

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVA
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



**Los procedimientos administrativos y su relación con la gestión de la
Municipalidad de Nuevo Chimbote – 2015**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración

Autor:

Moreno Alva, Mario Jesús

Asesor:

López Morillas, Alejandro
Código ORCID 0000-0002-3007-8509

Chimbote – Perú

2015

II. PALABRAS CLAVE

| | |
|-------------------------------|---|
| TEMA | PROCEDIMIENTOS, GESTIÓN |
| ESPECIALIDAD | ADMINISTRACIÓN |
| LINEA DE INVESTIGACION | Código UNESCO: 53 Economía, Empresariales y afines. Gestión Empresarial |

KEYWORDS

| | |
|---------------------------|--|
| THEME | PROCEDURES, MANAGEMENT |
| SPECIALTY | ADMINISTRATION |
| INVESTIGATION LINE | 53: UNESCO Code Economy, Business and related.: Management |

III. TITULO

“LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y SU RELACION CON LA GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE NUEVO CHIMBOTE – 2015”

IV. ÍNDICE

| | |
|---|---------------------------------------|
| I. CARÁTULA | |
| II. PALABRAS CLAVE | ii |
| III. TITULO | iii |
| IV. ÍNDICE | iv |
| V. RESUMEN..... | v |
| VI. ABSTRACT | vii |
| 1. INTRODUCCION | 8 |
| 1.1 Antecedentes y fundamentacion científica | ¡Error! Marcador no definido.9 |
| 1.2 Justificacion de la investigacion: | ¡Error! Marcador no definido.4 |
| 1.3 Formulacion del problema:..... | ¡Error! Marcador no definido.4 |
| 1.4 MARCO REFERENCIAL:..... | ¡Error! Marcador no definido.5 |
| 1.4.1 Marco Teórico..... | ¡Error! Marcador no definido.5 |
| 1.4.2 Marco Conceptual:..... | 399 |
| 1.5 Matriz de consistencia lógica | 43 |
| 1.6 Operacionalizacion de variables | 44 |
| 1.7 Hipotesis | 44 |
| 1.8 Objetivos | 44 |
| 2. Metodología:..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.1. Metodología: | ¡Error! Marcador no definido. |
| 2.1.1. Tipo de estudio: | 445 |
| 2.1.2. Diseño de Investigación:..... | 445 |
| 2.2. Población y muestra:..... | 456 |
| 2.3. Método de Investigación: | ¡Error! Marcador no definido.6 |
| 2.4. Técnicas y procedimientos de recolección de datos..... | 467 |
| 2.5. Métodos de análisis de datos | ¡Error! Marcador no definido.8 |

| | |
|-------------------------------------|-----|
| 3. RESULTADOS | 48 |
| 4. DISCUSIÓN:..... | 767 |
| 5. CONCLUSIONES:..... | 845 |
| 6. RECOMENDACIONES:..... | 867 |
| 7. DEDICATORIA..... | 90 |
| 8. AGRADECIMIENTO..... | 91 |
| 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:..... | 912 |
| 10. ANEXOS | 94 |

V. RESUMEN

El propósito de la presente investigación es determinar la relación que existe entre los procedimientos administrativos y la gestión de la Municipalidad de Nuevo Chimbote – 2015.

En el desarrollo de la investigación se tuvo como sustento teórico principios de los procedimientos administrativos; de igual manera, la gestión pública se basó como sustento teórico en las estrategias para una gestión pública de calidad.

Para el presente trabajo se aplicó un diseño de investigación No Experimental, Correlacionar y un tipo de investigación transversal. Referente a la población, estuvo constituida por dos grupos: un grupo conformado por el público usuario y el otro grupo constituido por los funcionarios que mantienen contacto directo con los usuarios de la Municipalidad de Nuevo Chimbote.

En la investigación se ha llegado a determinar el nivel de conocimiento de procedimientos administrativos por parte de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote. Por tanto, se determinó que los usuarios tienen un conocimiento de los procedimientos administrativos en buen nivel, a pesar de que la Municipalidad tiene demasiadas críticas con respecto al tiempo que tarda cada procedimiento.

En la investigación se ha llegado a determinar el nivel de gestión pública por parte de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, donde se presentó una distribución correspondiente al 18% de nivel bueno y un 58% de nivel regular

VI. ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between the administrative procedures and management of the Municipality of Nuevo Chimbote - 2015.

In the course of the investigation he had as theoretical support principles of administrative procedures; similarly, governance based on theoretical basis and strategies for quality governance.

For this work, a design not experimental, correlational and cross a type of research is applied research. Regarding the population it consisted of two groups: one consisting of the public user group and the other group consisting of officials who have direct contact with users of the Municipality of Nuevo Chimbote.

The investigation has come to determine the level of knowledge of administrative procedures on the part of users of the district Municipality of Nuevo Chimbote. Therefore, it was determined that users have knowledge of administrative procedures in good level; even though the municipality has too critical of the time it takes for each procedure.

The investigation has come to determine the level of public management by users of the district Municipality of Nuevo Chimbote, where he presented a corresponding distribution to 18% good level, 58% of regular level.

1. INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación denominado: Los procedimientos administrativos y su relación con la gestión de la Municipalidad de Nuevo Chimbote-2015, ha sido elaborado siguiendo estrictamente los pasos que demanda la investigación científica. En estas líneas introductorias, entonces, se procura seguir y cumplir todas las etapas y/o pasos, que implica toda pauta general del método científico.

En la parte I se consideró los antecedentes, la pregunta de investigación, la justificación, objetivos, y por último el marco teórico donde se describió principios teóricos de procedimientos administrativos. Incluye también principios teóricos acerca la gestión pública, conceptos y estrategias una gestión de calidad.

En la parte II se presentó el marco metodológico donde se establece la hipótesis que ha sido corroborada con el desarrollo de la investigación. El diseño fue no experimental de tipo descriptivo - correlacional. De igual se establecieron las poblaciones y muestras de estudio, y los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos.

En la parte III se presentaron resultados de la investigación. Se encuentran plasmados en veinticuatro (24) cuadros y gráficos, con sus respectivas interpretaciones.

En la parte IV se discutieron los resultados de la investigación y se contrastaron con los antecedentes de la investigación desarrollados por otros investigadores.

En la parte V se elaboraron las conclusiones dando respuesta a los objetivos que se plantearon.

En la parte VI se elaboraron las sugerencias del trabajo de investigación.

1.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

Antecedentes

A. Según Ruiz J (2012), director del Departamento Aeval, Madrid, producto de su trabajo de investigación sobre: “Calidad en la gestión pública: del azar a la necesidad” tiene por finalidad:

Los países iberoamericanos necesitan una Administración pública imparcial, eficaz, eficiente, sostenible, legítima e íntegra, de ahí la importancia de analizar cuál es el nivel de calidad de la Administración en Iberoamérica (qué se ha hecho y cómo se ha hecho) y de promover políticas de fortalecimiento institucional para la misma (qué queda por hacer).

Se propone continuar con el impulso a la Gestión de Calidad, facilitar su implantación y generar valor en las Administraciones Públicas Iberoamericanas de la siguiente manera:

- ✓ Incorporar explícitamente la Gestión de Calidad en los programas y acciones de Gobierno y establecer las estrategias, estructuras y mecanismos necesarios para implantarla en las administraciones públicas. Las declaraciones programáticas, los compromisos y acuerdos parlamentarios, la promulgación de normas y la creación de estructuras u órganos de coordinación pueden constituir el punto de partida para llevar a cabo acciones constructivas en este sentido.
- ✓ Construir una Administración económicamente eficiente y sostenible, por medio de la implantación de sistemas integrales de planificación, gestión y control, la racionalización de estructuras administrativas y planes de eficiencia y austeridad. Los marcos de sostenibilidad (y responsabilidad social) pueden brindar instrumentos integrales para ello.
- ✓ En un entorno de gobierno multinivel, es necesario adoptar fórmulas organizativas y de coordinación interadministrativa que garanticen la ejecución efectiva de las políticas de calidad y mejora

de la gestión en los distintos niveles, sin menoscabo de la descentralización política y administrativa. Diversos instrumentos de cooperación horizontal, bilateral y multilateral, como Convenios o Acuerdos, pueden ser imprescindibles para la “desfragmentación” de los servicios a la ciudadanía.

- ✓ No es posible la mejora de la gestión pública, el logro de una Administración con criterios de equidad, eficiencia y sostenibilidad sin la aplicación sistemática y permanente del análisis y evaluación de las normas, programas, planes y políticas públicas. La evaluación metodológicamente rigurosa de programas y políticas públicas, los estudios de percepción ciudadana y las encuestas de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios no sólo permiten juzgar la validez de la actuación de los poderes públicos, sino que facilitan la consideración integrada de los niveles macro, meso y micro del continuo de la acción pública.

Cabe resaltar de la información mencionada muestra la importancia de la calidad en los procedimientos, permitiendo hacer una Administración innovadora, accesible, abierta y cercana a la ciudadanía, mediante la simplificación administrativa, facilitando a los administrados realizar los trámites de manera más efectiva y práctica.

- B.** Según Yunga C. (2012), para la obtención del grado de Ingeniero Industrial de la universidad Politécnica Salesiana de Cuenca – Ecuador. Producto de su trabajo de investigación sobre “Propuesta para el mejoramiento de gestión en los procedimientos administrativos de la Ferretería el Cisne” concluyo que:

El análisis de la función administrativa indica que existen dos errores debido a la falta de un programa, además se pudo decir que durante el desarrollo de su tesis se adquirió un programa, el cual está en un proceso de implementación.

El control de inventario es dificultoso

El análisis del organigrama de la ferretería además de mejorar el orden jerárquico, pretende mejorar la toma de decisiones de cada departamento de la organización, y los empleados sabrán a quien acudir en caso de inquietudes o problemas.

C. Según Ordoñez G. (2009), para optar el grado de Abogado de la Universidad Nacional de Trujillo, producto de su trabajo de investigación sobre “Barreras Burocráticas. Normas y Principios de Simplificación Administrativa” donde concluye que:

- Las entidades en la Administración Pública, no cumplen con alcanzar los fines de la normatividad en materia de simplificación administración, cuyo propósito es crear condiciones adecuadas para el buen funcionamiento de un sistema de economía social de mercado, como el que establece nuestra vigente institución.
- El ciudadano o las empresas son forzadas a realizar un trámite costos en tiempo y dineros, y que no redundan en ningún beneficio práctico para el interesado o la sociedad, o cuando la Administración Pública distrae recursos en almacenar documentos que no le son necesarios, dichos esfuerzos se desperdician innecesariamente y, con ello, se reduce la productividad del país. Así las trabas burocráticas o los procedimientos administrativos ilegales o irracionales pueden constituir y, de hecho constituyen, costos no justificados para la producción de bienes y servicios útiles a la sociedad, es decir, se convierten en “sobrecostos innecesarios”.

En la información mencionada cabe resaltar que se muestra una cruda realidad, como es la que los ciudadanos y empresas que brindan servicios a entidades públicas, son forzados a realizar trámites costosos y lentos, por lo que muchas veces no solo pierden dinero, sino tiempo, ya que los procedimientos pueden llegar a durar semanas e incluso meses.

- D.** Según el Abog. Jiménez H. (2010) para obtener el grado de Maestría en Gerencia Pública en la Universidad de Ingeniería Nacional del Perú, producto de tu trabajo de “La Gestión De Intereses En La Administración Pública Peruana” concluyo que:

Se ha logrado establecer que en el Perú para erradicar la corrupción institucionalizada en los años 1990 – 2000 se ha recurrido a las más diversas medidas orientadas no solo a reprimir el fenómeno, sino a transparentar la actuación de la Administración Pública.

Se ha probado que, en efecto, existen factores que contribuyen a que la gestión de intereses se constituya en un elemento que influya como instrumento anticorrupción en la práctica gerencial pública dentro del sistema democrático peruano. Ubicada, como factor, la voluntad política en el poder del Estado mencionado en la conclusión anterior, la consecuencia fue la dictación de instrumentos normativos que regulan la gestión de intereses como práctica gerencial pública. La ley 28024 y su Reglamentación así lo acreditan.

Ha quedado precisado que el desarrollo integral e integrado de nuestro contexto normativo regulador del acceso de los ciudadanos en las decisiones públicas del Estado peruano influye en la eficacia de la gestión de intereses como práctica gerencial y elemento anticorrupción.

E. Tesis y trabajos de investigación científica; en el ámbito Local:

Según el estudiante Aranda A. (2010) para optar el grado de Contador Público, de la Universidad César Vallejo, producto de su trabajo de “Procedimientos Administrativos contenidos en el TUPA y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Nepeña”. Concluye que:

- El índice promedio de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Nepeña, es pésima en relación al servicio que brinda con un 50% de usuarios insatisfechos.

- De acuerdo al análisis de los procedimientos administrativos del TUPA hemos encontrado lo siguiente:
 - ✓ El TUPA carece de sustento legal y técnico.
 - ✓ El TUPA no está actualizado bajo los lineamientos de la PCM.
 - ✓ Exigencia de pagos por concepto de hoja de trámite, solicitudes, formatos y formularios.
 - ✓ En el tupa existe procedimientos no exclusivos
 - ✓ Cobros diferenciados para la obtención de licencia de construcción, funcionamiento y partidas de nacimiento.
 - ✓ Excesivos requisitos innecesarios.
 - ✓ Prácticas ilegales.
- Los principales problemas que aquejan a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Nepeña son:
 - ✓ Ausencia de información.
 - ✓ Exceso de trámites.
 - ✓ Trámites inconexos
 - ✓ Plazos indeterminados
 - ✓ Determinación de tasas
 - ✓ Los procedimientos carecen de sustento legal y técnico.

De la investigación mencionada cabe resaltar que el promedio de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Nepeña es de solo 50%, ya que hay muchas veces ausencia de información, exceso de trámites y plazos de pago indeterminados, por lo que genera la molestia en la ciudadanía y múltiples quejas del mal servicio brindado por la entidad.

1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación es conveniente porque será de utilidad para la organización en estudio, ya que se busca evaluar el conocimiento de los trabajadores en lo que respecta a procedimientos administrativos de manera que se simplifiquen los trámites que se realizan en la Municipalidad, generando calidad en su servicio.

Este estudio tiene relevancia social porque será de suma utilidad para la misma Municipalidad y para los usuarios, ya que impulsará el dinamismo de los procedimientos administrativos, evitando la burocracia e ineficiencia, cambiándola por una cultura de calidad establecida en la organización.

Las implicancias prácticas de esta investigación están dirigidas a impulsar la mejora continua, cumplimiento y conocimiento del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), ya que la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote tiene su propio texto, como es de conocimiento, el mismo que no se acata de manera efectiva, para esto las medidas correctivas se formarán para generar productividad y una mejora continua en la calidad institucional de la Municipalidad, para beneficio de los usuarios de la entidad.

El presente trabajo servirá de base para otros estudios que estén interesados en el tema.

1.3 PROBLEMA

¿Cuál es la relación entre los Procedimientos Administrativos y la Gestión en la Municipalidad de Nuevo Chimbote?

1.4 MARCO REFERENCIAL

1.4.1 MARCO TEÓRICO

1.4.1.1 Procedimientos Administrativos:

A) Concepto de Procedimientos Administrativos:

Partiendo de la base que los procedimientos son una sucesión cronológica de operaciones relacionadas entre sí, que se constituyen en una unidad de función para la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, determinación de tiempos de métodos de trabajo y de control para lograr el eficiente desarrollo de las operaciones.

Guzmán Napuri señala que el Procedimiento administrativo es la etapa formal de una serie de actos en que se realiza y concentra la actuación administrativa para la realización de un fin determinado en la organización. El procedimiento tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo.

A diferencia de la actividad que se da en las organizaciones privadas, la actuación pública requiere seguir unos cauces formales, que son más o menos estrictos, para constituir la garantía de los ciudadanos en el doble sentido de que la actuación es conforme con el ordenamiento jurídico y que ésta puede ser conocida y fiscalizada por los ciudadanos¹. A lo que Guzmán Napuri acota, se concluye que, en toda organización pública se realizan diversos actos administrativos mediante procedimientos que deben ser estrictamente cumplidos y controlados para así lograr una eficiente conclusión de las operaciones de la entidad.

Según De La Encarnación, A. El procedimiento administrativo es una parte del derecho administrativo que estudia las reglas y principios que rigen la intervención de los interesados en la preparación e impugnación de la voluntad administrativa. En consecuencia, estudia la participación y defensa del interesado (que puede ser un particular, un funcionario o una autoridad pública),

¹ [GUZMÁN](#), C. La Administración Pública y El Procedimiento Administrativo General. 1ra ed. Lima: Ara Editores, 2004. 23 p.
ISBN: 9972626407

en todas las etapas de la preparación de la voluntad administrativa, y desde luego, cómo debe ser la tramitación administrativa en todo lo que se refiere a la participación e intervención de dichos interesados. Estudia en particular la defensa de los interesados, y como lógica secuencia de ello la impugnación de los actos y procedimientos administrativos por parte de éstos; se ocupa pues de los recursos, reclamaciones y denuncias administrativas: sus condiciones formales de procedencia, el trámite que debe dárseles, los problemas que su tramitación puede originar y cómo y por quién deben ser resueltos². De este modo, de acuerdo a lo acotado por el autor se concluye que los procedimientos administrativos estudian reglas y principios que dan lugar a la participación y defensa de un interesado en lo que respecta a los trámites administrativos correspondientes que estos realizan en una institución.

B) Principios de los Procedimientos administrativos:

Según De La Encarnación, A. los procedimientos administrativos se basan sobre tres principios: simplicidad, celeridad y eficacia. Pero, en realidad, hay otros que sirven de orientación y cauce³:

• **Principio de Legalidad.** Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, a la Ley y al derecho, de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas. Este principio contiene, a su vez, otros criterios, no basta con sustentarse en las normas jurídicas; además de ello, ningún acto inferior puede dejar sin efecto lo dispuesto por una instancia superior, la imposibilidad de conceder beneficios y privilegios y negar arbitrariamente derechos a otros.

• **Principio del Debido Procedimiento.** Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al Debido Procedimiento Administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas

² DE LA ENCARNACIÓN, A. Administración Pública. 2da ed. Madrid: Paraninfo, 2009. 192 p.
ISBN:9788497327251

³ [GUZMÁN](#), Op. Cit., pp. 81-113.

y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. El Debido Procedimiento Administrativo supone en toda circunstancia el respeto por parte de la administración pública de todos aquellos principios y derechos normalmente invocables en el ámbito de la jurisdicción común o especializada.

• **Principio de Impulso de Oficio.** Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.

Por este principio el funcionario debe iniciar el procedimiento, impulsar su avance, remover los obstáculos que se presenten en el trámite, ordenar la prueba y subsanar cualquier error u omisión en el procedimiento.

• **Principio de Razonabilidad.** Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones o establezcan restricciones a los administrados, deben adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios por emplear y los fines públicos que deben tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

• **Principio de Imparcialidad.** Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, les otorgan el mismo tratamiento y tutela frente al procedimiento, y resuelven conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.

• **Principio de Formalismo.** Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.

• **Principio de Presunción de Veracidad.** En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.

• **Principio de Conducta Procedimental.** La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna regulación del procedimiento administrativo puede interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.

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

• **Principio de Eficacia.** Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

• **Principio de Verdad Material.** En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

• **Principio de Participación.** Es una manifestación de la democracia participativa. Las entidades deben brindar las condiciones necesarias a todos los

administrados para acceder a la información que administren, sin expresión de causa, salvo aquellas que afectan la intimidad, las vinculadas a la seguridad nacional o las que expresamente sean excluidas por ley; y extender las posibilidades de participación de los administrados y de sus representantes en aquellas decisiones públicas que les puedan afectar, mediante cualquier sistema que permita la difusión, el servicio de acceso a la información y la presentación de opinión.

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

• **Principio de Uniformidad.** La autoridad administrativa deberá establecer requisitos similares para trámites similares, garantizando que las excepciones a los principios generales no sean convertidas en la regla general. Toda diferenciación deberá basarse en criterios objetivos debidamente sustentados.

• **Principio de Predictibilidad.** La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá.

Por este principio el ciudadano puede anticipar la decisión de la Administración al contar con la información suficiente.

• **Principio de Privilegio de Controles Posteriores.** La tramitación de los procedimientos administrativos se sustentará en la aplicación de la fiscalización posterior. La autoridad administrativa se reserva el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada, el cumplimiento de la normatividad sustantiva y aplica las sanciones pertinentes en caso de que la información presentada no sea veraz.

De acuerdo lo acotado por el autor, los principios del procedimiento administrativo son bases y criterios para su correcta realización por lo que la

administración pública deberá tener presente los principios durante todo su accionar para que éste sea válido.

C) Las Fases del Procedimientos Administrativos:

Las fases del procedimiento administrativo que presenta Suárez Quintana son⁴:

•Iniciación:

La iniciación del procedimiento se puede realizar de dos maneras: de oficio, es decir, por la propia Administración, o a instancia de un particular o persona interesada.

La iniciación de oficio es la que realiza la propia Administración por acuerdo de un órgano competente, partiendo la iniciativa del propio órgano, de una orden superior, de una petición razonada de otros órganos, o por denuncia.

La iniciación a instancia de particular normalmente se ejercita por medio de una solicitud, que es un documento mediante el cual los ciudadanos se dirigen a la Administración para realizar una o varias peticiones.

Tanto la solicitud como cualquier otro documento que los ciudadanos presenten ante la Administración deberán contener la siguiente información:

Identificación. Se deberá indicar nombre, apellidos y DNI del interesado o, en su caso, de la persona que lo represente.

Hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud.

- Lugar y fecha en que se presenta la solicitud.

- Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio.

Órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige.

⁴ SUÁREZ, Q. El procedimiento administrativo. Universidad de Las Palmas [en línea]. España: Universidad Las Palmas Gran Canaria, 2009 [Fecha de consulta: 8 Mayo 2013] Tema 4. Clases y Fases de los procedimientos administrativos. Disponible en:
http://www.eacanarias.org/UserFiles/File/CURSOS/curso_proced_Tema_4.pdf

- Soporte documental. Los documentos escritos no son el único medio posible para comunicarse con la Administración; los ciudadanos pueden utilizar cualquier medio (carta, fax, diskette, vídeo, película, casete, etc.), siempre que sean compatibles con los medios técnicos de que disponga la Administración. Estos documentos pueden ser admitidos en los registros ante los que el ciudadano los presente, independientemente de cuál sea su formato.

- Medios y lugar de notificación. El interesado deberá indicar en el documento que presente el medio por el que prefiera recibir la notificación, siempre que el medio elegido permita tener constancia de la excepción por parte del interesado o su representante, así como de la fecha, identidad y contenido del acto notificado. También se ha de indicar el lugar donde se desea recibir la notificación.

Al presentar el interesado la solicitud, éste puede exigir un recibo que acredite la fecha de presentación, admitiéndose como tal una copia de la misma en la que figure la fecha de presentación anotada por la oficina.

Las Administraciones Públicas deberán establecer modelos y sistemas normalizados de solicitudes, cuando se trate de procedimientos que impliquen la resolución numerosa de una serie de procedimientos. Los modelos mencionados estarán a disposición de los ciudadanos en las dependencias administrativas.

Cuando una solicitud no esté debidamente cumplimentada, o tenga errores o carencias de algún tipo, se requerirá al interesado para que en un plazo de diez días para que subsane los documentos preceptivos, con indicación de que si así no lo hiciera, se tendrá por desestimada su petición, archivándose sin más trámite.

• Ordenación:

El procedimiento, sometido al criterio de celeridad, se impulsará de oficio en todos sus trámites.

En el despacho de los expedientes se guardará el orden riguroso de la iniciación del trámite, salvo que por el titular de la unidad administrativa se dé orden motivado en contrario, de la que quede constancia. El incumplimiento dará lugar

a la exigencia de responsabilidad disciplinaria del infractor o, en su caso, será causa de separación del puesto de trabajo.

Se acordarán en un solo acto todos los trámites que, por su naturaleza, admitan una impulsión simultánea y no sea obligado su cumplimiento sucesivo.

Los trámites que deban ser cumplidos por los interesados deberán realizarse en el plazo de diez días a partir de la notificación del correspondiente acto, salvo en el caso de que en la norma correspondiente se fije plazo distinto.

Cuando en cualquier momento se considere que alguno de los actos de los interesados no reúne los requisitos necesarios, la Administración lo pondrá en conocimiento de su autor, concediéndole un plazo de diez días para cumplimentarlo.

A los interesados que no cumplan lo dispuesto en los apartados anteriores, se les podrá declarar decaídos en su derecho al trámite correspondiente.

Las cuestiones incidentales que se susciten en el procedimiento, incluso las que se refieran a la nulidad de actuaciones, no suspenderán la tramitación del mismo, salvo la recusación.

• Instrucción:

Los actos de instrucción propios de esta fase son los necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución; estos actos son: las alegaciones, las pruebas, los informes y la audiencia.

a) Alegaciones.

Los interesados podrán, en cualquier momento del procedimiento anterior al trámite de audiencia, aducir alegaciones y aportar documentos u otros elementos de juicio. Unos y otros serán tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la correspondiente propuesta de resolución.

En todo momento podrán los interesados alegar los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos preceptivamente señalados o la omisión de trámites que pueden ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto. Dichas alegaciones podrán dar lugar, si hubiere razones para ello, a la exigencia de la correspondiente responsabilidad disciplinaria.

b) Las pruebas.

Los hechos relevantes para la decisión de un procedimiento podrán acreditarse por cualquier medio de prueba admisible en Derecho.

Cuando la Administración no tenga por ciertos los hechos alegados por los interesados o la naturaleza del procedimiento lo exija, el instructor del mismo acordará la apertura de un período de prueba por un plazo no superior a treinta días ni inferior a diez días, a fin de que puedan practicarse cuantas juzgue pertinentes. El instructor del procedimiento sólo podrá rechazar las pruebas propuestas por los interesados cuando sean manifiestamente improcedentes o innecesarias, mediante resolución motivada.

La Administración comunicará a los interesados, con antelación suficiente, el inicio de las actuaciones necesarias para la realización de las pruebas que hayan sido admitidas. En la notificación se consignará el lugar, fecha y hora en que se practicará la prueba, con la advertencia, en su caso, de que el interesado puede nombrar técnicos para que le asistan.

c) Los informes.

En determinadas circunstancias es preceptiva la solicitud de informes a especialistas o a otros órganos de la Administración, bien por su propio carácter consultivo o por las cualidades técnicas que posee. En este caso es importante dilucidar si el informe es vinculante o no.

Si es vinculante, el órgano que ha de resolver debe atenerse al sentido del informe; en caso contrario no, pero siempre se habrá de razonar ese

sentido contrario de la resolución. Los informes que se emitan fuera de plazo podrán no ser tenidos en cuenta.

d) Trámite de audiencia.

Instruidos los procedimientos e inmediatamente antes de redactar la propuesta de resolución, se pondrán de manifiesto a los interesados o, en su caso, a sus representantes, salvo lo que afecte a las informaciones y datos de expedientes sobre los que no se puede ejercer el derecho de los ciudadanos a los archivos y registros.

Los interesados, en un plazo no inferior a diez días ni superior a quince, podrán alegar y presentar los documentos y justificaciones que estimen pertinentes. Si antes del vencimiento del plazo los interesados manifiestan su decisión de no efectuar alegaciones ni aportar nuevos documentos o justificaciones, se tendrá por realizado el trámite. Las nuevas aportaciones o alegaciones que haga el interesado no suponen sino la última oportunidad que tiene de influir en el resultado final del acto teniendo en cuenta toda la información antes de la resolución.

Se podrá prescindir del trámite de audiencia cuando no figuren en el procedimiento ni sean tenidos en cuenta en la resolución otros hechos ni otras alegaciones y pruebas que las aducidas por el interesado.

Los actos de instrucción en que hayan de intervenir los interesados se practicarán de forma que, en la medida de lo posible, se acomoden a sus necesidades. Además, podrán asistir acompañados de asesores.

El órgano al que corresponda la resolución del procedimiento, cuando la naturaleza de éste lo requiera, podrá acordar un período de información pública.

•Finalización.

La terminación del procedimiento administrativo se puede producir por las siguientes causas:

1. Resolución de la Administración
2. Desistimiento del interesado.
3. Renuncia al derecho en que fundó la solicitud del interesado.
4. Declaración de caducidad.
5. Imposibilidad material de continuar por causas sobrevenidas.
6. Terminación convencional.

La primera causa es el modo normal de terminar el procedimiento, mientras que el resto pueden considerarse como modos anormales. En todo caso, la resolución que se dicte deberá ser motivada.

De acuerdo a lo señalado por el autor, cabe resaltar que las etapas del procedimiento administrativos se deben respetar para evitar errores y los procedimientos se desarrollen con total eficiencia. Si los procedimientos se aplazan o no se concluyen, significa que no cumplió con los requisitos establecidos en cada etapa y se tienen que rehacer.

D) El Silencio Administrativo:

El silencio administrativo se produce en aquellas situaciones en las que la Administración no ha resuelto expresamente y la ley realiza la presunción de que si lo ha hecho.

La administración tiene obligación de dictar resolución expresa a todas solicitudes de los administrados en los plazos marcados legalmente, y si en el procedimiento en cuestión no hubiese un plazo determinado, éste sería de tres meses. Cuando transcurridos los plazos legales no hay contestación por parte de la Administración, estamos ante la figura del

silencio administrativo⁵. A lo que acota la autora se puede decir que el silencio administrativo se puede dar cuando un administrado o usuario se dirige a la Administración a realizar un seguimiento a un trámite que haya hecho con una determinada solicitud y no obtiene respuesta.

E) Los Procedimientos Administrativos como Paradigmas:

Para que se comprenda mejor el término de paradigma aplicado en los procedimientos administrativos partiremos con una definición de Paradigma:

Éste término relacionado con el concepto de "cosmovisión", se usa para describir el conjunto de experiencias, costumbres, creencias y valores que afectan la forma en que un individuo percibe la realidad y la forma en que responde a esa percepción⁶.

Hoy en día las entidades públicas tienen deficiencias en lo que corresponde al cumplimiento del reglamento de su Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), por lo que se buscará una medida que genere una mejora continua en los diversos trámites que se realizan por los usuarios en dichas organizaciones, para esto se desea que los reglamentos de los procedimientos administrativos se establezcan como paradigmas los cuales se efectúen de forma ordenada e inmediata, es decir se hagan sistemáticamente, casi como un hecho natural; para esto los trabajadores y usuarios deben realizar los procedimientos administrativos de acuerdo al reglamento como si fueran una costumbre y estén unidos íntimamente con éstos, de manera que ésta nueva costumbre también sea inculcada a los nuevos trabajadores y usuarios y que de igual manera se familiaricen con los procedimientos, esto permitirá que se eliminen los errores que generen trámites

⁵ DE LA ENCARNACIÓN. Op. Cit. 199p.

⁶ BAQUEDANO, C. Paradigma [En línea]. Chile: Concepción, 2007 [fecha de consulta: 18 Mayo 2013]. Disponible en:

<http://es.wikipedia.org/wiki/Paradigma>

inconexos, tramites excesivamente largos y los plazos indeterminados que se dan muchas veces en las organizaciones públicas.

F) Los Procedimientos Administrativos y la asignación de puestos:

Los procedimientos administrativos en la actualidad son largos y muchas veces inconclusos, por lo que se busca generar procedimientos simplificados y más eficientes, una solución es realizar un análisis o evaluación de los puestos de trabajo, que no es más que un proceso sistemático de recabar e interpretar la información acerca de deberes, tareas y responsabilidades esenciales de un puesto, así como acerca del contexto dentro del que se desempeña el trabajo⁷.

Para obtener una mejora continua en lo que corresponde a la asignación y evaluación de puestos se tiene que tomar en cuenta lo siguiente:

Al ser asignado un nuevo trabajador a un determinado puesto, se le debe de capacitar en lo que corresponde al TUPA de la entidad para cumplir correctamente el reglamento en los que se rigen los procedimientos administrativos, de manera que no retrase a sus compañeros de área y no cometa errores en los procedimientos.

Al tener un trabajador recomendado y sin experiencia en el puesto asignado, inmediatamente se le debe asignar un asistente (un trabajador de la misma área que tenga experiencia y que sus funciones en su puesto de pueda ser reemplazadas o cubiertas por sus otros compañeros), el cuál enseñe los diversos procedimientos que se realizan y ayude a que el nuevo trabajador en un lapso mínimo de tiempo aprenda sobre el funcionamiento del área. De ésta manera al culminar el tiempo determinado de ser asistente, vuelva a su antiguo puesto de trabajo y siga con sus anteriores funciones.

La información sobre los diversos puestos puede emplearse en la [descripción](#) de puestos, para las especificaciones de una vacante y para

⁷ ESTRADA, D. Análisis de Puestos [en línea]. Guatemala: Universidad San Carlos, 2012 [fecha de consulta: 14 mayo 2013]. Disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos92/puestos-analisis/puestos-analisis1.shtml>

establecer los niveles de desempeño necesarios para una función determinada.

a) Descripción de puestos:

Es una explicación escrita de los deberes, condiciones de trabajo y otros aspectos relevantes de un puesto específico. Todas las formas para la descripción de puestos deben tener un formato igual dentro de la compañía, para preservar la comparabilidad de los datos.

Datos básicos: una descripción de puestos puede incluir información como el código que se haya asignado al puesto (clave del departamento, si el puesto está sindicalizado o no, el número de personas que lo desempeñan):

Fecha, para determinar si la descripción se encuentra actualizada o no.
Datos de la persona que describió el puesto, para que el departamento de personal verifique la calidad de su desempeño y pueda proporcionar retroalimentación a sus analistas.

- b) Localización: departamento, división, turno (del puesto).
Jerarquía, para establecer niveles de compensación.
Supervisor, es la persona que ejerce autoridad directa sobre el puesto y está vinculada de muchas maneras con el desempeño que se logre.
Características especiales: régimen de pagos por tiempo extra, si se pueden pedir cambios de horario, si debe existir disponibilidad para viajar, etc.
- c) Resumen del puesto: después de la sección de identificación, suele continuarse con un resumen de las actividades que se deben desempeñar. Es ideal que el resumen conste de pocas frases, precisas y objetivas. Cada responsabilidad se describe en términos de las acciones esperadas y se destaca el desempeño.
- d) Condiciones de trabajo: no sólo las condiciones físicas del entorno en que debe desempeñarse la labor, sino también las horas de trabajo, los riesgos profesionales, la necesidad de viajar y otras características.
Aprobaciones: las descripciones de puestos influyen en las decisiones sobre

personal. Es preciso verificar su precisión. Esa verificación la puede realizar el supervisor del analista, el [gerente](#) de departamento en que se ubica el puesto y el gerente de personal.

e) Especificaciones del puesto:

La diferencia entre una descripción de puesto y una especificación de puesto estriba en la perspectiva que se adopte. La descripción define qué es el puesto. La especificación describe qué tipo de demandas se hacen al empleado y las habilidades que debe poseer la persona que desempeña el puesto. No es frecuente separar enteramente la descripción de la especificación, resulta más práctico combinar ambos aspectos.

f) Niveles de desempeño:

El análisis del puesto permite también fijar los niveles de desempeño del puesto, con ello se consigue ofrecer a los empleados pautas objetivas que deben intentar alcanzar y permitir a los supervisores un instrumento imparcial de [medición](#) de resultados.

Los sistemas de [control](#) de puestos poseen cuatro características: niveles, medidas, corrección y retroalimentación.

Los niveles de desempeño en un puesto se desarrollan a partir de la información que genera el análisis del puesto. Cuando se advierten niveles bajos de desempeño, se toman medidas correctivas. Las toma el supervisor, aunque en algunos casos interviene el gerente. La [acción](#) correctiva sirve al empleado como retroalimentación. En algunos casos, no es la conducta del empleado la que debe corregirse, sino la [estructura](#) misma del puesto. Cuando los niveles especificados no son adecuados, constituyen un aviso para que el personal adecuado proceda a tomar medidas correctivas.

1.4.1.2 Gestión Pública:

A) Concepto de Gestión Pública:

El concepto de gestión pública está directamente asociado a los resultados que logre una administración y se ha definido como un proceso integral, sistemático y participativo, que se articula en tres grandes momentos: la planificación, la ejecución y el seguimiento y evaluación de las estrategias de desarrollo económico, social, ambiental, físico, institucional, político y financiero sobre la base de unas metas acordadas de manera democrática.

La gestión pública debe buscar de manera eficaz y eficiente resultados frente a la reducción de la pobreza y el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, y en consecuencia avanzar hacia un desarrollo integral sostenible.

A continuación se expone los elementos fundamentales de la gestión⁸:

a) La planeación, es el primer momento de la gestión en el cual se identifican, ordenan y armonizan de manera participativa y concertada el conjunto de estrategias seleccionadas para alcanzar determinadas metas, según sea la problemática analizada, las potencialidades del desarrollo y los recursos disponibles. El Plan de Desarrollo es el instrumento básico del proceso de planeación, en el que se identifican los objetivos, estrategias y metas de corto, mediano y largo plazo que permitirán solucionar total o parcialmente la problemática de la entidad territorial.

b) La ejecución, segundo momento de la gestión, es el proceso en el cual se realizan las estrategias de desarrollo identificadas y aprobadas en el Plan de Desarrollo, a través del presupuesto de rentas y gastos, de la contratación y de la realización de los programas y proyectos.

c) La evaluación, por su parte se constituye en el tercer momento de la gestión, que consiste en hacer un seguimiento periódico, sistemático y continuo a las acciones de la administración, de acuerdo con los lineamientos, estrategias

⁸ ALZATE, José. Capital Social, Descentralización Y Modernización Del Estado [en línea]. España: Universidad de Málaga. 2009 [Fecha de consulta: 19 Mayo 2013] Disponible en: www.eumed.net/libros/2009d/616/
ISBN: 9788469280553

y metas del Plan de Desarrollo, con el fin de retroalimentar la gestión, realizar ajustes a los planes, permitir procesos de rendición de cuentas, y lo que es más importante, contar con argumentos para la definición de políticas públicas y la toma de decisiones.

B) Principios de la Función Pública:

Son principios de la función pública los siguientes⁹:

•Respeto:

Adecua su conducta hacia el respeto de la Constitución Política y las Leyes, garantizando que en los procesos de toma de decisiones y cumplimiento de los procedimientos administrativos se respeten los derechos a la defensa y al debido procedimiento.

•Probidad:

Actúa con rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal obteniendo por sí o por interpósita personal.

•Eficiencia:

Brinda calidad en cada una de las funciones a su cargo, procurando obtener una capacitación sólida permanente.

•Idoneidad:

Aptitud técnica, legal y moral, es condición esencial para el acceso y ejercicio de la función pública. El servidor público debe propender una formación sólida acorde a la realidad capacitándose en forma permanente para el debido cumplimiento de sus funciones.

⁹ ANDÍA, W. Gestión Pública, 1ª ed. Perú: El Saber, 2005, 12 p.
ISBN: 9789972339745

• **Veracidad:**

Se expresa con autenticidad en las relaciones funcionales con todos los miembros de su institución y con la ciudadanía, y contribuye al esclarecimiento de sus funciones.

• **Lealtad y obediencia:**

Involucra la fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de su institución, cumpliendo las órdenes que le imparte el superior jerárquico competente, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio que se vinculen con las funciones a su cargo.

• **Justicia y Equidad:**

Disposición permanente para el cumplimiento de sus funciones, actuando con equidad en sus relaciones con el Estado, con el administrado, con sus superiores, con sus subordinados y con la ciudadanía en general.

Según lo acotado por Andía, los principios de la función pública son de importancia ya que buscan la completa satisfacción del Servidor y del Administrado en los procesos que se realicen en la entidad.

C) Deberes de la Gestión Pública:

El servidor tiene los siguientes deberes:¹⁰

• **Neutralidad:**

Debe actuar con absoluta imparcialidad política, económica o de cualquier otra índole en el desempeño de sus funciones demostrando independencia a sus vínculos con personas, partidos políticos o instituciones.

• **Transparencia:**

Debe ejecutar los actos de manera transparente, brindar y facilitar información fidedigna, completa y oportuna, ya que dichos actos tienen carácter público y son accesibles al conocimiento de toda persona natural o jurídica.

¹⁰ Ibíd. pp. 13-14.

• **Discreción:**

Debe guardar reserva respecto a hechos o informaciones de los que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de los deberes y las responsabilidades que le corresponden en virtud de las normas que regulan el acceso y la transparencia de la información.

• **Ejercicio adecuado del cargo:**

El servidor público no debe adoptar represalia de ningún tipo o ejercer coacción alguna contra otros servidores públicos u otras personas.

• **Uso adecuado de los bienes del estado:**

Debe proteger y conservar los bienes del estado, utilizando de manera racional los que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento sin emplear o permitir que otros empleen los bienes del estado para fines particulares o propósitos que no sean aquellos para los cuales hubieran sido específicamente destinados.

• **Responsabilidad:**

Todo servidor debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública.

En lo que acota Andía que el funcionario público estará obligado a orientar su gestión a la satisfacción del interés público. Los deberes se manifestarán, fundamentalmente, a identificar y atender las necesidades colectivas prioritarias, de manera planificada, regular, eficiente, continua y en condiciones de igualdad para los habitantes.

D) Instrumentos de Gestión Pública Municipal:

Los instrumentos de gestión son aquellas herramientas normativas y técnicas que se utilizan en la vida diaria de una empresa o institución del estado y sirven para que la gestión municipal se desenvuelva en forma ordenada, eficiente y transparente tanto a nivel institucional como local.

Para el caso específico de las funciones de promoción del desarrollo económico local, estos instrumentos perfeccionan la gestión de los programas de promoción

empresarial, del empleo, posibilitan la cooperación interinstitucional en el nivel local y permitan armonizar las relaciones de cooperación entre los tres niveles de gobierno (Distrito, Provincia y Gobierno Central)

Los principales instrumentos de gestión tradicionales utilizados por las municipalidades en la organización interna de la gestión son los siguientes¹¹:

• **Reglamento interno del Concejo (RIC):**

Precisa las competencias otorgadas por la ley, el ámbito de las atribuciones de sus miembros, el desarrollo de las sesiones y el funcionamiento de las comisiones de trabajo. Es aprobado mediante Edicto Municipal.

• **Reglamento de Organización y Funciones (ROF):**

Es el instrumento normativo de gestión institucional en el cual se precisan la naturaleza, finalidad, competencias, estructura orgánica de la municipalidad, las funciones y composición de cada uno de sus órganos, incluye el organigrama.

• **Manual de Organización y Funciones (MOF):**

Es el instrumento normativo de gestión institucional que describe la estructura, objetivos, funciones principales de cada dependencia y delimita la amplitud, naturaleza y campo de acción de la misma.

Precisa las interrelaciones jerárquicas y funcionales internas y externas de la dependencia. Asimismo, determina los cargos dentro de la estructura orgánica y funciones que le competen.

• **Cuadro de Asignación de Personal (CAP):**

Es el instrumento normativo de gestión que prevé los cargos o puestos de trabajo que una municipalidad (grande, mediana, pequeña) requiere para su normal funcionamiento en un periodo de tiempo determinado.

• **Manual de Procedimientos Internos (MPI):**

¹¹ SEGURA, Kelly, PASSUNI, Karol. Diagnóstico y Propuesta de control Interno en el área de Administración de la Municipalidad Distrital del Santa. Tesis (Contadora Público del Perú). Chimbote: Universidad Privada César Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales, 2011. pp. 33-34.

Es el instrumento normativo de gestión institucional que especifica los pasos a cumplir en el ejercicio interno de las diligencias municipales.

• **Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA):**

Es el instrumento normativo de gestión institucional que establece, detalla y especifica los pasos que deben seguirse cuando se ha iniciado un procedimiento administrativo.

Según lo que acota Segura, cabe resaltar que los instrumentos de gestión municipal son importantes ya que rigen control interno en la organización, esto ayuda a que la gestión se desenvuelva de manera eficiente, ordenada y transparente.

E) Sistemas y Funciones de la Gestión Pública:

Según la *Ley Orgánica del Poder Ejecutivo* los define como el conjunto de *principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos* mediante los cuales se *organizan las actividades de la Gestión Pública*, para que las entidades gubernamentales *ejerzan sus competencias y atribuciones*.

Para una mejor comprensión de estos sistemas, es conveniente previamente comprender el concepto de lo que son las funciones sustantivas y las de administración interna¹².

- Las funciones sustantivas:

Son *inherentes y caracterizan a una institución del Estado y le dan sentido a su misión. Se ejercen a través de los órganos de línea*. Son funciones sustantivas las relacionadas a salud, educación, transporte, turismo, energía, etc.

- Las funciones de administración interna:

Sirven de *apoyo para ejercer* las funciones sustantivas. Están referidas a la *utilización eficiente de medios y recursos materiales, económicos y humanos*

¹²CHANDUVI, R. La nueva Gestión Pública. Perú, 2011 [Fecha de consulta: 16 Mayo 2013] Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos87/nueva-gestion-publica/nueva-gestion-publica.shtml#lagestiona>

asignados. Son funciones de administración interna las relacionadas a las actividades tales como: planeamiento, presupuesto, contabilidad, organización, recursos humanos, sistemas de información y comunicación asesoría jurídica, gestión financiera, gestión de medios materiales y servicios auxiliares, entre otras.

Existen dos tipos de sistemas: los funcionales y los administrativos¹³.

a) Los Sistemas funcionales

Los Sistemas Funcionales tienen por finalidad asegurar el *cumplimiento de las políticas públicas que requieren de la participación de todas o varias entidades del Estado*.

Los sistemas funcionales están relacionados con las *funciones sustantivas* que caracterizan a cada una de entidades públicas.

Mediante estos sistemas se *gestionan las materias que se le encargan a una institución por ley*, y se ejecutan a través de sus *órganos de línea* originándose los servicios que le corresponden a la institución.

Las materias son agricultura, ambiente, comercio, turismo, economía, salud, educación, trabajo, mujer, etc., y dan lugar a sistemas como, el sistema integral de salud, el sistema educativo, las cadenas productivas, el sistema de agua y alcantarillado, sistemas productivos, sistema vial, sistema de riego, sistema energético, sistema judicial, etc.

b) Los Sistemas Administrativos

Los Sistemas Administrativos tienen por *finalidad regular la utilización de los recursos en las entidades de la administración pública*, promoviendo la eficacia y eficiencia en su uso.

Los sistemas administrativos tienen relación con las *funciones de administración interna* que se ejercen en apoyo al cumplimiento de las funciones sustantivas, están referidas a la *utilización eficiente de los medios y recursos materiales*,

¹³ *Ibíd.*

económicos y humanos que intervienen en el ciclo de la gestión pública para la provisión de servicios públicos.

Se ejecutan a través de sus órganos de línea, apoyo y asesoría, según corresponda.

A lo que acota Chanduvi, la gestión combinada y complementaria de los sistemas funcionales y administrativos origina la gestión pública de calidad.

Para esto se deben adecuar el funcionamiento de Sistemas Administrativos al proceso de descentralización y modernización del Estado, ya que actualmente varios sistemas tienen un carácter centralista y por lo que requieren modernizarse.

F) La Calidad Aplicada a la Gestión Pública

El alcance de calidad aunque prestado del mundo de la empresa fue evolucionando, así en la Carta Iberoamericana del 2008 se define el concepto de la calidad en la gestión pública como una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer progresivamente las necesidades y expectativas de la ciudadanía, al servicio público, con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

La calidad en la gestión pública en el modelo Iberoamericano se entiende como un instrumento de un buen gobierno democrático y con dos propósitos importantes¹⁴:

- Que la gestión pública debe estar referenciada a la satisfacción del ciudadano, ya sea como usuario o beneficiario de los servicios y programas públicos o como un legítimo participante en el proceso de diseño, ejecución y control de las políticas públicas.

¹⁴ DÍAZ, Ana. La Calidad En La Gestión Pública. [en línea]. Paraguay: Programa conjunto de investigación CERIUNP, 2008. [Fecha de consulta: 8 Mayo 2013] Disponible en: http://www.unp.edu.py/html/dependencias/priexu/pdfs/rf/LA_CALIDAD_EN_LA_GESTION_PUBLICA.pdf

- Que la gestión pública debe orientarse por resultados y esto implica control sobre sus acciones y responsabilidad en el ejercicio de la autoridad pública por medio del control social.

En cuanto a los modelos de calidad presentados en el curso de Políticas Públicas para el Desarrollo Social, y que son los más utilizados para la administración pública en Europa, uno de ellos es el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM) y el otro es el modelo Iberoamericano inspirado en el modelo de la excelencia y adaptado en base a requerimientos de la región.

Los componentes básicos del modelo de calidad de la excelencia comprenden¹⁵:

- La Orientación hacia los resultados.
- La Orientación al ciudadano/cliente
- El Liderazgo y la coherencia.
- La Gestión por procesos y hechos.
- El Desarrollo e implicación de las personas.
- El Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora.
- La Responsabilidad social de la organización.

De acuerdo a estos componentes del modelo de calidad de la excelencia, el modelo iberoamericano adapta la estructura de la excelencia de acuerdo a los indicadores y necesidades más próximas de la región.

Según lo señalado por Díaz, la administración pública moderna se ve obligada a adoptar distintas herramientas de gestión utilizadas corrientemente por las empresas privadas, como la de aplicar la calidad; esto realza la necesidad no solo de ser eficaces en la gestión sino también eficientes en las organizaciones.

¹⁵ *Ibíd.*

1.4.2 Marco Conceptual:

- **Procedimientos administrativos:** es la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin, no se confunda con proceso administrativo el cual es una instancia jurídica con el fuero contencioso administrativo
- **Gestión Pública:** es una sintagma de límites imprecisos que comprende el conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del Estado¹ y de otros entes públicos con personalidad jurídica, ya sean de ámbito regional o local.
- **Acto administrativo:** Es el medio a través del cual la Administración pública cumple su objetivo de satisfacer los intereses colectivos o interés público.
- **Acreditar:** La acreditación es un proceso voluntario mediante el cual una organización es capaz de medir la calidad de sus servicios o productos, y su rendimiento frente a estándares reconocidos.
- **Administrado:** Es la persona física o jurídica que, es sujeto pasivo o destinatario de la actuación administrativa y que participa en la administración pública.
- **Autenticidad:** Proporciona la evidencia, la certeza, la claridad, en cada momento, para valorar toda situación.
- **Burocratismo:** El caso del burocratismo estatal es una forma deliberada de alejar a las masas de sus derechos legítimos mediante la desorientación y el desgaste utilizando para ello exigencias administrativas excesivas.
- **Cabalidad:** son un sistema de medio de pago.
- **Calidad:** Es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

- **Coacción:** es utilizada por el Estado como herramienta principal de cara a establecer su poder normativo se utiliza para imponer un determinado cumplimiento legal.
- **Conferido:** Es dar o asignar a alguien una distinción o un poder.
- **Derecho administrativo:** Es aquella rama del Derecho público que se encarga de estudiar la organización y funciones de las instituciones del Estado, en especial, aquellas relativas al poder ejecutivo.
- **Expediente:** Es una herramienta administrativa utilizada en organismos de gobiernos que tiene como finalidad reunir la documentación necesaria para sustentar.
- **Fidedigna:** Se llama fidedigno a cualquier hecho que está relacionado con verdad.
- **Fidelidad:** La fidelidad es una noción que en su nivel más abstracto implica una conexión verdadera con una fuente o fuentes.
- **Fiscalización:** Conjunto de tareas que tienen por finalidad instar a los contribuyentes a cumplir su obligación tributaria; cautelando el correcto, íntegro y oportuno pago de los impuestos.
- **Gestión:** Es un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto.
- **Imparcialidad:** Es un criterio de justicia que sostiene que las decisiones deben tomarse atendiendo a criterios objetivos, sin influencias de sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas.
- **Interpósita:** Se usa cuando un acto no se hace directamente sino por intermedio de otra persona.
- **Legitimidad:** Es un término utilizado en la Teoría del Derecho, que define la cualidad de ser conforme a un mandato legal, a la justicia, a la razón o a cualquier otro cierto mandato
- **Mejora continua:** Es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Se trata

de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia de las organizaciones.

- **Norma Jurídica:** Es una regla dirigida a la ordenación del comportamiento humano prescrita por una autoridad cuyo incumplimiento puede llevar aparejado una sanción.
- **Participación ciudadana:** Hace referencia al conjunto de acciones o iniciativas que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad al ejercicio de la política.
- **Persona Natural:** Persona Natural es una persona humana que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal.
- **Persona Jurídica:** Persona Jurídica es una empresa que ejerce derechos y cumple obligaciones a nombre de ésta.
- **Productividad:** Se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo resultado.
- **Razonabilidad:** En Derecho laboral, se conoce como el principio de razonabilidad a aquel que rige la potestad de ejercicio de derechos entre el trabajador y su empleador.
- **Represalia:** Medidas legítimas de índole política y económica, que son utilizadas por un Estado en respuesta a los actos ilícitos.
- **Resolución:** Es una orden escrita dictada por el jefe de un servicio público que tiene carácter general, obligatorio y permanente, y se refiere al ámbito de competencia del servicio.
- **Texto Único de Procedimientos Administrativos:** Es un documento de gestión que contiene toda la información relacionada a la tramitación de procedimientos que los administrados realizan ante sus distintas dependencias.
- **Trámites:** Es la gestión que se realiza para obtener un resultado, en pos de algo, o los formulismos necesarios para resolver una cosa o un asunto.

1.5 MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

| Título de la investigación | Problema de investigación | Objetivo General | Objetivos Específicos | Hipótesis General | Metodología | |
|--|---|---|---|---|--|---|
| Los procedimientos administrativos y su relación con la gestión de la Municipalidad de nuevo Chimbote. | ¿Cuál es la relación entre los Procedimientos Administrativos y la Gestión en la Municipalidad de Nuevo Chimbote? | Determinar la relación entre los procedimientos administrativos y la gestión de la Municipalidad de Nuevo Chimbote – 2015 | <ul style="list-style-type: none"> - Conocer el nivel de los procedimientos administrativos en la Municipalidad. - Conocer el nivel de gestión en la Municipalidad. - Analizar la relación entre los procedimientos administrativos y la gestión de la Municipalidad de Nuevo Chimbote - 2015. | Los procedimientos administrativos influyen de manera positiva en la gestión de la Municipalidad de Nuevo Chimbote – 2015 | 1.1 Tipo y diseño de investigación | <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de estudio - Diseño de investigación |
| | | | | | 1.2 Población y muestra | <ul style="list-style-type: none"> - Población - Muestra |
| | | | | | 1.3 Técnicas e instrumentos de investigación | <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta - Instrumento - Escala de medición |

1.6 Operacionalización de las Variables

| Variables | Dimensiones | Indicadores |
|-----------------------------------|---|--|
| 1. Procedimientos Administrativos | 1.1. Principios | 1.1.1. P. legalidad 1.1.2. P. Debido procedimiento 1.1.3. P. Razonabilidad 1.1.4. P. Imparcialidad 1.1.5. P. Presunción de veracidad 1.1.6. P. Eficacia 1.1.7. P. Simplicidad 1.1.8. P. Uniformidad |
| | 1.2. Fases | 1.2.1. Iniciación 1.2.2. Ordenación 1.2.3. Instrucción 1.2.4. Finalización |
| | 1.3. Asignación de Personal | 1.3.1. Descripción de puestos 1.3.2. Resumen del puesto 1.3.3. Condiciones del puesto 1.3.4. Especificaciones del puesto 1.3.5. Niveles de desempeño |
| 2. Gestión Publica | 1.1. Gestión | 1.1.1. Planeación 1.1.2. Ejecución 1.1.3. Evaluación |
| | 1.2. Principios | 1.2.1. Respeto 1.2.2. Probidad 1.2.3. Eficiencia 1.2.4. Veracidad 1.2.5. Lealtad 1.2.6. Justicia y Equidad |
| | 1.3. Instrumentos de Gestión Publica | 1.3.1. Ric 1.3.2. Rof 1.3.3. Mof 1.3.4. Cap 1.3.5. Mpi 1.3.6. TUPA |
| | 1.4. Funciones y Sistemas de la Gestión Publica | 1.4.1. Funciones sustantivas 1.4.2. Funciones Administrativas internas 1.4.3. Sistemas funcionales 1.4.4. Sistemas administrativos |

1.7 Hipótesis

Los procedimientos administrativos influyen de manera positiva en la gestión de la Municipalidad de Nuevo Chimbote – 2015

1.8 Objetivos

Determinar la relación entre los procedimientos administrativos y la gestión de la Municipalidad de Nuevo Chimbote – 2015

1.8.1 Objetivos específicos:

- Conocer el nivel de procedimientos administrativos en la Municipalidad.
- Conocer el nivel de gestión en la Municipalidad.
- Analizar la relación que existe entre los procedimientos administrativos y la gestión de la Municipalidad.

2. Metodología

2.1. Tipo y Diseño de la Investigación

2.1.1. Tipo de estudio:

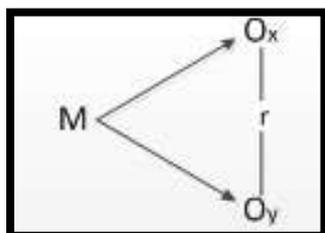
El tipo de estudio que se utilizó en esta investigación fue: Básica, Descriptiva y correlacional, porque estuvo dirigida a especificar características y describir tendencias de una población y además se midió el desempeño del personal en relación a los procedimientos administrativos y la gestión en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, y se incidió sobre la relación entre los procedimientos administrativos y la gestión de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.

2.1.2. Diseño de Investigación:

El diseño que se consideró más apropiado para la investigación fue dentro de un enfoque cuantitativo y corresponde a un diseño No experimental: Transaccional, ya que se recolectó datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito fue describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es transaccional o transversal ya que se llevó a cabo durante el año 2015 y explorarán las variables en las condiciones

actuales en que se encuentren para determinar y describir una correlación entre ellas.

Correlacional-causal, porque se buscó explicar la relación de la evaluación de los procedimientos administrativos y gestión pública.



M: muestra
x: Procedimientos Administrativos
y: Gestión Pública
r: coeficiente de correlación

2.2. Población y muestra:

2.2.1. Población:

La población para el presente estudio estuvo conformada por:

Población N° 1: El público usuario que hacen sus diversos trámites en la Municipalidad de Nuevo Chimbote que será de 137,235 personas.

Población N° 2: Los funcionarios de las diversas áreas que laboran en la Municipalidad de Nuevo Chimbote, que fue de 34 personas.

2.2.2. Muestra:

Para la muestra de esta investigación se consideró a usuarios de la Municipalidad y a los funcionarios de área quienes evalúan a los trabajadores de la Municipalidad.

$$Población (N1) = 137\ 235 \qquad Población (N2) = 34$$

$$Proporción (p) = 50\% = 0.50$$

$$Error (e) = 5\% = 0.05$$

$$Z \rightarrow 95\% = 1.9$$

| Muestra N° 1 para Usuarios de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote | Muestra N° 2 para Jefes de las diversas áreas de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote |
|--|---|
| $n1 = \frac{N1 \times z^2 \times p \times (1 - p)}{e^2 \times (N - 1) + z^2 \times p \times (1 - p)}$ $n1 = \frac{137235 \times 1.96^2 \times 0.50 \times (1 - 0.50)}{0.05^2 \times 137234 + 1.96^2 \times 0.50 \times (1 - 0.50)}$ $n1 = 383$ | Población Conocida: 34 Funcionarios de las diferentes de Áreas. |

Técnica de recolección:

- **Encuesta:** esta técnica permitió aplicar el instrumento respectivo a los jefes de las diversas áreas de la Municipalidad a fin de que brindaran información objetiva y verídica respecto al conocimiento que tienen los trabajadores acerca de los procedimientos administrativos de la entidad en relación a la gestión pública, y de igual manera se aplicó el instrumento a los usuarios concurrentes de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, de manera que nos brindaran información acerca del tipo de gestión que brinda la entidad en relación con los procedimientos administrativos.
- **Instrumento:** Cuestionario.
- **Escala de medición:** La escala es Ordinal para ambas variables en estudio, ya que se determinó niveles en cuanto a la evaluación de los procedimientos administrativos, bueno, regular, deficiente. De forma simultánea los niveles de gestión pública, a saber, alto, medio, bajo.

3. Procesamiento y análisis de la información

Los métodos de análisis de datos para esta investigación se enmarcaron en el método de análisis cuantitativo:

Distribución de frecuencias: Se mostró la información de forma tabulada detallada y ordenada, permitiendo un análisis rápido y objetivo.

Medidas de tendencia central: Se utilizaron para ubicar los valores medios o centrales de las distribuciones de frecuencia y ayuda en la lectura dentro de las escalas de medición.

Gráficos: Para hacer más atractiva e interactiva la información recolectada. Ésta información se presenta en gráficos y su análisis se presenta adjunto a estos.

Se utilizó software especializado para el tratamiento de los datos: Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) su versión actual SPSS vs. 19.

También se utilizó software informático para la elaboración de cálculos y gráficos Microsoft Office Excel 2010, licencia: gratuita.

3. RESULTADOS

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:

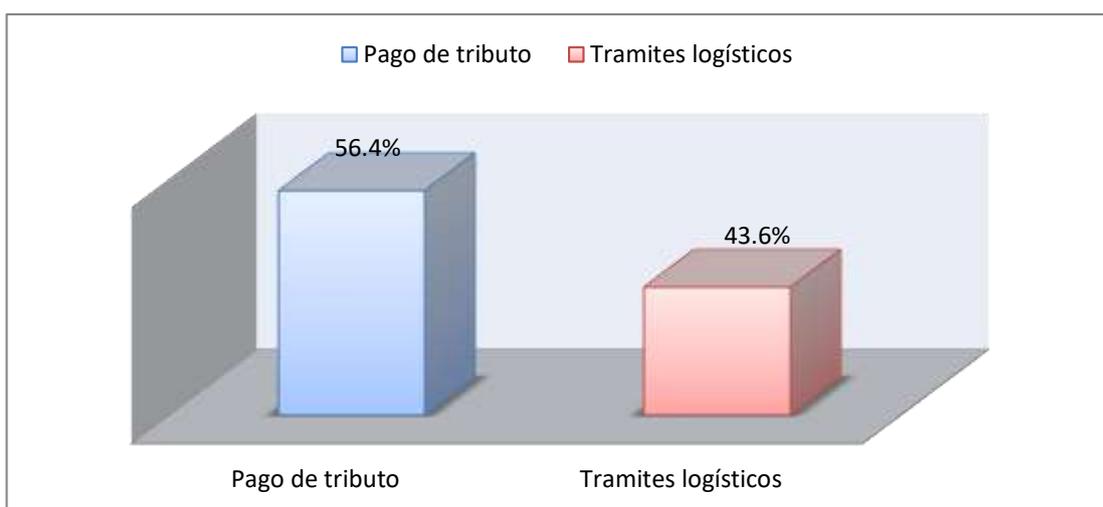
A) FACTOR USUARIOS

Tabla N°01: Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad De Nuevo Chimbote según género, en el mes de Octubre - 2015

| GÉNERO | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|---------------|
| Masculino | 216 | 56,4% |
| Femenino | 167 | 43,6% |
| Total | 383 | 100,0% |

Fuente: elaboración propia

Gráfico N°01: Encuestados por género en la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote 2015



Fuente: Datos de tabla N°01.

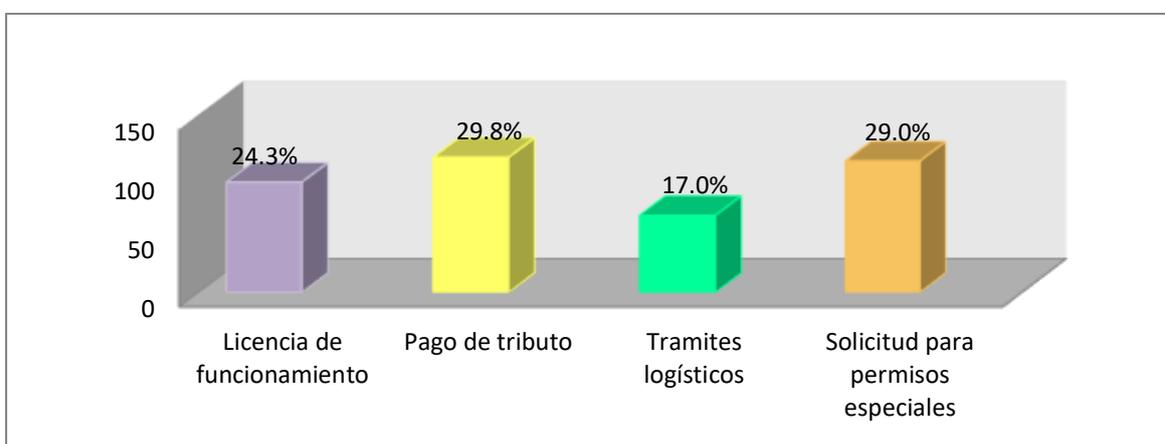
En la tabla N°01 se muestra la distribución de géneros de los usuarios que realizan su trámite en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, se puede observar que el 56.4% de las personas que van a realizar su trámite son de género masculino y un 43.6% pertenecen al género femenino.

Tabla N°02: Encuesta aplicada a Usuarios de la Municipalidad de Nuevo Chimbote del mes de Octubre 2015, para saber qué tipo de trámites solicitan.

| TIPO DE TRÁMITE QUE SE REALIZA | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------------|------------|---------------|
| Licencia de funcionamiento | 93 | 24,3% |
| Pago de tributo | 114 | 29,8% |
| Tramites logísticos | 65 | 17,0% |
| Solicitud para permisos especiales | 111 | 29,0% |
| | 383 | 100,0% |

Fuente: elaboración propia

Gráfico N°02: Tipos de trámites que se solicitan en la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote 2015.



Fuente: Datos de tabla N°02.

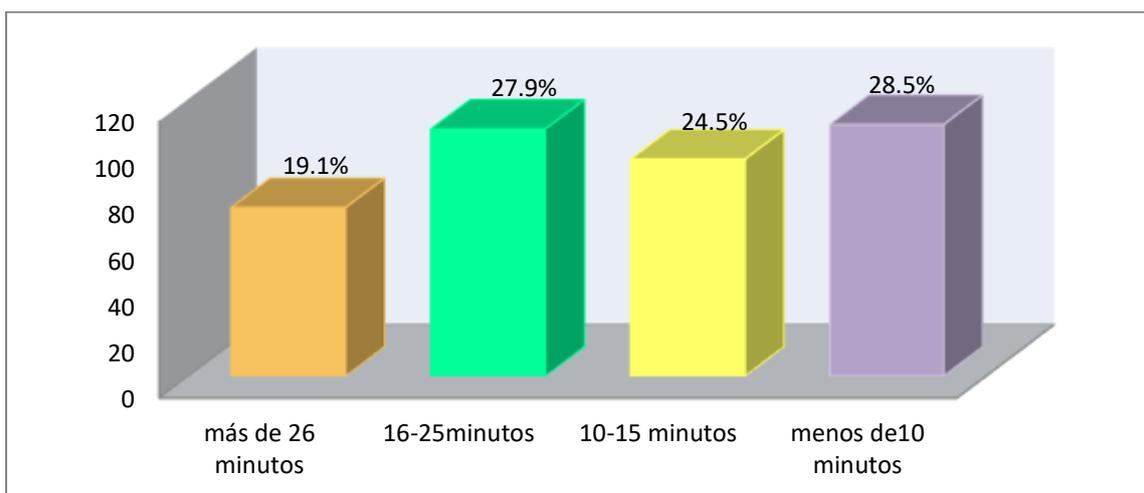
En la Tabla N°02, se observa que los trámites que más se realizan en la municipalidad son los trámites de pagos de tributos con un 29.8%, dando a entender que las personas que habitan en el Distrito de Nuevo Chimbote, están accediendo fácilmente a pagar sus impuestos, y no como en otros gobiernos en donde no existía una buena cultura tributaria y era demasiado difícil contar con el apoyo de los usuarios sin presión para el respectivo pago; entiéndase que la gestión ha mejorado. Por otra parte los trámites logísticos son los que se realizan menos contando con un 17%.

Tabla N°03: Encuesta aplicada a Usuarios de la Municipalidad de Nuevo Chimbote del mes de Octubre 2015, para saber cuál es el tiempo de espera antes que un trabajador público lo atienda,

| TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------------|-------------------|-------------------|
| más de 26 minutos | 73 | 19,1% |
| 16-25minutos | 107 | 27,9% |
| 10-15 minutos | 94 | 24,5% |
| menos de10 minutos | 109 | 28,5% |
| Total | 383 | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°03: Tiempo de espera para la atención de un servidor público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.



Fuente: Datos de tabla N°03.

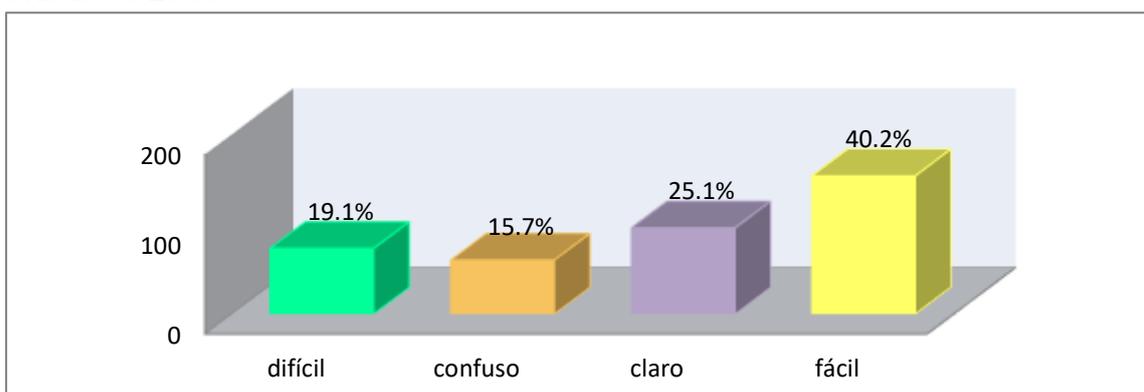
En la tabla N°03 se observa que la velocidad de atención para los usuarios de la Municipalidad, promedia entre menos de 10 minutos con un 28,5%, lo cual indica que la gestión ha mejorado en lo que se relaciona a la atención al usuario. Muy cerca también con un 27.9%, algunos usuarios dijeron que su atención promedia entre 16 y 25 minutos, lo cual indica que, dependiendo del tipo de trámite, la atención puede ser más rápida o más lenta.

Tabla N°04: Calificación del procedimiento que se llevó a cabo para realizar su trámite o solicitar el servicio deseado en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.

| CALIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|---------------|
| Difícil | 73 | 19,1% |
| Confuso | 60 | 15,7% |
| Claro | 96 | 25,1% |
| Fácil | 154 | 40,2% |
| Total | 383 | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°04: Calificación del procedimiento que se llevó a cabo para realizar su trámite o solicitar el servicio deseado en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.



Fuente: Datos de tabla N°04.

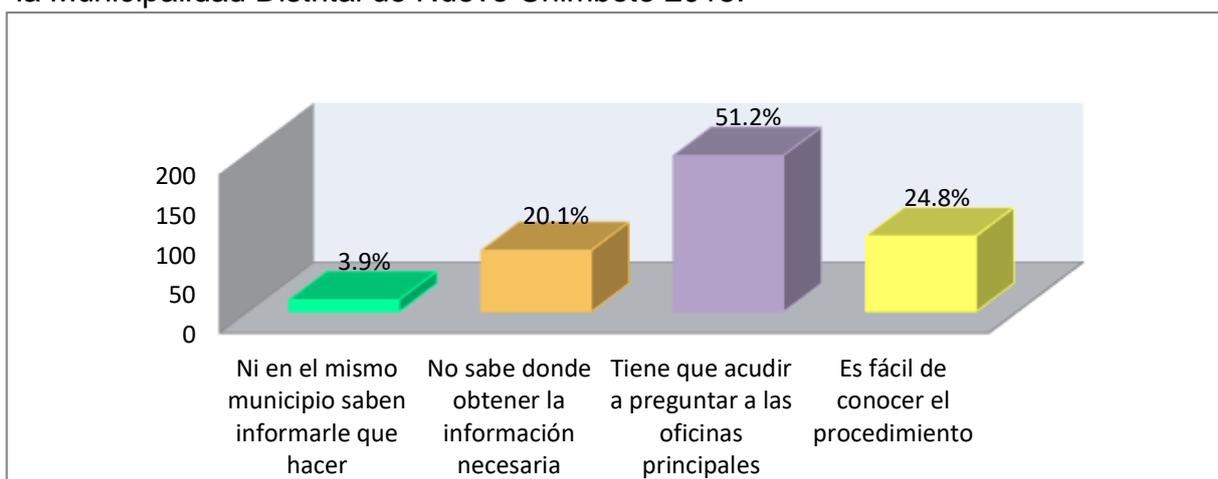
Según la tabla N°04 podemos observar que el 40.2% de los encuestados, representados como la mayoría, dijeron que el procedimiento o el trámite que realizó fue fácil, más aún tenemos un 19.1% que dice que el trámite fue difícil y un 15.7% que el trámite fue confuso. Para mejorar lo difícil y confuso, sería una buena opción implementar un sistema computarizado donde se pueda llevar un control sistemático de todos los procedimientos y los documentos necesarios.

Tabla N°05: Respuestas a la hora de realizar un procedimiento administrativo en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.

| RESPUESTAS A LA HORA DE REALIZAR UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO | Frecuencia | Porcentaje |
|---|-------------------|-------------------|
| Ni en el mismo municipio saben informarle que hacer | 15 | 3,9% |
| No sabe dónde obtener la información necesaria | 77 | 20,1% |
| Tiene que acudir a preguntar a las oficinas principales | 196 | 51,2% |
| Es fácil de conocer el procedimiento | 95 | 24,8% |
| Total | 383 | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°05: Respuestas a la hora de realizar un procedimiento administrativo en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.



Fuente: Datos de tabla N°05.

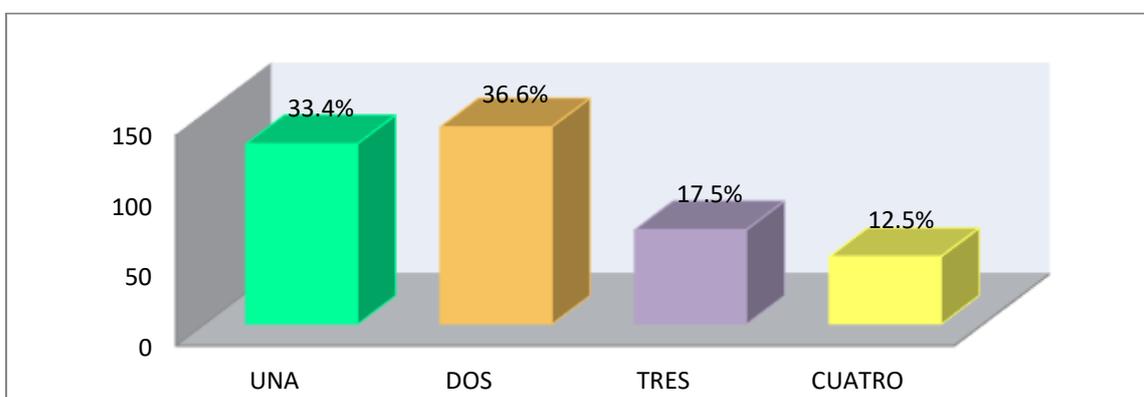
En la tabla N°05 se muestra que un 51.2% de los encuestados tiene que acudir a las oficinas principales de la municipalidad para que le den razón acerca de sus procedimientos, mientras que aún hay usuarios con un 20.1% que aún no saben dónde preguntar o no tienen idea de cómo se desarrolla el procedimiento administrativo, para lo cual se tienen que aplicar medidas como la de capacitar a todos los usuarios sobre cómo realizar sus procedimientos administrativos.

Tabla N°06: Personas que atendieron antes de brindar la información solicitada en la Municipalidad de Nuevo Chimbote 2015.

| PERSONAS QUE ATENDIERON | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|---------------|
| UNA | 128 | 33,4% |
| DOS | 140 | 36,6% |
| TRES | 67 | 17,5% |
| CUATRO | 48 | 12,5% |
| Total | 383 | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°06: Personas que atendieron antes de brindar la información solicitada en la Municipalidad de Nuevo Chimbote 2015.



Fuente: Datos de tabla N°06.

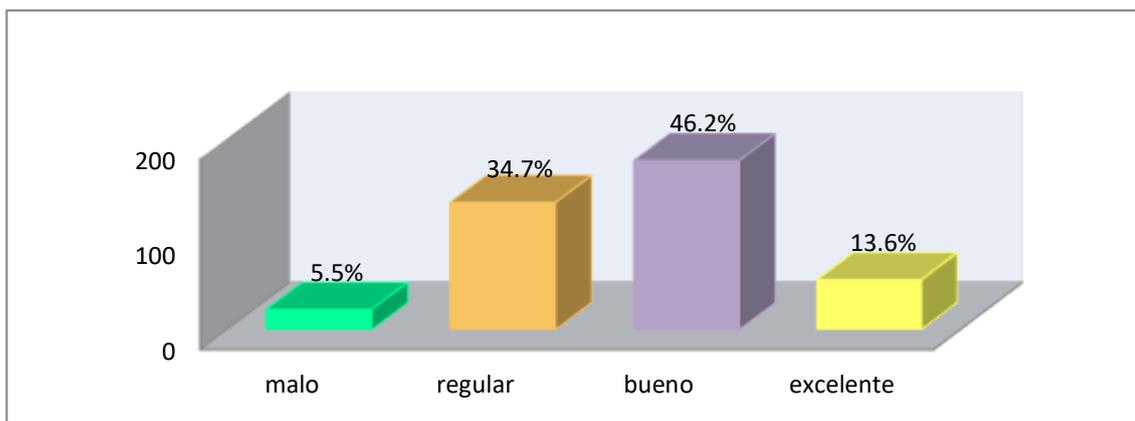
En la tabla N°06 se observa a la mayoría de encuestados, representados por un 36.6%, que los atendieron dos personas para brindarle información sobre el trámite que fue a realizar, y solo un 12.5% coincide en que les atendieron 4 personas, porque ninguna de las anteriores era capaz de darle alguna razón de su trámite. Por lo tanto se puede ver que cada vez la atención a los usuarios tiene mejores condiciones, las quejas que comúnmente se daban eran que ningún trabajador podía solucionar los problemas de los trámites que se realizaban, pero ahora según lo encuestado se puede apreciar que ahora basta que solo dos personas se ocupen en solucionar los problemas y satisfacer al usuario.

Tabla N°07: Explicación del servidor público respecto de los pasos y el tiempo necesario para la realización de su trámite en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.

| EXPLICACIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------------|------------|---------------|
| malo | 21 | 5,5% |
| regular | 133 | 34,7% |
| bueno | 177 | 46,2% |
| excelente | 52 | 13,6% |
| Total | 383 | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°07: Explicación del servidor público respecto de los pasos y el tiempo necesario para la realización de su trámite en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.



Fuente: Datos de tabla N°07.

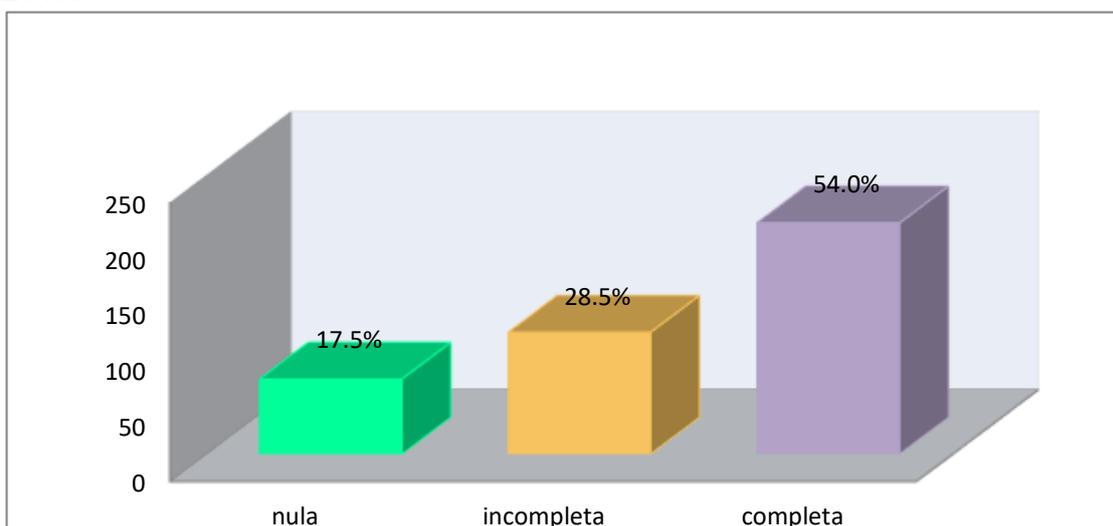
Se puede observar en la tabla N°07, que la mayoría de los encuestados respondió que la explicación del servidor público respecto a los pasos que debe seguir para sus trámites, y el tiempo necesario que tienen cada uno fue una explicación buena, con un total de 46.2%, lo cual señala que la gestión se está optimizando y se está capacitando con mayor frecuencia a los trabajadores, para mejorar la atención hacia los usuarios, se deben tener en cuenta otras estrategias, como la motivación y la retroalimentación.

Tabla N°08: La información que recibió de los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.

| INFORMACIÓN DOCUMENTOS NECESARIOS | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------------|------------|---------------|
| Nula | 67 | 17,5% |
| Incompleta | 109 | 28,5% |
| Completa | 207 | 54,0% |
| Total | 383 | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°08: La información que recibió de los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.



Fuente: Datos de tabla N°08.

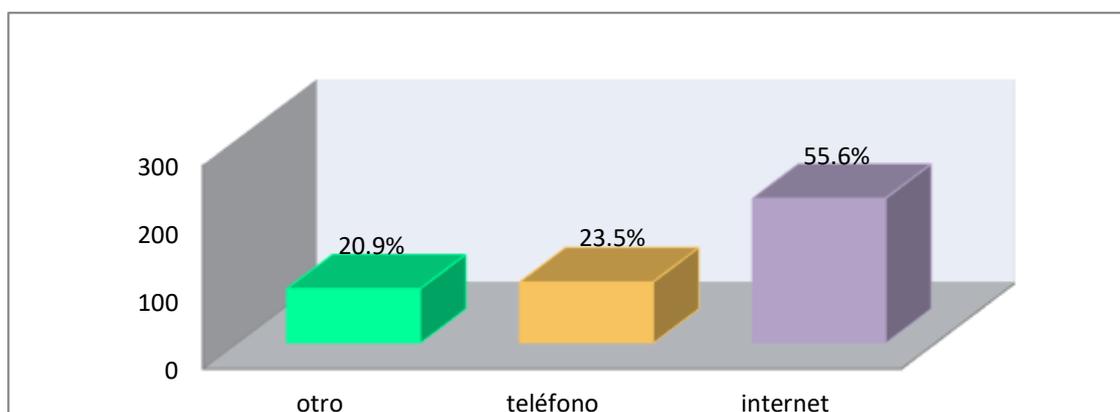
Como se aprecia en la tabla N°08, un 54% de las personas encuestadas señala que la información que recibió de todos los documentos y pasos necesarios para realizar su trámite fue completa, pero un 17.5% señaló que la información fue nula, esto se debe a que muchas veces las secretarias o asistentes administrativos no conocen del todo el TUPA de la organización, y esperan a un compañero o al jefe de área para que expliquen el debido procedimiento.

Tabla N°09: Medios que facilitarían realizar los trámites o solicitar servicios a los usuarios del mes de Octubre de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.

| MEDIOS QUE FACILITARÍAN REALIZAR SUS TRÁMITES | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|---------------|
| Otro | 80 | 20,9% |
| Teléfono | 90 | 23,5% |
| Internet | 213 | 55,6% |
| Total | 383 | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°09: Medios que facilitarían realizar sus trámites o solicitar servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.



Fuente: Datos de tabla N°09.

En la tabla N°09, los encuestados en su mayoría (55.6%), opinaron que de no ir a la municipalidad les gustaría que el trámite se haga vía internet, lo cual es realmente interesante, ya que si se llegara a implementar este sistema, se ahorrarían las colas que muchas veces los usuarios tienen que hacer para poder ser atendidos, no habría pérdidas de documentos ya que estarían archivados virtualmente, sería una gran mejora para la gestión de la municipalidad.

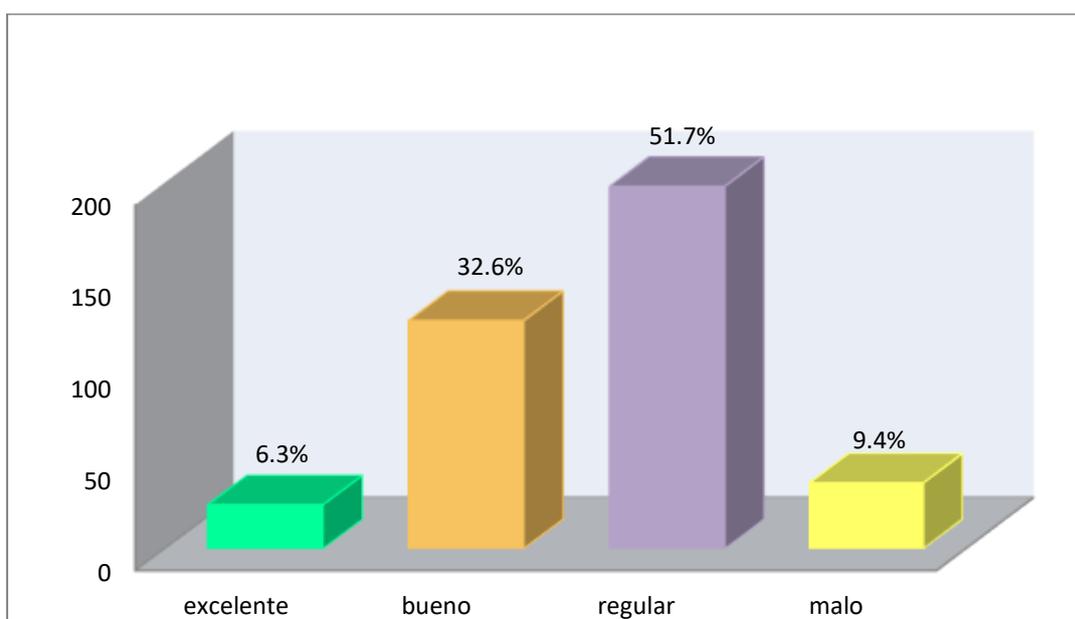
Un 20.9% señaló que les gustaría otros medios, como currier y por medio de una oficina (filial), donde también se pueda acceder a realizar los trámites.

Tabla N°10: Encuesta aplicada a los usuarios del mes de octubre de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015 para saber que opinan de la calidad de atención que dan los servidores públicos.

| CALIDAD DE ATENCIÓN QUE DAN LOS SERVIDORES PÚBLICOS | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|--------------|
| Excelente | 24 | 6,3% |
| Bueno | 125 | 32,6% |
| Regular | 198 | 51,7% |
| malo | 36 | 9,4% |
| Total | 383 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°10: Calidad de atención que dan los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.



Fuente: Datos de tabla N°10.

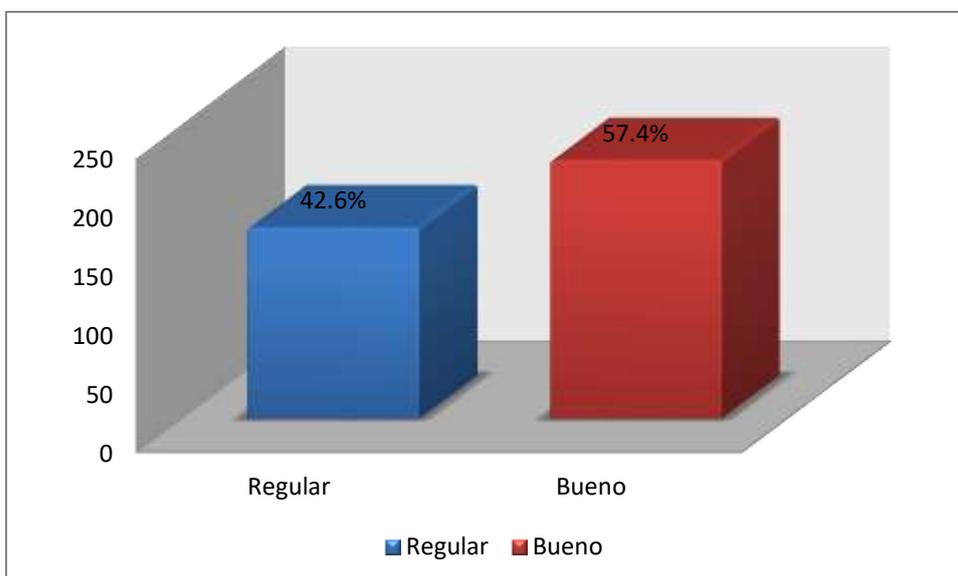
En la tabla N°10, se aprecia que la mayoría de encuestados (51.7%), opina que la atención que dan los servidores públicos es regular, y en segundo lugar un 32.6% piensa que es buena, para esto se debe capacitar mejor a los servidores de manera que sean más pacientes y tengan una mejor comunicación con los usuarios.

Tabla N° 11: Nivel de evaluación de procedimientos administrativos en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.

| Nivel de Procedimientos Administrativos | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|--------------|
| Pésimo | 0 | 0% |
| Regular | 163 | 42,6% |
| Bueno | 220 | 57,4% |
| Total | 383 | 100,0 |

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 11: Nivel de conocimiento de los procedimientos administrativos en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.



Fuente: Datos de tabla N°11.

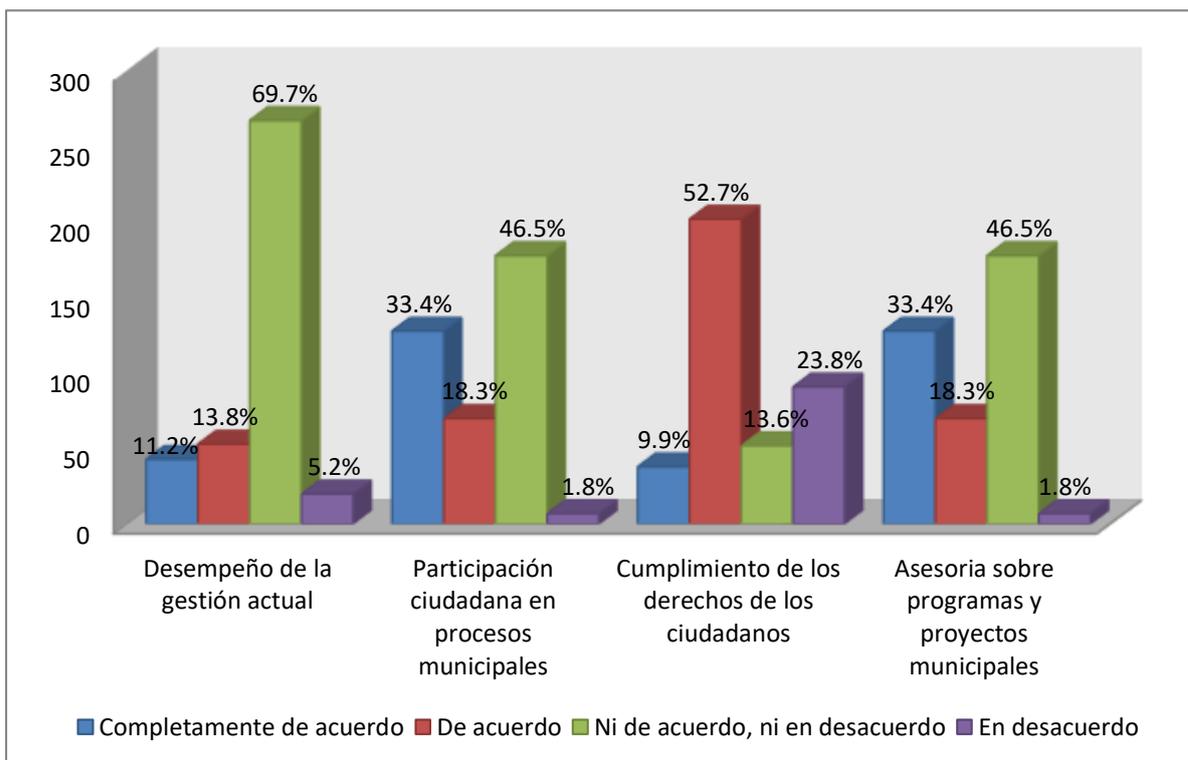
En el gráfico N° 11, se puede observar que el 57.4% de los usuarios perciben que los procedimientos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote en el año 2015 tiene un nivel alto de conocimiento, tanto de los servidores como de los usuarios, en este caso a pesar de las críticas que tenga la gestión, ha generado que los usuarios confíen más en la entidad a la hora de realizar su trámites y pagos.

Tabla N° 12: Responsabilidad social en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.

| RESPONSABILIDAD SOCIAL | Completamente de acuerdo | | De acuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | En desacuerdo | |
|--|--------------------------|----------|------------|----------|---------------------------------|----------|---------------|----------|
| | Frec. | Porcent. | Frec. | Porcent. | Frec. | Porcent. | Frec. | Porcent. |
| Desempeño de la gestión actual | 43 | 11.20% | 53 | 13.80% | 267 | 69.70% | 20 | 5.20% |
| Participación ciudadana en procesos municipales | 128 | 33.40% | 70 | 18.30% | 178 | 46.50% | 7 | 1.80% |
| Cumplimiento de los derechos de los ciudadanos | 38 | 9.90% | 202 | 52.70% | 52 | 13.60% | 91 | 23.80% |
| Asesoría sobre programas y proyectos municipales | 128 | 33.40% | 70 | 18.30% | 178 | 46.50% | 7 | 1.80% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 12: Responsabilidad social en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.



Fuente: Datos de tabla N°12.

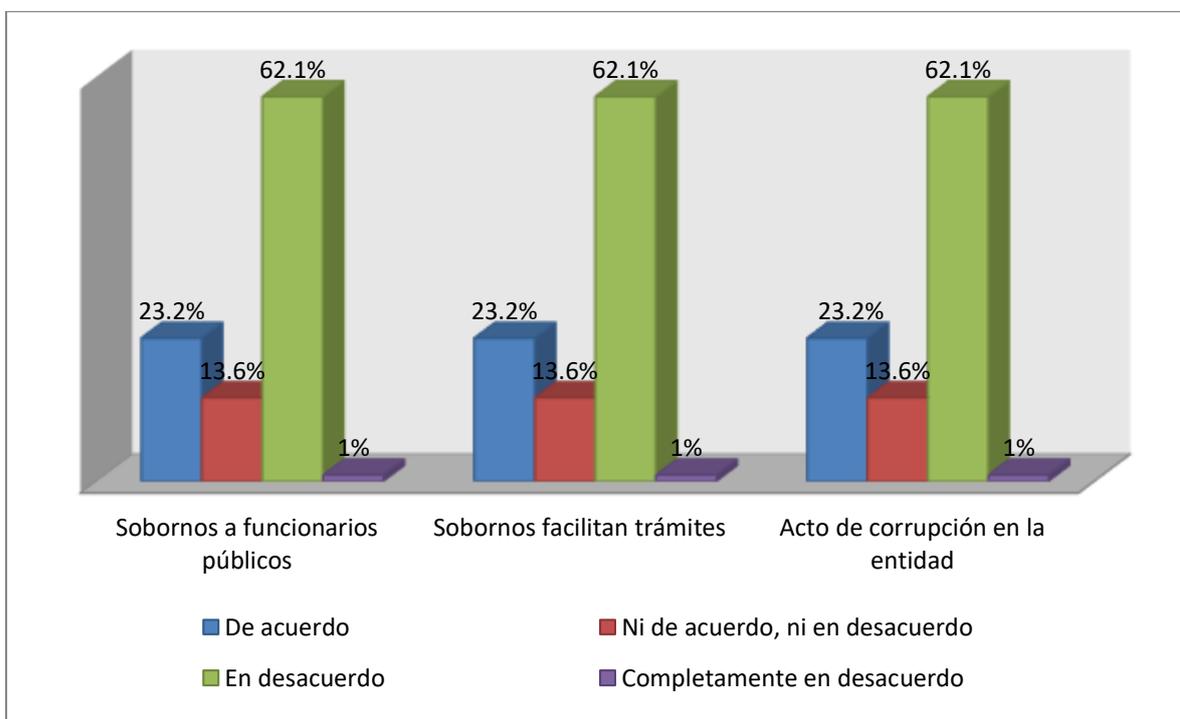
Se puede observar en el gráfico N° 12 que el 69.7% de los usuarios encuestados señalan que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el desempeño actual de la gestión. El 46.5% señala que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que se le da participación a la ciudadanía en los actos municipales, por lo cual se debe tener en cuenta a la población a la hora de realizar la toma de decisiones. El 57.2% indica que está de acuerdo con que la gestión si cumple con los derechos de los ciudadanos, esto indica que la comunidad está conforme con la manera en que se viene ejecutando la labor de la gestión. El 46.5% acotan que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con lo que respecta a que si es cierto que se realizan asesorías a la población a la hora de la ejecución de programas y proyectos municipales, por lo que se le debe tener consideración a la comunidad porque muy aparte de ser los principales beneficiados, tienen que estar conformes.

Tabla N° 13: Mejora continua en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.

| MEJORA CONTINUA | De acuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | En desacuerdo | | Completamente en desacuerdo | |
|----------------------------------|------------|----------|---------------------------------|----------|---------------|----------|-----------------------------|----------|
| | Frec. | Porcent. | Frec. | Porcent. | Frec. | Porcent. | Frec. | Porcent. |
| Sobornos a funcionarios públicos | 89 | 23.20% | 52 | 13.60% | 238 | 62.10% | 4 | 1.00% |
| Sobornos facilitan trámites | 89 | 23.20% | 52 | 13.60% | 238 | 62.10% | 4 | 1.00% |
| Acto de corrupción en la entidad | 89 | 23.20% | 52 | 13.60% | 238 | 62.10% | 4 | 1.00% |

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 13: Mejora continua en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.



Fuente: Datos de tabla N°13.

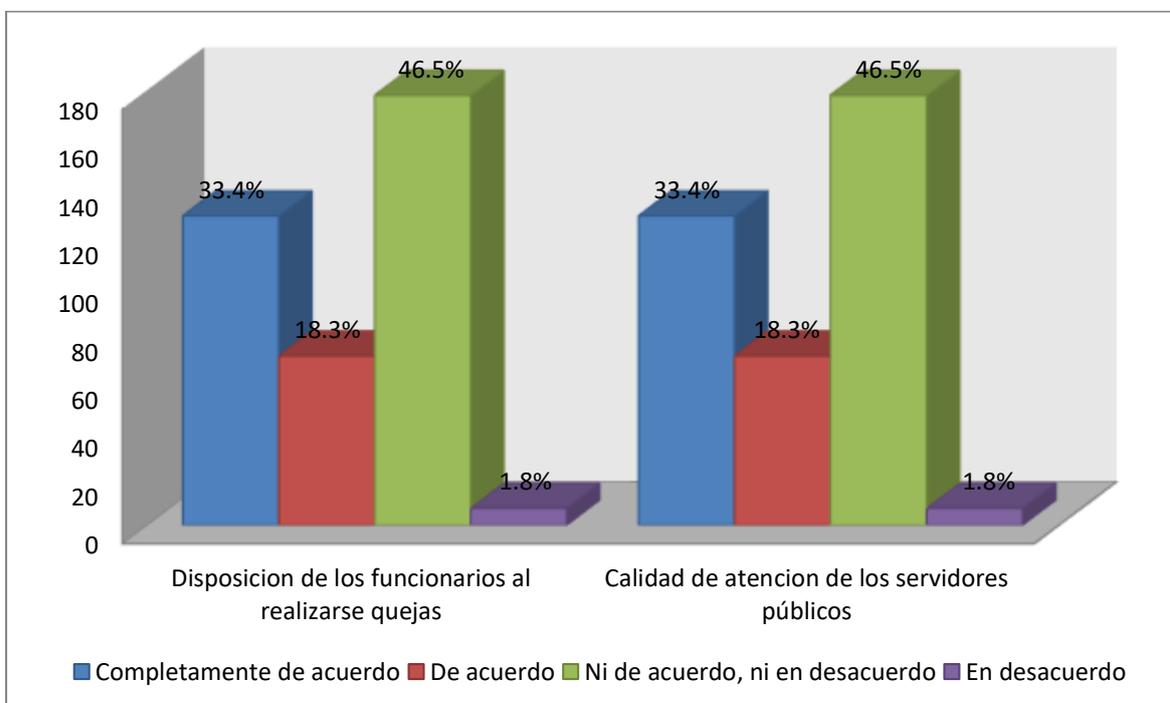
Se puede observar en el gráfico N° 13 que el 62.1% de los usuarios encuestados señalan que no están de acuerdo con que se realizan sobornos a los funcionarios públicos por motivos políticos, sociales o económicos. El 62.1% señala que no están de acuerdo con que otros usuarios o el mismo personal realizan sobornos para que se les acelere o se realice con mayor efectividad sus trámites. El 62.1% indica que están en desacuerdo con que se aprecian actos de corrupción en la municipalidad, esto se contrasta en la primer gráfico donde se muestra que la comunidad está de acuerdo con la gestión municipal, a pesar que se ven en las noticias se ven diversos actos de corrupción y sobornos, la población sigue confiando en sus autoridades.

Tabla N° 14: Calidad orientada a la satisfacción del usuario en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.

| Calidad orientada a la satisfacción de los usuarios | Completamente de acuerdo | | De acuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | En desacuerdo | |
|--|--------------------------|----------|------------|----------|---------------------------------|----------|---------------|----------|
| | Frec. | Porcent. | Frec. | Porcent. | Frec. | Porcent. | Frec. | Porcent. |
| Disposición de los funcionarios al realizarse quejas | 128 | 33.40% | 70 | 18.30% | 178 | 46.50% | 7 | 1.80% |
| Calidad de atención de los servidores públicos | 128 | 33.40% | 70 | 18.30% | 178 | 46.50% | 7 | 1.80% |

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 14: Calidad orientada a la satisfacción del usuario en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.



Fuente: Datos de tabla N°14.

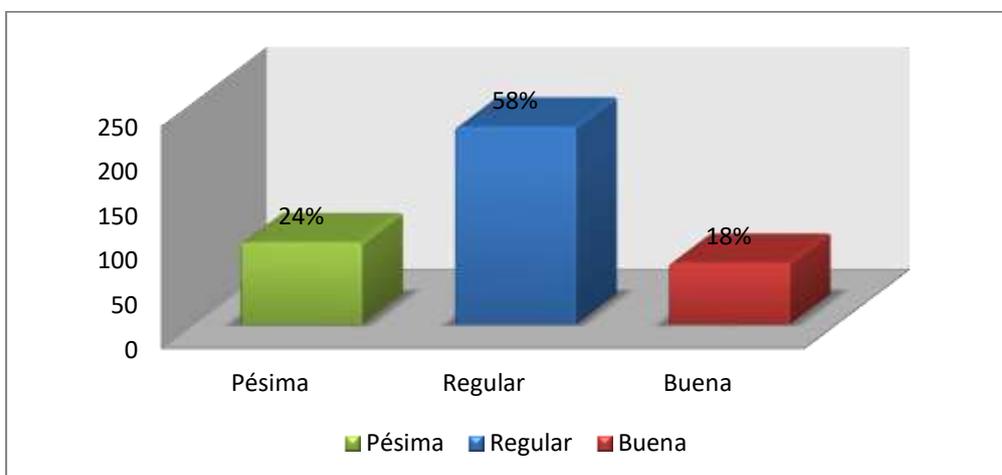
En el gráfico se puede observar que el 46.5% de los usuarios perciben que no están de acuerdo ni en desacuerdo con la disposición que muestran los funcionarios públicos al realizar trámites sobre quejas que tienen los usuarios de la entidad, muchas veces iniciar el trámite tarda demasiado tiempo, los servidores se desentienden del tema y al ejecutarse muchas veces no se concluyen.

Tabla N° 15: Nivel de Gestión en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.

| Nivel de Gestión Pública | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|--------------|
| Pésima | 92 | 24,0% |
| Regular | 222 | 58,0% |
| Buena | 69 | 18,0% |
| Total | 383 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 15: Nivel de Gestión Pública en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.



Fuente: Datos de tabla N°15.

En el gráfico se puede observar que el 58% de los usuarios perciben o indicaron que el nivel de gestión de la Municipalidad, se encuentra en una categoría regular, por lo que se pudo apreciar, a la mayoría de encuestados en las diversas preguntas que se le aplicaron no estaban ni a favor ni en contra de los resultados que brinda la gestión, por lo que se recomienda solicitar la participación de los usuarios, aplicar estrategias para la mejora continua, y una mejor atención a los usuarios, para que estos se sientan satisfechos con los servicios de la Municipalidad.

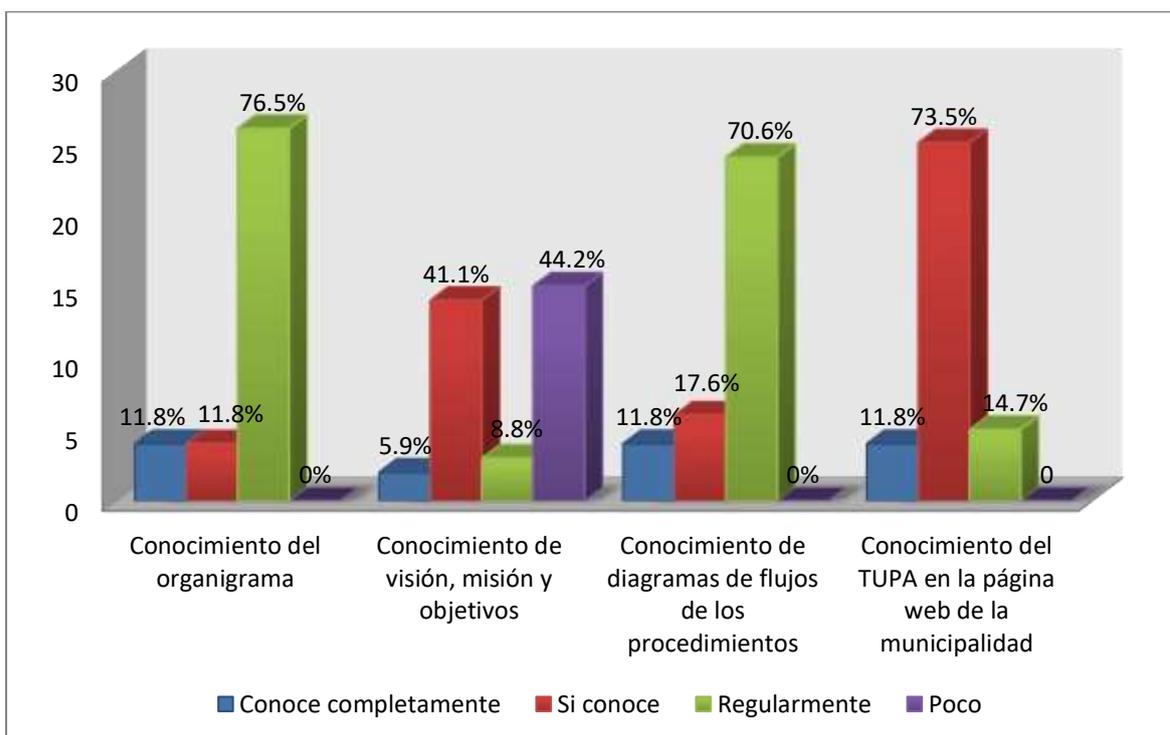
B) Factor Jefes de Área

Tabla N°17: Planificación y organización en los procedimientos administrativos en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.

| PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS | Conoce completamente | | Si conoce | | Regularmente | | Poco | |
|--|----------------------|---------|-----------|---------|--------------|---------|--------|---------|
| | Frec. | Porc %. | Frec . | Porc %. | Frec . | Porc %. | Frec . | Porc %. |
| Conocimiento del organigrama | 4 | 11.80% | 4 | 11.80% | 26 | 76.50% | 0 | 0% |
| Conocimiento de visión, misión y objetivos | 2 | 5.90% | 14 | 41.10% | 3 | 8.80% | 15 | 44.20% |
| Conocimiento de diagramas de flujos de los procedimientos | 4 | 11.80% | 6 | 17.60% | 24 | 70.60% | 0 | 0% |
| Conocimiento del TUPA en la página web de la municipalidad | 4 | 11.80% | 25 | 73.50% | 5 | 14.70% | 0 | 0% |

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 17: Planificación y organización en los procedimientos administrativos en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.



Fuente: Datos de tabla N°17.

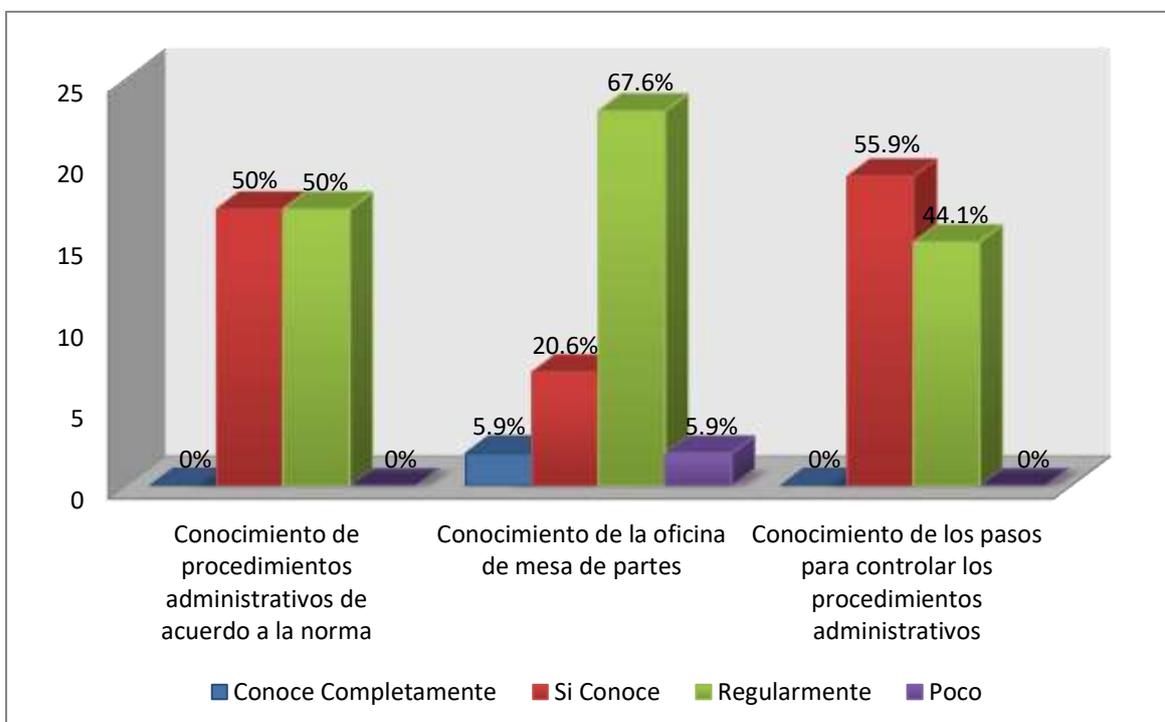
Se puede observar en el gráfico N° 17 que el 76.5% de los jefes encuestados señalan que su personal conoce regularmente el organigrama de la institución, conocer el organigrama es importante ya que es la estructura de la organización y ayuda a corregir errores que se realizan en los trámites generando una mejor administración de los procedimientos administrativos, El 44.2% señala que su personal conoce poco la misión, visión y objetivos de la entidad, este es un problema que agobia a la mayoría de organizaciones por lo que se debe de comprometer al trabajador con estos indicadores de planeación para obtener mejores resultados. El 70.6% indica que su personal conoce regularmente los diagramas de procedimientos administrativos, para que evitar errores y demoras es necesario capacitar al personal para que conozcan la aplicación de los procedimientos a la perfección. El 73.5% acotan que sus trabajadores están al tanto de las publicaciones en la página web de la entidad, es importante consultar la web ya que tiene indicaciones y pasos que se deben seguir para ejecutar los procedimientos administrativos

Tabla N°18: Control concurrente de los procedimientos administrativos en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015

Fuente: Elaboración propia

| CONTROL CONCURRENTE DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS | Conoce completamente | | Si conoce | | Regularmente | | Poco | |
|---|----------------------|---------|-----------|---------|--------------|---------|--------|---------|
| | Frec. | Porc %. | Frec . | Porc %. | Frec . | Porc %. | Frec . | Porc %. |
| Conocimiento de procedimientos administrativos de acuerdo a la norma | 0 | 0.00% | 17 | 50.00% | 17 | 50.00% | 0 | 0% |
| Conocimiento de la oficina de mesa de partes | 2 | 5.90% | 7 | 20.60% | 23 | 67.60% | 2 | 5.90% |
| Conocimiento de los pasos para controlar los procedimientos administrativos | 0 | 0.00% | 19 | 55.90% | 15 | 44.10% | 0 | 0% |

Gráfico N° 18: Control concurrente de los procedimientos administrativos en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.



Fuente: Datos de tabla N°18.

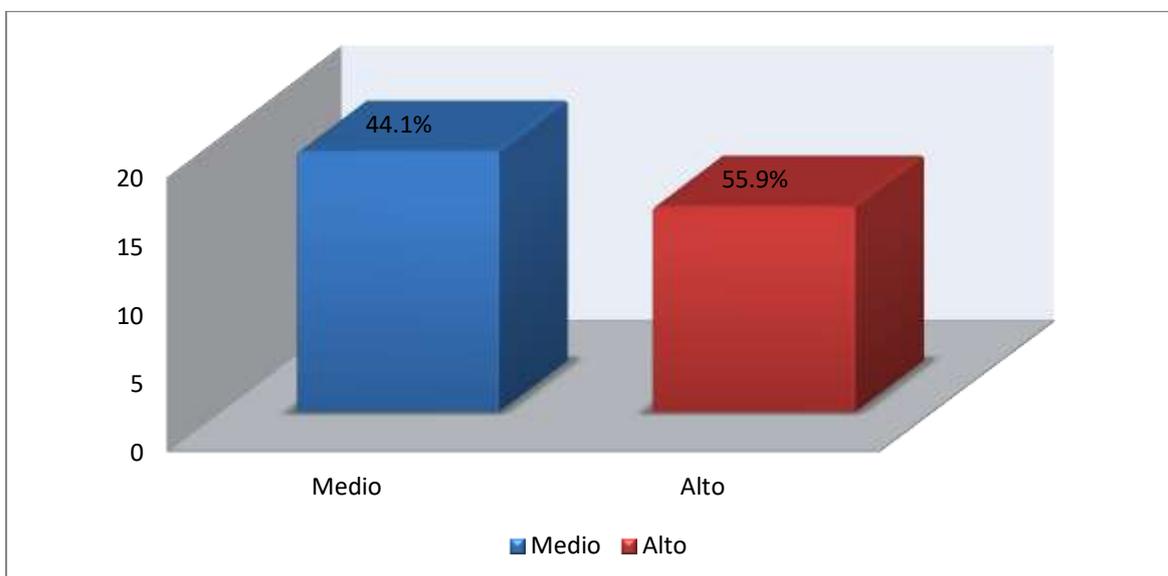
Se puede observar en el gráfico N° 18 que el 50% de los jefes encuestados señalan que su personal conoce regularmente y si conocen los procedimientos administrativos de acuerdo a la norma legal vigente, esto indica una capacitación permanente. El 67.6% señala que su personal conoce regularmente la existencia de una oficina de mesa de partes, esto es recurrente en los nuevos trabajadores, por lo que se les debe asesorar y brindarles el organigrama de la entidad. El 55.9% indica que su personal si conoce los pasos para controlar los trámites que se realizan, muchas veces estos pasos no se cumplen correctamente, ya que cuando existe un error en el trámite no se deniega de acuerdo a los pasos establecidos, sino que se corrigen de manera poco ortodoxa para ahorrar el tiempo que demanda dicha acción.

Tabla N°19: Nivel de evaluación de procedimientos administrativos en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.

| Nivel de Conocimiento de los Procedimientos Administrativos | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|--------------|
| Pésimo | 0 | 0% |
| Regular | 19 | 55,9% |
| Bueno | 15 | 44,1% |
| Total | 34 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°19: Nivel de evaluación de los procedimientos administrativos en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.



Fuente: Datos de tabla N°19.

En el gráfico se observa que el 55.9% de los jefes indican que el conocimiento de los procedimientos administrativos por parte de su personal es medio, ya que a pesar de conocer las normas, diagramas y pasos a seguir de cada trámite, siempre el personal busca la manera más fácil de realizar los trámites, sin cumplir necesariamente con lo establecido en el TUPA

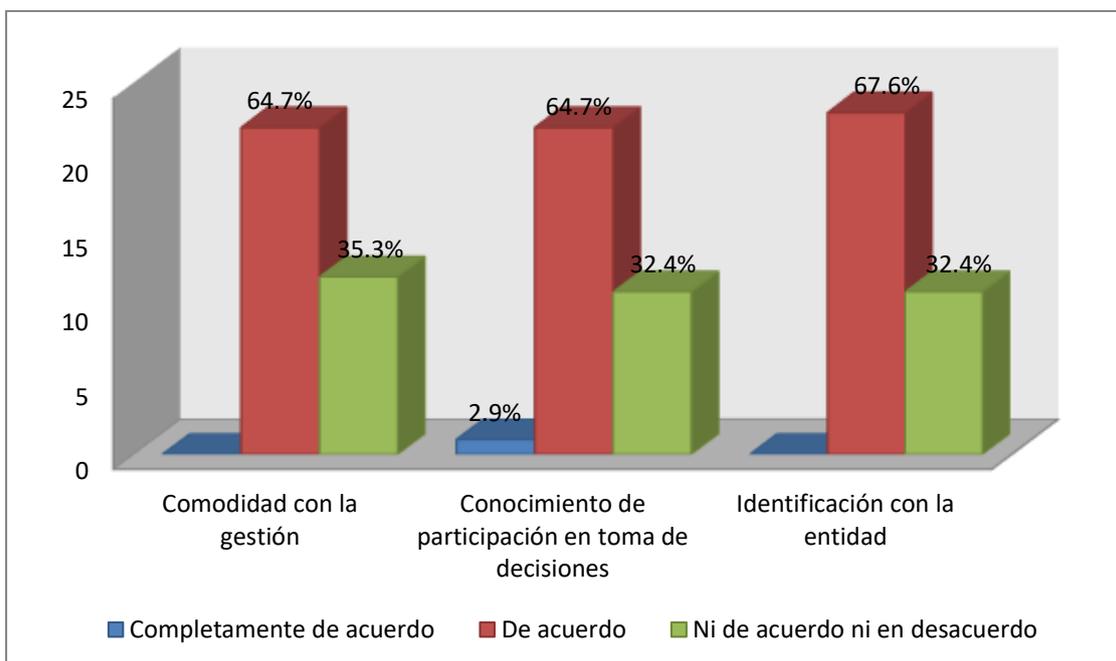
Tabla N° 20:

Responsabilidad social en la gestión de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.

| RESPONSABILIDAD SOCIAL | Completamente de acuerdo | | De acuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | |
|---|--------------------------|----------|------------|----------|---------------------------------|----------|
| | Frec. | Porcent. | Frec. | Porcent. | Frec. | Porcent. |
| Comodidad con la gestión | 0 | 0.00% | 22 | 64.70% | 12 | 35.30% |
| Conocimiento de participación en toma de decisiones | 1 | 2.90% | 22 | 64.70% | 11 | 32.40% |
| Identificación con la entidad | 0 | 0.00% | 23 | 67.60% | 11 | 32.40% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 20: Responsabilidad social en la gestión de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.



Fuente: Datos de tabla N°20.

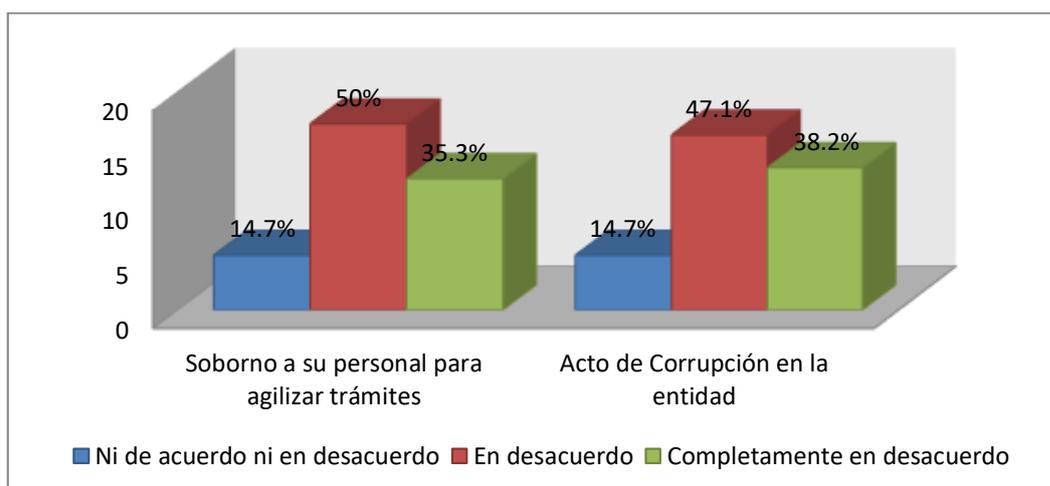
Se puede observar en el gráfico N° 20 que el 64.7% de los jefes de las distintas áreas encuestados señalan que están de acuerdo con la gestión actual municipal. El 64.7% señala que su personal está de acuerdo con que se le da participación a su personal a cargo en los actos municipales. El 67.6% indica que su personal está de acuerdo con que la gestión, particularmente se siente a gusto en la entidad y se siente valorado, por lo que se puede decir que con lo que corresponde a responsabilidad social hacia los propios trabajadores se da de manera óptima.

Tabla N° 21: Mejora continua en la gestión de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.

| MEJORA CONTINUA | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | En desacuerdo | | Completamente en desacuerdo | |
|--|---------------------------------|----------|---------------|----------|-----------------------------|----------|
| | Frec. | Porcent. | Frec. | Porcent. | Frec. | Porcent. |
| Soborno a su personal para agilizar trámites | 5 | 14.70% | 17 | 50.00% | 12 | 35.30% |
| Acto de Corrupción en la entidad | 5 | 14.70% | 16 | 47.10% | 13 | 38.20% |

Fuente: elaboración propia.

Gráfico N° 21: Mejora continua en la gestión de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.



Fuente: Datos de tabla N°21.

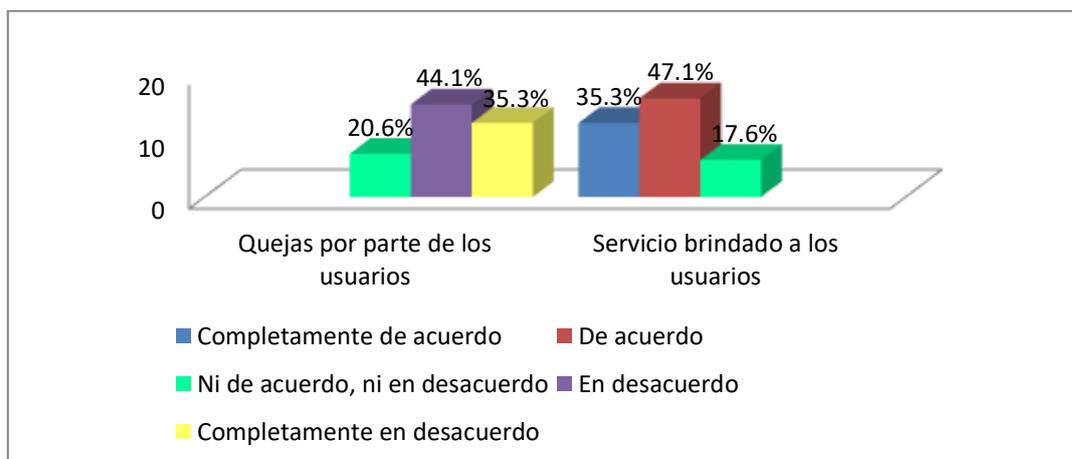
Se puede observar en el gráfico N° 21 que el 50% de los jefes de las diversas áreas encuestados señalan que su personal está en desacuerdo con que se realicen sobornos a los funcionarios públicos por motivos políticos, sociales o económicos. El 47.1% indica que están en desacuerdo con que se aprecian actos de corrupción en la Municipalidad, esto se contrasta con el gráfico N° 02 donde se muestra que la comunidad está de acuerdo con la gestión municipal, a pesar que se ven en las noticias se ven diversos actos de corrupción y sobornos, la población sigue confiando en sus autoridades.

Tabla N° 22: Calidad orientada a la satisfacción del usuario en la gestión de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.

| Calidad orientada a la satisfacción de los usuarios | Completamente de acuerdo | | De acuerdo | | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | | En desacuerdo | | Completamente en desacuerdo | |
|---|--------------------------|----------|------------|----------|---------------------------------|----------|---------------|----------|-----------------------------|----------|
| | Frec. | Porcent. | Frec. | Porcent. | Frec. | Porcent. | Frec. | Porcent. | Frec. | Porcent. |
| Quejas por parte de los usuarios | 0 | 0% | 0 | 0% | 7 | 20.60% | 15 | 44.10% | 12 | 35.30% |
| Servicio brindado a los usuarios | 12 | 35.30% | 16 | 47.10% | 6 | 17.60% | 0 | 0% | 0 | 0% |

Fuente: elaboración propia

Gráfico N° 22: Calidad orientada a la satisfacción del usuario en la gestión de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.



Fuente: Datos de tabla N° 22.

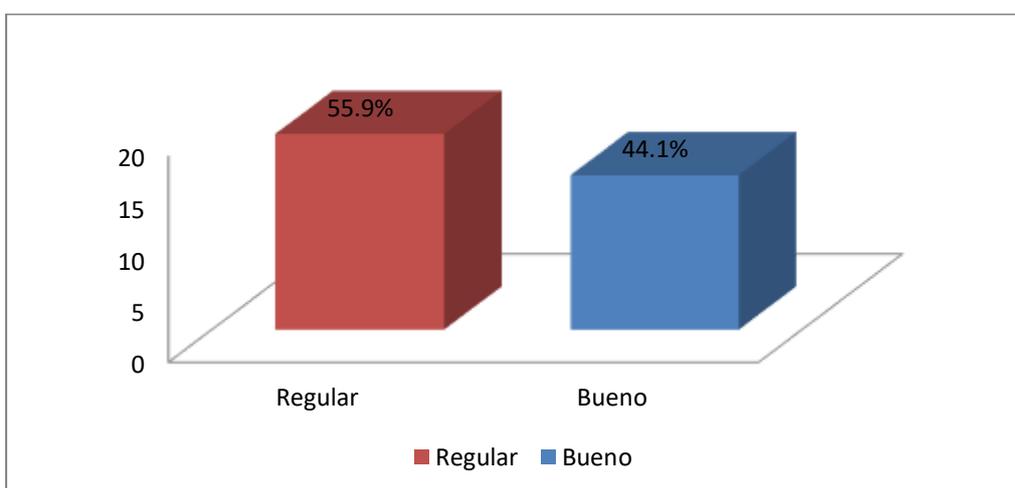
En el gráfico se puede observar que el 44.1% de los Jefes encuestados señalan que su personal a cargo, está en desacuerdo que se realicen quejas con lo que respecta a trámites que realizan los usuarios de la entidad, esto quiere decir que la mayoría de veces los trabajadores cumplen su trabajo de manera efectiva. El 47.1% señala que su personal brinda un adecuado servicio a los usuarios de la municipalidad haciendo el funcionamiento de la entidad más veloz y eficaz, evitando demoras y trámites inconclusos.

Tabla N° 23: Nivel de Gestión en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.

| Nivel de Conocimiento de los Procedimientos Administrativos | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|--------------|
| Pésimo | 0 | 0% |
| Regular | 19 | 55,9% |
| Bueno | 15 | 44,1% |
| Total | 34 | 100,0 |

Fuente: Encuesta aplicable para conocer la gestión en relación con los procedimientos administrativos que se realizan en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote 2015.

Gráfico N° 23: Nivel de Gestión en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015.



Fuente: Datos de tabla N°23.

En el gráfico se puede observar que el 85.3% de los usuarios perciben o indicó que el nivel de gestión de la Municipalidad, se encuentra en una categoría buena, por lo que se pudo apreciar, a la mayoría de encuestados en las diversas preguntas que se le aplicaron a los jefes de las distintas áreas, estaban de acuerdo con los resultados que brinda la gestión, por lo que se recomienda mantener este nivel con estrategias de capacitación y motivación a todos los trabajadores de las áreas

Nivel de confianza

El nivel de confianza adecuado para realizar la investigación es 95%.

4. ANALISIS Y DISCUSIÓN:

Realizada la aplicación de la encuesta y posteriormente, el tratamiento estadístico inferencial de los datos se ha obtenido resultados acorde a los objetivos y literatura de la línea de investigación, lo cual ha permitido contrastar los resultados hallados con la teoría, llegando a determinar lo que a continuación se describe:

✓ La investigación que Suarez Quintana en su libro titulado, El procedimiento administrativo, señala que la iniciación de un procedimiento administrativo se puede realizar por oficio, que es la que se realiza por la Administración por acuerdo de un órgano competente, partiendo la iniciativa del propio órgano, de una orden superior, de una petición razonada de otros órganos o por denuncia; la iniciación a instancia particular normalmente se ejercita por medio de una solicitud, que es un documento mediante el cual los ciudadanos se dirigen a la Administración para realizar una o varias peticiones. Esta investigación se corrobora con la tabla N°02, donde se aprecia que se realizan diversos tipos de trámites, pero mayormente el pago de tributos con un 29,8%, que por teoría son trámites de iniciación particular, porque se realizan exclusivamente por los ciudadanos de la localidad. Además el pago de los tributos en dicho porcentaje señala que la gestión está aplicando técnicas adecuadas para una mejor recolección y de arbitrios y al mismo tiempo una buena estrategia para facilidad de pagos.

✓ La investigación que Suarez Quintana en su libro titulado, El procedimiento administrativo, señala que la iniciación de los procedimientos administrativos en las entidades públicas se inician mediante la presentación de una solicitud que debe contener diversos requisitos e información adecuada; cuando la solicitud no esté debidamente cumplimentada, o tenga errores o carencias de algún tipo, se requerirá al interesado para que en un plazo de diez días para que se subsane los documentos, con indicación de que si no lo hiciera, se tendrá por desestimada su petición, archivándose sin más trámite. Esta investigación se corrobora con el análisis del tiempo de espera de atención para la iniciación de

un trámite en la tabla N°03, donde cabe resaltar que el tiempo de espera para la iniciación del trámite es de menos de diez minutos con un 29.5%, lo que indica que la gestión ha mejorado en lo que respecta atención al cliente en la iniciación de su respectivo trámite. También se contrasta con la explicación del servidor público al momento de la iniciación del trámite y los pasos que se deben seguir, por lo que se ratifica en la tabla N°07 donde el 46.2% de los usuarios señalan que la explicación por parte de los trabajadores fue buena, lo cual señala que la gestión se está optimizando y se está capacitando con mayor frecuencia a los trabajadores para que brinden una mejor atención a los usuarios. Por último se corrobora también con el análisis de cómo se da la información de los documentos necesarios para la realización del trámite, donde se asevera en la tabla N°08 que el 54% de los usuarios encuestados opinó que la información recibida de todos los documentos y pasos necesarios para realizar su trámite fue completa y permitió que los usuarios realicen de una adecuada manera sus trámites y en menor tiempo.

✓ La investigación que Suarez Quintana en su libro titulado, El procedimiento administrativo, señala que la ejecución de los procedimientos administrativos en las entidades públicas se desarrolla en la ordenación donde en el despacho de los expedientes se guardará el orden riguroso de la iniciación del trámite salvo que por el titular de la unidad administrativa se dé orden en contrario de la que quede en constancia, parte de la ejecución también se ve en la etapa de instrucción, donde se realizará el respectivo seguimiento de los procedimientos administrativos, con la finalidad de concluir el trámite de manera efectiva . Esta investigación se reafirma con el análisis de la calificación que se le da al procedimiento que se está realizando, donde se corrobora que en la tabla N°04, el 40.2% de los usuarios encuestados señalaron que procedimiento administrativo es fácil de llevar a cabo en la entidad pública, lo que indica que se viene desarrollando la labor de los servidores públicos de manera realmente buena, necesaria no eficiente, lo que con sistemas computarizados se podrá llevar un control óptimo. También se reafirma con el análisis a las respuestas a la hora en que se realizan los trámites administrativos, donde se ratifica en la tabla N°05, que el 51.2% de los encuestados acotaron que tienen que ir a las

oficinas principales a consultar sobre cómo se va realizando su trámite. Por último se corrobora también con el análisis de cuantas personas los atendieron en la oficina para solicitar información sobre sus trámites, donde se corrobora en la tabla N° 06 que, el 36,6% de los usuarios encuestados señaló que al momento de solicitar información sólo una persona fue capaz de dársela de manera efectiva. Lo que es fundamental ya que en gestiones pasadas, o en años pasados era muy complicado para el trabajador explicar adecuadamente los procedimientos por lo que estos solicitaban la ayuda a sus colegas.

✓ La investigación que Suarez Quintana en su libro titulado, El procedimiento administrativo, señala que la finalización de los procedimientos administrativos en las entidades públicas se puede producir por las siguientes causas: Resolución de la Administración, desistimiento del interesado, renuncia al derecho en que fundó la solicitud del interesado, declaración de caducidad, imposibilidad material de continuar por causas sobrevenidas y por terminación convencional. Esta investigación se reafirma con el análisis de los medios que facilitarían realizar o concluir su trámite, en la tabla N°09, donde el 55.6% de los usuarios encuestados señalaron que preferirían que se haga vía internet, lo cual llama mucho la atención porque así los usuarios se ahorrarían colas que tienen que hacer para poder ser atendidos, no habría pérdida de documentos, ya que se archivarían virtualmente y generaría esto mejoras significativas tanto en la finalización del procedimiento como en la gestión de las entidades públicas. También se contrasta esta investigación con el análisis de la calidad de atención al momento de concluir el procedimiento administrativo, que se muestra en la tabla N°10, donde el 51.7% señaló que la atención al final del procedimiento fue regular, por lo que se debe capacitar de manera más recurrente a los servidores públicos para que se tenga una comunicación efectiva con los usuarios.

✓ La investigación de Narcizo Ordoñez Rodríguez, titulada Barreras Burocráticas. Normas y Principios de Simplificación Administrativa, donde concluye, que el ciudadano o las empresas son forzadas a realizar un trámite costoso en tiempo y dinero, y que no redunda en ningún beneficio práctico para el interesado o la sociedad, o cuando la Administración Pública distrae recursos

en almacenar documentos que no le son necesarios, dichos esfuerzos se desperdician innecesariamente y, con ello, se reduce la productividad del país. Así las trabas burocráticas o los procedimientos administrativos ilegales o irracionales pueden constituir y, de hecho constituyen, costos no justificados para la producción de bienes y servicios útiles a la sociedad. Esto se corrobora en la tabla N°11 donde se aprecia que la percepción que los usuarios de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote acerca de la evaluación de los procedimientos administrativos es buena, pese a las críticas que tenga la gestión, esta ha generado que los usuarios confíen más en la entidad a la hora de realizar sus trámites y pagos respectivos.

✓ La investigación de Díaz Ana, titulada: La calidad en la gestión pública, nos señala que la gestión pública debe estar referenciada a la responsabilidad social en relación a los factores que están involucrados directamente con la entidad, en este caso el ciudadano, ya sea como usuario o beneficiario de los servicios, los proveedores y otras entidades públicas o privadas. Esta investigación se corrobora con la tabla N°12 donde el 69.70% de los usuarios encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo con la gestión actual, lo que quiere decir que de alguna forma no están interesados detalladamente en cómo se dirige la gestión sino que con tal que cumpla con la población está todo bien. En la tabla N°12 refuta la información porque los ciudadanos en un 46.50% dicen que no están de acuerdo ni en desacuerdo con que se les considera para las decisiones o programas que implemente la gestión, por lo cual se le debe tener en cuenta más a la población a la hora de realizar tomas de decisiones para la implementación de nuevo programas y planes. En la tabla N°12 también se puede contrastar la investigación porque en lo que respecta a cumplimiento de los derechos de los ciudadanos el 52.7% de la población está de acuerdo y conforme con la calidad de vida que le brinda la gestión. Y por último en la tabla N°12 en lo que respecta a que si los usuarios está de acuerdo con las asesorías que se realizan a la población al momento de la ejecución de programas o proyectos municipales, opinó en un 46.5% que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo por lo que se refuta la investigación mencionada anteriormente.

✓ La investigación de Ruiz López Joaquín, titulada: Calidad en la gestión pública del azar a la necesidad, que concluye que Los países iberoamericanos necesitan una Administración pública imparcial, eficaz, eficiente, sostenible, legítima e íntegra, de ahí la importancia de analizar cuál es el nivel de calidad de la Administración en Iberoamérica (qué se ha hecho y cómo se ha hecho) y de promover políticas de fortalecimiento institucional para la misma (qué queda por hacer). Se propone continuar con el impulso a la Gestión de Calidad, facilitar su implantación y generar valor en las Administraciones Públicas Iberoamericanas de la siguiente manera: Incorporar explícitamente la Gestión de Calidad en los programas y acciones de Gobierno y establecer las estrategias, estructuras y mecanismos necesarios para implantarla en las administraciones públicas. Las declaraciones programáticas, los compromisos y acuerdos parlamentarios, la promulgación de normas y la creación de estructuras u órganos de coordinación pueden constituir el punto de partida para llevar a cabo acciones constructivas en este sentido. Esto se contrasta en la tabla N°13 donde se aprecia el indicador de mejora continua, podemos ver que el 62.10% de los usuarios encuestados están en desacuerdo en que han presenciado algún soborno a los funcionarios públicos de la entidad, ya sea por motivos políticos, sociales o económicos. De igual manera se contrasta con la tabla N°13 donde el 62.10% señala que no está de acuerdo con que otros usuarios o el mismo personal realizan sobornos para que se acelere o se realice con mayor efectividad sus trámites. Y por último en la tabla N°13 se corrobora también que los usuarios en ningún momento ha presenciado algún acto de corrupción en un 62.10% de esta manera se puede decir que a pesar que en los medios de comunicación se realicen reportajes sobre corrupción y sobornos no comprobados, la población aún confía en sus autoridades.

✓ La investigación de Díaz Ana, titulada: La calidad en la gestión pública, nos señala que la gestión pública debe estar referenciada a la satisfacción del ciudadano, ya sea como usuario o beneficiario de los servicios y programas públicos o como un legítimo participante en el proceso de diseño, ejecución y control de las políticas públicas. Esta investigación se corrobora con la tabla N°14 donde el 46.50% de los usuarios encuestados no están de acuerdo ni en

desacuerdo con la intención y disposición que tienen los servidores públicos al momento de solucionar las quejas que tienen los usuarios, alguna veces los servidores acuden a resolver los problemas y otras veces se desentienden del tema. En la tabla N°14 se reafirma la información porque los ciudadanos en un 46.50% dicen que no están de acuerdo ni en desacuerdo con que se le brinda una adecuada atención de calidad a los usuarios por parte de los servidores públicos, por lo que se recomienda implementar estrategias como capacitación permanente y motivación al personal para que de esa manera mejore la calidad de atención y ascienda a un nivel aceptable.

✓ Según la investigación de Aranda Hamid, Aldo, titulada: Procedimientos Administrativos contenidos en el TUPA y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad Distrital de Nepeña. Concluye que: El índice promedio de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Nepeña, es pésima en relación al servicio que brinda con un 50% de usuarios insatisfechos. Esta investigación se refuta con la tabla N°15 donde el 58% de los usuarios señalan que la gestión actual de la municipalidad es regular, ya que en la mayoría de encuestados en las diversas preguntas que se le aplicaron no estaban ni a favor ni en contra de los resultados que genera la gestión, por lo que el gerente municipal en conjunto con sus colaboradores debe trabajar en cómo convencer a los usuarios en que la gestión es óptima, ya sea implementando más programas de capacitación para atención al cliente, y programas sociales en donde se brinde ayuda a la comunidad.

✓ La investigación de Guzmán Napuri, titulada: La administración pública y el procedimiento administrativo general, señala que el Procedimiento administrativo es la etapa formal de una serie de actos en que se realiza y concentra la actuación administrativa para la realización de un fin determinado en la organización. El procedimiento tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo. Lo que se corrobora en la tabla N°17 donde se aprecia la planificación y organización de procedimientos administrativos, donde el 76.50% de los jefes encuestados dicen que sus trabajadores conocen regularmente el organigrama de la organización, se debería tener en cuenta

esto porque conocer el organigrama es importante ya que es la estructura de la organización y ayuda a corregir errores que se realizan en trámites generando una mejor administración de los procedimientos administrativos. En la tabla N°17 se refuta la información ya que el 44.2% de los jefes encuestados dicen que su personal conoce poco la misión, visión y objetivos de la entidad. Este es un problema que agobia a la mayoría de organizaciones por lo que se debe comprometer al trabajador con estos indicadores de planeación para obtener mejores resultados. Además se contrasta en la tabla N°17, con un 70.6% de los jefes indica que su personal conoce regularmente los diagramas de procedimientos administrativos, para evitar errores y demoras es necesario capacitar al personal para que conozcan la aplicación de los procedimientos a la perfección. Y por último se contrasta la investigación también con un 73.5% de los jefes encuestados que dijeron que sus trabajadores están al tanto de las publicaciones de la página web de la entidad, es importante consultar la web ya que tiene indicaciones y pasos que se deben seguir para ejecutar los procedimientos administrativos.

✓ La investigación de Guzmán Napuri, titulada: La administración pública y el procedimiento administrativo general, señala que el Procedimiento administrativo es la etapa formal de una serie de actos en que se realiza y concentra la actuación administrativa para la realización de un fin determinado en la organización. El procedimiento tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo. Lo que se corrobora en la tabla N°18 donde se aprecia el control concurrente de los procedimientos administrativos, donde el 50% de los jefes encuestados dicen que sus trabajadores conocen regularmente y si conocen los procedimientos administrativos de acuerdo a la norma vigente, esto indica que se está realizando en este aspecto una capacitación permanente. Además en la tabla N°18 se contrasta la información ya que el 67.6% de los jefes encuestados dicen que su personal conoce regularmente la existencia de la oficina de mesa de partes, esto mayormente es recurrente en los nuevos trabajadores, por lo que se les debe asesorar y brindar el organigrama de la entidad para que conozcan la estructura de la organización. Y por último se contrasta la investigación también con un 55.9% de los jefes encuestados que

dijeron que sus trabajadores si conocen los pasos para controlar los trámites que se realizan, muchas veces estos pasos no se cumplen correctamente, ya que cuando existe un error en el trámite no se deniega de acuerdo a los pasos establecidos, sino que se corrigen de una manera poco ortodoxa para ahorrar el tiempo que demanda la acción de acuerdo al TUPA.

✓ La investigación de Narcizo Ordoñez Rodríguez, titulada Barreras Burocráticas. Normas y Principios de Simplificación Administrativa, donde concluye, que el ciudadano o las empresas son forzadas a realizar un trámite costoso en tiempo y dinero, y que no redunda en ningún beneficio práctico para el interesado o la sociedad, o cuando la Administración Pública distrae recursos en almacenar documentos que no le son necesarios, dichos esfuerzos se desperdician innecesariamente y, con ello, se reduce la productividad del país. Así las trabas burocráticas o los procedimientos administrativos ilegales o irracionales pueden constituir y, de hecho constituyen, costos no justificados para la producción de bienes y servicios útiles a la sociedad. Estos hechos se corroboran en la tabla N°19 donde se aprecia que la percepción que los trabajadores de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote acerca de la evaluación de los procedimientos administrativos es regular, pese a las normas establecidas el personal siempre busca la manera más fácil de realizar el trámite, sin cumplir necesariamente con lo establecido en el TUPA y concluir rápidamente con el procedimiento.

5. CONCLUSIONES:

- ✓ En la investigación se determinó el nivel de conocimiento de procedimientos administrativos por parte de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, donde se presentó una distribución correspondiente al 57.40% de nivel bueno y 42.60% de nivel regular. Por tanto, se determinó que los usuarios tienen un conocimiento de los procedimientos administrativos en nivel bueno, a pesar de que la municipalidad tiene demasiadas críticas con respecto al tiempo que tarda cada procedimiento, más se pudo cerciorar que la entidad emplea estrategias para comunicar y capacitar a los ciudadanos sobre los procedimientos administrativos, esto no se vio reflejado de manera óptima, porque no todos los usuarios formaron parte de estas capacitaciones.

- ✓ Asimismo se ha llegado a determinar el nivel de evaluación de procedimientos administrativos por parte de los jefes de área de la Municipalidad, donde se presentó una distribución correspondiente al 55.90% de nivel medio y 44.10% de nivel alto. Por tanto, se determinó que el personal de las distintas áreas tienen un conocimiento de los procedimientos administrativos en nivel regular, a pesar de que la Municipalidad conoce las normas, diagramas y pasos a seguir de cada trámite, siempre el personal buscó la manera más fácil de realizar los trámites, sin cumplir necesariamente con lo establecido en el TUPA, si este aspecto llegara a mejorar y se cumpla todo de acuerdo a la norma el nivel se incrementaría a bueno, ya que no existirían trámites inconclusos y ni olvidados. (Tabla N°11 y 19)

- ✓ En la investigación se ha llegado a determinar el nivel de gestión pública por parte de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, donde se presentó una distribución correspondiente al 18% de nivel bueno, un 58% de nivel regular y un 24% en nivel pésimo. Por tanto, se determinó que los usuarios calificaron la gestión pública con un nivel regular, ya que en la mayoría de encuestados en las diversas preguntas que se le aplicaron no

estaban ni a favor ni en contra de los resultados que genera la gestión. Los ciudadanos sólo tenían en cuenta que la gestión cumpla con lo que prometió, así sea de manera regular y no como esperaban, igual están conformes. De igual manera se ha llegado a determinar el nivel de gestión pública por parte de los jefes de área de la Municipalidad, donde se presentó una distribución correspondiente al 85.3% de nivel bueno y un 14.7% de nivel regular. Por tanto, se determinó que su personal de las áreas calificaron la gestión pública con un nivel alto, ya que no tienen demasiados problemas con los que lidiar, esto demostró que la gestión de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote mejoró más, los usuarios se sintieron a gusto con el desempeño de los servidores públicos y de la gestión actual. (Tabla N°15 y 23)

- ✓ Se analizó y se estableció la relación entre los procedimientos administrativos y la gestión de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2015, donde se verificó la hipótesis de investigación planteada para los usuarios, con un valor observado (valor calculado) de 13.55 muy superior al valor tabular (valor crítico) de 9.48; confirmando que existe relación positiva entre los procedimientos administrativos y la gestión pública, cabe resaltar que hay una relación altamente significativa entre ambas variables. Dicho de otro modo, si los procedimientos administrativos se realizan de manera óptima y de acuerdo a la norma legal tendrán un impacto positivo en los usuarios, porque se sienten a gusto y satisfechos con la gestión actual (Tabla N°16).
- ✓ De igual manera se verificó la hipótesis de investigación planteada para los jefes de área con un valor observado (valor calculado) de 12.62 muy superior al valor tabular (valor crítico) de 9.48; confirmando que existe relación positiva entre los procedimientos administrativos y la gestión pública; cabe resaltar que hay una relación altamente significativa entre ambas variables. Dicho de otro modo, si los procedimientos administrativos se realizan de acuerdo a la norma legal y los servidores públicos los conocen de manera óptima harán que los trámites sean más ágiles y efectivos, y por consiguiente la gestión apreciada por parte de los usuarios mejorará. (Tabla N°16 y 24)

6. RECOMENDACIONES:

Se recomienda a los jefes de las distintas áreas, trabajar minuciosamente en lo que respecta a calidad en la gestión de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, estrategias dirigidas al trabajo en equipo, responsabilidad social compartida, liderazgo y coherencia por parte de los jefes, satisfacción óptima de los usuarios y proceso continuo de aprendizaje e innovación. Para ello se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Desarrollar una comunicación horizontal óptima entre servidor público y usuarios, necesariamente no importa la cantidad de información, sino la calidad de información que se brinda.
- ✓ Implementar una comunicación horizontal entre jefes y servidores públicos, de esta manera la comunicación será directa, se evitara errores y malos entendidos. Los jefes deben tener reuniones constantes con todos los trabajadores de su área en donde se intercambie información de manera directa y más fluida, por ende se aclararan en ese momento las dudas que los trabajadores tengan.
- ✓ Integrar responsabilidad social compartida para que no solo se preocupe la entidad por brindar un apoyo significativo a la población, sino que si la entidad se desarrolla de manera eficaz, también se desarrolla la comunidad en donde se ubica, el término compartida, da lugar a compartir ambos stakeholders los beneficios que genera una de ellas, en este caso la municipalidad.
- ✓ Implementar liderazgo en los jefes de las diversas áreas es una tarea muy importante, ya que un líder no solo dirige y designa tareas a su personal, sino que es parte del equipo, participa conjuntamente con sus subordinados, la comunicación es fluida y todos van de la mano con él para la consecución efectiva de los objetivos.

- ✓ Establecer permanentes capacitaciones a los trabajadores para mejorar la atención, tratando de crear siempre un clima de familiaridad y cercanía que facilite la transmisión de las impresiones del cliente: satisfacción, quejas, sugerencias.
- ✓ Crear una cultura de innovación y mejora, integrando la igualdad de responsabilidades en mujeres y hombres, desactivar prejuicios y romper estereotipos, facilitar la corresponsabilidad, tener capacidad de prever resultados, y resolver los problemas de manera adecuada y evitar que se vuelvan recurrentes.

Se recomienda al gerente municipal y el administrador general, trabajar minuciosamente en la simplificación de procedimientos administrativos en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote. Para ello debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- ✓ Eliminar toda participación no significativa en la realización y conclusión del trámite.
- ✓ Fusionar los procesos de trámites de manera similar.
- ✓ Solicitar la transferencia de delegación de funciones hacia los niveles de ejecución.
- ✓ Disminuir el número de formularios y/o formatos para unificarlos y/o ponerlos a disposición de medios virtuales.
- ✓ Eliminar la obligatoriedad de exigir documentos e informes que la Entidad posea.
- ✓ Incluir, además en la modificación o adecuación de trámites, la posibilidad de suprimir aquellos que se hagan innecesarios.
- ✓ Beneficiarse de las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías y la sistematización de los procesos (Control computarizado).

Se recomienda a los futuros investigadores que decidan seguir el mismo tema de investigación:

- ✓ Buscar o elaborar mejores instrumentos de medición y recolección de datos, ya que en la actualidad no hay mucha demanda trabajos de relacionados con las variables que se utilizaron en esta investigación.
- ✓ Considerar más indicadores relacionados a la gestión pública y gestión pública en el sustento teórico, para una mayor profundidad en el análisis de los datos.

7. DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, por habernos dado la vida y permitirnos el haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional.

A nuestros padres, porque son los pilares más importantes y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional a lo largo de nuestra formación profesional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mis docentes que en el transcurso de mi vida universitaria, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida, a todos y cada uno de ellos les dedico cada una de estas páginas de mi tesis.

8. AGRADECIMIENTO

A todas las personas que hicieron posible la investigación y sin ellos no hubiera sido posible la investigación, muchas gracias por el apoyo y la enseñanza que brindaron año tras año: Mg. Eberth Pereda, Docente de la Escuela de Administración;
Mg. Jorge Daniel Pérez, director de la escuela de Administración

A nuestro asesor, Mg. Alejandro López Morillas, por los consejos que brindó y la paciencia al evaluar semana tras semana nuestro proyecto y por todas las enseñanzas impartidas durante el curso.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

✓ Bibliografía:

❖ Textos:

- ANDÍA, W. Gestión Pública, 1ª ed. Perú: El Saber, 2005, 12 p. ISBN: 9789972339745
- CHIAVENATO, I. Introducción a la Teoría general de la Administración, 7ª ed. México D.F.: MacGraw- Hill, 1999, 1056 p. ISBN: 9701055004
- DE LA ENCARNACIÓN, A. Administración Pública. 2da ed. Madrid: Paraninfo, 2009. 192 p. ISBN: 9788497327251
- GUZMÁN, C. La Administración Pública y El Procedimiento Administrativo General. 1ra ed. Lima: Ara Editores, 2004. 23 p. ISBN: 9972626407

❖ Tesis:

- ARANDA, A. Procedimientos Administrativos contenidos en el TUPA y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Nepeña. Tesis (Contador Público del Perú). Chimbote: Universidad Privada César Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales, 2010. 12p.
- ORDOÑEZ G. Barreras Burocráticas. Normas y Principios de Simplificación Administrativa. Tesis (Licenciado en Derecho). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Facultad de Ciencias Empresariales, 2009. pp. 14-16
- RUIZ J. Calidad en la gestión pública: del azar a la necesidad Calidad en la gestión pública: del azar a la necesidad. Tesis (Mg. en Administración Pública). España: Departamento AEVAL, Madrid, 2012. pp. 18-25
- SEGURA, K y PASSUNI, K. Diagnóstico y Propuesta de control Interno en el área de Administración de la Municipalidad Distrital del Santa. Tesis (Contadora Público del Perú). Chimbote: Universidad Privada César Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales, 2011. pp. 33-34.

✓ **Linkografía:**

- ALZATE, J. Capital Social, Descentralización Y Modernización Del Estado [en línea]. España: Universidad de Málaga. 2009 [Fecha de consulta: 19 Mayo 2013] Disponible en: www.eumed.net/libros/2009d/616/ ISBN: 9788469280553
- BAQUEDANO, C. Paradigma [En línea]. Chile: Concepción, 2007 [fecha de consulta: 18 Mayo 2013]. Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Paradigma>
- CHANDUVI, R. La nueva Gestión Pública. Perú, 2011 [Fecha de consulta: 16 Mayo 2013] Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos87/nueva-gestion-publica/nueva-gestion-publica.shtml#lagestiona>
- DÍAZ, A. La Calidad En La Gestión Pública. [en línea]. Paraguay: Programa conjunto de investigación CERIUNP, 2008. [Fecha de consulta: 8 Mayo 2013] Disponible en:
http://www.unp.edu.py/html/dependencias/priexu/pdfs/rf/LA_CALIDAD_EN_LA_GESTION_PUBLICA.pdf
- ESTRADA, D. Análisis de Puestos [en línea]. Guatemala: Universidad San Carlos, 2012 [fecha de consulta: 14 mayo 2013]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos92/puestos-analisis/puestos-analisis1.shtml>
- GALINDO, H. Procedimientos Administrativos y su incidencia en las acciones y actos administrativos en la Administración Pública [en línea]. Perú: Ayacucho, 2005 [Fecha de consulta: 29 Marzo 2013] Disponible en: <http://www.datosperu.org/ejecutivos-galindo-huamani-emilio.php>
- GARCÍA, R, RIVERA, G. “La profesionalización de los municipios de México. Hacia un diagnostico propositivo”, [en línea]. México, 2003 [Fecha de consulta: 29 Marzo 2013] Disponible en:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lri/flores_g_al/capitulo1.pdf
- SUÁREZ, Q. El procedimiento administrativo. Universidad de Las Palmas [en línea]. España: Universidad Las Palmas Gran Canaria, 2009 [Fecha de consulta: 8 Mayo 2013] Tema 4. Clases y Fases de los procedimientos administrativos. Disponible en:
http://www.eacanarias.org/UserFiles/File/CURSOS/curso_proced_Tema_4.pdf

10. ANEXOS

ANEXO N° 01:

• **FACTOR USUARIOS**

**ENCUESTA APLICABLE PARA CONOCER LA GESTIÓN EN
RELACIÓN CON LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE SE
REALIZAN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO CHIMBOTE 2015**

Estimado ciudadano, se espera su colaboración, respondiendo con sinceridad la presente encuesta.

Lea Ud. con atención y Marque con una "x" el inciso que corresponde su opinión.
Gracias de antemano por su cooperación.

1. ¿Qué tipo de trámite, servicio o información solicita en la municipalidad?
 - a) Licencia de Funcionamiento
 - b) Pago de Tributos
 - c) Trámites logísticos
 - d) Solicitud para Permisos Especiales
2. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para que algún servidor público lo atendiera?
 - a) Menos de 10 minutos
 - b) 10-15 minutos
 - c) 16-25 minutos
 - d) Más de 26 minutos
3. ¿Cuántas personas lo atendieron antes de darle el servicio o la información solicitada?
 - a) Una
 - b) Dos
 - c) Tres
 - d) Más de tres
4. ¿Fue clara la explicación del servidor público respecto de los pasos y el tiempo necesario para la realización de su trámite?
 - a) Excelente
 - b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Malo

5. La información que recibió respecto de los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar fue:
 - a) Completa
 - b) Incompleta
 - c) Nula
6. ¿Cómo calificaría el procedimiento que se llevó a cabo para realizar su trámite o solicitar el servicio deseado?
 - a) Fácil
 - b) Difícil
 - c) Claro
 - d) Confuso
7. Cuando necesita algún servicio del municipio:
 - a) Es fácil de conocer el procedimiento
 - b) Tiene que acudir a preguntar a las oficinas municipales
 - c) No sabe dónde obtener la información necesaria
 - d) Ni en el mismo municipio saben informarle qué hacer
8. Si fuera posible no acudir al municipio, ¿Qué medio se le facilitaría más para realizar sus trámites o solicitar servicios?
 - a) Internet
 - b) Teléfono
 - c) Otro _____
9. ¿Qué opina de la atención que le dan los servidores públicos de éste municipio?
 - a) Excelente
 - b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Malo

**ENCUESTA APLICABLE PARA CONOCER EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO CHIMBOTE 2015**

Lea Ud. con atención y Marque con una "x" el inciso que corresponde su opinión.
Gracias de antemano por su cooperación.

| N° | PREGUNTAS | COMPLETAMENTE DE ACUERDO | DE ACUERDO | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | EN DESACUERDO | COMPLETAMENTE EN DESACUERDO |
|----|--|--------------------------|------------|--------------------------------|---------------|-----------------------------|
| 1 | ¿Está de acuerdo con la labor de la gestión actual de la Municipalidad? | | | | | |
| 2 | ¿Está de acuerdo con la participación del ciudadano en los procesos municipales? | | | | | |
| 3 | ¿Está de acuerdo con que se cumplen los derechos del ciudadano en esta gestión? | | | | | |
| 4 | ¿Cree Ud. que se realiza pago de sobornos a funcionarios públicos? | | | | | |
| 5 | ¿Cree Ud. que el pago de sobornos facilita los trámites de administración pública? | | | | | |
| 6 | ¿Conoce si hubo algún acto de corrupción en la entidad? | | | | | |
| 7 | ¿La municipalidad le brinda asesoría sobre los programas y proyectos que ejecuta? | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 8 | <p>Cuando se realizan quejas ¿Los funcionarios públicos se muestran dispuestos a colaborar a realizar el trámite respectivo?</p> | | | | | |
| 9 | <p>¿Está de acuerdo con la calidad de atención por parte de los funcionarios públicos?</p> | | | | | |

ANEXO N° 03:

• **FACTOR JEFES DE ÁREA**

ENCUESTA APLICABLE PARA CONOCER EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO CHIMBOTE 2015

Colaboradores responsables de área, se espera su colaboración, respondiendo con sinceridad la presente encuesta.

Lea Ud. con atención y Marque con una "x" el inciso que corresponde su opinión.

Gracias de antemano por su cooperación.

| N° | PREGUNTAS | CONOCE COMPLETAMENTE | SI CONOCE | REGULARMENTE | NADA |
|-----------|--|-----------------------------|------------------|---------------------|-------------|
| 1 | ¿Conoce su personal el organigrama de la Municipalidad? | | | | |
| 2 | ¿Conoce su personal los procedimientos administrativos actualizados a la normativa legal vigente? | | | | |
| 3 | ¿Conoce su personal la misión, visión y objetivos de la entidad? | | | | |
| 4 | ¿Conoce su personal si el municipio cuenta con Oficina de Mesa de Partes? | | | | |
| 5 | ¿Conoce su personal si el municipio ha elaborado los diagramas de bloques o diagramas de flujos de los procedimientos administrativos? | | | | |
| 6 | ¿Conoce su personal si la página web de la entidad cuenta con el TUPA | | | | |
| 7 | ¿Conoce su personal los pasos que tiene cada procedimiento administrativo al llegar a la oficina de administración? | | | | |



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO DE PREGUNTAS que hace parte de la investigación titulada: **LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y SU RELACION CON LA GESTION DE LA MUNICIPALIDAD DE NUEVO CHIMBOTE - 2015**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Nino Junior Bravo Altuna
FORMACIÓN ACADÉMICA: C.P.C.E. y Mg. en Finanzas
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Procedimientos Administrativos
TIEMPO 05 AÑOS CARGO ACTUAL Administrador De Agencia
INSTITUCIÓN: CAJA De Ahorro y Crédito Del SANTA S.A.

Objetivo de la investigación:

ASPECTOS GENERALES

| ASPECTOS | SI | NO | OBSERVACIONES |
|---|----|----|---------------|
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario | X | | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación. | X | | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial. | X | | |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir. | X | | |
| Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada. | | X | |

VALIDEZ

| | | |
|--|-------------------------------------|----|
| APLICABLE | <input checked="" type="checkbox"/> | NO |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | SI | NO |

Validado por: Nino Junior Bravo Altuna

Fecha: 20-11-2015

Firma:

945074738.

Teléfono:

NBRAVO@CAJADOLSANTA.PE

Email:



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO DE PREGUNTAS que hace parte de la investigación titulada: **LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y SU RELACION CON LA GESTION DE LA MUNICIPALIDAD DE NUEVO CHIMBOTE - 2015**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Julie Pomero Jucero
FORMACIÓN ACADÉMICA: Licenciada en Administración de Empresas
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Administración y Operaciones
TIEMPO 06 Años CARGO ACTUAL Supervisor de Operaciones
INSTITUCIÓN: CAJA MUNICIPAL DE Ahorro y Créditos DEL SANTA

Objetivo de la investigación:

ASPECTOS GENERALES

| ASPECTOS | SI | NO | OBSERVACIONES |
|---|----|----|---------------|
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario | X | | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación. | X | | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial. | X | | |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir. | X | | |
| Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada. | | X | |

VALIDEZ

| | | |
|--|-------------------------------------|----|
| APLICABLE | <input checked="" type="checkbox"/> | NO |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | SI | NO |

Validado por:

Fecha:

Firma: [Firma]

949264727

jpomero@cgasanta.pe

Teléfono:

Email: