación automática de procedimientos administrativos, la aplicación del silencio administrativo positivo y negativo, la fiscalización posterior, la regulación del Texto Único de

Procedimientos Administrativos – TUPA, entre otros, según lo veremos en el desarrollo del presente trabajo.

En el año 2013 se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, 2013), como el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, que determina la visión, los principios y lineamientos para un acontecimiento coherente y eficiente del sector público, al servicio de los ciudadanos y evolución del país, disponiendo un cuarto objetivo específico implementar la gestión por procesos y la simplificación administrativa.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, como consecuencia de la simplificación administrativa, se aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016 (Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, 2013). Los objetivos estratégicos que se plantearon en el citado Plan son: Promover la implementación de los procedimientos de la Simplificación Administrativa orientada a generar resultados e impactos positivos para todos los ciudadanos; promover la incorporación progresiva de la modernidad tecnológica de la información y de la comunicación como una estrategia para brindar servicios y tramites de calidad a los ciudadanos y empresas; desarrollar un Modelo de Atención al ciudadano y promover su implementación; y, fortalecer el procedimiento de simplificación administrativa

1.1.4.2 Ley de Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444

La Ley de Procedimiento Administrativo General que fue objeto de modificaciones a través del Decreto N° 1272, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General y Deroga la Ley de Silencio Administrativo General (Ley N°

29060, 2007), lo cual origino la aprobación de su Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General (Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, 2017) y posteriormente modificado por el Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (Decreto Legislativo N° 1452, 2018), que norma todos los procedimientos administrativos ejecutados en las instituciones y contiene la normativa común para las actuaciones de la función administrativa del Estado, conteniendo los procedimientos especiales administrativos, lo cual hizo que se apruebe un nuevo Texto Único Ordenado aprobado, a través del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS – TUO de la Ley N° 27444.

Asimismo, en relación con la figura de la simplificación administrativa, regula la aprobación automática de procedimientos administrativos, los cuales se consideran aprobados a partir del momento en que son presentados ante la entidad de la administración pública competente para emitir el acto administrativo, considerando los requisitos previstos en los TUPA, en cuyo caso la aprobación automática es acreditada con la copia del cargo, no siendo necesario un pronunciamiento expreso; no obstante, en caso se necesite la expedición de la documentación mediante el cual se hará efectivo algún derecho, la entidad está obligada a expedirlo en un plazo de 5 días hábiles. Este tipo de procedimientos administrativos están sujetos a la presunción de veracidad, motivo por el cual quedan obligadas a la fiscalización posterior mediante la cual se debe corroborar la autenticidad de los documentos presentados. Si como resultado de la fiscalización posterior se determina que exista falsedad o fraude, la entidad, mediante el superior jerárquico de quien emitió el acto administrativo, procede con declarar su nulidad e imponer una multa en su favor entre 5 y 10 unidades impositivas tributarias – UIT.

Otra figura materia de análisis, es el silencio administrativo, positivo y negativo, mediante el cual, de forma ficta, se considera que la solicitud formulada por el administrado ha sido aprobada de forma favorable – positivo- o desfavorable –negativo- al haber sobrepasado el plazo establecido para el pronunciamiento expreso sobre el procedimiento administrativo iniciado por el administrado. Están sujetos al silencio administrativo positivo aquellos procedimientos administrativos de evaluación previa cuando estos, iniciado a instancia de parte, no estén sujetos al silencio administrativo negativo taxativo, así como los recursos destinados a controvertir la negatividad de una petición, el administrado optó por la aplicación del silencio administrativo negativo. La constancia de su aprobación es la copia del escrito o del formato que contiene el sello de haber sido recepcionado por la entidad en el cual se indica el número de registro de la solicitud, la fecha, hora y la firma del receptor.

Por otro lado, están sujetos a silencio administrativo negativo, excepcionalmente por su calificación correspondiente en la normativa de creación o modificación del procedimiento administrativo, aquellos iniciados por el administrado que puedan afectar significativamente el interés público e incida en los bienes jurídicos de la salud, el medio ambiente, entre otros.

De acuerdo al artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1272, se incorpora el artículo 36-A a la Ley N° 27444, regulando los procedimientos administrativos y aquellos servicios exclusivos estandarizados obligatorios.

La fiscalización ex post es otra figura relacionada con la simplificación administrativa que está regulada en la Ley N° 27444. Esta figura surge del principio de presunción de veracidad y del principio de privilegio de controles posteriores. El primero de ellos permite que las instituciones de la administración pública asuman que la

documentación presentada por los administrados es veraz, salvo que se pueda demostrar lo contrario; mientras que, el segundo de los principios indicados permite que las autoridades de la administración pública se reserven el derecho de comprobar la veracidad de la documentación entregada por los administrados.

La referida Ley nos indica que mediante la fiscalización posterior, las entidades que hubieran conocido procedimientos administrativos de aprobación automática, de evaluación previa o que hubieran recibido documentos sucedáneos de los originales están obligadas a verificar su autenticidad a través de un sistema de muestreo, que para estos efectos la Presidencia del Consejo de Ministros aprobó el Decreto Supremo que regula la fiscalización posterior aleatoria de los procedimientos administrativos por parte del Estado (Decreto Supremo 096-2007-PCM, 2007).

Para el caso concreto de los procedimientos de aprobación automática y en aquellos que aplicó el silencio administrativo positivo la fiscalización posterior deberá comprender no menos del 10% de todos los expedientes, con un máximo de 150 expedientes por semestre, pudiendo incrementarse la cantidad en función al impacto del interés general, en la economía, seguridad ciudadana o en la salud pública logre sobrellevar el fraude o falsedad. Si como resultado de la ejecución de la fiscalización posterior la entidad determina que el administrado presentó documentación falsa o fraudulenta debe declarar la nulidad del acto administrativo emitido, a través del superior jerárquico de quien la emitió, así como imponer una multa a su favor de entre 5 y 10 UIT, considerando además que, si la conducta tipifica como delito contra la fe pública, debe ponerla en conocimiento del Ministerio Público.

Una de las figuras que hace que los procedimientos administrativos no se dilaten o extiendan a criterio de las entidades, sino que estos

sean simples y ágiles es la determinación del plazo máximo para procedimientos administrativos de evaluación previa la cual no deba exceder de 30 días hábiles desde su inicio hasta la emisión del acto administrativo que lo finaliza. Están exceptuados de este plazo aquellos procedimientos administrativos especiales regulados por leyes o decretos legislativos que establezcan plazos mayores.

La legalidad del procedimiento es la figura más relacionada con la simplificación administrativa, toda vez que los procedimientos administrativos y sus requisitos, que se determinan por decreto supremo o norma de mayor rango, por Ordenanza Regional o Municipal, entre otros, deben ser compendiados y sistematizados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, por lo que las entidades están obligadas a exigir a los administrados únicamente el cumplimiento de los procedimientos, la presentación de documentos, el suministro de información o el pago por derechos de tramitación que se establezcan en el referido documento de gestión, caso contrario incurren en responsabilidad funcional.

Ahora bien, con relación al Texto Único de Procedimientos Administrativos, el artículo 43 del TUO de la Ley N° 27444 establece el contenido obligatorio que las entidades de la administración pública deben compendiar en el citado documento de gestión.

El TUPA exigió a la administración pública a crear profesionalmente sus procedimientos y a delimitar previamente los requisitos que les serían aplicables. De este modo, el TUPA debería contener información sobre: (i) La existencia de respaldo legal contenido, el cual deberá señalarse en el TUPA, de todos los procedimientos de iniciativa de parte, destinados a satisfacer sus intereses o derechos mediante el pronunciamiento de cualquier órgano de la entidad; (ii) La precisión de cada procedimiento, al describir de forma detallada y clara los requisitos; (iii) La tipificación (clasificación) de los trámites,

según se trate de: aprobación automática y evaluación previa, como la aplicación del silencio administrativo positivo o el silencio negativo; (iv) Informar los procedimientos donde amerita el pago por derecho de trámite y el monto de los mismos; (v) La dependencia donde se presentará las solicitudes y la respectiva documentación; (vi) La autoridad competente para llevar a cabo el procedimiento; y (vii) las autoridades o entidades competentes para resolver los recursos impugnativos.

Conforme a lo señalado, es indudable que, desde hace más veinte años, se llevó a cabo la tendencia legislativa encaminada a simplificar y organizar los procedimientos administrativos de tal forma que el administrado pudiera poseer certeza y predictibilidad sobre los trámites y procedimientos existentes ante la Administración Pública para el ejercicio regular de sus derechos.

Se inició una tendencia, Sin embargo, es muy claro también que los mecanismos diseñados necesitan de forma urgente ser modernizados y acondicionados a las actuales circunstancias.

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

En el año 2016, el Poder Ejecutivo, en virtud a las facultades legislativas otorgadas por el Congreso de la República a través de la Ley que delega en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar en materia de reactivación económica y formalización, seguridad ciudadana, lucha contra la corrupción, agua y saneamiento y reorganización de Petroperú S.A. (Ley N° 30506, 2016), se emitió el Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa (Decreto Legislativo N° 1246, 2016), mediante el cual se aprobaron una serie de medidas de simplificación administrativa, las cuales serán

de aplicación en todas las entidades de la administración públicas señalada en el artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444.

En este Decreto Legislativo se establecen diversas medidas de: i) Interoperabilidad entre entidades de la administración pública; ii) información indispensable en el sistema de interoperabilidad; iii) plazo para la puesta a disposición de la información interoperable; prohibición de exigibilidad de información o documentación a los usuarios y administrados

Morante L. (2016) comentarios al Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa (Decreto legislativo N° 1246, 2016), actualidad gubernamental N° 98, “menciona que no es una novedad para la administración pública y sobre todo para los administrados que existen graves problemas de simplificación administrativa en nuestro país, muchos de los cuales poseen una connotación simplista que no escapa del sentido común de la persona a pie, estos problemas, a modo de trabas siempre que ha estado presente en varias de las operaciones que realiza o se realizan en la administración pública, ejemplo de ello es la carencia de efectos que produce la seudo interoperabilidad del estado. Una interoperabilidad que no intercambia información y que en muchos casos resulta inaplicable en los trámites ante la administración pública.

Por su parte, el numeral 3.1 del artículo 3 del referido Decreto Legislativo dispone que aquellas entidades de la administración pública que administren la referida información, tienen la obligación de entregarla de forma gratuita a otras entidades que las necesiten a través de la interoperabilidad o permitan el acceso o suministren la información o base de datos actualizadas que administren, recaben, sistematicen.

Como bien se sabe la referida ley trae consigo prototipos de procedimientos que se regulan en beneficio del ciudadano, con la finalidad de hacer más ágil, eficiente y simple los diversos trámites a realizar, pudiendo observar un conjunto de procedimientos simplificados, uno de los más importantes que en la actualidad ya no se debería exigir copia del DNI, partidas de nacimiento, certificados de defunción con fechas reciente o dentro de un periodo máximo.

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

Asimismo, por las facultades que otorgó el Congreso de la República, el Poder Ejecutivo promulgó en el diario oficial El Peruano el Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas. De acuerdo a la definición que contiene la referida norma, se entiende por barreras burocráticas a todas aquellas trabas, exigencias, requisitos, limitaciones, prohibiciones o cobros que imponga cualquier entidad, dirigido a condicionar, restringir u obstaculizar el acceso y/o permanencia de los agentes económicos en el mercado y/o puedan afectar a administrados en la tramitación de procedimientos administrativos sujetos a norma y principios que garantizan la simplificación administrativa.

Se entiende de la referida ley que se da con la finalidad de evitar barreras burocráticas a fin de hacerle la vida más sencilla al ciudadano, no solo a los agentes económicos o a quienes hacen empresa sino a todas las personas que quieran realizar un trámite, son obligados a cumplir con las reglas de simplificación administrativa las entidades de la Administración Pública ante la cual se realiza cualquier tipo de trámite.

Hay grandes interrogantes que todos hemos enfrentado en algún momento, tengo que realizar un trámite ¿qué es lo que me pueden

pedir? ¿Qué es lo legal? ¿Qué es lo razonable? ¿Qué me pueden pedir para poder realizar cierto trámite? Porque un día pueden crear una norma y luego modificarla y esta puede ser modificada a su vez.

Partiendo de estas interrogantes se entiende que es por ello que nace la simplificación administrativa para ayudarnos a través del Texto Único de Procedimientos Administrativos, a fin de establecer todos los procedimientos que se siguen con anterioridad de acuerdo a los servicios que brinda cada entidad, estas pueden ser licencias, autorizaciones, etc. estableciendo requisitos, plazos, costos, de no responder en las fecha señaladas se aplicaría la figura del silencio administrativo positivo, sin la necesidad de hacer otro trámite y por tanto yo debo entender que ya puedo funcionar.

Porque la idea es favorecer siempre al administrado, de crear una cultura de confianza y una cultura de eficiencia por parte de las entidades Públicas, no se debe perjudicar ni cargar con barreras burocráticas a los administrados, ya que estos no tienen opciones para recurrir a otro sitio para obtener la licencia del permiso a la autorización que la va brindar una entidad del estado. Es por ello que las entidades de la administración pública deben actuar con eficiencia, sin poner trabas.

Ejemplo en algún momento nos tocó realizar o tramitar algún trámite ante la administración pública, para muchos la palabra simplificación administrativa es muy ajeno al ciudadano.

La simplificación administrativa es hacerle la vida más sencilla y más simple a quien va realizar un trámite ante una entidad administrativa, no solo a agentes económicos o quienes hacen empresas sino también a todas las personas que quieren realizar algún trámite

De hecho, tampoco quiere decir que va realizar trámites o sin cumplir ciertos requisitos o ciertas normas. Lo primero que se debería conocer o saber que existe una figura que se llama Texto Único de Procedimientos Administrativos conocido como TUPA, donde existe todos los procedimientos que se siguen ante una entidad pública, en los que se listan una serie de requisitos ante diversas peticiones como son: licencia de funcionamiento, licencia de edificación, autorizaciones, etc. Los mismos que deben indicar, plazos, costos, requisitos y cuando se califica silencio administrativo positivo, este se da cuando tu presentas una solicitud ante una entidad y esta no lo responde dentro del plazo establecido se aplica el silencio administrativo, se entiende que a pesar de que no respondieron significa que te tienes el permiso o ya puedes operar, se da con la finalidad de favorecer al administrado, el silencio administrativo negativo estos son taxativos.

La Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, es un órgano colegiado del INDECOPI encargado de aplicar las leyes que regulan el control posterior y la eliminación de las barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad que condicionen, restrinjan u obstaculicen el acceso y/o permanencia de los agentes económicos en el mercado y/o puedan afectar a los administrados en la tramitación de procedimientos administrativos sujetos a las normas y/o principios que garantizan la simplificación administrativa. Del mismo modo, tiene la competencia de realizar el control posterior a entidades del Estado, a fin que cumplan con las normativas y principios de simplificación administrativa, por ejemplo, identificar aquellos tributos municipales que graben el libre tránsito de personas, bienes y mercaderías en el territorio nacional.

De acuerdo a estudios realizados pude conocer un caso ocurrido en la Municipalidad de Pueblo Libre declarando como barrera burocrática ilegal a diversas medidas dispuestas por dicha Municipalidad respecto

a la ubicación e instalación de infraestructura para la prestación de servicios públicos de Telecomunicaciones a través de la resolución N° 0108-2018/CEB-INDECOPI, emitida por el INDECOPI de fecha 23 de febrero de 2018, entidad que impuso las barreras burocráticas declaradas ilegales contra la Municipalidad de Pueblo Libre, las cuales fueron identificadas en la Ordenanza N° 488-MPP.

1.1.5. Bases Teóricas

En esta parte de la presente investigación quiero indicar que para su elaboración he recurrido a destacados autores, quienes con sus obras sobre la simplificación administrativa aportaron significativamente, los cuales están debidamente indicados en la información bibliográfica.

1.1.5.1. Concepto e importancia de la simplificación administrativa

Podemos definir a la simplificación administrativa como aquel mecanismo que tiene como objetivo la eliminación de exigencias y formalidades costosas, así como barreras ilegales, económicas y burocráticas administrativas, con el objetivo de agilizar y facilitar la realización de procedimientos administrativos por parte de la administración pública

Asimismo, podemos indicar que la simplificación administrativa es un procedimiento permanente y dinámico que tiene que estar monitoreado y analizado, es decir, hacer las cosas simples y sencillas, estableciendo reglas orientadas a optimizar una calidad en la prestación de servicios.

1.1.5.2. Categorías de simplificación administrativa

Actualmente existen tres categorías de simplificación administrativa, al respecto, Retortillo, B. (1998) los clasifica en: i) Simplificación

normativa; ii) Simplificación Orgánica; y, iii) Simplificación procedimental. La simplificación procedimental comprende a su vez dos vertientes: i) La reducción de cargas administrativas, al disminuir, o por lo menos erradicar, documentos, trámites y procedimientos administrativos, con la finalidad de evitar desplazamiento, economizar tiempo y ahorrar costos; y, ii) racionalización y agilización del procedimiento administrativo, que implica ordenar el tiempo bajo un criterio razonable de tiempo y costo, a fin que sea más ágil y económico, mediante la revisión, simplificación, supresión o modificación de los parámetros que lo configuran para imprimir, celeridad y eficacia a la actividad administrativa”.(pag.123)

1.1.5.3. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública: El Plan Nacional de Simplificación Administrativa

El Plan Nacional de Simplificación Administrativa, cuya temporalidad fue del año 2013 al 2016, tiene como visión alcanzar un Estado moderno para brindar un óptimo servicio a los administrados con la participación de entidades de la administración pública que brinden procedimientos administrativos y servicios exclusivos en favor del administrado, dentro de un enfoque de calidad y mejoramiento continuo, contribuyendo a ser una sociedad democrática, predispuesta a la inclusión, la equidad y competitividad.

1.1.5.4. El enfoque de una administración pública dirigido al servicio de las personas

La visión del Estado moderno está orientado al ciudadano y con la finalidad de ofrecerles una mejor calidad de vida.

- Orientado al ciudadano, por lo mismo que encarga a todos los funcionarios y servidores públicos a ofrecer un servicio de acuerdo a sus necesidades y cubrir sus expectativas, en su condición de administrados.

- Eficiente, vendría a ser el uso racional de los recursos, buscando proveer a los ciudadanos los servicios al menor costo posible con un patrón de calidad apropiado y en condiciones óptimas que maximicen el bienestar general.
- Inclusivo, ya que garantiza los derechos y la igualdad de cada ciudadano
- Abierto, al ser transparente y accesible a los ciudadanos, fomentando la participación ciudadana con la integridad pública y rendición de cuentas por su desempeño.
- Unitario y descentralizado, satisfaciendo las necesidades de la población de manera integral adecuándose a la heterogeneidad de los mismos.

1.1.5.5. Buscando la optimización continua y de la excelencia

La normatividad nacional relacionada a la organización de las entidades de la administración pública, regula diversos documentos de gestión tales como el Reglamento de Organización y Funciones, el Manual de Organización y funciones, el Cuadro de Asignación de Personal, el Manual de Procedimientos, entre otros, que tienen por finalidad colaborar con la organización y el desarrollo adecuado de sus competencias y funciones.

Para efectos de esta investigación procederé a desarrollar aspectos relacionados con el Reglamento de Organización y Funciones, como principal documento de gestión que regula las funciones y competencias de maquinaria que conforma la administración pública, entre ellas las Municipalidades, quienes conforme al principio de unidad del Estado deben adecuar sus normas y estructura a la normatividad vigente de aplicación nacional.

Así tenemos que mediante la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N° 27658, 2002), en cuyo artículo 1 se declara a las diferentes instancias del Estado en proceso de modernización a fin de mejorar la gestión pública y orientarlo al servicio del ciudadano, encargándose la coordinación del proceso de modernización al Poder Ejecutivo, por intermedio de la Dirección General de Gestión Pública y al Poder Legislativo mediante la Comisión de Modernización de la Gestión del Estado, permitiendo la participación de otras entidades cuando se considere necesario.

Por su parte, el artículo 4 de la citada Ley indica que la finalidad fundamental del proceso de modernización de la gestión pública está orientado a obtener mayores niveles de eficacia, con la finalidad de alcanzar mejoras en la atención al ciudadano, privilegiando y mejorando la utilización de los recursos públicos. Dentro de las principales acciones, encontramos la mejora de la calidad la prestación de bienes y servicios, aspecto fundamental en el proceso de modernización de la gestión pública.

El Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, 2002), señala que la organización y todas las actividades de la administración pública deberá estar direccionado a otorgar un mejor servicio además de optimizar el uso de los recursos del Estado priorizando de forma permanente el interés y el bienestar de los administrados.

De otro lado, la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972, 2003), regula que la administración municipal debe adoptar la estructura orgánica de manera gerencial que se sustente en los principios de programación, dirección, ejecución, supervisión, control concurrente y posterior, asimismo la referida estructura orgánica se regula, entre otros, con los principios de legalidad, economía, transparencia, así como con aquellos regulados en la Ley N° 27444.

Ahora, el artículo 2 de los Lineamientos de Organización del Estado (Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, 2018), establece que su ámbito de aplicación comprende también a los gobiernos locales, como complemento a los aspectos que no estén regulados en su Ley Orgánica. Del mismo modo, dispone que la estructura orgánica contempla las competencias y los roles de las entidades en unidades de organización, las cuales deben regularse en el Reglamento de Organización y Funciones, instrumento de gestión que desarrolla el organigrama de las entidades y se verifica en su organigrama.

El documento que regula los Lineamientos de Organización del Estado conceptúa al Reglamento de Organización y Funciones como una documentación técnica normativa que regula la gestión organizacional y en ella conforma las competencias y roles generales de la entidad, las funciones específicas de las unidades de organización y, de ser el caso, las relaciones con organismos que tengan vínculos de dependencia.

No menos importante es referirme a la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (Ley N° 29158, 2007), que tiene por finalidad determinar los principios y las normas fundamentales para organizar, establecer las competencias y las funciones del Poder Ejecutivo y sus relaciones con los gobiernos regionales y locales, con arreglo a la Constitución Política del Perú y de la Ley de Bases de la Descentralización (Ley N° 27783, 2002). La referida Ley regula los sistemas administrativos, entre ellos, aquel referido a la modernización de la gestión pública, que, conforme lo señalado en la Ley que la desarrolla, su finalidad es, a parte de otros aspectos, propiciar la simplificación administrativa

En referencia al Manual de Organización y Funciones, debo indicar que también es una documentación técnica normativo que coadyuva con la gestión interna de las entidades de la administración pública, en el cual se describen y establecen las funciones básicas,

determinadas de los órganos dependientes de la entidad, así como las relaciones de dependencia, coordinación, subordinación y los requisitos requeridos para los puestos de trabajo. Este documento de gestión cuenta como fuente de información, principalmente, el Cuadro de Asignación de Personal; así como el ROF de la entidad pública.

El Cuadro de Asignación de Personal, conforme a los Lineamientos para la elaboración y aprobación del Cuadro para Asignación de Personal - CAP de las Entidades de la Administración Pública (Decreto Supremo N° 043-2004-PCM, 2004), es otro documento de gestión de las instituciones de la administración pública que conforman aquellos cargos que están definidos y aprobados en el marco de lo regulado en el ROF, que, como se indicó en los párrafos precedentes, regula la estructura orgánica de las entidades, siendo importante su actualización y vigencia al prever el correcto desempeño de los fines de los órganos considerados en la estructura de las entidades.

Como se infiere, los documentos de gestión que determinan a la organización de las entidades de la administración pública son importantes debido a que colaboran con su correcto y debido funcionamiento. Principalmente el Reglamento de Organización y Funciones, es la documentación de gestión que regula la estructura organizacional de las entidades desarrollando las competencias y funciones tanto generales, acerca de la entidad, así como específicas, en razón de sus unidades orgánicas, por lo que su actualización constante es importante con el objetivo que los funcionarios y servidores municipales conozcan cuáles son sus funciones y competencias y puedan acceder a ellas por sus condiciones profesionales y académicas; así como es importante para que los administrados puedan conocer cuáles son los órganos que se ocuparan de atender y satisfacer sus derechos y necesidades.

1.1.5.6. El Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA

Cuestiones previas

Antes de introducirnos en el análisis del Texto Único de Procedimientos Administrativo – TUPA, debemos ocuparnos en señalar que el derecho a la petición administrativa, que se encuentra reconocido en el inciso 20 del artículo 2 de nuestra Carta Magna y en la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444, 2001), autoriza al administrado, de forma individual o colectiva, interponer en forma expresa (escrita) el inicio de procedimientos administrativos ante cualquier entidad de la administración pública, el cual faculta al administrado a: presentar solicitudes de carácter personal o colectivo, contradecir actos administrativos que perjudiquen sus derechos, solicitar información, así como de formular consultas. Conforme este derecho, predominará el interés y la necesidad del administrado por recibir una respuesta oportuna por parte de la administración pública competente dentro del plazo establecido de ley y de forma escrita.

Concepto y creación

La documentación referida sobre la gestión pública que compendia los diferentes procedimientos administrativos y servicios exclusivos que las entidades de la administración pública brindan a los administrados, con la finalidad de satisfacer sus derechos y necesidades. Asimismo, es un instrumento que permite, unificar, reducir y simplificar, que facilita la comunicación entre la administración pública y los administrados. De acuerdo a los estudios realizados se reconoce que la administración pública existe con el objetivo de servir y satisfacer el interés público y armonizarlo con los intereses particulares.

Su creación fue prevista en la Ley Marco para el crecimiento de la Inversión Privada (Decreto Legislativo N° 757, 1991), para luego ser regulada en la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444, 2001), que reemplazo al Texto Único Ordenado de la Ley de Normas Generales de Procedimientos Administrativos (Decreto Supremo N° 002-94-JUS, 1994); a la Ley de Simplificación Administrativa (Ley N° 25035, 1989); y, al Título V de la Ley Marco para el crecimiento de la inversión pública (Decreto Legislativo N° 757, 1991).

Legalidad de los procedimientos administrativos

La legalidad del procedimiento consiste en que los procedimientos administrativos y las exigencias que se requieran para su prosecución deben estar contenidos en una norma sustantiva que es aprobada por ley, norma con rango de ley, decreto supremo, ordenanza regional o municipal, por Resolución emitida por el titular de aquellos organismos que la Constitución Política les otorga autonomía, por Resolución del titular de los organismos reguladores, por Resolución del titular de los organismos técnicos especializados del Poder Ejecutivo.

Los procedimientos que existen como consecuencia de lo mencionado en el párrafo anterior, deben ser compendiados en el documento de gestión que la normativa administrativa nacional denomina Texto Único de Procedimientos Administrativos, debiendo tenerse presente que este no crea procedimientos ni establece requisitos, lo único que le es permitido es la determinación del derecho de tramitación, la que se resulta de la aplicación de la metodología regulada en el Decreto Supremo que aprueba la metodología de determinación de los costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad que se encuentran en los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos de las Entidades Públicas, en cumplimiento del numeral 44.6 del artículo 44 de la Ley N° 27444,

Ley del Procedimiento Administrativo General (Decreto Supremo N° 064-2010-PCM, 2010).

Aprobación del TUPA

Conforme a lo establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444, 2001), el TUPA es aprobado por Decreto Supremo, Ordenanza Regional, Ordenanza Municipal o Resolución del Titular del Organismo Constitucionalmente autónomo, se obliga a que se realice la publicación ya sea de aprobación y modificación, precisando que es de obligatorio cumplimiento su publicación tanto en el diario oficial El Peruano, la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para la atención al ciudadano (www.gob.pe), el Portal web de la entidad, así como la publicación en lugares visibles de cada entidad. La actualización o modificación del TUPA, siempre que no se creen nuevos procedimientos o no se incrementen requisitos o derechos de tramitación deben ser aprobadas por Resolución Ministerial, por Resolución emitida por el titular de aquellos organismos con autonomía, Resolución del titular de los organismos reguladores, o por decretos regional o de alcaldía.

a) Justificación y objetivo

Este documento de gestión fue creado con la finalidad de simplificar el desarrollo de procedimientos administrativos y servicios que las entidades prestan en exclusividad, para que de esta manera los administrados puedan acceder a ellos de una forma ágil y rápida, a través de información sintetizada. Para su creación se consideró que no bastaba que en nuestro ordenamiento jurídico existan normas que regulasen procedimientos administrativos que contengan requisitos, plazos, costos, instancias y demás aspectos, sino que estos deberían compendiarse en un solo texto o documento para que los administrados pudieran conocer cuáles eran las condiciones que se le exigirían para lograr actos administrativos o títulos

habilitantes que satisfagan sus intereses, en caso recurran a las entidades públicas.

b) Importancia

Por tanto, la importancia del TUPA radica en la ordenación homogénea de una serie de servicios prestados en exclusividad y procedimientos administrativos otorgados por las entidades públicas donde se indica el tiempo, costo, órgano de atención, entre otros, lo que permite reducir la discrecionalidad y, en algunos casos, la parcialidad que los funcionarios o servidores públicos puedan adoptar.

En consecuencia, las instituciones de la administración pública únicamente deben exigir el cumplimiento de los procedimientos, exigencias y pagos por derecho de tramitación que se encuentren resumidos en el TUPA, caso contrario, el funcionario o el servidor público que la exige sin considerar lo señalado cae en responsabilidad.

c) Estandarización de procedimientos administrativos

El legislador últimamente ha introducido en la normativa del procedimiento administrativo general la figura de los procedimientos administrativos estandarizados de cumplimiento obligatorio, a través del cual, se generalizan los procedimientos relacionados con alguna materia, sin que estos puedan ser modificados por las entidades. Claro, estos procedimientos, previamente son aprobados por la Presidencia del Consejo de Ministros.

d) Contenido obligatorio e información adicional

El TUPA debe comprender todos los procedimientos administrativos que los administrados puedan empezar con la finalidad que puedan satisfacer sus derechos e intereses, por tanto, no considera los procedimientos iniciados de forma oficiosa por la entidad; asimismo, debe contener la relación de

requisitos necesarios para la realización del procedimiento; la calificación de procedimiento que tiene, sea de aprobación automática o evaluación previa; si está sujeta a silencio administrativo positivo o negativo; el monto del derecho de tramitación, la forma de recepción de la documentación, sea física o virtual; la denominación de la autoridad que debe resolver el procedimiento, la instancia superior que la debe conocer, así como los recursos administrativos a los que esté sujeta; así como la relación de los servicios exclusivos que presta la entidad y sus requisitos respectivos. La normativa general posibilita que se brinde otro tipo de información a los administrados la cual tiene carácter orientador y facilitador, estando sujeta a la decisión del titular de la entidad; esta información complementaria puede ser: lugares y horarios de atención, medios para realizar los pagos correspondientes, datos de las personas con funciones para resolver procedimientos administrativos, entre otros.

e) La obligatoriedad de realizar la fiscalización posterior

De acuerdo a la ley del procedimiento administrativo general, se exige la fiscalización posterior a través del cual las entidades se obligan a verificar de oficio, a través de un sistema la autenticidad, de las declaraciones, así como la documentación presentada por los administrados; sin embargo, de acuerdo las observaciones que he realizado a la fecha, pese a estar regulado, no se viene cumpliendo.

1.2. Formulación del Problema de Investigación

Para plantear el tema de investigación a continuación detallamos los siguientes problemas:

1.2.1. Problema General.

¿Cuáles son las herramientas necesarias para que la Municipalidad de San Isidro pueda atender de forma fácil y simplificada a los administrados?

1.2.2. Problemas Específicos:

¿Qué problema trae la carencia de actualización de los instrumentos (documentos) de gestión pública?

¿Qué problema acarrea no contar con un TUPA actualizado?

¿Qué problema genera la falta de fiscalización posterior?

1.3. Justificación.

La presente tesis se justifica en la ineficiencia en la ejecución de procedimientos administrativos desarrollados por las instituciones de la administración pública y, para la investigación que me ocupa, la Municipalidad de San Isidro. Acotando que a la fecha se han emitido una serie de leyes que coadyuvan a la simplificación administrativa para hacer procedimientos administrativos ágiles, eficientes y eficaces, pese a ello no se han superado estos problemas, los mismos que nos conllevaron a realizar esta investigación.

Hoy en día existen múltiples problemas como resultado de la inaplicación de las normas que establecen la simplificación de procedimientos administrativos, por lo cual consideramos necesario plantear soluciones con la finalidad de viabilizar de manera adecuada y oportuna su aplicación por parte de la administración pública, motivo por el cual estudiaremos: la falta de actualización de los documentos de gestión que permitan atender las necesidades de los administrados; la importancia de la actualización del TUPA como instrumento de gestión orientado a compendiar procedimientos administrativos; y, la obligatoriedad de realizar acciones de fiscalización posterior, de esta manera plantearemos alternativas para mejorar y lograr una apropiada aplicación de la simplificación administrativa y de esa manera suprimir barreras burocrática

1.4. Relevancia

Es relevante puesto que se busca incluir en este mecanismo propuestas para adecuarlas a la normatividad referida a la simplificación administrativa, de los cuales, de acuerdo a la investigación realizada, no son aplicadas por las instituciones de la administración pública y que si bien es cierto que existe legislación especializada no se ha avanzado; por lo tanto, estos problemas se siguen percibiendo y son reflejados en nuestra investigación.

Los factores a analizar como detallamos a continuación, son la importancia de la actualización de la documentación de gestión como el TUPA, cumplir con la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos en el tiempo prudente de acuerdo a la normatividad vigente, así como fiscalizar de forma posterior la documentación presentada a fin de corroborar la buena fe de los administrados.

1.5. Contribución

La presente investigación será de vital importancia para los estudiantes, profesionales y operadores de la gestión pública que desempeñan un rol en la administración pública, puesto que conlleva a tener el conocimiento apropiado de la normativa de la simplificación administrativa, incidiendo a la sensibilización tanto de los administrados, funcionarios y público en general.

Del mismo modo consideramos que será de vital importancia ya que quien realizó la presente investigación no es ajena a esta problemática que se viene desarrollando en las entidades del Estado, considerando además que será útil para el público usuario que viene realizando gestiones y desconoce sus derechos ya que les permitirá exigir el estricto cumplimiento de las normas vigentes.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General.

Identificar las herramientas necesarias para atender de forma ágil y simplificada las solicitudes de los administrados y perfeccionar la calidad de la asistencia al ciudadano.

1.6.2. Objetivos específicos:

Determinar los problemas que devienen en la falta de actualización de los documentos de gestión.

Advertir la importancia del TUPA en la Municipalidad para corroborar la autenticidad de las documentaciones entregados por los administrados.

Señalar de importancia de la fiscalización posterior a fin de corroborar la buena fe de los administrados.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Hipótesis de la Investigación.

2.1.1. Supuesto Principal.

La actualización permanente de los documentos de gestión y organización de las instituciones de la administración pública que permita responder y atender a las necesidades de los administrados; la importancia del TUPA, como instrumento de gestión orientado a compendiar los procedimientos administrativos y los servicios exclusivos que proporciona la municipalidad; así como la obligatoriedad de realizar acciones de fiscalización posterior, mediante el cual la municipalidad comprueba que los datos presentados por los administrados es veraz y que cumplan con la normatividad vigente.

2.1.2. Supuestos Secundarios.

La actualización permanente de los documentos de gestión de organización del Estado que permite responder y atender las necesidades de los administrados.

La importancia del TUPA, como instrumento de gestión orientado a compendiar los procedimientos administrativos y los servicios exclusivos que proporciona la municipalidad.

La obligatoriedad de realizar acciones de fiscalización posterior mediante el cual la Municipalidad está autorizada que los datos presentados por los administrados son veraces y que cumplen con la normativa vigente.

2.2 Tipo de Estudio.

La presente investigación de estudio es cualitativa ya que nos permite expresarnos en un lenguaje sencillo, por cuanto se define a la hora de

realizar la investigación; vamos a partir desde lo que hacen, que dicen las personas en un escenario social y cultural lo cual nos permite conocer el complejo mundo de la experiencia vivida, partiendo de cómo es su día a día dentro del campo administrativo; asimismo nos permite interactuar con los colaboradores y con los resultados (datos) que obtenemos, además buscamos respuestas centradas en la experiencia social, como se desarrollan a través de las experiencias vividas con la diversidad de herramientas que existe dentro del derecho administrativo y qué significado tiene con la población.

Según Taylor, S y Bogdán, R (1986) Introducción a los Métodos Cualitativos de los estudios, mencionan que el investigador cualitativo trata de comprender lo que la gente dice.

Se puede observar que la investigación cualitativa nos permite hacer un análisis descriptivo, con diseños etnográficos, diseños biográficos/narrativos, diseños fenomenológicos, diseños del estudio de acción y diseños documentales.

Por otro lado, me permite realizar emplear la técnica de recojo de datos a través de la observación, entrevista, grupos de discusión, análisis, descubrimiento, codificación y relativización e interpretación ya sea de contenido o de discurso.

Según Carlos Escudero Sánchez y Liliana Cortez Suárez (2017). En su libro "Técnicas y Métodos Cualitativos para la Investigación Científica". Señala que la investigación cualitativa "Es aquel estudio que recopila datos no cuantificables, en base a las observaciones de las conductas para su posterior interpretación". (p. 22).

Observándose de esta manera, que la investigación cualitativa tiene una creciente aceptación, ya que es un valioso instrumento para conocer la realidad social, busca la comprensión

2.3 Diseño.

Para Amezcua M y Gálvez A (2002) p.(9) en la metódica del análisis cualitativo las fases no se acontecen unas de otras, como sucede con la gráfica secuencial de los típicos análisis, si no que se genera lo que ciertos han considerado una aproximación sucesiva o análisis en progreso, o también persigue la gráfica en forma de espiral lo cual los condiciona hacia un retroceso constante de la información con el fin de reunir los requerimientos hasta generar una consistencia sobre la teoría concluyente.

El análisis cualitativo es una fase dinámica y creativa que se alimenta, de forma fundamental, desde una experiencia directa de los autores en los diversos escenarios investigados, motivo por el cual esta etapa no es posible delegar a un tercero.

Lo que nos indica el autor es que los datos obtenidos a través de este tipo de investigación son heterogéneos y que son provenientes de entrevistas obtenidas ya sea de forma individual o colectiva, como de percepciones directas, de diversa documentación pública o privada.

Para Taylor, S y Bodgan, R (2000) Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Señala que no existe aspecto sobre una vida sociable siendo superficial o trivial como para posteriormente ser investigada. Considera similares, pero también únicos a todos los escenarios y personas. Son análogos en la forma de que en cualquier escena que acontezca o entre cualquier agrupación de individuos puedan hallarse o distinguirse algunos procesos sociales de tipo general.

2.4 Escenario de Estudio.

De acuerdo a la investigación realizada en la Municipalidad Distrital de San Isidro, lugar donde, para los resultados del presente trabajo, los administrados interactúan con los funcionarios y servidores públicos competentes para desarrollar procedimientos administrativos y/o servicios

exclusivos orientados a satisfacer los derechos y las necesidades, se pudo obtener información que coadyuvó con las metas planteadas en esta investigación.

Por tanto, el escenario de estudio que se consideró no estuvo limitado a un órgano de línea o área específica, sino que se encontró necesario involucrar a toda la referida Municipalidad, en su estado de una entidad sobre la administración pública orientada a promover la adecuada prestación de servicios públicos de ámbito local, con el objetivo de conocer los problemas que hacen que no pueda cumplir con brindar un adecuado servicio al administrado.

2.5 Caracterización de Sujetos.

De acuerdo a la Real Academia la considera como una característica, y también como la “forma de ser de un individuo u cosa”, por lo que se puede decir que la cualidad es “aquello que hace a un ser tal y como es” cabe precisar que son pensamientos filosóficos por lo que se usa en la “metodología cualitativa” por lo que se hace el estudio de un todo que forma parte de un análisis y que hace que ese algo sea descrito tal y como es, tratándose de identificar la profundidad de la realidad, aquella que nos permite llegar a una investigación integra.

Los sujetos de mi investigación fueron autoridades directamente vinculadas a este tema y que además cuentan con la experiencia apropiada para la investigación, siendo estos funcionarios y asesores legales de la municipalidad de San Isidro, es importante resaltar que sus aportes me permitirán acercarme a la realidad, dado que estos sujetos se encuentran involucrados en una situación o vivencia de simplificación administrativa, tal fue el motivo que me impulso a realizar mis entrevistas a este grupo de personas.

2.6 Plan de análisis o trayectoria metodológica.

En la presente investigación se desarrolló los siguientes procesos a fin de llegar a obtener resultados y plantear la propuesta apropiada.

1. Definir el tema de investigación a realizar.
2. Obtener diferentes fuentes de información para tener como antecedentes.
3. Definir el tipo de investigación a realizar.
4. Definir el tipo de público específico a fin de obtener la muestra correspondiente.
5. Formular la guía de entrevistas como instrumento de recepción de datos.
6. Recabar los datos obtenidos.
7. Analizar y evaluar los datos.

Por otro lado, desarrollaremos el tipo de metodología básica experimental, ya que me permitirá buscar y profundizar mis conocimientos respecto a la implementación administrativa en relación al uso de las herramientas de la simplificación administrativa.

En la metodología Básica , En el tipo de metodología básica, los datos que se obtienen no son utilizados de manera inmediata, más bien busca descubrir o plantear nuevas propuestas normativas o principios básicos que sirven como punto de partida y plantear alternativas sociales, a mí me sirvió para tener conocimiento de la realidad el desarrollo de atención al público y así proponer una alternativa de solución a fin de agilizar la inmediatez y evitar tipos de procedimientos engorrosos, a fin de beneficiar a los ciudadanos.

La investigación Básica

Asimismo, emplearemos el método inductivo. Siguiendo a MUÑOZ RAZO, C. (2016) se determina por encontrarse direccionada a la generación de la comprensión por el “conocimiento per se” (por sí mismo). Su objetivo se basa en búsqueda de un análisis y explicación de sucesos que generen conocimientos para lograr un desarrollo sobre sus nuevas teorías, además de un reforzamiento, rechazo o modificación de las teorías que ya existen, y de esta forma acrecentar los conocimientos filosóficos o científicos sin alguna búsqueda de contrastación con algún aspecto práctico.

ARRIETA E. (2006) en su artículo titulado “Método inductivo y deductivo” menciona que el método inductivo es una estrategia de razonamiento lógico, que es importante en la producción de conocimiento, a la vez es una manera de inferir surgiendo de una serie de visualizaciones de forma particular, las cuales deben permitir la producción de normas y también conclusiones generales, basándose en la visualización de sucesos y acontecimientos, generalizados en función de su visualización, llegando a ser conclusiones de gran probabilidad, teniendo la finalidad de obtener el surgimiento de un nuevo conocimiento.

El método inductivo parte de lo general a lo particular para llegar a lo general, es la recolección de datos sobre determinados casos y su análisis para generar y formular teorías o hipótesis, se caracteriza por seguir la dirección de abajo hacia arriba, de lo particular a lo general, parte de observaciones empíricas y luego formula teorías en base a lo observado.

Es así como me permite aproximarme al contexto en el cual desarrollare mi investigación con el objetivo de recoger datos comparando los problemas que suceden respecto a la implementación administrativa, y con la información recabada poder formular una guía de entrevistas para obtener datos.

Luego se analiza la información recabada en base a objetivos previamente establecidos. En la presente investigación seleccionare una serie de premisas para plantear una posterior solución al problema planteado.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de Datos.

Para Denzin y Lincoln (2005), se pronuncia señalando que la entrevista es “un diálogo, también considerado como el arte de preguntar y escuchar las respuestas respectivas”, nos dice la técnica de recolección de datos, es influenciada por diversas características personales del entrevistador.

En el presente trabajo de investigación se manejó como instrumento las entrevistas estructuradas, en donde el entrevistado no tiene la posibilidad de describir su opinión o comentario u otras apreciaciones. Ya que las preguntas son cerradas y solo se podrá afirmar, negar o responder en concreto y con exactitud sobre los que se le pregunta.

Para la entrevista se debe tomar en cuenta; seleccionar con anticipación a los informantes indicados, la aprobación de los participantes, el entrevistador deberá desarrollar una guía secuencial a fin de entregar al entrevistado, el lugar a desarrollar la entrevista debe ser en un lugar adecuado, tranquilo, cómodo, sin ruido a fin de que el entrevistado se sienta asequible a ser entrevistado.

Las interrogantes que se desarrolló en el presente estudio de investigación fueron preguntas cerradas a fin de que el informante o entrevistado se limite a responder de manera concreta.

Por ende, a través de la entrevista se planteó seis (06) preguntas a 20 expertos en la disciplina, que me permitió identificar el punto de vista relacionado a la Implementación de las herramientas de la Simplificación Administrativa con el fin de optimizar la prestación de servicios, cuando su objetivo es de mejora sobre la calidad del servicio a favor del ciudadano, fue por ello que desarrolle las siguientes Preguntas:

1. ¿Considera usted que es necesario identificar las herramientas de de la simplificación administrativa a fin de agilizar y simplificar las solicitudes de los administrados, señale la alternativa con una (x) del 1 al 5 (¿dónde 1 es irrelevante 2 es primordial, 3 es muy relevante, 4 es fundamental y 5 es muy importante)?
2. ¿Considera que los funcionarios o servidores públicos conocen o son capacitados respecto al Texto Único de Procedimientos Administrativos de manera permanente?, marque con una (x) del 1 al 5 (donde 1 si conocen, 2 lo necesario, 3 rara vez, 4 no conocen y 5 le es indiferente).
3. ¿Cómo califica usted la atención de los funcionarios o servidores públicos del estado? Marque la alternativa (x) del 1 al 5 (donde uno es pésimo, 2 es relativo, 3 es oportuno, 4 es indiferente y 5 ineficiente)
4. ¿Cree usted que es necesaria la fiscalización posterior de la documentación presentada a fin de verificar la veracidad? Marque la alternativa (x) del 1 al 5 ¿dónde 1 es necesario, 2 valido, 3 fundamental, 4 indiferente y 5 es necesario.
5. ¿señale usted qué documento de gestión debería ser difundido a la ciudadanía para realizar trámites administrativos?
 - a) Manual de Organización y Funciones MOF
 - b) El Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA
 - c) Cuadro de Organización y Funciones
 - d) Cuadro de Asignación de Personal CAP
 - e) N.A
6. ¿Considera usted que el incumplimiento de parte de los funcionarios debería ser sancionado y estar regulado en una norma específica? Si su respuesta es sí ¿Cuál sería la norma en la que debería legislarse?

- a) Ley de Protección y Defensa al consumidor.
- b) Ley de Contrataciones con el Estado
- c) Ley de Procedimiento Administrativo General
- d) Ley de Servicio Civil
- e) Código Penal

Como resultado, se evaluará los datos obtenidos que validen nuestros supuestos y respondan a la formulación del problema.

2.7.1 Técnicas para la obtención de información documental

A fin de recopilar datos bibliográficos, antecedentes, doctrina, se utilizó bibliografía, referencia web y normas afines a la presente investigación, referente al tema de herramientas de simplificación administrativa.

2.7.2 Técnicas para la realización de investigación de campo

Esta técnica me permitió realizar el estudio para mi investigación, a través de la observación, entrevista, cuestionario y la experimentación. La observación fue el elemento fundamental para obtener datos determinando el objeto; la entrevista personal me sirvió para recabar información respecto a la posición de cada participante; El cuestionario para obtener datos o calcular el porcentaje respecto a la posición de los participantes expertos en temas de simplificación administrativa así poder ver la realidad social y diagnosticar la problemática a efectos de plantear recomendaciones.

2.7.3 Métodos de análisis de datos

Según Álvarez J. (2005), los métodos y análisis deben seguir una secuencia y un orden, como describe lo primero es obtener información de acuerdo a una serie de registros sistemáticos de diversos documentos, formulación de entrevistas, seguido de una serie de transcripciones,

agrupando información de temas similares como pueden ser tesis investigadas, leyes, experiencias narradas y estas suelen durar mucho más tiempo.

Los métodos utilizados fueron, el método de recolección de datos, además del análisis de contenido clásico, estos métodos a su vez tienen ventajas y desventajas, determinados datos son apropiados para explorar y otros para comparar y otros para tomarlos como modelos, ninguno va solo.

2.8 Rigor Científico.

EGON G, y YVONNA, L. (2011) en su libro “Métodos de recolección y análisis de datos” nos menciona que los racionalistas rechazan los axiomas, y que los naturalistas los imputan, sin embargo, reconocen la discusión sobre los axiomas racionalistas en la manera más pura, con la finalidad de que los lectores encuentren una clara diferencia y comprendan por qué se conserva el desvío entre paradigmas, dicen también que son los mismos investigadores, quienes debaten sobre las bases epistemológicas de la indagación naturalista así mismo las nivelan múltiples discrepancias sobre los dos paradigmas, la naturaleza de la realidad, la naturaleza de la relación con la finalidad de indagación o sujeto participante, la naturaleza de las declaraciones sobre la verdad, las asunciones relacionadas a las relaciones causales y los valores.

La comprobación científica de la presente investigación está en base a una agrupación de datos recopilados, el resumen y la evaluación de instrumentos. La fuente primordial de justificación son las diversas tesis

2.9 Aspectos Éticos.

Se enfatizó a los participantes o involucrados el tipo de evaluación que se realizó previo al consentimiento de los mismos, estos fueron informados que el objetivo es guardar respeto y protección de los participantes o de los sujetos involucrados y que los datos obtenidos de los cuestionarios, sean plasmados en la tesis solo en porcentajes.

El compromiso con los entrevistados, respecto de los datos obtenidos, fue que se guardara absoluta reserva de los nombres, solo serán manejados por la tesista quien se comprometió a guardar absoluta confidencialidad.

III. RESULTADOS

En ese sentido presentamos los datos obtenidos del presente estudio, referente a las entrevistas desarrolladas de forma personalizada a 20 especialistas (expertos) en derecho administrativo y Gestión Pública, entre ellos abogados que brindan asesoría legal en diversas entidades del estado o municipalidades, ejerciendo cargos de Gerencia u otros. El tiempo que se desarrolló la presente entrevista fue un aproximado del 31 de mayo al 28 de junio

PREGUNTA N° 1:

PREGUNTA*	ESCALA DE APRECIACION	FRECUENCIA	%
¿Considera usted que es necesario identificar las herramientas de la simplificación administrativa a fin agilizar y simplificar las solicitudes de los administrados señale la alternativa con una (x) del 1 al 5 (donde 1 es irrelevante 2 es primordial, 3 muy relevante, 4 es fundamental 5 es muy importante	5	16	80%
	4	2	10%
	3	1	5%
	2	1	5%
	1	0	
	TOTAL	20	100%

Después de realizar la entrevista y observar la diferencia de los resultados obtenidos, se logra visualizar que el 80% de los entrevistados considera que es muy importante identificar las herramientas de simplificación administrativa, a fin de agilizar y simplificar las solicitudes de los administrados en una (escala 5). Existe a nivel de los entrevistados quienes señalan que el 10% de los entrevistados considera que es fundamental dicha implementación en una (escala 4), el 5% de los mismo considera que la citada implementación es muy relevante en una (escala

3), asimismo, el 5% indica que es primordial en una (escala 2) y con respecto a la escala 1 como se puede observar no se obtuvo resultado.

Los resultados obtenidos me permitirán establecer la importancia de analizar la actual situación frente a la necesidad de identificar las herramientas del Texto Único de Procedimientos Administrativos y mejorar las deficiencias encontradas en procedimientos de simplificación administrativa.

PREGUNTA N° 2:

PREGUNTA 2	ESCALA DE APRECIACIÓN	FRECUENCIA	%
¿Considera que los funcionarios públicos conocen y son capacitados respecto al TUPA de manera permanente? Marque con una (X) del 1 al 5 (donde 1 si conocen, 2 lo necesario, 3 raramente, 4 no conocen y 5 le es indiferente.	5	1	5%
	4	1	5%
	3	2	10%
	2	2	10%
	1	12	60%
	TOTAL	20	100%

En esta pregunta observamos que el 60% de los entrevistados considera que los servidores públicos si conocen la totalidad de los TUPA, el 10 % de los entrevistados consideran que los funcionarios públicos si conocen lo necesario, el otro 10% obtenido consideran que si bien es cierto se da la capacitaciones pero son esporádicas, el otro 5% de los entrevistados considera que no conocen porque no están involucrados netamente con este documentos de gestión y el otro 5% de los entrevistados refiere que existe personal que están a punto de jubilarse y que le es indiferente tomar conocimiento sobre estos temas.

De acuerdo al resultado obtenido, como bien se puede visualizar que el desconocimiento de este documento de gestión que es tan importante afecta mucho el tema del buen servicio a los administrados.

PREGUNTA N° 3:

PREGUNTA 3	ESCALA DE APRECIACIÓN	FRECUENCIA	%
¿Cómo califica usted la atención de los funcionarios o servidores del estado?, Marque la alternativa (X) del 1 al 5 (¿dónde 1 es pésima, 2 es relativo, 3 oportuna, 4 indiferente y 5 es ineficiente?)	5	0	0%
	4	0	0%
	3	2	10%
	2	4	20%
	1	14	70%
	TOTAL	20	100%

En esta pregunta observamos que el 20% considera que los usuarios tienen cierta satisfacción del tiempo comprometido al realizar algún tipo de trámite administrativo (escalas 2), el 10% considera que es oportuna en una (escala 3) y como se puede observar que no hay opinión respecto a lo indiferente e innecesario, por otro lado, el 70% de los expertos considera que la atención es pésima respecto a la demanda de realizar un trámite administrativo en las oficinas del área de rentas de la municipalidad de san Isidro (escala 1).

Este resultado permite identificar la disconformidad del administrado en consecuencia de la falta de rapidez o celeridad en el procedimiento, así como la carencia de información por parte del personal de atención al público, lo que permite que el administrado logre una decisión de la administración pública dentro del tiempo razonable y respetando los principios normativos.

PREGUNTA N° 4:

PREGUNTA 4	ESCALA DE APRECIACIÓN	FRECUENCIA	%
¿Cree usted que es necesaria la fiscalización posterior de la documentación presentada a fin de verificar la veracidad? Marque la alternativa (X) del 1 al 5 (donde 1 es necesario, 2 valido, 3 fundamental, 4 indiferente y 5 es innecesario)	5	0	0%
	4	0	0%
	3	2	10%
	2	4	20%
	1	14	70%
	TOTAL	20	100%

En esta pregunta observamos que el 70% de los expertos consideran que la fiscalización posterior es necesaria en una (escala 1), puesto que nos permite identificar si existe la veracidad de las mismas, el 20% considera que es válido en una escala 2, el 10% es fundamental.

PREGUNTA N° 5:

PREGUNTA 5	ESCALA DE APRECIACIÓN	FRECUENCIA	%
¿Señale usted qué documento de gestión debería ser difundido a la ciudadanía para realizar trámites administrativos? A) Manual de Organización y Funciones B) EI TUPA C)Cuadro de Organización y Funciones D) Cuadro de Asignación de Personal E) Ninguna de las anteriores	A	0	0%
	B	18	90%
	C	1	5%
	D	1	5%
	E	0	0%
	TOTAL	20	100%

De los resultados recopilados de la pregunta anterior, se obtuvo un resultado que el 90% de los entrevistados considera que este documento de gestión debería ser difundido a la ciudadanía para facilitar el uso correcto de cualquier procedimiento que se inicie y así evitar la informalidad, el 5% considera que es necesario conocer sobre el cuadro de organización y funciones ya que nos permite conocer como está organizado y cuáles son las funciones que realizan cada funcionario , el otro 5% considera que es necesario conocer la tabla de asignación de personal y así conocer el rol de cada funcionario o responsable de su ejecución de los procedimientos encomendados.

PREGUNTA N° 6:

PREGUNTA	ESCALA DE APRECIACIÓN	FRECUENCIA	%
¿Considera usted que el incumplimiento de parte de los funcionarios públicos debería ser sancionado y estar regulado en una norma específica? Marque con una (X) Si o No	SI	18	90%
	NO	2	10%
	TOTAL	20	100%

Del análisis de los resultados, se puede observar que el 95 de los expertos sobre la materia consideran que es necesario establecer sanciones y debería estar regulada en una norma específica para deslindar la responsabilidad y aplicar la sanción respectiva.

PREGUNTA (SI SU RESPUESTA FUE “SÍ”)	ESCALA DE APRECIACIÓN	FRECUENCIA	%
¿Cuál sería la norma en la que debería legislarse? a) Ley de Protección y Defensa al consumidor. b) Ley de Contrataciones con el Estado c) Ley de Procedimiento Administrativo General d) Ley de Servicio Civil e) Código Penal	A	0	0%
	B	0	0%
	C	18	90%
	D	0	0%
	E	2	10%
	TOTAL	19	95%

Se puede observar que en esta pregunta el 90% de los entrevistados considera que debería ser normado o regulado dentro de una norma a fin de deslindar responsabilidades y ser sancionado el funcionario público, debería estar regulada en la Ley de Procedimiento Administrativo General – Ley 27444, ya que en ella se determina la normativa para los respectivos acontecimientos de la función administrativa del Estado y sistematiza los procedimientos Administrativos del Estado, y el 10% considera que debería ser penado ya que en muchas ocasiones el no proceder como corresponde de acuerdo a los documentos de gestión establecidos por el estado, se frustran propósitos de los administrados.

IV. DISCUSIÓN

Para el desenvolvimiento de este apartado, se ha previsto considerar los resultados recopilados según la aplicación de las modalidades sobre la recolección de datos, como la guía de entrevista y las teorías relacionadas a la materia, a fin de fijar un análisis acorde con la finalidad de la investigación.

En ese contexto, pasamos a analizar la información recabada de cada pregunta.

Pregunta 1

¿Considera usted que es necesario identificar las herramientas de la simplificación administrativa a fin de agilizar y simplificar las solicitudes de los administrados, señale la alternativa con una (x) del 1 al 5 (¿dónde 1 es irrelevante 2 es primordial, 3 es muy relevante, 4 es fundamental y 5 es muy importante?)

Pregunta 2

¿Considera que los funcionarios o servidores públicos conocen o son capacitados respecto al Texto Único de Procedimientos Administrativos de manera permanente?, marque con una (x) del 1 al 5 (donde 1 si conocen, 2 lo necesario, 3 rara vez, 4 no conocen y 5 le es indiferente).

Pregunta 3

¿Cómo califica usted la atención de los funcionarios o servidores públicos del estado? Marque la alternativa (x) del 1 al 5 (donde uno es pésimo, 2 es relativo, 3 es oportuno, 4 es indiferente y 5 ineficiente)

Pregunta 4

¿Cree usted que es necesaria la fiscalización posterior de la documentación presentada a fin de verificar la veracidad? Marque la alternativa (x) del 1 al 5(¿dónde 1 es necesario, valido, 3 fundamental, 4 indiferente y 5 es necesario.

Pregunta 5

¿Señale usted qué documento de gestión debería ser difundido a la ciudadanía para realizar trámites administrativos?

- a) Manual de Organización y Funciones MOF
- b) El Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA
- c) Cuadro de Organización y Funciones
- d) Cuadro de Asignación de Personal CAP

N.A

Pregunta 6

¿Considera usted que el incumplimiento de parte de los funcionarios debería ser sancionado y estar regulado en una norma específica? Si su respuesta es sí ¿Cuál sería la norma en la que debería legislarse?

- a) Ley de Protección y Defensa al consumidor.
- b) Ley de Contrataciones con el Estado
- c) Ley de Procedimiento Administrativo General
- d) Ley de Servicio Civil
- e) Código Penal

.

V. CONCLUSIONES

1. La actualización permanente de los documentos de gestión de organización es un tema con gran relevancia tanto para el administrado y la administración pública, dado que contribuye a la viabilidad de la eficacia y eficiencia de la gestión pública, acarreado que los procedimientos sean más rápidos y sencillos favoreciendo a los ciudadanos, aminorando costos, impidiendo exigencias innecesarias, convirtiéndose en una excelente contribución para el crecimiento financiero del país.
2. Es una prioridad que el TUPA de cada entidad pública sea actualizado antes de su publicación, puesto que logrará se encuentre conforme a las modificaciones vigentes que rigen a los procedimientos de interés del ciudadano.
3. Debería ser obligatorio que la administración pública capacite a servidores públicos y los administrados, y de esta manera lograr el cumplimiento de las metas sobre la simplificación administrativa y la búsqueda de perfeccionar el servicio. En ese sentido, es necesaria su regulación en nuestro ordenamiento jurídico.
4. La presente investigación permitió reconocer la importancia de su difusión a la ciudadanía en su conjunto, puesto a que en el desarrollo de esta investigación pude obtener una visión clara del desconocimiento absoluto de la falta de sensibilización hacia los ciudadanos.

VI. RECOMENDACIONES

1. Siendo pertinente la importancia de la presente investigación y en base los resultados obtenidos, generamos algunas propuestas para ser recepcionadas por los profesionales que se desempeñan en las diferentes entidades del estado;

Las respuestas reflejaron la vital importancia de actualización permanente de los documentos de gestión de organización del estado, ya que permite responder y atender las necesidades de los administrados. Puesto que estos documentos de gestión optimizan el óptimo desempeño tanto de los funcionarios o servidores públicos y la buena orientación a la ciudadanía, a realizar un adecuado rol, basado en leyes que regulan los deberes y derechos de los ciudadanos.

La importancia del conocimiento de uno de los instrumentos de gestión conocidos como Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA, esto permitiría tener un panorama diferente a la población, siendo indispensable sensibilizar a la ciudadanía en su conjunto de la información contenida en el desarrollo del Texto Único de Procedimientos Administrativos, porque si bien es cierto este documento de gestión es conocido solo por un porcentaje de la ciudadanía, es indispensable su difusión en todos los sectores de la población;

2. Se sugiere que su difusión en cuanto a la capacitación a la población en su conjunto debería ser incluido en la normativa de la Ley General de Procedimientos Administrativos - LEPAG N° 27444, ya que es indispensable porque se pudo analizar que el derecho administrativo es un derecho común que todo ciudadano lo ejerce desde que nace hasta la extinción de la vida.
3. El INDECOPI, conforme a sus competencias de fiscalización y control del acatamiento de las leyes relacionadas a la simplificación administrativa,

deberá fortalecer y dar mayor importancia a las acciones preventivas conforme lo regula el inciso 1 del artículo 4° del Decreto Legislativo N° 1256;

El INDECOPI coordine con el Órgano de Control Institucional - OCI, parte integrante de la Contraloría General de la República, con la finalidad que esta investigue el incumplimiento de las normas o transgresiones que perturben los derechos de los administrados tras la imposición de barreras burocráticas, proponiendo las gestiones necesarias para su corrección o eliminación, logrando hacer una responsabilidad con mayor eficiencia sobre los involucrados.

4. Reforzar los acontecimientos de fiscalización posterior con el objetivo de cumplir con el principio de privilegio de controles posteriores para determinar si el administrado presenta o no documentación veraz y acorde de la normatividad vigente.

Es así como se busca fortalecer las habilidades y aptitudes de los servidores y los funcionarios públicos para mejorar e implementar una adecuada simplificación administrativa y mejorar el buen servicio brindados a los administrados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albarrán, G. E. (julio 2007). *Derecho Informatico* . Lima: Megabyte s.a.c.
- Baldeon, I. C. (2012). *El proyecto de investigacion cuantitativa*. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- C., H. S., & Carlos Reyes, M. (2006). *Metodologia y diseños en la Investigación científica* . Lima: Vision Universitaria .
- castro, a. G., Oseda Gago , D., Ramirez Rosales, F. G., & Gave Chogua, J. L. (2011). *¿como aprender y enseñar investigación científica?* Huancavelica - Perú: Universidad Nacional de Huancavelica .
- Dario, T. J., & Parra Ramirez , R. (2006). *Metodo y Conocimiento: Metodologia de la Ivestigacion* . Medellin : Universidad EPFIT.
- Devis, E. (1997). *Teoria general del Proceso, aplicable a toda clase de procesos*. Buenos Aires - Argentina : Universidad .
- Dueñas, P. Á. (2009). *Notificación Electronica en el Poder Judicial* . Arequipa - Perú: Adrus S.R.L.
- Emilia, I. M. (2015). *Metodologia de la Investigacion científica diseño y elaboracion de protocolo y proyectos*. Buenos Aires : novedades educativas de Mexico SA.
- Enrique, V. (1999). *Teoria General del Proceso*. San Jose de Bogota: Temis S.A.
- Esteban, E. E. (2009). *Metodologia de la Investigación economica y social*. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Gotuzzo, R. P. (2007). *Metodologia de la investigacion* . Lima : San Marcos E.I.R.L.
- Hector, C. (2014). El Sistema Judicial Argentino y las tecnologias de la informacion . *revista electronica del derecho Informatico*, <http://www.alfaredi.org/revista/dato/30-3.asp>.
- Hermoz, L. P. (2007). *el proceso de la investigacion científica* . Lima : Universidad Garcilaso de la vega .
- Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista , L. (2014). *Metodología de la Investigación* . Colombia: Mc Gran Hill Education.
- Hugo, G. G., & Leon Tovas Soyla. (2015). *La Firma Electronica avanzada* . www.uned.es/fac-dere/programas/11086.pdf.
- J., C. A. (2010). *ALgunas ideas sobre la educacion y las herramientas computacionales necesarias para apoyar su implementacion* . www.coginst.uwf.edu.

- Judicial, P. (2015). *Obtenido de casilla Judicial gratuita para Abogados Litigantes de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur*. Obtenido de http://www.pj.gob.pe/wps/connect/cortesuperiorlimasurpj/s_corte_superior_lima_sur_utilitarios/as_home/as_imagen_prensa/as_archivo_noticias/csjs_n_casillas_judiciales_11062012
- Julio, N. P. (2013). Implicancias Jurídicas de la Notificación enviada por medios Informáticos y el domicilio virtual . *revista electronica de Derecho Informatico* , <http://www.alfaredi.org/data/13-5.asp>.
- Lavado, N. S. (2012). *La investigación educacional cualitativa* . Trujillo - Perú: Leo.
- Leon, E. Z. (2016). *Teoría y práctica de la Investigación científica* . Huancayo - Perú: Perugraph S.R.L.
- M., G. M. (2006). *Introducción a la Metodología de la investigación científica*. Argentina: brujas .
- Manuel, O. (2010). *Diccionario de ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales*. Buenos Aires - Argentina : Heliasa S.R.L.
- Mendoza, S. V. (2002). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Pablo, P. (2002). *Uso de internet en el Poder Judicial y las posibilidades del XML para Aplicación informática de Administración de Justicia a través del Internet* . Alfa Redi.
- Pelayo, A. L. (2011). *El servicio de Justicia en la Era Informática* . Obtenido de <http://www.portaldeabogado.com.ar>
- Pere, M. G. (2005). *Las TIC y sus aportaciones a la sociedad* . Universidad Autónoma de Barcelona .
- Perú, B. N. (2014). *Informe de Gestión Institucional del Poder Judicial*. Lima: Poder Judicial Fondo Editorial .
- Peruano, D. E. (08 de setiembre de 2011). *Grafica del Procedimiento Electronico de las Notificaciones* . pág. 15.
- Pilar, G. M. (2009). *Las Tecnologías de información y comunicación en el Derecho* . ciberderecho@hotmail.com .
- Puppio, V. J. (2008). *Teoría General del Proceso*. Caracas: UCAB.
- Rafael, G. (2000). *Aplicación de la Firma Digital en el ámbito de la Justicia*. chubut - Argentina .
- Ramon, V. P. (2012). Obtenido de <http://www.pki.gov.ar/index.php?option=content&task=view&id=1018&Itemid=112>

- Rojas, L. A. (2015). *Investigación científica: Metodologica* . Puno - Perú: Antiplano E.I.R.L.
- Rolando, C. G. (2005). *Implementacion de la Notificación Electronica por correo*.
- Sampieri, D. R., Dr. Fernandez Callado, C., & Dra. Baptista Eucio, M. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: GRAW HILL EDUCACION.
- Sergio, C. D. (2017). *Metodologia de la investigacion científica*. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Tafur, A. M. (2007). *Notificaciones electronicas*. Lima .
- Tantapoma, E. V. (2012). *metodologia de la investigacion científica* . Lima: EDUNT.
- Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Chile.*

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

	PROBLEMA	OBJETIVOS	SUPUESTOS	CATEGORÍAS	METODOLOGÍA
“LA EJECUCIÓN DE LAS INSTRUMENTOS DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO”	<p>Problema General ¿Cuáles son las herramientas necesarias para que la municipalidad de San Isidro pueda atender de forma fácil y simplificada a los administrados?</p>	<p>Objetivo General Identificar las herramientas necesarias para atender de forma ágil y simplificada las solicitudes de los administrados.</p>	<p>Supuesto General La actualización permanente de los documentos de gestión de organización del Estado; la importancia del TUPA: y la obligación de realizar fiscalización posterior</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad que regula los procedimientos administrativos. • simplificación de procedimientos administrativos. 	<p>Enfoque: Cualitativo, me permite analizar el fondo de la realidad de una población que experimentan fenómenos que los rodean, ahondando la percepción de puedan tener.</p> <p>Diseño: Teoría sustentada, puesto que las recientes teorías que se plantean partirán de los resultados obtenidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: Básica • Nivel: Descriptivo • Método: Inductivo • Técnica: <p>1.-Entrevistas, mediante el uso de una guía. 2.-Análisis documental, dado que se consultará material bibliográfico e información colgado en la red de internet sobre la materia</p> <p>Población: Especialistas en Derecho Administrativo. Instrumento: Guía de entrevistas</p>
	<p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué problema trae consigo la falta de actualización de los documentos de gestión?</p> <p>¿Qué problema acarrea no contar con un TUPA actualizado?</p> <p>¿Qué problema genera la falta de fiscalización posterior?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar los problemas que devienen en la falta de actualización de los documentos de gestión.</p> <p>Advertir la importancia del TUPA en la Municipalidad.</p> <p>Señalar la importancia de la fiscalización posterior para corroborar la veracidad de los documentos presentados</p>	<p>Supuestos específicos</p> <p>La actualización de los documentos de gestión permite responder y atender las necesidades de los administrados la importancia del TUPA, como instrumento de gestión orientado a compendiar procedimientos administrativos.</p> <p>La obligatoriedad de realizar acciones de fiscalización posterior.</p>	<p>Subcategorías</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización de documentos de gestión. • Atender las necesidades de los ciudadanos • Fiscalización posterior. 	

ANEXO 2: INSTRUMENTOS

**GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A ESPECIALISTAS (EXPERTOS) EN
DERECHO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN PÚBLICA.**

PREGUNTAS

1. Considera Ud., ¿que es necesario identificar las herramientas de la simplificación administrativa a fin de agilizar y simplificar las solicitudes de los administrados?

.....
.....
.....
.....

2. ¿Considera que los funcionarios públicos conocen y son capacitados del TUPA de manera permanente?

.....
.....
.....
.....

3. ¿Cómo califica usted la atención de los funcionarios o servidores del estado?

.....
.....
.....
.....

4. ¿Cree usted que es necesaria la fiscalización posterior de la documentación presentada a fin de verificar la veracidad?

.....
.....
.....
.....

5. ¿Señale usted qué documento de gestión debería ser difundido a la ciudadanía para realizar trámites administrativos?

- Manual de Organización y Funciones MOF
- **El Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA**
- Cuadro de Organización y Funciones
- Cuadro de Asignación de Personal CAP
- N.A

6. ¿Considera usted que el incumplimiento de parte de los funcionarios públicos debería ser sancionado y estar regulado en una norma específica?

- Ley de Protección y Defensa al consumidor.
- Ley de Contrataciones con el Estado
- Ley de Procedimiento Administrativo General
- Ley de Servicio Civil
- **Código Penal**

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



FORMATO A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION POR JUICIO DE EXPERTO

TESIS: “LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO 2019”.

INVESTIGADORES: Bach. Aspur Artica Patty.

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de encuestas respecto a **“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO 2019.”** se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

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

Donde:

1=Muy Deficiente	2=Deficiente	3= Regular	4=Bueno	5= Muy Bueno
------------------	--------------	------------	---------	--------------



TESIS: LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO 2019.

ITEM	GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A ESPECIALISTAS (EXPERTOS) EN DERECHO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN PÚBLICA.	1	2	3	4	5	6
1	¿Considera usted que es necesario identificar las herramientas de la simplificación administrativa a fin agilizar y simplificar las solicitudes de los administrados?						
2	¿Considera que los funcionarios públicos conocen y son capacitados respecto al TUPA de manera permanente?						
3	¿Cómo califica usted la atención de los funcionarios o servidores del estado?						
4	¿Cree usted que es necesaria la fiscalización posterior de la documentación presentada a fin de verificar la veracidad?						
5	¿Señale usted qué documento de gestión debería ser difundido a la ciudadanía para realizar trámites administrativos?						
6	¿Considera usted que el incumplimiento de parte de los funcionarios públicos debería ser sancionado y estar regulado en una norma específica?						



PROMEDIO DE VALORACIÓN

90%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos: Víctor Raúl VIVAR DIAZ

DNI N°: 32814221

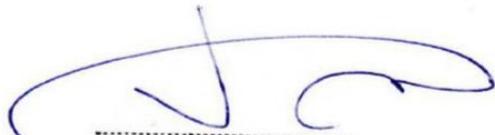
Teléfono/Celular: 965453491

Dirección domiciliaria: Calle Cuba Mz K-1, Lote 8 Urb. Santa Patricia, La Molina

Título Profesional: ABOGADO Grado

Grado Académico: MAGISTER

Mención: MAESTRO EN DERECHO PENAL



VICTOR RAUL VIVAR DIAZ
ABOGADO
CAL. N° 31224

Firma

Lugar y fecha: 14/06/2022 - LIMA



FORMATO B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I.DATOS GENERALES

- 1 **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO 2019”.**

- 2 **NOMBRE DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A ESPECIALISTAS (EXPERTOS) EN DERECHO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN PÚBLICA.**

II.ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

Nombres y Apellidos: Víctor Raúl VIVAR DIAZ

DNI N°: 32814221

Teléfono/Celular: 965453491

Dirección domiciliaria: Calle Cuba Mz K-1, Lote 8 Urb. Santa Patricia, La Molina

Título Profesional: ABOGADO Grado

Grado Académico: MAGISTER

Mención: MAESTRO EN DERECHO PENAL



VICTOR RAUL VIVAR DIAZ
ABOGADO
CALL N° 31224

Firma

Lugar y fecha: 14/06/2022 - LIMA



FORMATO A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION POR JUICIO DE EXPERTO

TESIS: “LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO 2019”.

INVESTIGADORES: Bach. Aspur Artica Patty.

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de encuestas respecto a **“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO 2019.”** se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

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

Donde:

1=Muy Deficiente	2=Deficiente	3= Regular	4=Bueno	5= Muy Bueno
------------------	--------------	------------	---------	--------------



TESIS: LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO 2019.

ITEM	GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A ESPECIALISTAS (EXPERTOS) EN DERECHO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN PÚBLICA.	1	2	3	4	5	6
1	¿Considera usted que es necesario identificar las herramientas de la simplificación administrativa a fin agilizar y simplificar las solicitudes de los administrados?						
2	¿Considera que los funcionarios públicos conocen y son capacitados respecto al TUPA de manera permanente?						
3	¿Cómo califica usted la atención de los funcionarios o servidores del estado?						
4	¿Cree usted que es necesaria la fiscalización posterior de la documentación presentada a fin de verificar la veracidad?						
5	¿Señale usted qué documento de gestión debería ser difundido a la ciudadanía para realizar trámites administrativos?						
6	¿Considera usted que el incumplimiento de parte de los funcionarios públicos debería ser sancionado y estar regulado en una norma específica?						

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos: Anaximandro O. Perales Sánchez

DNI N°: 10357529 Teléfono/Celular: 936021688

Dirección domiciliaria: Jr. Tecmplo del Sol 372 – San Juan del Lurigancho-Lima

Título Profesional: Dr. En Educación


Firma

Lugar y fecha: 14/06/2022 - LIMA



FORMATO B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I.DATOS GENERALES

- 3 **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO 2019”.**
- 4 **NOMBRE DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A ESPECIALISTAS (EXPERTOS) EN DERECHO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN PÚBLICA.**

II.ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1
		0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5
11. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																			X	
12. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X	
13. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
14. Organización	Existe una organización lógica																			X	
15. Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad																			X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos: Anaximandro O. Perales Sánchez

DNI N°: 10357529 Teléfono/Celular: 936021688

Dirección domiciliaria: Jr. Templo del Sol 372 – San Juan del Lurigancho-Lima

Título Profesional: Dr. En Educación


Firma

Lugar y fecha: 14/06/2022 - LIMA

ANEXO 4: RESPUESTAS A LA ENTREVISTA

GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A ESPECIALISTAS (EXPERTOS) EN DERECHO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN PÚBLICA.

PREGUNTAS

1. Considera Ud., ¿que es necesario identificar las herramientas de la simplificación administrativa a fin de agilizar y simplificar las solicitudes de los administrados?

La simplificación administrativa toma un rol preponderante en la atención de los servicios a las personas.

No solo nos ayuda eliminando requisitos y cargas innecesarias, sino que también nos ayuda a dar una respuesta oportuna, eficiente y eficaz a las necesidades de las personas.

2. ¿Considera que los funcionarios públicos conocen y son capacitados del TUPA de manera permanente?

La capacitación del personal del Sector **Público** tiene como propósitos tanto el desarrollo y realización personal y profesional del **funcionario**, como el fortalecimiento de la organización para el logro de sus objetivos.

Lastimosamente las capacitaciones son muy básicas y con muchas deficiencias teniendo vacíos en Uniformizar los criterios que utiliza la administración **pública** para la creación y eliminación de procedimientos administrativos.

3. ¿Cómo califica usted la atención de los funcionarios o servidores del estado?

Se puede resumir que un **funcionario público** es un sujeto con una mayor responsabilidad administrativa que un **servidor público**, ya que es más lógico llamar **funcionario público** al sujeto que **tiene** un nivel técnico y/o administrativo acreditado, dejando la denominación de **servidor público** al sujeto que presta un trabajo

4. ¿Cree usted que es necesaria la fiscalización posterior de la documentación presentada a fin de verificar la veracidad?

Si, a fin de que el Procedimiento efectuado por la Entidad ante la cual **se** presentan los documentos e información durante el procedimiento de selección, destinado a verificar de oficio la veracidad de los documentos e información proporcionada por el postor ganador de la buena pro lleve el debido proceso.

5. ¿Señale usted qué documento de gestión debería ser difundido a la ciudadanía para realizar trámites administrativos?

- Manual de Organización y Funciones MOF
- **El Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA**
- Cuadro de Organización y Funciones
- Cuadro de Asignación de Personal CAP
- N.A

6. ¿Considera usted que el incumplimiento de parte de los funcionarios públicos debería ser sancionado y estar regulado en una norma específica?

- Ley de Protección y Defensa al consumidor.
- Ley de Contrataciones con el Estado
- Ley de Procedimiento Administrativo General
- Ley de Servicio Civil
- **Código Penal**