



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción del texto único de procedimientos
administrativos (TUPA) y la gestión administrativa en la
Municipalidad del Rímac 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Julio Hernán Laínez Bautista

ASESOR:

Dr. Carlos Sotelo Estacio

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección del Estado

PERÚ - 2017

Página del jurado

.....
Dr. Noel Alcas Zapata
Presidente

.....
Dr. Jorge Díaz Dumont
Secretario

.....
Dr. Carlos Sotelo Estacio
Vocal

Dedicatoria

A Dios por todo lo brindado.
A mi familia por constituir mi
mundo.

Julio

Agradecimiento

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por sus enseñanzas y orientaciones, de manera especial a Carlos Sotelo Estacio DBA., por su dedicación y constancia.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Julio Laínez Bautista estudiante del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 07453710 con la tesis titulada "Percepción del texto único de procedimientos administrativos (TUPA) y la gestión administrativa en la municipalidad del Rímac al 2016.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de noviembre del 2016

Julio Hernán Laínez Bautista
DNI: 07453710

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Percepción del texto único de procedimientos administrativos (TUPA) y la gestión administrativa en la municipalidad del Rímac al 2016”, la misma que someto a vuestra consideración.

Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: En esta parte se hace una panorámica sobre el tema planteándose la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos. Como marco teórico se narran los antecedentes y el marco teórico.

II: Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último se señala el tipo de análisis de los datos.

III: Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos obtenidos en la investigación.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con otros obtenidos por otros investigadores, citados en los antecedentes.

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores sobre temas que continuarían en esta temática.

VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citaciones contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

El autor

Índice

	Páginas
Páginas Preliminares	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación teórica y organizacional	21
1.3. Justificación	36
1.4. Problema	39
1.5. Hipótesis	42
1.6. Objetivos de la investigación	43
II. Marco Metodológico	
2.1. Variables	46
2.2. Operacionalización de variables	47
2.3. Metodología	48
2.4. Tipo de estudio	49
2.5. Diseño de investigación	49
2.6. Población, muestra y muestreo	50
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.8. Métodos de Análisis de datos	57
2.9. Aspectos éticos	57

III. Resultados	58
IV. Discusión	68
V. Conclusiones	73
VI. Recomendaciones	75
VII. Referencias Bibliográficas	77
VIII. Apéndices	82
Apéndice 1 Matriz de Consistencia	83
Apéndice 2 Variable 1: TUPA	85
Variable 2: Gestión Administrativa	86
Apéndice 3 Base de datos	88
Apéndice 4 Matriz de validación	102

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización: variable TUPA .	47
Tabla 2.	Operacionalización de la variable gestión administrativa .	47
Tabla 3.	Población del personal CAS de la Municipalidad del Rímac .	50
Tabla 4.	Formula preestablecida para muestras finitas .	51
Tabla 5.	Especialista validador del instrumento de toma de datos .	54
Tabla 6.	Análisis de ítems-test instrumentos percepción del TUPA y gestión administrativa .	55
Tabla 7.	Análisis de consistencia interna de variables percepción TUPA y gestión administrativa .	56
Tabla 8.	Nivel de percepción del texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de los trabajadores del régimen CAS de la municipalidad del Rímac al 2016 .	59
Tabla 9.	Nivel de percepción de la gestión administrativa de los trabajadores del régimen CAS de la municipalidad del Rímac al 2016 .	60
Tabla 10	Tabla cruzada entre nivel de percepción del TUPA y nivel de gestión administrativa en los trabajadores del régimen CAS de la municipalidad del Rímac al 2016 .	61
Tabla 11.	Correlación entre percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de gestión administrativa la municipalidad distrital del Rímac al 2016 .	63
Tabla 12.	Correlación entre percepción del texto único de procedimiento administrativo y la planificación en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016 .	64
Tabla 13.	Correlación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de organización en las Gerencias de	65

Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016 .

Tabla 14.	Correlación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de dirección en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016 .	66
Tabla 15.	Correlación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de control en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016 .	67

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Percepción del texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de los trabajadores del régimen CAS de la Municipalidad del Rímac al 2016 .	59
Figura 2. Nivel de percepción de la gestión administrativa de los trabajadores del régimen CAS de la Municipalidad del Rímac al 2016 .	60
Figura 3. Nivel de asociación entre el nivel del TUPA y la gestión administrativa de los trabajadores CAS de la Municipalidad del Rímac al 2016 .	62

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito relacionar el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) y la gestión administrativa en la Municipalidad del Rímac al 2016, según la percepción de los trabajadores de la citada institución .

Se diseñó un estudio correlacional de corte transversal bajo el enfoque cuantitativo. La población incluyó a los trabajadores del régimen CAS entre profesionales, técnicos y auxiliares de la Municipalidad del Rímac: la muestra fue probabilística, 189 trabajadores CAS profesionales. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento cuestionario para medir la percepción del texto único de procedimientos administrativos (TUPA) y la gestión administrativa (Laínez, J., 2016), validado: Sotelo, C. (2016), confiabilidad Alpha de Cronbach. El análisis estadístico se realizó a través de software SPSS versión 23. Se utilizaron técnicas de estadística descriptiva, se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman para determinar correlación entre la variables mencionadas con una significancia de <0.05 .

En cuanto a la prueba de hipótesis se presenta una correlación positiva y moderada (0,566), significancia < 0.05 , en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alterna (H_1); es decir: Existe relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de gestión administrativa la Municipalidad distrital del Rímac al 2016 .

Palabras clave: texto único de procedimientos administrativos (TUPA), gestión administrativa en la Municipalidad del Rímac .

Abstract

Aim of this research work was to relate the single text of administrative procedures (TUPA) and administrative management in the Municipality of el Rimac, according to the perception of workers it cited institution during the period 2016.

We designed a correlational study of cross section under the quantitative approach. The population included to the workers of the regime CAS between professional, technical and auxiliary of the Municipality of the Rimac: it shows was probabilistic, 189 workers CAS professional. For the collection of data is used the instrument questionnaire to measure the perception of the text only of procedures administrative (TUPA) and the management administrative (Lainez, J., 2016), validated: Sotelo, C. (2016), reliability Alpha of Cronbach. The analysis statistical is performed by software SPSS version 23. Is used technical of statistics descriptive, is used the test statistics Rho of Spearman for determine correlation between the variables mentioned with a significance of < 0.05 .

As to test hypothesis presents a positive and moderate correlation (0,566), < 0.05 significance, thus the decision to reject the null hypothesis (H_0) at a 95% confidence level, and accept the alternative hypothesis (H_1); IE: there is a relationship between the perception of the single text of administrative procedures and the level of administrative management the district Municipality of the Rimac to 2016.

Key words: single text of administrative procedures (TUPA), administrative management in the Municipality of el Rimac.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales.

Martín (2010) en su investigación acerca de la Liga Española para el Impuesto Único y la Hacienda Municipal de Sevilla. Metodología: de enfoque cualitativo, descriptivo histórico. Conclusiones: El Impuesto Único, órgano oficial de expresión de la Liga, que se publicaba en Ronda, andaluces fueron también los más destacados georgistas españoles: Baldomero Argente, Rafael Ochoa, Juan sin Tierra y el propio Blas Infante, cuyo programa económico para el andalucismo se inspiró básicamente en las propuestas de George; más que una nueva teoría económica, como lo juzgaron equivocada e interesadamente sus adversarios, principalmente los economistas académicos, el georgismo representaba, ante todo, un programa de reformas sociales y económicas basado en un análisis económico elemental que, junto a aciertos indudables, contenía errores de bulto, ya que el concepto básico de todo su sistema, la renta de la tierra, era una mezcla inconsistente de renta diferencial ricardiana y renta de monopolio, que viciaba de raíz sus propuestas tributarias, fundamento de toda su reforma .

Arias y Vargas (2010) en una investigación sobre las instituciones, gobernanza y sustentabilidad en la política colombiana de ordenamiento territorial municipal. Metodología: de enfoque cualitativo, descriptivo histórico. Conclusiones: la política colombiana de ordenamiento territorial municipal, por su carácter multidimensional y de planeación de largo plazo, es una institución que permite indagar sobre la práctica del desarrollo sostenible en el país, la ley 388 de 1997 crea un sistema de gobernanza para la formulación de planes de ordenamiento territorial municipales con el objetivo de identificar acciones estratégicas de desarrollo socioeconómico y manejo de los recursos naturales; en este trabajo se propone un modelo conceptual, desde el nuevo institucionalismo, para analizar esta política pública y su relación con el desarrollo sostenible .

Mabel (2013) en su publicación científica sobre las apostillas sobre la administración municipal. Metodología: de enfoque cualitativo, descriptivo analítico. Conclusiones: Uno de los aspectos relevantes en el análisis de la

gestión municipal consiste en la valoración de su autonomía. El carácter autónomo del municipio no garantiza siempre un relevante grado de independencia, por ello es necesario analizar su estructura en función del marco constitucional y legal, y la relación que puede tener con la sociedad, en ese contexto, reflexionaremos sobre las particularidades de dicha autonomía, los grados que puede alcanzar y su contenido, para posteriormente abordar el principio de participación y, dentro de sus mecanismos, el presupuesto participativo .

Fernández (2013) en su investigación la administración del Estado y las municipalidades en Chile. IUS. Metodología: de enfoque cualitativo, descriptivo de revisión documentaria. Conclusiones: Los municipios chilenos constituyen un servicio público y forman parte del Estado. No son considerados parte del gobierno, sino órganos encargados de la administración local, no obstante lo cual tienen con la administración central relaciones de subordinación y coordinación, una reforma municipal debe considerar otorgar mayores atribuciones, según la tipología que se les asigne a los municipios y sus diferentes características, debido a las falencias de los sistemas de privatización y la dificultad que encuentra el sector público, no hay dudas de que se opte por un modelo u otro, siempre se presentarán obstáculos en el camino que podemos achacar a la propia falibilidad del ser humano, por último, en razón de los fracasos de la globalización, la realidad es que millones de personas siguen pagando un precio excesivo por un recurso tan esencial y básico para la vida humana, y aquellos que dejan de hacerlo ven disminuida su calidad de vida en salud, enfermedades, entrando en una macabra espiral incompatible con la dignidad humana, que acaba en última instancia con una muerte temprana; será necesario acudir, entonces, a principios como la solidaridad y seguridad humana como elementos que finalmente cierran el círculo de los derechos humanos y obligan a una acción concertada de Naciones Unidas más allá de la constatación o no del cumplimiento de los Objetivos del Milenio .

Jourti (2009) en una investigación cuyo objetivo fue describir la simplificación administrativa municipal. ¿Imposición o iniciativa propia?

Metodología: de enfoque cualitativo, descriptivo hermenéutico. Conclusiones: En el año 2006, gracias a un proyecto de cooperación internacional, se logró la implementación de un proceso de implicación administrativa en una municipalidad provincial del país para evaluar y modificar la forma como se desarrollaban las fases y los requisitos para la obtención de licencias de funcionamiento, dado que esta iniciativa fue propiciada por la institución cooperante, el acceso a la información no fue total, esto generó duplicidad de esfuerzos, una inversión adicional de tiempo, cambios en el presupuesto y, sobre todo, cierta imprecisión en los resultados esperados, lo cual paradójicamente fue observado al finalizar la consultoría por los propios directivos de la municipalidad. Con este caso se demostrará la importancia de considerar los puntos de vista de los miembros de una organización en la toma de decisiones como factor de éxito en cualquier iniciativa de cambio .

Porras y González (2008) publicaron un trabajo acerca de la formación para la administración municipal basada en la participación popular protagónica. Metodología: de enfoque cualitativo, descriptivo bibliográfico histórico. Conclusiones: apuntan a la necesidad de fundar la formación en una clara definición de participación como ejercicio de la soberanía popular a indispensable dimensión ética y política de la formación, la afirmación de la especificidad de la administración pública, la inclusión en la formación tanto de las comunidades como de los funcionarios, el apoyo en experiencias desarrolladas en la administración y la comunidad, el requerimiento de articulación y el enriquecimiento de los enfoques educativos .

Alvarado, Aguilar y Cabral (2010) publicaron un trabajo acerca del modelo de reglamento para la administración de un rastro municipal a nivel nacional. Metodología: de enfoque cualitativo, descriptivo bibliográfico. Conclusiones. Finalmente a la autoridad le corresponde atender esta problemática y no a la sociedad civil, como ha estado sucediendo hasta la fecha, no debe existir diferencia entre los rastros TIF (Tipo Inspección Federal) y los rastros municipales o los particulares, en lo concerniente a buenas instalaciones, tecnología moderna, métodos de sacrificio, la única diferencia que debe existir entre los rastros TIF y

los municipales, radica en el tamaño de las instalaciones, mismo que debe ser conforme a la cantidad de animales sacrificados diariamente, pero no en la tecnología y funcionalidad de las instalaciones, así como en la capacitación del personal que allí labore, se propuso la innovación de instaurar un sello de garantía de sacrificio humanitario, con lo cual el consumidor puede estar seguro de que el producto cárnico que va a comprar, proviene de animales que fueron sacrificados con los métodos humanitarios de previa insensibilización, para evitar al máximo el sufrimiento de los animales . Este sello puede ser adicional al de la inspección sanitaria .

Sánchez (2007) en su trabajo científico sobre la tendencia hacia el isomorfismo en la administración pública municipal del Estado de México. Este artículo tiene como propósito demostrar cómo la administración municipal mexiquense tiende hacia el isomorfismo, conduciéndose por imitación y abandonando autonomía y libertad para el ejercicio gubernamental y la administración: Metodología - de enfoque cualitativo, descriptivo histórico, Conclusiones: Las organizaciones como conjunto de individuos que interactúan tienen un sinnúmero de vinculaciones, de propósitos y de ideas, así como de necesidades, las cuales las llevan a institucionalizar normas que los conducen a establecer cambios isomorfos. Cuando la organización es el gobierno, el cambio isomorfo es de cuidado, ya que se puede estar tratando de burocratización, en un sentido peyorativo, en contra de la atención y el sentido social que debe tener el Estado y el gobierno en la solución de los conflictos, demandas y guía de la población .

Antecedentes Nacionales.

Chiaramonti (2007) en su publicación científica sobre las marchas y contramarchas: apuntes sobre la institución municipal en el Perú (1812-1861). Metodología: de enfoque cualitativo, descriptivo histórico bibliográfico. Conclusiones. Después de la independencia las municipalidades conocieron fases distintas, según lo que establecían constituciones y leyes. En la práctica, aun cuando las municipalidades fueron abolidas (1839), las comunidades locales mantuvieron la costumbre de discutir y tomar decisiones colectivas, utilizando un

lenguaje político tradicional, parecido al que emplearon las Juntas españolas e hispanoamericanas desde el comienzo de la crisis de la monarquía, en 1856 las municipalidades fueron nuevamente introducidas, en número tan elevado y con competencias tan anchas que se produjeron conflictos frecuentes con las autoridades políticas y muchas quejas, que fueron expresadas por los parlamentarios reunidos en el Congreso de 1860; la nueva constitución (1860) y la nueva ley de municipalidades (1861) redujeron el número y las competencias de los organismos municipales, pese a que mantuvieron su origen electivo y los centros de menor tamaño pudieron elegir agencias municipales y síndicos procuradores. Además municipalidades y agencias conservaron la facultad de redactar los registros electorales y la ley electoral de 1861 reconoció a cada pueblo, por pequeño que fuera, el derecho de designar un elector de segundo grado que lo representara en el ámbito del sistema electoral indirecto de dos niveles .

Alcides, Sánchez y Duarte (2007) en su trabajo científico acerca del planeamiento estratégico municipal: experiencias en un distrito de Lima, Perú. Metodología: de enfoque cualitativo, descriptivo histórico. Conclusiones. El planeamiento estratégico municipal es una herramienta que pretende dar solución a problemas urbanos y sociales de las ciudades, por medio de una mayor autonomía local en los gobiernos municipales, en este artículo se analizará la primera experiencia en el desarrollo del Plan Estratégico de una municipalidad peruana, demostrando las dificultades y sucesos de su aplicación; la conclusión reitera la relevancia de la aplicación del mismo en la gestión y el desarrollo de ciudades, así como la participación de distintos stakeholders en las decisiones municipales, las ciudades actuales se convirtieron en una especie de radiografía de los problemas económicos, sociales y ambientales que aquejan a un país, problemas que se ven acentuados conforme el tamaño y la complejidad de la mancha urbana; la actual concentración urbana fue producto de varias causas, como la abertura económica de los mercados y la concentración de servicios en las ciudades, lo cual impulsó un acelerado crecimiento urbano y demográfico, acentuado por el éxodo rural hacia las ciudades. La ciudad costeña que sufrió un mayor crecimiento durante este período fue Lima, capital del Perú, concentrando

actualmente cerca del 30% de la población de todo el país. Este rápido crecimiento y transformación de Lima, generó varios conflictos internos y terminó por crear una segregación espacial y una exclusión social muy marcada .

Villanueva (2013) en su publicación acerca del divorcio entre el Estado y el Administrado. Metodología: de enfoque cualitativo, descriptivo etnográfico. Conclusiones La inactividad administrativa en el Perú y en el Derecho Comparado. El problema de la inactividad administrativa constituye un divorcio entre el Administrado y la administración; llevando consigo la administración una posición de garante de la legalidad y un deber funcional por parte de los funcionarios y servidores, el presente trabajo de investigación se circunscribe a la problemática jurídica del silencio administrativo en sus manifestaciones positiva y negativa, en la actualidad, la Administración Pública Europea, Latinoamericana y Americana no ha cumplido con las expectativas de eficiencia, celeridad, economía, transparencia, debido procedimiento, plazo razonable, entre otros principios rectores que proyecten un desenvolvimiento adecuado, justo y expeditivo de la administración y sus medios comunicantes, los actos administrativos; la delimitación del tema, buscará proponer una tentativa naturaleza jurídica del silencio administrativo, su tratamiento administrativo y procesal, así como los controles de legalidad a los que se encuentra sometido, reflexionando sobre el control necesario de los actos administrativos generados con base al silencio administrativo positivo o negativo a través de un estudio documental .

Arroyo (2005) en su publicación científica acerca de la administración municipal y políticas públicas para la creación de infraestructura. Metodología: de enfoque cualitativo, descriptivo etnográfico. Conclusiones: La infraestructura facilita la accesibilidad y permite a la demanda turística trasladarse hacia un destino. Por ello, el impulso al sector turístico requiere del soporte y asistencia del sector público, teniendo en cuenta que el turismo trae amplias y controversiales repercusiones, ligado a la exigencia de más bienes públicos como parte del entorno social en el que se habita o convive, esta razón demanda a las autoridades el manejo eficiente de recursos y la implementación de políticas que

coadyuven a la generación de esa infraestructura, con el propósito de otorgar beneficios a la sociedad, en este trabajo se evalúa la administración municipal y las políticas públicas en el municipio de Cozumel, durante los periodos 1996-1998 y 1999-2000, identificando la eficiencia con la que se captaron los ingresos y condujeron los gastos, haciendo énfasis en la generación de obras públicas e infraestructura, así como en las políticas públicas .

1.2. Fundamentación teórica y organizacional

1.2.1. Variable texto único de procedimientos administrativos (TUPA).

Definición del TUPA.

Sucamec (2004) “el TUPA es un documento de gestión que contiene toda la información relacionada a la tramitación de procedimientos que los administrados realizan ante sus distintas dependencias” (p. 45).

Bacacorzo (2007) “es un texto de la administración que sirve como guía de acción de todas las actividades inherentes a una determinada entidad con o sin personería jurídica (o sea organismo u órgano, respectivamente). Por tanto, no es de naturaleza normativa o reglaria” (p. 27).

Minedu (2009) “documento de gestión cuyo objetivo es contar con un instrumento que permita unificar, reducir y simplificar de preferencia todos los procedimientos (trámites) que permita proporcionar óptimos servicios al usuario” (p. 62).

Ley 27444 (2013) “son actos administrativos, las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta” (p. 85).

Fundamentación teórica del TUPA.

El Artículo 36° de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, que trata sobre la Legalidad del Procedimiento, señala lo siguiente:

Numeral 36.1.

Los procedimientos, requisitos y costos administrativos se establecen exclusivamente mediante Decreto Supremo o Norma de mayor jerarquía, norma de la más alta autoridad Regional, de Ordenanza Municipal o de la decisión del titular de las entidades autónomas conforme a la Constitución, según su naturaleza. Dichos procedimientos deben ser compendiados y sistematizados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, aprobados para cada entidad”.

Numeral 36.2.

Las entidades solamente exigirán a los administrados el cumplimiento de procedimientos, la presentación de documentos, el suministro de información o el pago por derechos de tramitación, siempre que cumplan con los requisitos previstos en el numeral anterior. “Incorre en responsabilidad la autoridad que procede de modo diferente, realizando exigencias a los administrados fuera de estos casos”.

El Art. 38° de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, que trata sobre la aprobación y difusión del Texto Único de Procedimientos Administrativos, señala lo siguiente:

Numeral 38.2.

“Cada dos (02) años, las entidades están obligadas a publicar el íntegro del TUPA, bajo responsabilidad de su titular; sin embargo, podrán hacerlo antes, cuando consideren que las modificaciones producidas en el mismo lo ameriten”. El plazo se computará a partir de la fecha de la última publicación del mismo .

El Art. 40° de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, en su Tercer Párrafo indica que:

“La vigencia legal de una Ordenanza Municipal es adquirida un día después de publicado el Acuerdo de Concejo Metropolitano que la ratifica”.

El Art. 49º de la Ley Nº 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, que desarrolla justamente el Régimen de Entidades sin “TUPA” vigente, establece claramente que:

Los administrados quedan liberados de la exigencia de iniciar el procedimiento para obtener la Autorización previa, para realizar su actividad social, económica o laboral, sin ser pasibles de sanciones por el libre desarrollo de tales actividades .

Mediante Ordenanza Municipal Nº 123, publicada en el Diario Oficial El Peruano, con fecha 13 de noviembre de 2006, el Colegiado Municipal del Rímac, aprobó el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Distrital del Rímac – “TUPA”, regulando así los procedimientos para la tramitación de diversos conceptos que allí se enuncian. Este TUPA fue debidamente ratificado por el Concejo Metropolitano de Lima .

Al término de la vigencia, es decir dos (02) años después, la Municipalidad del Rímac quedó hasta la fecha sin instrumento de gestión válido para exigir el cumplimiento de procedimientos administrativos a los administrados, debido a que no ha podido lograr la ratificación Metropolitana de las fallidas Ordenanzas que en el tiempo han venido aprobando estructuras de costos observadas y devueltas por la Comisión de Asuntos Legales del Servicio de Administración Tributaria de la MML - SAT, lo que hecho posible que, durante nueve (09) años, la Municipalidad del Rímac carezca de dicho instrumento y así limitándola en el control del cumplimiento de sus procedimientos administrativos, lo cual trae como consecuencia tres (03) agravantes:

1. La primera es que a Nivel de Gestión, se obligan a atender a los administrados quienes en forma voluntaria acuden a la entidad y presentan solicitudes para obtener una determinada autorización, sin poder exigir el cumplimiento del pago de las tasas por los servicios que presta administrativamente .

2. La segunda es que no puede exigir al administrado cumpla con las normas administrativas frente a una evidente infracción, como por ejemplo: No tener una licencia o autorización para una actividad determinada, tal y como se encuentra regulado en el Art. 49º de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, que desarrolla justamente el Régimen de Entidades sin TUPA vigente .

3. Por último, al encontrarse liberado de la obligación del cumplimiento comentado en el Punto anterior, no son pasibles de ser sancionados por el libre desarrollo de sus actividades, quedando de esta forma la entidad, totalmente prohibida de establecer sanciones administrativas

Principios del procedimiento administrativo

El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo, Ley N° 27444:

- 1.Principio de legalidad.- Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas .
- 2.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 y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho, la institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo; a regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo .

3. 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 .
4. Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido .
5. Principio de imparcialidad.- Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general .
6. Principio de informalismo.- 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 .
7. 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 .
8. 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 .

9. 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 .
10. 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 .
11. En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio .
12. 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 .
13. En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas; sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a

ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público .

14. Principio de participación.- 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 personal, 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 .
15. Principio de simplicidad.- Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir .
16. Principio de uniformidad.- La autoridad administrativa deberá establecer requisitos similares para trámites similares, garantizando que las excepciones a los principios generales no serán convertidas en la regla general, toda diferenciación deberá basarse en criterios objetivos debidamente sustentados .
17. 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 .
18. Principio de privilegio de controles posteriores.- La tramitación de los procedimientos administrativos se sustentará en la aplicación de la fiscalización posterior; reservándose la autoridad administrativa, el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada, el cumplimiento de la normatividad sustantiva y aplicar las sanciones pertinentes en caso que la información presentada no sea veraz .

Dimensiones del TUPA.

Dimensión de los actos administrativos (Ley N° 27444).

Son actos administrativos, las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta .

Los actos de administración interna de las entidades destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios. Estos actos son regulados por cada entidad, con sujeción a las disposiciones del Título Preliminar de esta Ley, y de aquellas normas que expresamente así lo establezcan.

Cuando una ley lo autorice, la autoridad, mediante decisión expresa, puede someter el acto administrativo a condición, término o modo, siempre que dichos elementos incorporables al acto, sean compatibles con el ordenamiento legal, o cuando se trate de asegurar con ellos el cumplimiento del fin público que persigue el acto.

Dimensión de la nulidad de los actos administrativos (Ley N° 27444).

Es válido el acto administrativo dictado conforme al ordenamiento jurídico.

Todo acto administrativo se considera válido en tanto su pretendida nulidad no sea declarada por autoridad administrativa o jurisdiccional, según corresponda.

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere

el Artículo 14.

3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o tramites esenciales para su adquisición .
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.
5. Los administrados plantean la nulidad de los actos administrativos que les conciernan por medio de los recursos administrativos previstos en el Título III Capítulo II de la presente Ley.
6. La nulidad será conocida y declarada por la autoridad superior de quien dictó el acto. Si se tratara de un acto dictado por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad se declarará por resolución de la misma autoridad .
7. La resolución que declara la nulidad, además dispondrá lo conveniente para hacer efectiva la responsabilidad del emisor del acto inválido.

Dimensión de la eficacia de los actos administrativos (Ley N° 27444).

El acto administrativo es eficaz a partir de que la notificación legalmente realizada produce sus efectos, conforme a lo dispuesto en el presente capítulo.

El acto administrativo que otorga beneficio al administrado se entiende eficaz desde la fecha de su emisión, salvo disposición diferente del mismo acto.

La autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados,

y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción .

También tienen eficacia anticipada la declaratoria de nulidad y los actos que se dicten en enmienda.

Variable gestión administrativa.

Definición de gestión administrativa.

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que “la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”.

Es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”.

“Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”.

Terry (2012) refirió:

La administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos, podemos mencionar que la administración es la acción y efecto de gestionar es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera (p.73).

Alvarado (2003) manifiesto:

La Gestión Administrativa implica tomar decisiones y ejecutarlas para concretar acciones y con ello alcanzar los objetivos, sin embargo, cuando estas tareas se desvirtúan en prácticas rituales y

mecánicas conforme a normas, sólo para responder a controles y formalidades, como se entiende a la burocracia actualmente, entonces promueve efectos perniciosos que se alejan de sus principios originales de atención: cuidado, suministro y provisión de recursos para el adecuado funcionamiento de la organización, en este sentido, Gestión Administrativa implica tomar decisiones y ejecutarlas para concretar acciones y con ello alcanzar los objetivos (p.30).

Chiavenato (2012) refirió:

La Gestión Administrativa son todos los procesos técnicos que apoyarán la elaboración y puesta en marcha del proyecto de gestión, La Gestión Administrativa se vincula con las tareas que se requieren realizar para suministrar, con oportunidad, los recursos humanos, materiales y financieros, disponibles para alcanzar los objetivos de una institución, así como las múltiples demandas cotidianas, los conflictos y la negociación, con el objeto de conciliar los intereses individuales con los institucionales (pag.21).

Robbins (2012) refirió:

La gestión administrativa tanto en empresas públicas como privadas exigen la fijación de objetivos claros y precisos que al ser realizados cumplan con las funciones del proceso administrativo, estando relacionados con la alta gerencia de la organización en la fase de dirección y ejecución de las actividades (p.25).

Fundamentación teórica de gestión administrativa.

Administración en la Edad Contemporánea.

Al respecto Koontz (2011) indicó: “en esta época se asientan bases al desarrollo de la administración como una verdadera ciencia ya que con los frutos de las necesidades de la época surgen teorías, principios y funciones administrativas” (p. 89).

Importancia de la Gestión Administrativa.

En ese sentido Koontz (2011) “la tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna” (p.126). La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos .

Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines .

Asimismo Koontz (2011) “para que la administración sea lo que es hoy día, es un hecho que existieron personajes destacados que con sus aportes colaboraron para el desarrollo de la misma” (p. 173), entre ellos se encuentran: Confucio: Filósofo, proporcionó una serie de reglas para la Administración pública recomendando:

1. Que las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas.
2. Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidismo.
3. Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas desinteresadas y capaces.

Adán Smith (1879) “enunció el principio de la división del trabajo considerándolo necesario para la especialización y para el aumento de la producción” (p. 45).

Asimismo Metcalfe indicó: “distinguió por implantar nuevas técnicas de control administrativo e ideó una nueva manera de control considerada como muy eficiente” (p. 45). Publicó un libro titulado "El Costo de Producción y la Administración de Talleres Públicos y Privados, considerada como una obra precursora de la administración científica.

En ese sentido Chiavenato (2009) indicó:

Se le considera padre de la administración científica. Taylor trabajó entre los años 1880 y 1915 en una serie de empresas, realizando varios experimentos y aplicando sus propias ideas en busca del mejoramiento de la administración descubriendo que existen fallos o deficiencias que eran imputables del factor humano, ya que según criterio, los trabajadores . "En lugar de emplear todo su esfuerzo a producir la mayor cantidad posible de trabajo, en la mayoría de los casos hacen deliberadamente los menos que pueden", además promovió que las fuentes de empleo aumentarían la paga a los trabajadores más productivos (p. 62).

Dimensiones de la Gestión Administrativa.

Según Koontz (2011) quien dimensionó la gestión administrativa en cuatro dimensiones:

1. Planeación.
2. Organización.
3. Dirección.
4. Control.

Dimensión 1: Planeación.

Fayol (1916) menciona que: “Planear es diseñar un futuro deseado e identificar las formas para lograrlo. En conclusión es un proceso que nos permite realizar una gestión razonablemente previsible” (p.81).

Terry (1982) sostiene que: “La planeación es la primera función administrativa y se encarga de definir los objetivos para el futuro desempeño organizacional y decide sobre los recursos y tareas necesarios para alcanzarlo de manera adecuada” (p.84).

Podemos mencionar que la planeación se debe dar como primer paso para definir los objetivos.

Vergara (2011) mencionó que: “Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas, los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos (p. 32). Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos (p.32).

Dimensión 2: Organización.

Fayol (1916) menciona que: “La estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales de un Organismo, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados” (p.45).

Esta etapa del proceso administrativo se basa en el ordenamiento y coordinación racional de todos los recursos que forman parte del grupo social.

Al respecto Chiavenato (2003) afirmó que:

La función administrativa está relacionada con la asignación de tareas, la distribución de tareas como la asignación de los recursos necesarios a los equipos o los departamentos. Así como también es el proceso de asignar el trabajo, establecer la autoridad y distribuir los recursos entre los miembros de una organización, para conseguir los objetivos fijados (p.61).

En conclusión la organización permite comprometer a las personas en un trabajo conjunto estructurado para conseguir objetivos comunes.

López (2003) plantea que: “El emprendimiento de actividades por funciones, áreas, niveles, equipos, y, por otro lado, se estructura asignando autoridad a otros mediante la delegación de responsabilidades” (p.56).

En conclusión organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

Dimensión 3: Dirección.

Amaru (2009) refirió que: “Ser un conjunto interrelacionado de acciones de conducción de una Institución Educativa con el fin de lograr los objetivos establecidos en el Proyecto Educativo” (p.47).

Son acciones que consisten en brindar soporte de acciones para lograr una determinada tarea.

Chiavenato (2003), mencionó que: “La función administrativa que incluye el empleo de la influencia para activar y motivar las personas a alcanzar los objetivos organizacionales” (p.58). En conclusión es dirigir, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

Buchele (2001) afirmó que:

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos, los gerentes dirigen

tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro surge de los pasos de la planificación y la organización, los gerentes al establecer el ambiente adecuado ayudan a sus empleados a hacer sus mejores esfuerzos (p.72).

En conclusión podemos mencionar que la dirección debe de saber cómo es el comportamiento de la gente como individuos y cuando están en grupos y entender la forma en cómo operan los diferentes tipos de estructura.

Dimensión 4: Control.

Terry (1982) mencionó que: “consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes y programas” (p.108).

En conclusión es el proceso de verificar el desempeño de cada trabajador.

Al respecto Rivero (2008) afirmó que:

“El control representa el acompañamiento, monitoreo y evaluación del desempeño organizacional para verificar si las tareas se ejecutan de acuerdo con lo planeado, organizado y dirigido, esta función administrativa está relacionada con el monitoreo de las actividades para mantener la organización en el camino correcto, de modo que se puedan conseguir los objetivos y emprender los ajustes necesarios para corregir los desvíos .(p.92)

El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas.

Chiavenato (2003) afirmó que: “Es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador” (p.67). Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas.

1.3. Justificación

Justificación teórica.

La presente investigación se justifica porque contribuirá al conocimiento teórico orientado al conocimiento del texto único de procedimientos administrativos (TUPA) y la gestión administrativa en la municipalidad del Rímac; al respecto, cabe mencionar que la “era de la información” trae consigo cambios significativos en toda actividad humana, que van desde la manera de pensar hasta la forma de trabajar, estos han sido introducidos con gran rapidez y adaptabilidad a cualquier ámbito de la sociedad en general. En esta investigación se analizará cómo afectan estos cambios en la forma de trabajar, en el entorno laboral, en que forma el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) se relaciona directamente con la satisfacción de los administrados y la gestión administrativa en la municipalidad del Rímac al 2016, además se analizan las características, enfoques, tipos, dimensiones e indicadores del teletrabajo, las posibilidades de inserción laboral que éste puede realizar en esta modalidad .

Justificación metodológica.

Dos son los aspectos en los que se presentará el estado de la cuestión, acerca del texto único de procedimientos administrativos y la gestión administrativa en la municipalidad del Rímac. Se expone brevemente los hitos más importantes en la evolución de ambos aspectos relacionados con el tema a investigar, a través del método científico, desde la observación hasta la contrastación de las hipótesis propuestas, a razón del enfoque cuantitativo. El aporte metodológico-estadístico se enriquecerá con la construcción de un instrumento tipo escala de Lickert que mida objetivamente la variable en ciernes; toda vez que existen investigaciones descriptivas, comparativas y las métricas a donde apunta la presente investigación, asimismo, se pretende aplicar la prueba no paramétrica Rho Spearman. Se presentaran figuras en barra para una mejor comprensión. Estos elementos son un rico aporte al método científico los cuales servirán de referencia para los futuros investigadores sobre el tema en ciernes .

Justificación práctica

“El desarrollo de la investigación tiene una plena justificación práctica, dado que los resultados darán luces acerca de esta novedosa manera presentar el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) y su mejora de la gestión administrativa en la municipalidad del Rímac, permitiéndonos llevar a cabo una profunda transformación no solo de la organización del sistema productivo, sino también de la economía en general; conduciéndonos a una modernización y flexibilidad de ciertos modos de desarrollar una gestión municipal . La información que se obtenga a través de encuestas, procesamiento y sus resultado se convertirán en conocimiento de primera mano, elementos de juicio a fin fortalecer y retroalimentar la presente teoría.

El presente trabajo de investigación es un intento por dar una apreciación crítica de lo que son los TUPA en la Administración Pública en el Perú y sugerir los cambios necesarios para mejorar los procedimientos que exigen a los administrados .

Definición de términos básicos.

La administración pública.- no es sinónimo de trámites y de eficiencia en procedimientos, va más allá de esto, responde a un espíritu social y político. (Sánchez, 2009)

El TUPA.- es un documento de gestión que contiene toda la información relacionada a la tramitación de procedimientos que los administrados realizan ante sus distintas dependencias. (Sucamec, 2004).

Actos administrativos.- Son actos administrativos, las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta . (Koontz, 2011)

Nulidad de los actos administrativos.- Es válido el acto administrativo dictado conforme al ordenamiento jurídico. Todo acto administrativo se considera válido en tanto su pretendida nulidad no sea declarada por autoridad administrativa o jurisdiccional, según corresponda . (Koontz, 2011)

Eficacia de los actos administrativos.- El acto administrativo es eficaz a partir de que la notificación legalmente realizada produce sus efectos, conforme a lo dispuesto en el presente capítulo. El acto administrativo que otorga beneficio al administrado se entiende eficaz desde la fecha de su emisión, salvo disposición diferente del mismo acto. (Koontz, 2011)

La Gestión administración.- Es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos (Terry, 2012).

Planeación: involucra la evaluación del futuro y el aprovechamiento en función de él (Koontz, 2011).

Organización: proporciona todas las cosas útiles al funcionamiento de la empresa y puede ser dividida en organización material y social (Koontz, 2011).

Dirección: conduce la organización a funcionar. Su objeto es alcanzar el máximo rendimiento de todos los empleados en el interés de los aspectos globales (Koontz, 2011).

Control: consiste en la verificación para comprobar si todas las cosas ocurren de conformidad con el plan adoptado. Su objetivo es localizar los puntos débiles y los errores para rectificarlos y evitar su repetición (Koontz, 2011).

1.4. Problema

Descripción de la realidad problemática.

Toffler (1995) manifestó, “desde hace más de dos décadas se está viviendo una transformación, que implica el paso de una sociedad industrial a una sociedad de la información” (p. 76). Asimismo, distintos autores coinciden en que la primera se basó principalmente en la producción de capital. La segunda, en cambio se basa esencialmente en la elaboración de la “información”, siendo el motor de esta reciente sociedad, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Sánchez (2009) La administración pública no es sinónimo de trámites y de eficiencia en procedimientos, va más allá de esto, responde a un espíritu social y político. Social porque éste es el sentido de la administración pública: conservar a la sociedad o asociación a la que debe su existencia como parte del Estado, es de espíritu político porque se encuentra en las entrañas del poder, y no se trata de cualquier poder, es el poder político del Estado .

Guerrero (2005) La administración pública municipal, como una expresión del gobierno municipal, mantiene una relación estrecha con la comunidad que le demanda servicios, atención, seguridad y mejor calidad de vida, el gobierno municipal, como una más de las esferas gubernamentales del sistema federal mexicano, tiene limitaciones para enfrentar la tarea de gobernabilidad, para garantizar ésta, los gobiernos municipales deben dirigir atención hacia la efectividad, la honestidad, la responsabilidad, la rendición de cuentas; pero también hacia la participación social, la inclusión en la toma de decisiones y la búsqueda de legitimación .

Moreno (2009) El municipio, en México, es resultado de una yuxtaposición de la tradición prehispánica e hispana, y ésta, a su vez, no es original, dado que es producto de otra mezcla de culturas como la árabe, romana y la propia de los godos de inicios de nuestra era, que se asentaron en el territorio de la península donde hoy ubicamos geográficamente a España .

La evolución de esta esfera de gobierno ha sido marcada por diferentes accidentes políticos, jurídicos, sociales y, por supuesto, económicos y culturales que han hecho del municipio una organización con instituciones débiles, por lo cual no puede, por insuficiencia de capacidad técnica y de coordinación, desempeñar sus atribuciones en forma idónea y con alto sentido de responsabilidad social y política . (Guerrero, 2005)

Sus referentes de actuación los ha encontrado en otros ámbitos de gobierno, a veces por necesidad y en otras ocasiones porque es la misma autoridad estatal quien define, con sugerencias veladas, la forma en cómo debe

resolver y atender sus asuntos, la falta de acuerdos entre los actores políticos del municipio, la inexperiencia en la práctica política, acumula factores para facilitar la intromisión de normas, reglas y actores en las decisiones municipales, en contra de la institucionalización propia de sus normas .

Las prácticas centralistas han llevado a la idea de que en estados y municipios deben reproducirse las políticas federales, en territorios cada vez más pequeños, como si se tratara de repúblicas a escala. (Merino, 1990).

Al respecto De los Reyes (2012) indicó:

El isomorfismo significa que las organizaciones preocupadas por la institucionalización de las reglas que le permitan permanecer en un ambiente de reconocimiento de otras organizaciones y la legitimación social que le es necesaria para mantenerse en el ejercicio del poder, se apropian de las normas, procedimientos y de esas reglas para que por imitación se apliquen los procesos (p. 163).

“La administración municipal del distrito del Rímac viene ejecutando el texto único de procedimientos administrativos (TUPA), el cual no se condice con la demanda del público contribuyente; así mismo, los procesos administrativos de dicha comuna no se muestran eficientes. Por lo tanto, se plantea el siguiente problema: Cuan eficaces son los procesos administrativos de la municipalidad del Rímac considerando el TUPA al 2016.

Formulación del problema.

Problema general.

¿Qué relación existe entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de gestión administrativa la municipalidad distrital del Rímac al 2016?

Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿Qué relación existe entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de planificación en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016?

Problema específico 2.

¿Qué relación existe entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de organización en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016?

Problema específico 3.

¿Qué relación existe entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de dirección en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016?

Problema específico 4.

¿Qué relación existe entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de control en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016?

1.5. Hipótesis

Hipótesis general.

Existe relación entre el nivel de percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de gestión administrativa la municipalidad distrital del Rímac al 2016.

Hipótesis específicos.

Hipótesis 1: Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de planificación en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016

Hipótesis 2: Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de organización en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016

Hipótesis 3: Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de dirección en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016

Hipótesis 4: Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de control en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016

1.6. Objetivos**Objetivo General.**

Determinar la relación que existe entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de gestión administrativa la municipalidad distrital del Rímac al 2016

Objetivos específicos.**Objetivo específico 1.**

Determinar la relación que existe entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de planificación en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016

Objetivo específico 2.

Determinar la relación que existe entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de organización en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016

Objetivo específico 3.

Determinar la relación que existe entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de dirección en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016

Objetivo específico 4.

Determinar la relación que existe entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de control en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016

II. Marco metodológico

2.1. Variables.

Definición de las variables.

Variable 1: TUPA.

“Son actos administrativos, las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta” (p. 85). “documento de gestión cuyo objetivo es contar con un instrumento que permita unificar, reducir y simplificar de preferencia todos los procedimientos (trámites) que permita proporcionar óptimos servicios al usuario” (Ley 27444, 2013)

Variable 2: Gestión administrativa.

La gestión administrativa tanto en empresas públicas como privadas exigen la fijación de objetivos claros y precisos que al ser realizados cumplan con las funciones del proceso administrativo, estando relacionados con la alta gerencia de la organización en la fase de dirección y ejecución de las actividades (Robbins, 2012).

2.2. Operacionalización de variables.

Tabla 1

Operacionalización: variable TUPA

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores
Actos administrativos	Organización, actividades servicios	1,23	
	Declaraciones institucionales	4,5,6	
	Respuesta escritas	7,8,9	(5) Totalmente de Acuerdo
Nulidad de los actos administrativos	Vicios del acto administrativo	10,11	(4) De Acuerdo
	Defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez	12,13	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
	Silencio administrativo positivo	14,15	(2) En desacuerdo
Eficacia de los actos administrativos	Proceso eficaces	16,17	(1) Totalmente en desacuerdo
	Satisfacción contribuyentes	18,19	
	Cumplimiento de términos	20,21,22	

Tabla 2

Operacionalización de la variable gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Nivel
Planificación	Objetivos	1-5	(5) Muy de acuerdo	Ordinal
	Recursos			
	Gerencia			
Organización	Estructura	6-10	(4) De acuerdo	(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
	Recursos humanos			
	Asignación de tareas			
Dirección	Liderazgo	11-15	(2) En desacuerdo	(1) Muy en desacuerdo
	Comunicación			
	Manejo de conflictos			
Control	Supervisión	16-20		
	Evaluación			
	Monitoreo			

2.3. Metodología

Se utilizó el método hipotético deductivo de enfoque cuantitativo.

Al respecto Hernández, Fernández y Batista (2014) definieron:

El método hipotético deductivo es una técnica que utiliza el científico para ejecutar las actividades de un sistema. Este método posee diversas etapas primordiales: contemplación del fenómeno de estudio, formación de una hipótesis para fundamentar dicho fenómeno, predicción de resultados o enunciados más primordiales que la propia hipótesis y revisión o comprobación de la verdad de las declaraciones deducidas de manera empírica (p.49).

En cuanto al enfoque cuantitativo Kerlinger. (2009) especificó:

La perspectiva cuantitativa utiliza la recopilación de data para corroborar hipótesis de acuerdo a la medición numérica y evaluación estadística para instaurar guías de tendencia y probar conjeturas. El proceso de estudio cuantitativo tiene las siguientes etapas: se formula un problema de estudio delimitado y definido, se examina la literatura que se ha indagado sobre la cual se cimienta una base teórica la presunción que habrá de dirigir su investigación, de esta teoría proviene la hipótesis y se expone a test la hipótesis mediante el manejo de diseños de indagación adecuada, el investigador recopila data numérica de los objetos, fenómenos o integrantes para conseguir resultados que la investigación evalúa a través de técnicas estadísticas (p.5).

Es por ello, para ejecutar el proceso de investigación se empleó el método científico acorde al diseño del estudio establecido en el proyecto de tesis para lo cual se ha elaborado un instructivo sólido, precisado de forma estructurada para la obtención del conocimiento científico . Además, se ha empleado métodos de contemplación, correlación, hipotético – deductivo, de evaluación y síntesis perfeccionado con el método estadístico. Técnicas que acceden observar el

fenómeno a estudiar y los elementos de evaluación del trabajo en campo y; que una vez tabulados y procesado la información se obtiene la data usando el software SPSS-23.

2.4. Tipo de estudio

De acuerdo a Landau (2007): “es un estudio básico debido a que se cimienta en una premisa teórica y su propósito primordial radica en desplegar una teoría; propagar, transformar o modificar la noción a través el hallazgo de manifiestos o principios” (p. 55).

Ñaupas, Mejía, y Villagómez (2011): “es una investigación básica en la medida que el objetivo del estudio es analizar las variables TUPA y gestión administrativa, en su misma condición sin buscar modificarla, en este tipo de estudio se busca establecer una realidad en concordancia con el marco teórico en ese mismo sentido” (p. 78).

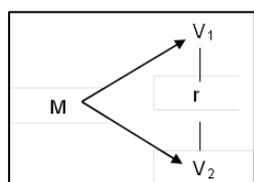
2.5. Diseño

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental: Corte transversal y nivel descriptivo correlacional, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio .

Es no experimental “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández *et al.*, 2014, p. 149).

Respecto a la utilidad de este tipo de investigación, señala que la utilidad principal es conocer cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables relacionadas. Si dos variables están correlacionadas, y se conoce la magnitud de su asociación, es posible predecir el valor aproximado de un variable, al saber qué valor tiene la otra; para un universo determinado, si no existe correlación quiere decir que entre los conceptos o variables fluctúan sin seguir un comportamiento sistemático entre sí .

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández *et al.*, 2014, p.151). Gráficamente se denota:



Dónde:

M = Muestra de estudio

O₁ = Variable 1

O₂ = Variable 2

r = Relación entre variables

2.6. Población y muestra

Población.

La población está constituida por todos los trabajadores del régimen CAS entre profesionales, técnicos y auxiliares de la Municipalidad del Rímac: 371 trabajadores.

Tabla 3

Población del personal CAS de la Municipalidad del Rímac

Distribución	Población trabajadores CAS	
	Total	%
Profesionales	66	15
Técnicos	186	50
Auxiliares	119	35
Total	371	100,00%

Fuente; Oficina de Recursos Humanos Municipalidad del Rímac

Muestra.

La muestra final se constituyó por 189 profesionales de la Municipalidad del Rímac, según la fórmula establecida.

Tabla 4
Formula preestablecida para muestras finitas

Calculadora de tamaño de la muestra poblaciones finitas			
Población	N	371	
Nivel de confianza	A	0.05	
Valor estandarizado asociado al nivel de confianza α	Z	1.96	
Error permitido	E	0.05	5%
Probabilidad de éxito	P	0.5	
Probabilidad de fracaso	Q	0.5	
Tamaño de la muestra	N	189	

Muestreo.

Muestreo probabilístico, no intencionado sistemático, para lo cual se hizo uso de una formula pre establecida para muestras finitas. Mejía (2005): “En este procedimiento, es el investigador quien selecciona la muestra e intenta que sea representativa, por lo tanto, la representatividad depende de su intención” u “opinión”. Queda claro que la evaluación de la representatividad es subjetiva (p. 45).

Esto implica que es posible calcular con precisión el error estándar de estimación, es decir no podemos determinar el nivel de confianza con que hacemos la estimación, lo anterior se explica porque no todos los sujetos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados, por lo que es esperable la no representatividad de todos los miembros de la población (Mejía, 2005).

Criterios de selección.

Criterios de selección: los profesionales de la municipalidad del Rímac

Criterios de inclusión: se encuentran en la programación anual

Con contrato vigente

No tienen sanción presente

Criterios de exclusión: no se encuentran con contrato vigente. Con sanciones en curso

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se usará la técnica de la encuesta. Se recogerán los datos directamente de la muestra en forma anónima y confidencial. Creswell, (2009) consideró la encuesta como: “diseño que provee un plan para efectuar una descripción numérica de tendencias, actitudes u opiniones de una población, estudiando a una muestra de ella, en la literatura sobre metodología de la investigación, la encuesta ha sido visualizada como una técnica cuantitativa para recabar, mediante preguntas, datos de un grupo seleccionado de personas (p. 258).

Instrumentos.

Instrumento 1: Cuestionario de percepción TUPA.

Ficha técnica

Nombre: TUPA

Autor: Laínez, J. (2016)

Validado: Dr. Carlos Sotelo Estacio (2016)

Significación: El Cuestionario de percepción del TUPA contiene tres dimensiones: Actos administrativos, Nulidad de los actos administrativos y Eficacia de los actos administrativos.

Extensión: El cuestionario consta de 22 ítems.

Administración: Individual.

Duración: aproximadamente 20 minutos.

Aplicación: El ámbito para su aplicación profesionales de la Municipalidad del Rímac.

Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes:

Baremos

- (5) Totalmente de Acuerdo
- (4) De Acuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Totalmente en desacuerdo

Interpretación

De 87 hasta 110 puntos = Buena percepción TUPA

De 45 hasta 86 puntos = Regular percepción TUPA

De 22 hasta 44 puntos = Mal percepción TUPA

Instrumento 2: Cuestionario de percepción gestión administrativa.

Ficha técnica

Nombre: gestión administrativa

Autor: Laínez, J. (2016)

Validado: Dr. Carlos Sotelo Estacio (2016)

Significación: El cuestionario de percepción gestión administrativa contiene las dimensiones siguientes: Planeación, organización, dirección y control.

Extensión: El cuestionario consta de 20 ítems.

Administración: Individual, previa sensibilización

Duración: aproximadamente 15 minutos.

Aplicación: El ámbito para su aplicación profesionales de la Municipalidad del Rímac.

Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes:

- (5) Totalmente de Acuerdo
- (4) De Acuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Totalmente en desacuerdo

Interpretación

De 92 hasta 100 puntos = Bajo nivel de gestión administrativa

De 45 hasta 91 puntos = Moderado nivel de gestión administrativa

De 20 hasta 45 puntos = Alto nivel de gestión administrativa

Validación y confiabilidad del instrumento.

Validez.

Validez de contenido.

Para determinar la validez de la ficha de toma de datos (lista de chequeo) se recurrió a la técnica del juicio de expertos, los mismos que verificaron si los indicadores que se tomaron para la recolección de datos proporcionarían suficiente información para la concreción del presente proyecto de investigación, en la siguiente lista se muestran el nombre del especialista validador .

Al respecto Gronlund (1995) señala que “la validez de constructo interesa cuando queremos utilizar el desempeño de los sujetos con el instrumento para inferir la posesión de ciertos rasgos o cualidades psicológicas” (p. 5).

Tabla 5.

Especialista validador del instrumento de toma de datos.

Apellidos y nombres	Grado y cargo	Veredicto
Carlos Sotelo Estacio	Doctor/ Metodólogo	Aplicable

Prueba piloto.

Se realizó la prueba piloto con el 20% de la muestra final en una población con características similares, con la finalidad de obtener la validez de constructo y la confiabilidad, a continuación se detallan los resultados obtenidos a través del programa SPSS versión 23 .

Validez de constructo.

La validez de constructo es el grado de correspondencia que existe entre los resultados de una prueba y los conceptos teóricos en los que se basan los temas que se pretenden medir, la validez de constructo trata de establecer en qué medida la prueba tiene en cuenta los aspectos que se hallan implícitos en la definición teórica (Mejía, 2005).

En la siguiente tabla se aprecian los resultados del análisis de correlación test-ítems en la variable en estudio. Como se puede observar, todos los ítems tienen un coeficiente de correlación sobre 0,32, por lo cual todos los ítems son válidos para constituir el instrumento final.

Tabla 6

Análisis de ítems-test instrumentos percepción del TUPA y gestión administrativa

Percepción del TUPA				Gestión administrativa			
Item	Item-total	Item	Item-total	Item	Ítem-total	Item	Item-total
I1	,647	I12	,686	I1	,690	I11	,647
I2	,716	I13	,690	I2	,680	I12	,716
I3	,724	I14	,680	I3	,568	I13	,724
I4	,677	I15	,568	I4	,581	I14	,677
I5	,578	I16	,581	I5	,439	I15	,578
I6	,654	I17	,439	I6	,572	I16	,654
I7	,725	I18	,572	I7	,556	I17	,725
I8	,453	I19	,633	I8	,632	I18	,332
I9	,354	I20	,411	I9	,345	I19	,432
I10	,533	I21	,389	I10	,437	I20	,531
I11	,621	I22					

Nota: Validación en la construcción del instrumento a través de la relación ítem instrumento a través de Rho Spearman.

Confiabilidad.

Confiabilidad del instrumento.

Con relación a los resultados de la validación del instrumento, indican que el presente instrumento es altamente confiable en contexto peruano, dando así una oportunidad de utilizar el presente instrumento para evaluar comunicación interna .

Tabla 7

Análisis de consistencia interna de variables percepción TUPA y gestión administrativa

Variables	N° de ítems	Alfa de Cronbach
Percepción TUPA	22	0.827
Gestión administrativa	20	0.777

En la Tabla 7 se ha obtenido el estadístico de fiabilidad, siendo el coeficiente Alfa de Cronbach de 0.827 para 22 ítems de la variable percepción TUPA y 0.777 para 20 ítems la variable gestión administrativa. Este valor indica que la confiabilidad es alta para la variable de estudio.

Técnicas de recojo de información.

Entre las otras técnicas que se han utilizado para el manejo de información figuran: el documental, el fichaje, la consulta al diccionario y el análisis estadístico. El Análisis Documental; porque nos permitió seleccionar las ideas informativamente relevantes de un documento a fin de expresar sus contenidos sin ambigüedades para recuperar la información en el contenido. También porque permitió identificar los documentos más relevantes de acuerdo a nuestro índice temático, sumario, índice alfabético de materias o códigos sistemáticos (Sotelo, 2013).

El Análisis Estadístico; utilizado en dos niveles; en primer lugar para realizar los análisis descriptivos de cada uno de las variables de la tesis; en segundo lugar para hacer el análisis inferencial con el fin de encontrar significatividad en los resultados de acuerdo al valor porcentual para hacer las conclusiones (Sotelo, 2013).

El análisis estadístico nos ha permitido procesar los datos que surgieron del estudio de la muestra poblacional. Los datos obtenidos mediante los dos cuestionarios de acuerdo a las variables percepción TUPA y gestión administrativa; se han podido describir, analizar e interpretar de acuerdo a los objetivos e hipótesis sostenidos en la tesis.

2.8 Métodos de análisis de datos.

El método que se utilizó para el análisis de datos fue estadístico, en sus dos niveles: Descriptivo e Inferencial. Siguiendo el protocolo siguiente:

Se tabularon y organizaron los datos en una matriz de datos donde se consignaron los resultados en tablas y figuras, de las cuales se pueden leer frecuencias y porcentajes de las dos variables materia de estudio.

Luego se estableció el contraste de las hipótesis mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman para determinar el grado de correlación entre los niveles existente entre las variables y dimensiones planteadas; a razón que ambas variables fueron de medida cualitativa ordinal y no siendo necesario la prueba de normalidad .

2.9 Aspectos éticos

Para la ejecución del presente trabajo de investigación se respetaron las normas éticas establecidas por la universidad, así como, se guarda discrecionalidad en cuanto a las respuestas obtenidas por el público materia de las encuestas .

III. Resultados

3.1. Descripción de las variables

Tabla 8

Nivel de percepción del texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de los trabajadores del régimen CAS de la municipalidad del Rímac al 2016

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	50	34,2
	Moderado	63	43,2
	Alto	33	22,6
	Total	146	100,0

En la tabla 8 y figura 1, se observó que el 43% de los trabajadores del régimen CAS de la municipalidad del Rímac 2016 tienen una percepción de nivel moderado del TUPA, el 34% una baja percepción del TUPA y solo el 22% un alto nivel de percepción del TUPA.

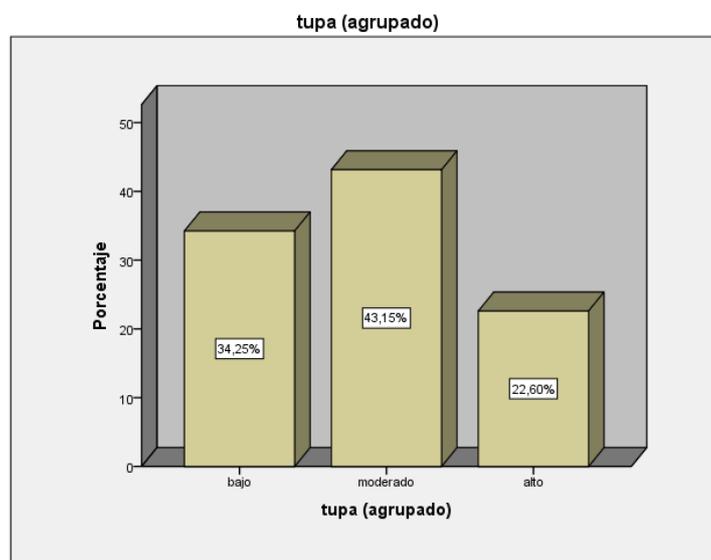


Figura 1. Percepción del texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de los trabajadores del régimen CAS de la municipalidad del Rímac al 2016

Tabla 9

Nivel de percepción de la gestión administrativa de los trabajadores del régimen CAS de la municipalidad del Rímac 2016

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	33	22,6
	Regular	87	59,6
	Alto	26	17,8
	Total	146	100,0

En la tabla 8 y figura 2, se observó que el 59.9% de los trabajadores del régimen CAS de la municipalidad del Rímac 2016 tienen una percepción de nivel regular de la gestión administrativa, el 22.6% una mala percepción de la gestión administrativa y solo el 17.8% un alto nivel de percepción de la gestión administrativa.

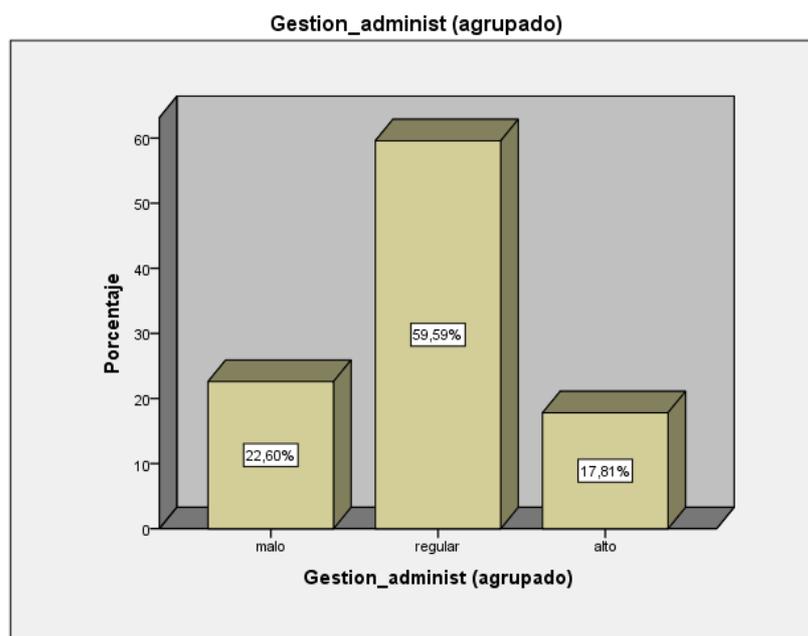


Figura 2. Nivel de percepción de la gestión administrativa de los trabajadores del régimen CAS de la municipalidad del Rímac al 2016.

Tabla 10

Tabla cruzada entre nivel de percepción del TUPA y nivel de gestión administrativa en los trabajadores del régimen CAS de la municipalidad del Rímac al 2016.

Nivel		Gestión administrativa			Total	
		Malo	Regular	Alto		
Tupa	Bajo	Recuento	20	25	5	50
		% Gestion_administ	60,6%	28,7%	19,2%	34,2%
		% del total	13,7%	17,1%	3,4%	34,2%
	Moderado	Recuento	13	46	4	63
		% Gestion_administ	39,4%	52,9%	15,4%	43,2%
		% del total	8,9%	31,5%	2,7%	43,2%
	Alto	Recuento	0	16	17	33
		% Gestion_administ	0,0%	18,4%	65,4%	22,6%
		% del total	0,0%	11,0%	11,6%	22,6%
Total	Recuento	33	87	26	146	
	% Gestion_administ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	22,6%	59,6%	17,8%	100,0%	

En la tabla siguiente se puede observar, en cuanto a la asociación entre nivel de TUPA y gestión administrativa, el 66.6% de los trabajadores CAS de la municipalidad del Rímac que perciben una mala gestión tienen un bajo nivel del TUPA, el 39.4% nivel moderado; asimismo, en cuanto a quienes perciben una regular gestión administrativa, el 28.7% manifiesta un bajo nivel del TUPA, el 52.9% moderado y el 18.4% percibe una alto nivel del TUPA; por último, el 19.2% de los trabajadores CAS que manifiestan un alta gestión administrativa perciben un bajo nivel del TUPA, el 15.4% percibe un moderado nivel de TUPA y el 65.4% percibe un alto nivel de TUPA en la municipalidad del Rímac, como se puede observar en figura 3.

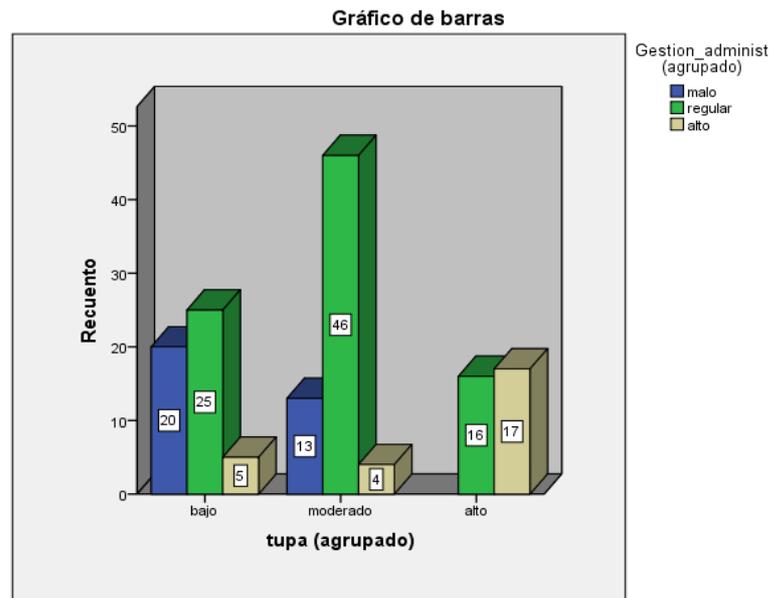


Figura 3. Asociación entre nivel de TUPA y gestión administrativa de los trabajadores CAS de la municipalidad del Rímac al 2016.

3.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general.

Hipótesis 0: No existe relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de gestión administrativa la municipalidad distrital del Rímac al 2016.

Hipótesis 1: Existe relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de gestión administrativa la municipalidad distrital del Rímac al 2016.

Tabla 11

Correlación entre percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de gestión administrativa la municipalidad distrital del Rímac al 2016.

		Gestion_adminis		
		tupa	t	
Rho de Spearman	TUPA	Coeficiente de correlación	1,000	,566**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	146	146
	Gestion_administ	Coeficiente de correlación	,566**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	146	146

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se presenta una correlación positiva y moderada (0,566), observamos que la Sig. (significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0.000 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alternativa (H1); es decir: Existe relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de gestión administrativa la municipalidad distrital del Rímac al 2016.

Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1.

Hipótesis 0: No existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y la planificación en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016

Hipótesis 1: Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y la planificación en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016

Tabla 12

Correlación entre percepción del texto único de procedimiento administrativo y la planificación en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016

			tupa	planificación
Rho de Spearman	tupa	Coefficiente de correlación	1,000	,303**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	146	146
	planificación	Coefficiente de correlación	,303**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	146	146

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se presenta una correlación positiva y baja (0,303), observamos que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0.000 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alterna (H1); es decir: Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y la planificación en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016.

Hipótesis específica 2.

Hipótesis 0: No existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de organización en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016.

Hipótesis 1: Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de organización en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016.

Tabla 13

Correlación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de organización en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016

			TUPA	organización
Rho de Spearman	TUPA	Coeficiente de correlación	1,000	,580**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	146	146
	organización	Coeficiente de correlación	,580**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	146	146

*Nota: **.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se presenta una correlación positiva y moderada (0,580), observamos que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0.000 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alterna (H1); es decir: Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de organización en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016.

Hipótesis específica 3.

Hipótesis 0: No Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de dirección en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016

Hipótesis 1: Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de dirección en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016

Tabla 14

Correlación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de dirección en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016.

			TUPA	Dirección
Rho de Spearman	TUPA	Coeficiente de correlación	1,000	,468**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	146	146
	Dirección	Coeficiente de correlación	,468**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	146	146

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se presenta una correlación positiva y moderada (0,468), observamos que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0.000 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alterna (H1); es decir: Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de dirección en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016

Hipótesis específica 4.

Hipótesis 0: No Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de control en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016.

Hipótesis 1: Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de control en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016.

Tabla 15

Correlación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de control en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016.

		tupa	control	
Rho de Spearman	tupa	Coeficiente de correlación	1,000	,246**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	146	146
control	control	Coeficiente de correlación	,246**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	146	146

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se presenta una correlación positiva y baja (0,246), observamos que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0.003 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alternativa (H1); es decir: Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de control en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016.

IV. Discusión

En este capítulo se comparan los resultados con los antecedentes del estudio, los cuales corroborarán las hipótesis establecidas.

Se presenta una correlación positiva y moderada (0,566), significancia menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis (Ho) y aceptar la Hipótesis Alternativa; es decir: Existe relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de gestión administrativa la municipalidad distrital del Rímac al 2016; al respecto; Fernández (2013) Una reforma municipal debe considerar otorgar mayores atribuciones, según la tipología que se les asigne a los municipios y sus diferentes características, en razón de los fracasos de la globalización, la realidad es que millones de personas siguen pagando un precio excesivo por un recurso tan esencial y básico para la vida humana, y aquellos que dejan de hacerlo ven disminuida su calidad de vida en salud, enfermedades, entrando en una macabra espiral incompatible con la dignidad humana, que acaba en última instancia con una muerte temprana. Jourtí (2009) Dado que esta iniciativa fue propiciada por la institución cooperante, el acceso a la información no fue total. Esto generó duplicidad de esfuerzos, una inversión adicional de tiempo, cambios en el presupuesto y, sobre todo, cierta imprecisión en los resultados esperados, lo cual paradójicamente fue observado al finalizar la consultoría por los propios directivos de la municipalidad. Con este caso se demostrará la importancia de considerar los puntos de vista de los miembros de una organización en la toma de decisiones como factor de éxito en cualquier iniciativa de cambio. Alcides *et al.* (2007) reiteran la relevancia de la aplicación del mismo en la gestión y el desarrollo de ciudades, así como la participación de distintos stakeholders en las decisiones municipales. Las ciudades actuales se convirtieron en una especie de radiografía de los problemas económicos, sociales y ambientales que aquejan a un país, problemas que se ven acentuados conforme el tamaño y la complejidad de la mancha urbana, la actual concentración urbana fue producto de varias causas, como la abertura económica de los mercados y la concentración de servicios en las ciudades, lo cual impulsó un acelerado crecimiento urbano y demográfico, acentuado por el éxodo rural hacia las ciudades .

Se presenta una correlación positiva y baja (0,303) significancia menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis (Ho) y aceptar la Hipótesis Alternativa; es decir: Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y la planificación en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016, al respecto; Porras y González (2008) apuntan a la necesidad de fundar la formación en una clara definición de participación como ejercicio de la soberanía popular a indispensable dimensión ética y política de la formación, la afirmación de la especificidad de la administración pública, la inclusión en la formación tanto de las comunidades como de los funcionarios, el apoyo en experiencias desarrolladas en la administración y la comunidad, el requerimiento de articulación y el enriquecimiento de los enfoques educativos .

Se presenta una correlación positiva y moderada (0,580), significancia menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis (Ho) y aceptar la Hipótesis Alternativa; es decir: Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de organización en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016. Al respecto; Alvarado *et al.* (2010) la autoridad le corresponde atender esta problemática y no a la sociedad civil, como ha estado sucediendo hasta la fecha, no debe existir diferencia entre los rastros TIF (Tipo Inspección Federal) y los rastros municipales o los particulares, en lo concerniente a buenas instalaciones, tecnología moderna, métodos de sacrificio; la única diferencia que debe existir entre los rastros TIF y los municipales, radica en el tamaño de las instalaciones, mismo que debe ser conforme a la cantidad de animales sacrificados diariamente, pero no en la tecnología y funcionalidad de las instalaciones, así como en la capacitación del personal que allí labore .

Sánchez (2007) las organizaciones como conjunto de individuos que interactúan tienen un sinnúmero de vinculaciones, de propósitos y de ideas, así como de necesidades, las cuales las llevan a institucionalizar normas que los conducen a establecer cambios isomorfos. Cuando la organización es el

gobierno, el cambio isomorfo es de cuidado, ya que se puede estar tratando de burocratización, en un sentido peyorativo, en contra de la atención y el sentido social que debe tener el Estado y el gobierno en la solución de los conflictos, demandas y guía de la población .

Se presenta una correlación positiva y moderada (0,468), significancia menor a 0.05, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis (Ho), y aceptar la Hipótesis Alterna; es decir: Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de dirección en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016, al respecto; Villanueva (2013) La gestión edil no ha cumplido con las expectativas de eficiencia, celeridad, economía, transparencia, debido procedimiento, plazo razonable, entre otros principios rectores que proyecten un desenvolvimiento adecuado, justo y expeditivo de la administración y sus medios comunicantes, los actos administrativos; la delimitación del tema, buscará proponer una tentativa naturaleza jurídica del silencio administrativo, su tratamiento administrativo y procesal, así como los controles de legalidad a los que se encuentra sometido, reflexionando sobre el control necesario de los actos administrativos generados con base al silencio administrativo positivo o negativo a través de un estudio documental .

Arroyo (2005) la infraestructura facilita la accesibilidad y permite a la demanda turística trasladarse hacia un destino. Por ello, el impulso al sector turístico requiere del soporte y asistencia del sector público, teniendo en cuenta que el turismo trae amplias y controversiales repercusiones, ligado a la exigencia de más bienes públicos como parte del entorno social en el que se habita o convive, esta razón demanda a las autoridades el manejo eficiente de recursos y la implementación de políticas que coadyuven a la generación de esa infraestructura, con el propósito de otorgar beneficios a la sociedad .

Se presenta una correlación positiva y baja (0,246), significancia menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis (Ho) y aceptar la Hipótesis Alterna; es decir: Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de control en las

Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016. Al respecto; Arias y Vargas (2010) La ley 388 de 1997 crea un sistema de gobernanza para la formulación de planes de ordenamiento territorial municipales con el objetivo de identificar acciones estratégicas de desarrollo socioeconómico y manejo de los recursos naturales, en este trabajo se propone un modelo conceptual, desde el nuevo institucionalismo, para analizar esta política pública y su relación con el desarrollo sostenible .

Mabel (2013) En ese contexto, se analiza las particularidades de dicha autonomía, los grados que puede alcanzar y su contenido, para posteriormente abordar el principio de participación y, dentro de sus mecanismos, el presupuesto participativo. Chiaramonti (2007). La nueva ley de municipalidades redujeron el número y las competencias de los organismos municipales, pese a que mantuvieron su origen electivo y los centros de menor tamaño pudieron elegir agencias municipales y síndicos procuradores, además municipalidades y agencias conservaron la facultad de redactar los registros electorales y la ley electoral de 1861 reconoció a cada pueblo, por pequeño que fuera, el derecho de designar un elector de segundo grado que lo representara en el ámbito del sistema electoral indirecto de dos niveles .

V. Conclusiones

Primera: Existe relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de gestión administrativa la municipalidad distrital del Rímac al 2016. Rho: 0,566, $p < 0.05$.

Segunda: Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y la planificación en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016. Rho: 0,303, $p < 0.05$.

Tercera: Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de organización en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016. Al respecto; Rho: 0,580, $p < 0.05$.

Cuarta: Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de dirección en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016. Al respecto; Rho: 0,468, $p < 0.05$.

Quinta: Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de control en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016. Rho: 0,246, $p < 0.05$.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Al congreso de la República, debatir y aprobar la modificación y/o inclusión en la ley orgánica de municipalidades, la estandarización del texto único de procedimientos administrativos, a razón de facilitar los trámites administrativos por parte de los contribuyentes y vecinos en general.
- Segunda:** Al Concejo Municipal del distrito del Rímac, implementar el gobierno abierto y trámites en línea para la mejora de la calidad de la gestión administrativa, en concordancia con las políticas recomendadas por la organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), que tiene como misión promover políticas que mejoran el bienestar económico y social de las personas.
- Tercera:** A la Gerencia de Asuntos Jurídicos de la Municipalidad del Rímac, revisar y simplificar el actual texto único de procedimientos administrativos (TUPA), puesto que existe en su contenido procesos, procedimientos, y flujogramas que no facilitan la administración eficaz que todos los vecinos de la comuna en ciernes esperan.
- Cuarto:** A los investigadores se recomienda incrementar las pesquisas dentro de esta área específica, incidiendo en la búsqueda de soluciones prácticas desde diferentes ópticas y perspectivas, sugiriendo también que el abordaje de este tema de investigación se amplíe a equipos multidisciplinarios para tener una mayor visión del problema y mejores opciones de solución.

VII. Referencias

- Alcides, D., Sánchez, K. y Duarte, F. (2007). Planeamiento estratégico municipal: experiencias en un distrito de lima, Perú. *Quivera*, 9(8) 7-24. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=40190101>
- Alvarado, L F., Alvarado, T E., Aguilar, A. y Cabral, A. (2010). Modelo de reglamento para la administración de un rastro municipal a nivel nacional. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 24(21), 273-283. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14111976012>
- Amaru, A. C. (2009). *Fundamentos de Administración Teoría General y Proceso Administrativo*. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <http://es.slideshare.net/fabiopuertacontador/fundamentos-de-administración-antonio-cesar-amaru>
- Arcia, I. (2011). *Teoría de la Administración manifiesta que cada dimensión de la gestión administrativa*. Recuperado el 5 de julio de 2016 de <http://gestion-admtiva.blogspot.com/>
- Arias, F. A. y Vargas, G. M. (2010). Instituciones, gobernanza y sustentabilidad en la política colombiana de ordenamiento territorial municipal. *Revista Sociedad y Economía*, 19(8), 279-283.
- Arroyo, A, L. (2005). Administración municipal y políticas públicas para la creación de infraestructura en Cozumel, Quintana Roo. *Teoría y Praxis*, 12(8) 125-136. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456145114010>
- Bacacorso, H. (2007). *Conceptos contenidos en la ley del procedimiento administrativo general*. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de www.sucamec.gob.pe/web/index.php/tupa-igente/
- Buchele, R. (2001). *Dirección y Control*. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <http://descuadrando.com/Control>
- Chiamonti, G. (2007). De marchas y contramarchas: apuntes sobre la institución municipal en el Perú (1812-1861). Araucaria. *Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades*, 9(12) 150-179. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28291808>
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración*. (8va Ed.). México D.F, México: Mc Graw Hill.
- De los Reyes, A. Y. (2012), La participación social y la administración plural. *Revista de Administración Pública*, núm. 96, México, INAP. de salud

- pública*, 38(4), 581-591 Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <http://scielo.sld.cu/scielo.php?>
- Fayol, H. (2006). *Teoría clásica de la Administración*. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad4.pdf>
- Fernández, R. J. (2013). La administración del Estado y las municipalidades en Chile. IUS. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla A.C.* 7(9) 148-190. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293229863009>
- Gallegos, J. (2004). *Planeamiento Estratégico*. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <http://www.slideshare.net/alfredcorreat/propuesta-de-gestin-14010664>
- Guerrero, O. O. (2005), *Introducción a la administración pública*. México: Editorial Harla.
- Hernández, G. (2003). *Planeamiento Estratégico*. Recuperado el 5 de julio de 2016 de <http://www.slideshare.net/alfredcorreat/propuesta-de-gestin-14010664>
- Hernández, R., Sampieri, C. y Batista, L (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. Ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Jourti, L. (2009). Simplificación administrativa municipal. ¿Imposición o iniciativa propia? PY -2006RP - IN FILESP - 133-139T2 - *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 15(11), 21-27. Recuperado el 20 de febrero de 2016 de UR - <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360733601008ER>
- Kelinger, F. (2009). *Metodología de la investigación*. Recuperado el 20 de febrero de 2016 de <http://metodologiaanahuac.blogspot.com/2009/02/tres-caracteristicas-segun-fred-n.html>
- Koontz, H. (2011). *Administración. Una perspectiva global*. (12va. Ed.). Recuperado el 5 de mayo de 2016 de www.juanpablomata.com/2010/06/administracion-una-perspectiva...
- Ley 27444 (2013) *Son actos administrativos*. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <http://carlos-escobar.blogspot.pe/2007/07/conceptos-contenidos-en-la-ley-del.html>
- Ley N° 27444 (2009). *El Artículo 36° de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General*. Recuperado el 5 de mayo de 2016

de <https://www.indecopi.gob.pe/...Ley...Ley+27444.../725a60ce-7f01-4542>

Ley N° 27972 (2011). *El Art. 40° de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades*. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <https://www.jne.gob.pe/.../Leyes%20Orgánicas/LEY%20ORGÁNICA%20DE%...>

Mabel, I. M. (2013). Apostillas sobre la administración municipal. IUS. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla A.C.*, 8(6), 100-117. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293229863007>

Martín, R. M. (2010). La Liga Española para el Impuesto Único y la Hacienda Municipal de Sevilla en 1914. *Revista de Estudios Regionales*, 15 (4), 185-218. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=75505608>

Mejía, E. (2005). *Metodología de la investigación*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Minedu (2009) *Resolución Ministerial N° 0411-2010-ED*. Lima, Perú: Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <http://www.minedu.gob.pe/tupa/>

Moreno, E, R. (2009). *La administración estatal y municipal en el Estado de México en los procesos de globalización, apertura e intercambio*. México: IAPEM.

Ñaupas, H., Mejía, E. y Villagómez, A. (2011). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis*. Lima, Perú: Ed. Pirámide

Porras, A. C. y González, H. J. (2008). Formación para la administración municipal basada en la participación popular protagónica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 13(21) 595-615. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29004406>

Quintana, N. (2006). *Plan de calidad para la gestión administrativa y de servicios en la FIC-UNI, Universidad Nacional de Ingeniería*. Lima Perú. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/774/1/quintana_an.pdf

Robbins S. (2012) *Comportamiento organizacional* (11va. Ed.). São Paulo: Perason Prentice Hall.

Sánchez, J. J. (2009). Los nudos históricos de la administración pública en *Revista de Administración Pública*, 11(9), 100-106., México: INAP

- Sánchez, M. Á. (2007). Tendencia hacia el isomorfismo en la administración pública municipal del Estado de México. *Espacios Públicos*, 10(21) 107-161. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67602007>
- Sotelo, C. (2015). *Metodología de investigación para educación superior*. Lima, Perú: Juan Gutemberg Editores e Impresores.
- Sucamec (2004). *Texto Único de Procedimiento Administrativo*. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de www.sucamec.gob.pe/web/index.php/tupa-vigente/12.../27-04-tupa
- Terry, T. (2012). *Evolución y pensamiento administrativo*. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <http://html.rcom/evolucion-y-pensamiento-administrativo.html>
- Toffler, A. (1995). *La tercera ola*. (3ra. Ed.). Recuperado el 5 de mayo de 2016 de www.angelfire.com/planet/computacionysociedad/clase3.pdf
- Vergara, E. (2011). La calidad de la gestión administrativa y el desempeño docente. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Villanueva, H, B. (2013). El divorcio entre el Estado y el Administrado. La inactividad administrativa en el Perú y en el Derecho Comparado. *Revista VIA IURIS*, 7(10), 39-52. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273929754004>
- Villanueva, H, B; (2013). El divorcio entre el Estado y el Administrado. La inactividad administrativa en el Perú y en el Derecho Comparado. *Revista VIA IURIS*, 11(8), 39-52. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273929754004>

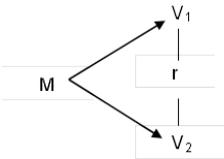
Apéndices

Apéndice 1
Matriz De Consistencia

TÍTULO Percepción del texto único de procedimientos administrativos (TUPA) y la gestión administrativa en la municipalidad del Rímac al 2016.

AUTOR: Br. Julio Hernán Laínez Bautista

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal: ¿Qué relación existe entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de gestión administrativa la municipalidad distrital del Rímac al 2016?</p> <p>Problemas Secundarios: ¿Qué relación existe entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de planificación en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de organización en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de dirección en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de control en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación existe entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de gestión administrativa la municipalidad distrital del Rímac al 2016.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación existe entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de planificación en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016</p> <p>Determinar la relación existe entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de organización en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016</p> <p>Determinar la relación existe entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de dirección en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016</p> <p>Determinar la relación existe entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de control en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre el nivel de percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de gestión administrativa la municipalidad distrital del Rímac al 2016.</p> <p>Hipótesis específicos H1: Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de planificación en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016</p> <p>H2: Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de organización en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016</p> <p>H3: Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de dirección en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016</p> <p>H4: Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de control en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la municipalidad distrital del Rímac al 2016</p>	Variable 1: Percepción TUPA			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
			Actos administrativos	Organización, actividades servicios Declaraciones institucionales Respuesta escritas	1- 9	(5) Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo
			Nulidad de los actos administrativos	Vicios del acto administrativo Defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez Silencio administrativo positivo	10-15	
			Eficacia de los actos administrativos	Proceso eficaces Satisfacción contribuyentes Cumplimiento de términos	16-22	
			Variable 2: Gestión administrativa			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nieles
			Planeación	Objetivos Recursos Gerencia	1-5	(5) Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo
			Organización	Estructura Recursos humanos Asignación de tareas	6-10	
			Dirección	Liderazgo Comunicación Manejo de conflictos	11-15	
Control	Supervisión Evaluación Monitoreo	16-20				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL																		
<p>Tipo: De acuerdo con Bernal (2000, p. 19), es una investigación básica en la medida que el objetivo del estudio es analizar las variables TUPA y Gestión administrativa en profesionales del municipio del Rímac en su misma condición sin buscar modificarla, en este tipo de estudio se “busca establecer una realidad en concordancia con el marco teórico” en ese mismo sentido.</p> <p>Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño de estudio: El diseño es no experimental, correlacional de corte transversal. Respecto a la utilidad de este tipo de investigación, señala que la utilidad principal es conocer cómo se puede comportar el concepto de TUPA y Gestión administrativa. Si dos variables están correlacionadas, y se conoce la magnitud de su asociación.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>V₁: TUPA V₂: Gestión administrativa M: Muestra de participantes. R: relación</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA: La población estará constituida por todos los trabajadores del régimen CAS entre profesionales, técnicos y auxiliares de la municipalidad del Rímac: 371 trabajadores, descansando en el principio de que las partes representan al todo y por tal son las características que definen a la población de la cual fue extraída.</p> <table border="1" data-bbox="584 587 1182 850"> <thead> <tr> <th colspan="3">Población trabajadores CAS</th> </tr> <tr> <th>Distribución</th> <th>Total</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Profesionales</td> <td>66</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Técnicos</td> <td>186</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>Auxiliares</td> <td>119</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>371</td> <td>100,</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: RRHH Rímac</p> <p>La muestra estará constituida por todos los profesionales de la municipalidad del Rímac 189.</p> <p>Muestreo No se realizara ningún muestreo, porque la elección de la unidad de análisis: Todos los profesionales que actualmente laboran en la municipalidad del Rímac, será de manera intencional por parte de la investigadora. Mejía (2005): “En este procedimiento, es el investigador quien selecciona la muestra e intenta que sea representativa, por lo tanto, la representatividad depende de su intención” u “opinión”. Queda claro que la evaluación de la representatividad es subjetiva (p. 45).</p>	Población trabajadores CAS			Distribución	Total	%	Profesionales	66	15	Técnicos	186	50	Auxiliares	119	35	Total	371	100,	<p>Técnicas e instrumentos: Técnica: encuesta Instrumento 1: Cuestionario de percepción TUPA Autora: Lafñez, J., 2016 Validado: Dr. Carlos w. Sotelo Estacio (2016) Significación: El Cuestionario de percepción del TUPA contiene tres dimensiones: Actos administrativos, Nulidad de los actos administrativos y Eficacia de los actos administrativos Extensión: El cuestionario consta de 22 ítems. Administración: Individual. Duración: aproximadamente 20 minutos. Aplicación: El ámbito para su aplicación profesionales de la municipalidad del Rímac 2016. Instrumento 2: Cuestionario de percepción gestión administrativa Significación: El cuestionario de percepción gestión administrativa contiene las dimensiones siguientes: Planeación, organización, dirección y control. Extensión: El cuestionario consta de 24 ítems. Administración: Individual, previa sensibilización Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes: Baremos (5) Totalmente de Acuerdo (4) De Acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>El procesamiento de la información se realizara con el estadístico SPSS V-23</p> <p>DESCRIPTIVA: Para la parte descriptiva, se presentaron las tablas y figuras, de donde se interpretaron las frecuencias y porcentajes obtenidos de la base de datos aplicados con el Programa SPSS V-23.</p> <p>INFERENCIAL: Para la contrastación de hipótesis, se utilizó el estadístico no paramétrico para correlaciones Rho de Spearman, considerando las variables cualitativas categóricas para demostrar la relación de las variables, a razón de que las variables son cualitativas ordinales. (Salvatierra, 2013)</p> $\text{Rho} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$
Población trabajadores CAS																					
Distribución	Total	%																			
Profesionales	66	15																			
Técnicos	186	50																			
Auxiliares	119	35																			
Total	371	100,																			

Apéndice 2

Variable 1: TUPA

A continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

1. Muy en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. De acuerdo. 5. Muy de acuerdo

	Actos administrativos	1	2	3	4	5
1	El TUPA cuenta con una organización para atender los actos administrativos					
2	La organización del TUPA contribuye a los actos administrativos en beneficio del contribuyente					
3	En el TUPA se contemplan las actividades y servicios que brinda la municipalidad del Rímac					
4	Las actividades y servicios que ofrece el municipio están actualizadas en el TUPA					
5	Las declaraciones institucionales se encuentran establecidas transparentemente en el TUPA					
6	El municipio del Rímac, publica permanentemente sus declaraciones institucionales en el TUPA					
7	El TUPA contiene respuestas escritas claras y precisas					
8	Los actos administrativos del TUPA se encuentran impresos y en la WEB					
9	Todas actividades y servicios que brinda la municipalidad del Rímac, se encuentran en el TUPA					
	Nulidad de los actos administrativos	1	2	3	4	5
10	La nulidad de los actos administrativos se pueden dar si se encuentran vicios del acto administrativo					
11	Los vicios del acto administrativo se contemplan en el TUPA de la municipalidad del Rímac					
12	El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez es una causal de nulidad de los actos administrativos					
13	La omisión de algún requisito que contempla el TUPA puede dar nulidad del acto administrativo.					
14	El TUPA refiere el silencio administrativo positivo en cumplimiento de la ley					
15	Se puede dar la nulidad del acto administrativo por silencio administrativo positivo					
16	La municipalidad del Rímac incurre constantemente en vicios del acto					

	administrativo por tener vacíos en el TUPA					
	Eficacia de los actos administrativos	1	2	3	4	5
17	El TUPA contiene por escrito los procesos eficaces como actos administrativos					
18	La eficacia de los actos administrativos se miden con proceso eficaces					
19	Existe satisfacción de los contribuyentes por la eficacia de los actos administrativos escritos en el TUPA					
20	La satisfacción del contribuyente es el reflejo de la eficacia de los actos administrativos					
21	Se cumple con los términos que están escritos en el TUPA de los actos administrativos					
22	El cumplimiento de términos es un indicador de la eficacia de los actos administrativos					

Variable 2: Gestión administrativa

A continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

1. Nunca 2. Casi nunca 3. De vez en cuando 4. Casi siempre. 5. Siempre

N°	Planeación	1	2	3	4	5
1	Es usted racional al momento de tomar decisiones.					
2	Se cumplen adecuadamente los cronogramas y protocolos establecidos por la Dirección de la municipalidad del Rímac.					
3	La Dirección de la municipalidad del Rímac planifica adecuadamente los procesos de atención.					
4	Se aplica la administración estratégica en la municipalidad del Rímac.					
5	Es objetiva la planificación en la municipalidad del Rímac.					
	Organización	1	2	3	4	5
6	Están claramente definidos los cargos en la municipalidad del Rímac.					
7	La municipalidad del Rímac cuenta con un proceso de selección reclutamiento de personal.					
8	La municipalidad del Rímac cuenta con una adecuada organización.					
9	El personal de salud trabaja bajo presión en la municipalidad del Rímac.					
10	La municipalidad del Rímac cuenta con personal					

	calificado.					
	Dirección	1	2	3	4	5
11	Recibe alguna capacitación para realizar sus actividades correspondientes en la municipalidad del Rímac.					
12	Existe alguien que supervisa o coordina en la municipalidad del Rímac.					
13	Se establecen metas por equipos o grupos de trabajo.					
14	El comportamiento del personal de salud en la municipalidad del Rímac, durante el desarrollo la labores es el adecuado.					
15	Se siente motivado para estudiar y o trabajar en la municipalidad del Rímac.					
	Control	1	2	3	4	5
16	Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas en la Clínica Providencia.					
17	Se dispone de equipos de higiene y Bioseguridad en la municipalidad del Rímac.					
18	Realizan inventarios de los bienes e insumos en la municipalidad del Rímac.					
19	Son controlados las asistencias en la municipalidad del Rímac.					
20	El control de la documentación es controlado adecuadamente en la municipalidad del Rímac.					

Muchas gracias!

11	5 2 4	5 4 3	4 3 4	4 2 3	4 4 79	4 3 58	4 3 15	4 3 15	4 3 12	4 3 16	3 4 2	2 2 3	3 2 3	2 1 3	4 3 2	4 2 3	4 3 2	3 2 3
12	4 3 3	4 5 3	4 3 2	4 4 2	4 3 76	3 4 66	3 4 20	3 4 19	4 5 14	3 5 13	4 4 3	4 3 3	3 3 3	1 3 3	3 3 3	4 3 3	4 3 2	3 2 3
13	5 5 3	4 2 2	4 4 5	4 1 4	4 3 84	4 5 73	5 3 16	5 4 21	4 3 19	4 5 17	4 5 4	4 4 3	3 3 3	3 4 4	3 4 4	4 4 4	3 4 4	2 4 3
14	4 3 3	4 5 3	4 3 3	4 4 4	3 2 78	3 1 73	3 5 15	4 3 20	3 5 21	4 3 17	3 5 3	3 3 4	3 4 3	4 3 4	2 4 5	4 5 4	4 4 5	3 5 4
15	3 3 2	2 2 1	4 3 3	4 4 2	3 2 68	4 3 61	3 4 16	2 3 17	3 4 18	4 2 10	2 4 3	4 3 4	3 4 4	2 3 3	3 3 3	3 3 4	4 4 4	3 4 2
16	4 3 3	4 3 3	4 2 2	3 3 2	3 2 69	3 1 46	4 1 10	4 3 9	3 2 14	3 2 13	4 1 2	4 2 2	2 2 4	3 4 3	3 2 2	2 2 2	3 2 3	3 3 3
17	4 3 5	3 3 5	1 4 3	4 4 3	2 3 61	2 3 68	3 5 20	3 5 17	3 4 12	3 2 19	4 3 4	2 4 4	3 4 3	3 3 1	3 1 1	2 4 4	2 3 3	2 3 3
18	3 3 4	2 3 3	2 2 3	3 3 2	2 3 63	3 1 63	3 5 17	1 5 16	4 4 14	3 3 16	4 3 2	4 2 4	3 4 3	4 3 2	3 2 3	3 3 3	3 3 3	3 3 4
19	5 2 4	5 4 2	4 3 2	4 4 1	3 3 71	4 2 63	3 4 17	3 4 18	3 4 16	2 3 12	5 4 3	2 3 4	2 4 3	4 3 4	2 4 3	2 3 4	2 4 2	4 2 3
20	5 3 3	3 2 2	4 3 2	3 3 4	4 2 70	3 1 61	4 5 16	4 5 15	3 4 16	3 4 14	3 3 1	4 1 3	4 3 3	3 3 3	3 3 3	3 4 4	2 3 3	2 3 3
21	4 2 3	3 1 3	4 1 2	3 1 1	3 2 61	3 2 54	2 4 13	1 4 16	1 4 12	3 3 13	3 3 3	3 3 3	4 3 3	4 1 1	3 1 1	4 2 2	3 4 4	3 4 4

88	4 3 2	4 3 3	4 3 3	3 3 1	3 3 56	3 4 59	2 4 18	2 4 16	1 4 14	3 4 11	3 3 3	2 2 3	2 2 3	2 3 3	2 3 3	1 3 3	1 3 3	1 2 4
89	1 3 3	1 3 3	3 2 3	3 3 2	1 3 52	2 1 61	3 4 15	4 4 15	4 3 16	3 3 15	3 3 3	1 3 3	1 3 3	1 4 4	3 4 4	3 3 3	3 2 4	3 4 4
90	3 3 3	4 3 3	4 3 3	3 3 3	3 5 68	3 5 62	2 4 21	2 4 14	2 4 12	3 3 15	3 2 4	3 4 1	3 3 3	3 2 2	4 4 4	3 1 1	4 2 2	4 3 3
91	4 3 3	2 3 4	4 3 4	3 2 4	3 2 72	3 2 65	4 4 14	4 4 18	3 4 14	3 4 19	3 3 3	3 4 4	4 3 2	2 2 3	2 3 3	3 3 3	3 3 3	5 3 4
92	3 4 3	4 5 3	4 3 3	3 3 5	3 3 73	3 3 65	4 4 17	3 4 17	3 4 13	4 3 18	4 2 4	3 4 4	2 4 2	3 2 4	2 4 2	4 4 4	3 4 1	3 1 4
93	4 2 3	4 2 3	4 2 3	3 4 4	4 2 58	2 2 62	4 4 16	2 4 19	5 4 13	2 4 14	2 3 3	2 3 5	2 4 4	1 2 2	1 1 4	2 4 4	2 4 2	4 2 1
94	4 4 2	4 4 2	3 4 3	3 3 1	4 3 79	3 3 59	4 4 15	4 2 18	4 3 15	3 5 11	3 2 4	4 4 4	4 2 2	4 4 4	4 4 4	3 3 3	2 2 3	3 3 3
95	5 2 4	5 4 3	4 3 4	4 2 3	4 4 79	4 3 58	4 3 15	4 3 15	4 4 12	4 3 16	3 4 4	2 2 2	3 2 3	2 1 3	4 3 4	4 2 2	4 3 3	4 3 2
96	4 3 3	4 5 3	4 3 2	4 4 2	4 3 76	4 4 66	3 4 20	3 4 19	4 5 14	3 5 13	4 4 4	4 3 3	3 3 3	1 3 3	3 3 3	4 3 3	4 3 3	3 2 3
97	5 5 3	4 2 2	4 4 5	4 1 4	4 3 84	4 5 73	4 3 16	5 4 21	5 3 19	4 3 17	4 5 5	4 4 4	3 4 3	3 3 4	3 4 4	4 4 4	3 4 4	2 4 4
98	4 3 3	4 5 3	4 3 3	4 4 4	3 2 78	3 1 73	3 5 15	4 3 20	3 5 21	4 3 17	3 5 3	3 3 4	3 4 3	4 2 4	2 4 5	4 4 4	4 4 4	3 5 5

Apéndice 4: Matriz de validación**NOMBRE DEL INSTRUMENTO 1: Percepción del texto único de procedimientos administrativos (TUPA)**

OBJETIVO: Conocer la opinión de los trabajadores municipales sobre el estado actual del texto único de procedimientos administrativos (TUPA)

DIRIGIDO A: Colaboradores de Municipalidad Distrital del Rímac.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Sotelo Estacio, Carlos

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
-------	------------	---------	--------------	---------

FIRMA DEL EVALUADOR

NOMBRE DEL INSTRUMENTO 1: Percepción la gestión administrativa en la municipalidad del Rímac al 2016

OBJETIVO: Conocer la opinión de los trabajadores municipales sobre el estado actual la gestión administrativa en la municipalidad del Rímac 2016

DIRIGIDO A: Colaboradores de Municipalidad Distrital del Rímac.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Sotelo Estacio, Carlos

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
-------	------------	---------	--------------	---------

FIRMA DEL EVALUADOR

Percepción del texto único de procedimientos administrativos (TUPA) y la gestión administrativa en la Municipalidad del Rímac.

Perception of the single text of administrative procedures (TUPA) and administrative management in the Municipality of el Rímac.

Autor Br. Laínez Bautista, Julio Hernán

Universidad César Vallejo

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito relacionar el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) y la gestión administrativa en la Municipalidad del Rímac al 2016, según la percepción de los trabajadores de la citada institución. Se diseñó un estudio correlacional de corte transversal bajo el enfoque cuantitativo. La población incluyó a los trabajadores del régimen CAS entre profesionales, técnicos y auxiliares de la Municipalidad del Rímac: la muestra fue probabilística, 189 trabajadores CAS profesionales. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento cuestionario para medir la percepción del texto único de procedimientos administrativos (TUPA) y la gestión administrativa (Laínez, J., 2016), validado: Sotelo, C. (2016), confiabilidad Alpha de Cronbach. El análisis estadístico se realizó a través de software SPSS versión 23. Se utilizaron técnicas de estadística descriptiva, se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman para determinar correlación entre la variables mencionadas con una significancia de <0.05 . En cuanto a la prueba de hipótesis se presenta una correlación positiva y moderada (0,566), significancia < 0.05 , en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alternativa (H_1); es decir: Existe relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de gestión administrativa la Municipalidad distrital del Rímac al 2016.

Palabras clave: texto único de procedimientos administrativos (TUPA), gestión administrativa en la Municipalidad del Rímac.

Abstract

Aim of this research work was to relate the single text of administrative procedures (TUPA) and administrative management in the Municipality of el Rímac, according to the perception of workers it cited institution during the period 2016. We designed a correlational study of cross section under the quantitative approach. The population included to the

workers of the regime CAS between professional, technical and auxiliary of the Municipality of the Rímac: it shows was probabilistic, 189 workers CAS professional. For the collection of data is used the instrument questionnaire to measure the perception of the text only of procedures administrative (TUPA) and the management administrative (Lainez, J., 2016), validated: Sotelo, C. (2016), reliability Alpha of Cronbach. The analysis statistical is performed by software SPSS version 23. Is used technical of statistics descriptive, is used the test statistics Rho of Spearman for determine correlation between the variables mentioned with a significance of < 0.05 . As to test hypothesis presents a positive and moderate correlation (0,566), < 0.05 significance, thus the decision to reject the null hypothesis (H_0) at a 95% confidence level, and accept the alternative hypothesis (H_1); IE: there is a relationship between the perception of the single text of administrative procedures and the level of administrative management the district Municipality of the Rímac to 2016.

Key words: single text of administrative procedures (TUPA), administrative management in the Municipality of el Rímac.

Introducción

La presente investigación se justifica porque contribuirá al conocimiento teórico orientado al conocimiento del texto único de procedimientos administrativos (TUPA) y la gestión administrativa en la Municipalidad del Rímac; al respecto, cabe mencionar que la “era de la información” trae consigo cambios significativos en toda actividad humana, que van desde la manera de pensar hasta la forma de trabajar, estos han sido introducidos con gran rapidez y adaptabilidad a cualquier ámbito de la sociedad en general. En esta investigación se analizará cómo afectan estos cambios en la forma de trabajar, en el entorno laboral, en que forma el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) se relaciona directamente con la satisfacción de los administrados de la Municipalidad del Rímac y la gestión administrativa, además se analizan las características, enfoques, tipos, dimensiones e indicadores del teletrabajo, las posibilidades de inserción laboral que éste puede realizar en esta modalidad.

Antecedentes del Problema

Martín (2010) El Impuesto Único, órgano oficial de expresión de la Liga, que se publicaba en Ronda, andaluces fueron también los más destacados georgistas españoles: Baldomero Argente, Rafael Ochoa, Juan sin Tierra y el propio Blas Infante, cuyo programa económico para el andalucismo se inspiró básicamente en las propuestas de George; más que una nueva teoría económica, como lo juzgaron equivocada e interesadamente sus adversarios, principalmente los economistas académicos, el georgismo representaba, ante todo, un programa de reformas sociales y económicas basado en un análisis económico elemental que, junto a aciertos indudables, contenía errores de bulto, ya que el concepto básico de todo su sistema, la renta de la tierra, era una mezcla inconsistente de renta diferencial ricardiana y renta de monopolio, que viciaba de raíz sus propuestas tributarias, fundamento de toda su reforma”. Arias y Vargas (2010) la política colombiana de ordenamiento territorial municipal, por su carácter multidimensional y de planeación de largo plazo, es una institución que permite indagar sobre la práctica del desarrollo sostenible en el país, la ley 388 de 1997 crea un sistema de gobernanza para la formulación de planes de ordenamiento territorial municipales con el objetivo de identificar acciones estratégicas de desarrollo socioeconómico y manejo de los recursos naturales; en este trabajo se propone un modelo conceptual, desde el nuevo institucionalismo, para analizar esta política pública y su relación con el desarrollo sostenible”. Mabel (2013) Uno de los aspectos relevantes en el análisis de la gestión municipal consiste en la valoración de su autonomía. “El carácter autónomo del municipio no garantiza siempre un relevante grado de independencia, por ello es necesario analizar su estructura en función del marco constitucional y legal, y la relación que puede tener con la sociedad, en ese contexto, reflexionaremos sobre las particularidades de dicha autonomía, los grados que puede alcanzar y su contenido, para posteriormente abordar el principio de participación y, dentro de sus mecanismos, el presupuesto participativo”.

Revisión de la Literatura

Definición de TUPA.

Sucamec (2004) “el TUPA es un documento de gestión que contiene toda la información relacionada a la tramitación de procedimientos que los administrados realizan ante sus distintas dependencias” (p. 45). Bacacorzo (2007) “es un texto de la administración que sirve como guía de acción de todas las actividades inherentes a una determinada entidad con o sin personería jurídica (o sea organismo u órgano, respectivamente). Por tanto, no es de naturaleza normativa o reglaria” (p. 27). Minedu (2009) “documento de gestión cuyo objetivo es contar con un instrumento que permita unificar, reducir y simplificar de preferencia todos los procedimientos (trámites) que permita proporcionar óptimos servicios al usuario” (p. 62). Ley 27444 (2013) “son actos administrativos, las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta” (p. 85).

Definición de gestión administrativa.

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que “la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”. Es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”. “Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”.

Terry (2012) refirió: “La administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos, podemos mencionar que la administración es la acción y efecto de gestionar es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”. (p.73)

Alvarado (2003) manifiesto: “La Gestión Administrativa implica tomar decisiones y ejecutarlas para concretar acciones y con ello alcanzar los objetivos, sin embargo, cuando estas tareas se desvirtúan en prácticas rituales y mecánicas conforme a normas, sólo para responder a controles y formalidades, como se entiende a la burocracia actualmente, entonces promueve efectos perniciosos que se alejan de sus principios originales de atención: cuidado, suministro y provisión de recursos para el adecuado funcionamiento de la organización, en este sentido, Gestión Administrativa implica tomar decisiones y ejecutarlas para concretar” acciones y con ello alcanzar los objetivos. (p.30)

Método

La investigación fue básica de naturaleza descriptiva y correlacional, de diseño no experimental transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). El método fue hipotético deductivo que consiste en un procedimiento que parte de aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis. (Bernal, 2006). La población está constituida por todos los trabajadores del régimen CAS entre profesionales, técnicos y auxiliares de la Municipalidad del Rímac: 371 trabajadores. La muestra final se constituyó por 189 profesionales de la Municipalidad del Rímac, según la fórmula establecida.

Resultados

Tabla 1

Nivel de percepción del texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de los trabajadores del régimen CAS de la Municipalidad del Rímac al 2016

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	50	34,2
	Moderado	63	43,2
	Alto	33	22,6
	Total	146	100,0

En la tabla 1, se observó que el 43% de los trabajadores del régimen CAS de la municipalidad del Rímac al 2016 tienen una percepción de nivel moderado del TUPA, el 34% una baja percepción del TUPA y solo el 22% un alto nivel de percepción del TUPA.

Tabla 2

CAS de la municipalidad del Rímac 2016

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	33	22,6
	Regular	87	59,6
	Alto	26	17,8
	Total	146	100,0

En la tabla 2, se observó que el 59.9% de los trabajadores del régimen CAS de la Municipalidad del Rímac al 2016 tienen una percepción de nivel regular de la gestión administrativa, el 22.6% una mala percepción de la gestión administrativa y solo el 17.8% un alto nivel de percepción de la gestión administrativa.

Tabla 3

Correlación entre percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de gestión administrativa la Municipalidad distrital del Rímac al 2016.

		Gestion_adminis		
		tupa	t	
Rho de Spearman	TUPA	Coeficiente de correlación	1,000	,566**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	146	146

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se presenta una correlación positiva y moderada (0,566), observamos que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0.000 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alterna (H1); es decir: Existe relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de gestión administrativa la Municipalidad distrital del Rímac al 2016.

Discusión

Existe relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de gestión administrativa la Municipalidad distrital del Rímac al 2016. Al respecto; Arias y Vargas (2010) crea un sistema de gobernanza para la formulación de planes de ordenamiento territorial municipales con el objetivo de identificar acciones estratégicas de desarrollo socioeconómico y manejo de los recursos naturales; en este trabajo se propone un modelo conceptual, desde el nuevo institucionalismo, para analizar esta política pública y su relación con el desarrollo sostenible” Mabel (2013). Uno de los aspectos relevantes en el análisis de la gestión municipal consiste en la valoración de su autonomía.

Conclusiones

Existe relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de gestión administrativa la Municipalidad distrital del Rímac al 2016. Rho: 0,566, $p < 0.05$. Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y la planificación en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la Municipalidad distrital del Rímac al 2016. Rho: 0,303, $p < 0.05$. Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de organización en las Gerencias de Rentas y

Fiscalización de la Municipalidad distrital del Rímac al 2016. Al respecto; Rho: 0,580, $p < 0.05$. Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de dirección en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la Municipalidad distrital del Rímac al 2016. Al respecto; Rho: 0,468, $p < 0.05$. Existe una relación entre la percepción del texto único de procedimiento administrativo y el nivel de control en las Gerencias de Rentas y Fiscalización de la Municipalidad distrital del Rímac al 2016. Rho: 0,246, $p < 0.05$.

Recomendación

Al congreso de la República, debatir y aprobar una nueva ley de municipalidades, donde se priorice la estandarización del texto único de procedimientos administrativos, a razón de facilitar los trámites administrativos por parte de los contribuyentes y vecinos en general. Al consejo Municipal del distrito del Rímac, implementar el gobierno abierto, trámites en línea en concordancia con las políticas recomendadas por el OCDE para la calidad administrativa. A la Oficina Central de Asuntos Jurídicos de la Municipalidad del Rímac, revisar y simplificar el actual texto único de procedimientos administrativos (TUPA), puesto que existe en su contenido procesos, procedimientos, y flujogramas que no facilitan la administración eficaz que todos los vecinos de la comuna en ciernes esperan. A los investigadores se recomienda incrementar las pesquisas dentro de esta área específica, incidiendo en la búsqueda de soluciones prácticas desde diferentes ópticas y perspectivas, sugiriendo también que el abordaje de este tema de investigación se amplíe a equipos multidisciplinarios para tener una mayor visión del problema y mejores opciones de solución.

Referencias

- Arias, F. A. y Vargas, G. M. (2010). Instituciones, gobernanza y sustentabilidad en la política colombiana de ordenamiento territorial municipal. *Revista Sociedad y Economía*, 19(8), 279-283.
- Martín, R. M. (2010). La Liga Española para el Impuesto Único y la Hacienda Municipal de Sevilla en 1914. *Revista de Estudios Regionales*, 15 (4), 185-218. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=75505608>

- Mabel, I. M. (2013). Apostillas sobre la administración municipal. IUS. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla A.C.*, 8(6), 100-117. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293229863007>
- Sucamec (2004). *Texto Único de Procedimiento Administrativo*. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de www.sucamec.gob.pe/web/index.php/tupa-vigente/12.../27-04-tupa
- Bacacorzo, H. (2007). *Conceptos contenidos en la ley del procedimiento administrativo general*. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de www.sucamec.gob.pe/web/index.php/tupa-igente/
- Minedu (2009) *Resolución Ministerial N° 0411-2010-ED*. Lima, Perú: Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <http://www.minedu.gob.pe/tupa/>
- Alvarado, L F., Alvarado, T E., Aguilar, A. y Cabral, A. (2010). Modelo de reglamento para la administración de un rastro municipal a nivel nacional. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 24(21), 273-283. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14111976012>
- Terry, T. (2012). *Evolución y pensamiento administrativo*. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de <http://html.rcom/evolucion-y-pensamiento-administrativo.html>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración*. México.: Leticia Gaona Figueroa.
- Hernández, R; Sampieri, R. y Batista, L (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta. Ed.). México, D. F.: Editorial Mc Graw-Hill.