



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Los criterios desarrollados en los trámites administrativos conforme al Texto
Único de Procedimiento Administrativo en el Ministerio de Trabajo y
Promoción del Empleo- 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA

AUTORA:

Yassira Fernández Apolinario

ASESOR:

Mgtr. Jaime Elider Chávez Sánchez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Derecho Administrativo

LIMA- PERÚ

2017

Página del Jurado

Chávez Rodríguez, Elías Gilberto
Presidente

Flores Medina, Eleazar Armando
Secretario

Chávez Sánchez, Jaime Elider
Vocal

Dedicatoria

La presente investigación está dedicado a mis padres por el apoyo incondicional que me han brindado a lo largo de todo de toda la vida.

Agradecimiento

A mi centro de estudios Universidad Cesar Vallejo escuela de Pregrado Alma Mater de nuestra formación y superación profesional, por haber logrado en nosotros estudiantes comprometidos por la vida. A mi asesor Mg. Jaime Elider Chávez Sánchez quien ha sido guía en el desarrollo de esta investigación.

Declaración Jurada de Autenticidad

Yo, Yassira Fernández Apolinario con DNI N° 45871278 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que:

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

En tal sentido de identificarse fraude plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo la responsabilidad y la consecuencia que de mi accionar deviene, sometiéndome a las disposiciones contenidas en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 3 de julio del 2017

Yassira Fernández Apolinario

D.N.I 45871278

Presentación

Señores miembros del Jurado:

La presente investigación titulada **“Los criterios desarrollados en los trámites administrativos conforme al Texto Único de Procedimiento Administrativo en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo -2016”**, que se presenta tiene como objetivo conocer los diferentes trámites administrativos ya que en la actualidad existen trámites burocráticos, no respetan los plazos establecidos conforme al Texto Único de Procedimiento Administrativo; esta investigación adquiere importancia porque es un tema controversial que se ha venido desarrollando de tiempo atrás y de la misma forma ha tenido mejoras en la actualidad aplicando en las entidades públicas la simplificación administrativa para una buena gestión administrativa.

Así, cumpliendo con el reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo, la investigación se ha organizado de la siguiente manera: en la parte introductoria se consignan la aproximación temática, trabajos previos o antecedentes, teorías relacionadas o marco teórico. En la segunda parte se encuentra la formulación del problema; estableciendo en este, el problema de investigación, los objetivos y los supuestos jurídicos generales y específicos. En la tercera parte se abordará el marco metodológico en el que se sustenta el trabajo como una investigación desarrollada en el enfoque cualitativo, de tipo de estudio orientado a la comprensión a la luz del diseño de estudios de casos. Acto seguido se detallarán los resultados que permitirá arribar a las conclusiones y recomendaciones, todo ello con los respaldos bibliográficos y de las evidencias contenidas en el anexo del presente trabajo de investigación.

La autora

Índice

Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
Aproximación temática	12
Trabajos previos	13
Teorías relacionadas al tema	17
Formulación del problema	47
Justificación del estudio	47
Objetivos	49
Supuestos Jurídicos	50
II. MÉTODO	44
2.1. Tipo de investigación	53
2.2. Diseño de la investigación	54
2.3. Caracterización de Sujetos	54
2.4. Población y muestra	55
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	55
2.6. Método de análisis de datos	58
2.7. Tratamiento de la información: unidades temáticas, categorización	58
2.8. Aspectos éticos	60
III. RESULTADOS	61
IV. DISCUSIÓN	73
V. CONCLUSIONES	80
VI. RECOMENDACIONES	82

VII. REFERENCIAS	84
ANEXOS	90
Anexo 01: Matriz de consistencia	91
Anexo 02: Ficha de validación de entrevista por el Dr. Chávez Jaime	94
Anexo 03: Ficha de validación de entrevista por el Dr. Santisteban Pedro	95
Anexo 04: Ficha de validación de entrevista por la Dra. Roque Nilda	96
Anexo 05: Ficha de validación de análisis documental por el Dr. Chávez Jaime	97
Anexo 06: Ficha de validación de análisis documental por el Dr. Gamarra José	98
Anexo 07: Guía de entrevista	99
Anexo 08: Guía de análisis documental	103
Anexo 09: Entrevista realizada a Martha Elena Tirado Vásquez	120
Anexo 10: Entrevista realizada a Miguel Ángel Díaz Sánchez	124
Anexo 11: Entrevista realizada a Gisella Valverde Pérez	128
Anexo 12: Entrevista realizada a Edwing García Solís	132
Anexo 13: Entrevista realizada a José Quiroz Cabanillas	136
Anexo 14: Entrevista realizada a Gladys Genoveva Mendoza Gutiérrez	140
Anexo 15: Entrevista realizada a Edison Echevarría Altamirano	144
Anexo 16: Entrevista realizada a Milagros del Río Vásquez	148

Resumen

El tema de la presente investigación se enfoca en determinar si cumplen con respetar y aplicar el Texto Único de Procedimiento Administrativo .En ese sentido, para su desarrollo se ha consignado en primer lugar un objetivo general Determina las diferencias de criterios para los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo perjudica a los administrados en el desarrollo de su actividad.La forma de obtención de datos se da a través de la utilización del instrumento de investigación como el análisis documental, normativo y la entrevista, de las cuales se ha demostrado que todos los entrevistados coinciden en que no respetan los plazos establecidos en el Tupa ,ya que para realizar la entrevista a los abogados se basan en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y en la Ley 27444 “Ley del Procedimiento Administrativo General”. Concluyendo que las entidades públicas deben adoptar, de manera paulatina, cambios de mejora en la gestión tanto como en sus trámites. Lo que se busca evitar trámites burocráticos y respetar los plazos establecidos del Texto Único de Procedimientos Administrativos.

Palabras Clave: Trámites administrativos, procedimiento administrativo, administrado, administración pública.

Abstract

The subject of the present investigation focuses on determining whether they comply with and respect the Single Text of Administrative Procedure. In this sense, for its development, an overall objective has been first established. It determines the differences of criteria for administrative procedures in the The Ministry of Labor and Employment Promotion harms those managed in the development of their activity. The way of obtaining data is given through the use of the research instrument as documentary analysis and interview, which has been shown to All the interviewees agree that they do not respect the deadlines established in their Tupa, since to carry out the interview the lawyers are based on Law 27444 Law on General Administrative Procedure. Concluding that the public entities must adopt, gradually, changes in management improvement both in their formalities. What is sought of the development of administrative procedures and services rendered exclusively in public entities.

Key Words: Administrative procedures, administrative procedure, administration, public administration.

I. INTRODUCCIÓN

Aproximación temática

En todo gobierno establece que el estado innove en cuanto su acceso a la información unificada, de tal manera que los Gobiernos Centrales como el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, buscan que las normas sean de un lenguaje coloquial, puesto que todos los usuarios coincidimos que el fin del estado es la globalización de la información en la unificación administrativa, que facilite el acceso a los administrados.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, cuenta con procedimientos administrativos relacionados a la obtención de licencias, constancias, información, fiscalización y certificados entre otros, que permiten el acceso a trámites burocráticos. Cada entidad pública tiene diferentes procedimientos para una misma solicitud. Así mismo no cumple los plazos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

Del mismo modo, se observa en los procedimientos administrativos exigen requisitos innecesarios, tales como las visaciones de documentos por diferentes departamentos, pasando por funcionarios que desconocen de los procedimientos administrativos y los alcances del principio de celeridad.

En este sentido, el administrado busca en todo momento la celeridad, uniformidad y certeza, de la misma manera que es necesario su cumplimiento para lograr el desarrollo de los trámites administrativos.

Trabajos previos

Antecedentes Internacionales

Valpuesta y Pérez (2013), *Tesis de Licenciado: Bases de los Procedimientos Administrativos*. En esta investigación se presenta que la Ley se originó en un Mensaje Presidencial del año 2000. Su finalidad era analizar el órgano de Administración del Estado. De esta manera esta Ley busco la unificación de los procedimientos administrativos. Su ámbito de aplicación comprende a todo el Estado, incluyendo a las universidades del Estado. En consecuencia, la tesis resalta que la unificación de una norma para todos los procedimientos administrativos resulta que el criterio será uniforme.

Nos da conocer la finalidad del análisis sobre el órgano de administración del estado, en el cual busca la unificación de los procedimientos administrativos que se rigen bajo un órgano jurisdiccional incluyendo a las universidades del estado. Dentro de los límites busca resaltar que las normas sean establecidas e idénticas conforme a la ley establecida.

Nava (2002), *Unificación del Texto Único de Procedimiento Administrativo*. Decidir la competencia se han previsto, por una parte, los casos de inconformidad de los particulares contra las disposiciones de las autoridades administrativas, y por la otra, las instancias de la Administración para requerir dentro de un plazo establecido, la unificación de los actos ilegalmente emitidos y que hayan originado daño a los intereses del Estado. (pág. 62).

Nos da entender la competencia de diversos casos contra la firmeza de las distintas autoridades administrativas, en la cual las instancias de la administración piden un plazo establecido, la anulación del acto ilegal.

Cassagne (2009), La importancia de la existencia de estos principios radica en que “*Los principios fundamentales del procedimiento administrativo cumplen funciones relacionadas con trascendentes valores que anidan en el Estado de Derecho*”. Dan importancia, en primer lugar, a la tutela administrativa efectiva en cuanto a la debida defensa de los derechos del particular antes y durante el trámite de procedimiento. (pg. 84).

El alcance de los principios del procedimiento administrativo ayuda al estado para su mejor funcionamiento en cuanto los diferentes trámites administrativos que se dan en diferentes entidades públicas para dar validez al ejercicio de administración pública asegurando el cumplimiento del procedimiento administrativo, previniendo planteamientos diferentes.

Moya (2008), *Tesis de Magíster: El Procedimiento Administrativo Electrónico en Chile*. Universidad de Chile. Tesis sobre el procedimiento administrativo es determinar en este entorno en donde sabemos que la Administración del Estado ha establecido el interés que tiene para la gestión pública moderna la empleando de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

Al respecto podemos decir que el Estado da a conocer la efectividad de administración pública comprobando que el uso de la tecnologías son el mejor resultado para la administración pública en cuanto la aplicación de los criterios administrativos debe ir conjuntamente acompañado de la tecnología facilitando el servicio que se les brinda al ciudadano logrando la rapidez en sus trámites administrativos, un Estado apto para el servicio de los ciudadanos y los criterios para dar las soluciones que benefician al servicio público.

Antecedentes nacionales

Rosales (2013), en su investigación "*Tesis de Maestro. Incidencia del control administrativo como labor en la gestión Municipal. Universidad de San Martín de Porres*". Esta investigación finaliza que los profesionales auditores gubernamentales consideran que verdaderamente el control administrativo como labor de función influye en determinar los objetivos institucionales, aunque existe una proporción baja que indica que sólo es para evitar actos indebidos o insuficientes de los funcionarios, se deduce de la investigación cuando no hay unificación en los procedimientos se presume que los funcionarios realizan actos indebidos. (pg. 78).

Según los controles administrativos realizan una labor hacendosa en cuanto a la gestión pública realizando objetivos para prevenir los actos indebidos de las gestiones de los diferentes funcionarios proponiendo que se unificaría los TUPA "Texto Único de Procedimientos Administrativo" simplificando la gestión de diferentes instituciones previniendo actos ilegales o deficientes de los funcionarios públicos para que los trámites realizados no sean de mala fe y sobre todo aplicando el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

Espinoza (2013), en su estudio "*El Control Interno en la Gestión Administrativa de los Procedimientos de las Municipalidades*". La efectividad del procedimiento depende de que su trámite no requiera la participación innecesaria de reparticiones, a través de pases sin otro objeto poniendo en conocimiento en lo actuado, sin ningún propósito práctico. Cabe decir, que pertenece a la simplicidad la eliminación de trámites innecesarios. (pg. 463).

Con respecto a la agilidad del procedimiento administrativo dando a conocer que se aplicaron los principios de simplicidad en la cual la aplicación del trámite administrativo es redundante ya que es prioridad del usuario es dar la información el tiempo establecido en el TUPA de esta manera se obtendría un mejor resultado en cuanto la agilidad de los trámites administrativos.

Alcántara (2011), en su investigación de estudio "*El debido Procedimiento Administrativo en los Organismos Reguladores*". Se debe respaldar las garantías necesarias para su desenvolvimiento haciendo efectiva las garantías mínimas para

que se pueda desarrollar un resultado justo dentro del proceso. El procedimiento es el medio por el que atraviesa en términos de derecho la intervención administrativa. Determinando el procedimiento administrativo establecen la formalidad y trámites que se deben realizar la administración en la función administrativa y los administrados en su gestión de tutela individual con participación colaborativa en la participación de la función administrativa. (pg. 52).

Para poder realizar trámites en administración pública deben aplicar los distintos procedimientos administrativos en la cual el interés los funcionarios es la efectividad del cumplimiento de los trámites administrativos ya que los documentos que son gestionados se resuelvan aplicando el principio de celeridad evitando una mala gestión ante el administrado agilizando y optimizando los procedimientos administrativos que se realizan en las diferentes entidades públicas y haciendo cumplir el debido procedimiento administrativo.

Delgado (2010), en su estudio *“La Modulación de los Principios de Legalidad y Tipicidad en las sanciones administrativas”*. Se aplica en el procedimiento sancionador, es de gran importancia ya que va determinar las sanciones sobre las conductas que van a ser sancionadas, las entidades públicas tienen la obligación de aplicar de acuerdo lo previsto en la ley. (pg. 97).

Para el autor consiste que los principios a mención son importantes ya que juegan un papel muy importante en la aplicación de sanciones, permitiendo al administrado protegerse frente a irregularidades o la mala aplicación de la norma que no está regulada.

Teorías relacionadas al tema

Derecho Administrativo

Forma parte del Derecho Público tiene por finalidad la estructura y mecanismos de la actividad de la administración pública relacionado con las relaciones jurídicas entre aquellas y otros sujetos. (Pons, 2012, p.7)

Asimismo, el autor manifiesta que el derecho administrativo se aplica para el ejercicio de las funciones públicas dirigiendo los funcionamientos de diversas áreas de la administración pública. (Fraga, 1985, p.90)

Para el autor el derecho administrativo está compuesto de reglas jurídicas relativas a la función administrativa del Estado. (Morón, 2014, p.92)

Es la rama del Derecho Público que se encarga de la actividad del Estado seguidamente con la función administrativa (Gavino, 1985, p.13)

Es parte del Derecho Público que normaliza la actividad del Estado junto con las relaciones de la Administración Pública con las instituciones del Estado y con los particulares. (De los Santos ,2012 p.5)

La conducta

La conducta experimental del comportamiento se ha desarrollado en Latinoamérica en la segunda parte del Siglo XX y lo que ha transcurrido del Siglo XXI. De la misma manera que contribuyen pueden ser el rechazo o el poco atractivo que el conductismo puede tener, a saber, la cultura mentalista, el aislamiento del Análisis Experimental del Comportamiento de la comunidad psicológica, la probable carencia de los principios del condicionamiento para explicar la conducta humana. (Peña, 2016, p.153-154)

La normatividad

La normatividad en la perspectiva de segunda persona. El ser humano no debe regirse por una norma imperativa si no con la buena fe a sus semejantes, de tal modo que los estados solo regularían las transferencias o inscripciones de compras y otros (Definición Propia).

Trámites administrativos

Son diligencias que están constituidos para llegar a una solución empleando papeleos para conseguir una respuesta de la administración pública (Definición Propia).

Derecho de Tramitación

Surge establecer derechos de tramitación en los procedimientos administrativos cuando implique para la entidad la prestación de un servicio a favor del administrado o en función del costo derivado de las actividades asignadas.

Los requisitos para la procedencia del cobro la entidad deben estar encargada para exigirlo por una norma de rango de ley y debe estar determinado en el Texto Único de Procedimientos Administrativos determinado. Toda entidad está en la obligación a reducir los derechos de la tramitación en los procedimientos administrativos. (Ramón, 2012, p15.)

Obligatoriedad de los plazos y términos

Son entendidos como máximos, se aplican de cualquier formalidad y obligan a la administración y a los administrados a cumplir sin necesidad de obligación. Deben cumplir toda autoridad los términos y plazos. Los administrados tienen el derecho de exigir el cumplimiento de los plazos para cada servicio.

(Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General)

Queja por defectos de tramitación

Los administrados en cualquier momento pueden formular queja contra infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de sus deberes funcionales. En caso de declararse fundada la queja se aplicarán las medidas correctivas respecto del procedimiento. (Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General)

Participan la Administración y el Administrado

Los interesados que son los administrados que van someterse al procedimiento. El administrado puede ser persona natural o jurídica que interviene en el procedimiento. Los administrados impulsan el procedimiento administrativo como titulares de derechos e intereses. La Autoridad administrativa es el representante de la entidad desempeñando potestades públicas.

Normalmente intervienen la Administración y los administrados, pero también se tiene que tomar en cuenta que hay actuaciones de la administración que son delegadas al procedimiento administrativo que no perjudicarían a ningún administrado. Cuando intervienen la administración y el administrado sus relaciones suelen estar opuestas. La administración aparece siempre como sujeto del procedimiento. (Morón, 2014, p.28)

Derechos y deberes del administrado

- Ser tratados con respeto y con igualdad ante los demás administrados.
- Acceder la información de los trámites administrativos, como copias de los documentos cumpliendo con el pago correspondiente.
- A ser informados en el plazo establecido en su duración.
- Las actuaciones de las entidades que le perjudiquen sean resueltas en forma menos gravosa.
- Exigir resultados a las entidades y el personal de servicios cuando así lo establezca legalmente.

Deberes del administrado

- Evitar formular articulaciones ilegales, manifestando hechos contrarios a la verdad.
- Colaborar para, la explicación de los hechos.
- Otorgar información a la autoridad sobre información que hace sido afectado por otros administrados no compareciente al procedimiento. (Ramón, 2012, p.32)

Faltas administrativas

Si la autoridad administrativa incurre a una falta administrativa en el trámite o procedimiento a su cargo serán sancionados dependiendo del daño que hayan causado en caso de:

- No presentar dentro del término legal los documentos recibidos a la autoridad que deba decidir u opinar sobre ellos.
- Negarse a recibir injustificadamente solicitudes, recursos, declaraciones, informaciones.
- Demorar injustificadamente la remisión de datos de los actuados para resolver un procedimiento no respetando el plazo determinado dentro del procedimiento administrativo.
- No aplicar el procedimiento estandarizado aprobado.
(Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General).

Ciudadano

Para dar a conocer la definición de ciudadano debemos iniciar que no tiene un significado limitado por lo tanto señala la forma de ser en base a sus derechos y posiciones de distintas personas en sus relaciones diversas con el poder público (Sánchez, 2014, p.448)

Los Ministerios

El autor cabe resaltar que la administración del gobierno del Estado está organizada en departamentos ministeriales cuyo titular es el Ministro teniendo una función específica, cuenta con la responsabilidad y compromiso de un Ministro en la cual tendrá la potestad de responder a la autoridad máxima que es el presidente de gobierno en mención. (Sánchez, 2014, p.222)

Administración Pública

Es un componente básico de Estado está constituido por un conjunto de organismos que ejercen bajo el mandato del Poder Ejecutivo estos organismos están delegados de dictar y administrar las disposiciones necesarias para que se apliquen las leyes y promover los intereses públicos y solucionar las peticiones de los ciudadanos. (Encarnación, 2009, p.2)

Está compuesto de áreas del Sector Público del Estado, mediante su función administrativa, tiene a su cargo la administración de los negocios estatales

Texto Único de Procedimientos Administrativos dentro del marco del derecho. (Fernández, 2009, p.97)

Función Pública

La estructura administrativa forma parte del fundamento personal que es la administración pública. Los recursos humanos son la pieza fundamental para el desarrollo administrativo. Es estado establece actos que cuya consecuencia difícilmente pueden aplicarse al marco legal de la relación laboral. Su actividad del estado no puede ser reducida a la evaluación de un proceso productivo por más que genere bienes y servicios. Consecuentemente sus trabajadores asumen la gestión responsabilizándose por la aplicación de los asuntos públicos. (Chuayffet, 1981, p.11)

Es toda función remunerada u honoraria elaborado por una persona en nombre o al servicio de las entidades de la Administración Pública. (De los Santos, 2012, p.165)

Funcionario Público

Es el ciudadano que es asignado o designado por la autoridad que sea competente, establecido en el ordenamiento legal, para realizar cargos de más alto nivel en los poderes públicos. (De los Santos, 2012, p.165)

Son aquello que realizan funciones políticas establecidas por la norma que representa al estado. (Osinergmin)

Antecedentes y Justificación de la existencia del Texto Único de Procedimientos Administrativos

Fue creado con la finalidad de reducir la información sobre los procedimientos administrativos. Surge al evaluar que no se bastaba con la existencia de las normas de simplificación administrativa si no que veían necesario brindar al administrado la información sobre los procedimientos que se gestionaban en las entidades como son los requisitos, costos y plazos en un documento que ordene y organice. Fue creado por el Decreto Legislativo N°757 publicado el 13 de noviembre de 1991.

Texto Único de Procedimiento Administrativo

Este contenido nos trata de decir que la aplicación del Texto Único de Procedimiento Administrativo va reunir todo tipo de información sobre los procedimientos administrativos ya que los principios vendrían a ser la esencia para la gestión pública y el mejoramiento de los diversos servicios que se consecutivamente prestan las entidades públicas. (Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil-SUCAMEC)

Nos da a conocer que habrá mejoramiento en la prestación de sus servicios y tendrán un mejor resultado en cuanto su gestión pública. El TUPA es un instrumento importante para el trámite de los procedimientos administrativos.

Asimismo, la importancia del Texto Único de Procedimiento Administrativo (TUPA) es que debe contener todos los procedimientos desde el inicio para que el administrado pueda satisfacer su interés o derecho emitiendo de cualquier órgano de la entidad siempre y cuando se establezca con el respaldo legal, debiendo estar establecido en el TUPA. (Gómez, 2016, p.382)

Finalidad del Texto Único de Procedimiento Administrativo

Sin lugar a dudas su finalidad principal del TUPA es que cada administrado sepa, que tipo de trámites se hacen en cada institución, que requisitos son exigidos para la realización completa de cada trámite la indicación y el monto de los pagos por concepto de derecho de trámite.

Cabe indicar permite disminuir, reunir, facilitar los procedimientos administrativos. La ley de simplificación administrativa estableció la exclusión de obstáculos, obligación y costos engorrosos que perjudican a los usuarios. El TUPA es importante porque reúne todo tipo de información sobre los procedimientos administrativos. (Programa Descentralización, 2005, p.5)

Beneficios del Texto Único de Procedimiento Administrativo

- Unifica los criterios para evitar la disminución de procedimientos administrativos.
- Facilita al funcionario un desempeño más eficaz en el control de su labor.
- Otorga seguridad jurídica al procedimiento administrativo
- Comunica al usuario eficientemente el resultado de su trámite en el tiempo establecido.
- Simplificar la labor de la administración pública al reducir la cantidad de trámites y requisitos que se exigen al público.
- Elimina la presencia de abuso de la autoridad.
- Otorgar seguridad jurídica en materia administrativa, puesto que los particulares sabrán exactamente qué es lo que sucede con sus trámites, el plazo de los mismos y ante quien formular impugnaciones.
- Faculta al funcionario público tomar decisiones administrativas para aligerar el procedimiento. (Programa Descentralización, p.6, 2005)

Estructura del Texto Único de Procedimiento Administrativo

Denominación del procedimiento. -es el nombre que se va asignar al procedimiento administrativo que se establece para el beneficio del ciudadano de esta manera podrán cumplir con su objetivo.

Requisitos. - son estipulaciones necesarias que el usuario debe satisfacer para que las entidades recepcione la solicitud y aplique el procedimiento administrativo en el Texto Único de Procedimientos Administrativos su fin es demostrar la existencia de un derecho para aplicar su ejercicio, así como garantizar la utilidad del acto administrativo.

Derechos. -son tasas que el usuario paga para la prestación de un servicio administrativo público. Lo estableció en el derecho de tramitación es establecido en su competencia al importe del costo que es importante para el cumplimiento para la entidad.

Calificación. -nos da a conocer que esta parte los dispone el procedimiento se obedece a criterios se señale conceptos fundamentales.

Inicio del trámite. -cualquier tipo de persona con capacidad jurídica puede presentarse ante la autoridad administrativa para obtener el otorgamiento de un derecho. Todo trámite se realiza con la prestación de un documento formal presentado por la entidad cumpliendo todos los requisitos del TUPA.

Autoridad que resuelve en primera instancia. - es el funcionario que es competente para examinar los medios probatorios del trámite que son otorgados por el usuario aceptando o rechazando la solicitud del usuario.

Autoridad que resuelve. -todo acto que se supone que vulnera un derecho tipificado en la norma puede ser impugnado en la instancia correspondiente para su resultado. (Programa Descentralización, p.7, 2005)

Entidades que deben contar con TUPA

Las entidades mencionadas deberán gestionar la aprobación de sus TUPA siempre que tramiten procedimientos administrativos.

-Ministerios

-Los Organismos Públicos Descentralizados.

-El Poder Judicial.

-El Poder Legislativo

- Los Gobiernos Regionales.
- Los Gobiernos Municipales provinciales y distritales.
- Los Organismos Constitucionales Autónomos.
- Las demás entidades y organismos cuyas actividades se realizan en potestades administrativas siempre que tengan personería jurídica propia. (Programa Descentralización, p.10, 2005)

Ley 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo general ":

Artículo 38. Aprobación y difusión del Texto Único de Procedimientos Administrativos

38.1 El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) es aprobado por Decreto Supremo del sector, por la norma de máximo nivel de las autoridades regionales, por Ordenanza Municipal, o por Resolución del Titular de organismo constitucionalmente autónomo, según el nivel de gobierno respectivo.

38.2. La norma que aprueba el TUPA se publica en el diario oficial El Peruano.

38.3 El TUPA se publica obligatoriamente en el portal del diario oficial El Peruano. Adicionalmente se difunde a través del Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas.

Mecanismos que se utilizan para la simplificación de procedimiento administrativo

Permite la modificación de trámites con el resultado de favorecer a los administrados facilitando la simplificación de normativa para la mejora en el manejo de procedimiento de la entidad un importante ámbito de la simplificación administrativa ya que implicaría la reducción de cargas excesivas que se da sobre las diferentes actuaciones que tienen los administrados en su relación con la administración. (Guzmán, 2016, p.383)

Principios Generales de la Simplificación Administrativa

Presunción de Veracidad. -es la relación que tiene los funcionarios y servidores con el público nos da a conocer que las personas dicen la verdad. Este principio admite prueba en contrario.

Eliminación de exigencias y formalidades costosas. - cuando los costos económicos sobrepasan los beneficios.

Descentralización de los procesos de decisión. - desplaza facultades entre los diferentes niveles de dirección y de ejecución para permitir la toma de decisiones.

Participación ciudadana en control de servicio. - la administración pública debe motivar la participación ciudadana en el control de servicios públicos y administrativos. (Programa Descentralización, p.8, 2005)

Queja

Es un medio por el cual una persona se ve afectada ante la vulneración derechos fundamentales su finalidad es la solución de la afectación que se haya ocasionado. (Ramón, 2012.p.28)

Ventajas

Módulo de Atención de Denuncias

- ✓ Evitar la trasgresión del derecho humano.
- ✓ Lograr un resultado mediante una sanción al servidor público.
- ✓ Formar a los servidores públicos y trabajar el orden.
- ✓ Queja por defecto de tramitación

Los administrados tienen el derecho de interponer queja ante cualquier entidad de estado pública pudiendo ser contra defectos de tramitación, incumpliendo los plazos establecidos legalmente, evaden sus funciones u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva. La queja lo puede presentar ante el superior jerárquico que tramite el procedimiento por la cual debe resolverlo en el plazo establecido con la finalidad de presentar los sustentos correspondientes de su informe, no se puede suspender. (Ramón, 2012, p, 29)

Subsanación de documentos

Se subsana las omisiones indicado por la entidad .Si el administrado subsanara oportunamente las omisiones o defectos indicados por la entidad, y el escrito o formulario fuera objetado nuevamente debido a presuntos nuevos defectos, o a omisiones existentes desde el escrito inicial, el solicitante puede, presentar queja ante el superior, o corregir sus documentos conforme a las nuevas indicaciones del funcionario. (Morón, 2014, p.21)

Acto administrativo

Es toda manifestación de voluntad en la actuación de la potestad administrativa. Su objetivo es encargarse eficientemente al interés general de su voluntad. (Parejo, 2011, p.390)

El acto administrativo es toda declaración de voluntad de un órgano de la administración pública, es conocido como el centro conceptual de la materia que ocupamos, en el cual no se puede definir en una sola definición todas las labores que realiza el poder público por medio de sus órganos administrativos. Su motivación debe ser expresa manifestando los hechos probados aplicando el planteamiento jurídico y normativas justificando al acto adoptado. (Pina, 1984, p.7)

Es la determinación general de una autoridad administrativa en la actuación de sus funciones sobre sus derechos, deberes e intereses de las entidades administrativas o de particulares. (Bielsa, 1964, p.105)

Son actos administrativos las declaraciones de las entidades que están asignadas a producir efectos jurídicos sobre intereses obligaciones o derechos de los administrados. (Sánchez, 2014, p.103)

No son actos administrativos

Los actos que realiza la administración interna de las entidades destinadas a desempeñar sus propios servicios y actividades.(Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General)

Procedimientos administrativos

Sostiene que el procedimiento administrativo son operaciones sostenidas en actos distintos elaborados por diferentes sujetos u órganos, no obstante, su correspondiente potestad, se vinculan al resultado de un acto final. (García, 2011, p.143)

El Procedimiento administrativo se considera como la suma de actos que se concreta en una entidad administrativa, en el cual los trámites administrativos cumplen un objetivo en específico de pronunciarse ante el administrado. La naturaleza de este procedimiento es el resultado de un acto administrativo, así mismo el procedimiento administrativo tiene que estar regulado por una norma. (Ley 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General")

El procedimiento administrativo, es un instrumento para solicitar a la administración la información, documentos, permisos entre otros. (Definición Propia)

De tal manera, tiene por finalidad garantizar los derechos del administrado haciendo eficiente la petición administrativa, el procedimiento administrativo es uno de los factores más importantes para vigilar el poder de la autoridad administrativa. (Guzmán, 2016, p.364)

Está compuesto por actos o diligencias tramitadas ante las entidades con la finalidad de producir un acto administrativo con la finalidad de establecer un resultado sobre sus intereses. (Morón, 2009, p.1)

Procedimiento significa que tiene por finalidad un resultado da conocer la continuación de los actos de la autoridad administrativa. (Pons, 2012, p.10).

Está conformado por un grupo de actos dirigidos a desarrollar una decisión en común puede haber actos procedimentales referidos al trámite que se realiza y

actos administrativos como las resoluciones que establecen decisiones de la autoridad administrativa. (Osinergmin)

Recurso administrativo

Si el administrado no está de acuerdo con un acto administrativo o resolución de la autoridad sea por derecho invocado o interpretación de hechos esta puede interponer recursos administrativos. (Guía de Texto Único de Procedimientos Administrativos, 2010, p .112)

Recurso de apelación

Se interpone cuando en las pruebas producidas que apliquen diferente interpretación o cuando se trate de cuestiones de puro derecho debe dirigirse a la autoridad competente que emitió el acto para que eleve lo actuado al superior jerárquico. (Guía de Texto Único de Procedimientos Administrativos, 2010, p .112)

Recurso de reconsideración

El administrado debe interponer ante el mismo órgano que dictó el primer acto debiendo sustentarse nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

Este recurso de revisión solo debe ser aplicado solo que por ley o decreto legislativo que sea establecido expresamente es aplicado ante una tercera instancia de competencia nacional. (Guía de Texto Único de Procedimientos Administrativos, 2010, p .112)

Requisitos para la tramitación del procedimiento administrativo

La administración debe enfocarse en criterios objetivos para disponer requisitos para la tramitación de procedimientos, por el cual solo se aplicarán los requisitos correspondientes por la Administración Pública para que se pueda obtener la decisión correspondiente. Los criterios que cada entidad deberá tomar en toda documentación, garantizando el funcionamiento y los requisitos exigidos sean suficientes. (Guzmán, 2016, p.386)

Formas de iniciación de un procedimiento administrativo

Implica diferentes conjuntos de actos que se pueda iniciar de oficio o puede iniciarse a instancia del administrado con la finalidad de impulsar el procedimiento. (Guzmán, 2016, p.386)

Principios del procedimiento administrativo

De tal manera, la Ley 27444 establece en el inciso 1.1. Principio de legalidad. - Establece que las autoridades administrativas deben hacer respetar nuestra Constitución dentro de sus facultades que puedan estar atribuidas con la finalidad para que fueran atribuidas.

Principio del debido procedimiento

Por otro lado, cabe precisar que el inciso 1.2 de la ley 27444.-Los administrados tiene distintos derechos y garantías comprendidos al debido procedimiento administrativo. Tanto que comprenden derechos y garantías como hacer notificados, dar conocimientos a sus argumentos entre otros. Está tipificado por los Principios de derecho Administrativo.

Principio de impulso de oficio

Nos da a conocer la ley 27444 en el inciso 1.3.- Que las autoridades deben fomentar de oficio el procedimiento con la finalidad de ordenar, precisar los actos que estén necesarios para la comprobación que sea conveniente.

Principio de Razonabilidad

De tal manera, lo establece en el inciso 1.4.-Las determinaciones de las autoridades administrativas cuando autoricen, apliquen sanciones o constituir limitaciones a los administrados deben aplicarse dentro de lo establecido de su facultad con la finalidad de argumentar estrictamente lo necesario.

Principio de imparcialidad

Por lo tanto, La ley 27444 de Procedimiento Administrativo en su inciso 1.5- Nos da a conocer que las autoridades administrativas ejercen sin ningún tipo de clase de preferencia a los administrados solucionando conforme al ordenamiento jurídico.

Principio de Informalismo

De tal manera en su inciso 1.6. nos da a conocer que las normas deben ser analizadas en forma adecuada de modo que sus derechos no sean afectados por obligación de los aspectos formales ya que pueden ser solucionados dentro del procedimiento siempre y cuando no perjudique los derechos de terceros o el interés público.

Principio de Presunción de Veracidad

La Ley 2744 establece en el inciso 1.7.- Que los documentos y declaraciones juradas que son presentadas a la entidad pública contestan a la verdad de los hechos que ellos aseguran.

Principio de Conducta Procedimental

De acuerdo a su inciso 1.8 indica que la autoridad administrativa, los administrados sus representantes o abogados en general todos los que participan en el procedimiento efectúan su acto procedimental establecidos por la buena fe, el respeto mutuo y la colaboración.

Principio de Celeridad

Para precisar de principio de celeridad, está tipificado en La Ley 27444, sostiene en su inciso 1.9:

Que las participaciones de los procedimientos deben efectuar sus actuaciones con la finalidad que el tramite sea lo más activo posible, previniendo actuaciones procesales que creen malestares en su desarrollo tengas menos formalismos con la finalidad un resultado en el tiempo determinado, evitando vulnerar el ordenamiento. Se deben evitar los trámites burocráticos para no dificultar o entorpecer al administrado.

Principio de Verdad Material

La ley 27444 en su inciso 1.11.-Determina que la autoridad administrativa especialista deberá constatar los hechos que sean importantes para sus decisiones aplicando todo lo necesario expresada por la ley.

Principio de Participación

La Ley 27444 establece en el inciso 1.12 las entidades deben ofrecer a los administrados las condiciones necesarias para acceder a la información que administren salvo aquella que vulnere la intimidad personal, seguridad nacional o lo que expresamente sean excluidas en la ley.

Principio de Uniformidad

Nos da a conocer que, La Ley 27444 en su inciso dice lo siguiente 1.14. Principio de uniformidad.- La autoridad administrativa deberá establecer requisitos similares para trámites similares, cumpliendo que las excepciones a los principios generales no establecerán como regla general. Toda diferenciación deberá basarse en criterios objetivos debidamente sustentados.

Este principio no solo beneficia al ciudadano sino también al Estado mismo en tal sentido que los trámites, se aplican formularios únicos o de requisitos que comúnmente tienen como finalidad la reducción de los trámites administrativos de las diferentes Entidades Públicas.

Principios Formales

Son de Jerarquía normativa Legal o reglamentaria y se concretan en un procedimiento determinado. Entre ellos tenemos a) simplicidad b) informalismo y c) eficacia. Forman directrices del procedimiento. (Dromi, 2005, p.463)

Principio de simplicidad.

Ley 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General nos da conocer 1.13. Principio de Simplicidad. Los trámites deben ser fáciles, sencillos evitando dificultades en su desenvolvimiento, de tal manera que sean incensarios implementar nuevos trámites, respetando los requisitos establecidos por el TUPA que se deben de cumplir.

Principio de eficacia.

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. (Dromi, 2005, p.465)

Principio de predictibilidad o de confianza legítima.

Asimismo, La Ley 27444, en su inciso 1.15. - Las autoridades administrativas deben brindar información clara, finalizada y transparente sobre cada procedimiento que esté a su cargo debiendo cumplir el ordenamiento jurídico válido.

Principio de privilegio de controles posteriores

Ley 27444, establece en su inciso 1.16.- Los trámites determinados por la autoridad administrativa deberán ser accesibles, debiendo anularse toda dificultad innecesaria; es decir, los requisitos establecidos deberán ser lógicos y distribuidos a los fines que se persigue cumplir.

Los administrados que presentan todo tipo de información a la autoridad administrativa no podrán determinar si la información brindada sea verdadera, se aplicará sanciones en el caso que la información presentada no sea verdadera.

Principio del ejercicio legítimo del poder

En su inciso 1.17 manifiesta que la única autoridad administrativa es competente para desempeñar sus funciones con el resultado de aplicar las normas competentes, evitando la injusticia y el abuso de autoridad.

Podemos concebir un Estado con responsabilidades mínimas, cuidadoso de la libertad, seguridad y dignidad individual, sometido a las normas de la Constitución, con los poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial independientes entre sí o uno intervencionista con activa participación en la economía, pero en ningún caso el Estado puede claudicar de su deber básico de regulador de la convivencia social.

Principio de responsabilidad

Cabe precisar que el inciso 1.18 de la ley 27444.-Que la autoridad administrativa de manera obligatoria deberá de responder por los daños realizados contra los administrados como resultado de la mala actividad administrativa, correspondiente a la presente ley.

Principio de acceso permanente

En su inciso 1.19 de la Ley 27444 sostiene que la autoridad administrativa tiene la facultad de otorgar la información a los administrados dando a conocer que son parte de un procedimiento tramitado ante ellos ya que mediante el resultado tendrán el conocimiento del estado de su trámite de esta manera podrán obtener, solicitar copias de los documentos de dicha tramitación sin vulnerar el acceso a la información que se desempeña correspondiente a la ley materia.

La autoridad administrativa debe facilitar información a los administrados sobre su trámite, en cualquier momento favorecer y dar la información establecida sobre los trámites realizados conforme en lo establecido en la ley, ya que los administrados acceden a los diversos documentos para favorecer al estado.

Acción administrativos y recursos administrativos

Los actos se componen al denominado de proceso administrativo de carácter judicial, por lo tanto, que, en principio, los recursos constituyen el llamado procedimiento administrativo de naturaleza administrativo. Medio de tutela jurídica en los siguientes:

-La naturaleza de la función estatal. -nos quiere decir que en el caso de los recursos administrativos son ejercidas en función a los actos administrativos.

-El carácter que actúa en que decide en los recursos administrativos como parte del procedimiento en el cual las acciones procesales administrativas legitimaran de un órgano judicial.

-La extensión del control se promueven un control amplio de legalidad (legitimidad y oportunidad) en ante con las acciones el control judicial está limitado a verificar las parcelas de la legalidad.

-Las situaciones jurídicas con los recursos administrativos se tutelan bajo derecho subjetivo, intereses legítimos e intereses simples. Las acciones judiciales o procesales tutela únicamente en los principios.

-El procedimiento administrativo hay impulsión de oficio por parte de la autoridad administrativa, según los procesos administrativos, la impulsión es a instancia de la parte interesada, e impera el principio de la verdad. (Dromi, 2005, p. 560)

El procedimiento administrativo se rige bajo el principio de la transparencia, el que permite ver con claridad el actuar de los órganos administrativos una exigencia de la ética pública en su transparencia de sus gestiones.

Derecho Administrativo y la Función Administrativa

Es la parte de derecho público que reglamenta la estructura y el funcionamiento de la administración, el ejercer de la función administrativa.

El estudio de la función administrativa es transparente y participa de la idea de la actividad administrativa en al cual puede ser realizada de los órganos administrativos y judiciales. (García, 2015, p.19)

Las situaciones jurídicas del Administrado en general

El Administrado al desenvolverse dentro de los límites de la capacidad jurídica puede resultar titular de una serie de situaciones jurídicas según componen una ampliación a un bien limitada o disminución. Se habla de situaciones jurídicas ventajas o desventajas que puedan perjudicar al administrado.

Los derechos subjetivos y los derechos políticos quieren decir según el orden descendente de acuerdo con la mayor y menor densidad de la ventaja que suponen para su titular, se incluyen la retención, el deber y la obligación en las figuras jurídicas y precisan en la cual se analizan la posición jurídica del administrado. (Morón, 2014, p.22)

Derecho Comparado en Madrid

Tramitación electrónica del procedimiento lo que nos da a conocer el autor que se aplicó el 22 de junio del 2007 el acceso electrónico contribuyendo al mejoramiento de las diferentes gestiones que se dan en la administración pública ya que es para el beneficio del ciudadano de esta manera la aplicación de los procedimientos administrativos tendrá un mejor resultado en cuanto su aplicación solicitando cualquier tipo de trámite. (García ,Fernández, 2011 ,p.454)

Los interesados en el procedimiento administrativo

El autor hace referencia que los administrados son los interesados en el procedimiento tienen el papel de personajes proporcionando a lo largo de su escrito una participación activa en su colaboración en distintas formas en tal sentido se entiende por interesado al que forma parte en un procedimiento administrativo determinado.

Los principios generales del procedimiento administrativo

La ley Azcarate se dio en el año 1989 en nuestro país se desarrolló muy rápido en consecuencia a dar solución del Derecho Administrativo que hizo disminuir la lucha por la disminución hacia el terreno de las formas de los criterios administrativos. (García, Fernández, 2011, p.450)

El principio de economía Procesal establece que en el Art 29 de la LPA el actuar administrativo aplicara el mejoramiento y se solicitó claramente que las autoridades superiores de cada centro y dependencia aplicar el cumplimiento este precepto en la cual dará un buen resultado para el desenvolvimiento que se puedan dar para la utilidad de las normas del procedimiento. (García, Fernández, 2011, p.465)

El principio de Oficialidad. -el autor nos dice lo siguiente la participación de los interesados la LPA en su art 71.1. que el procedimiento se desarrollara de oficio en todos sus trámites establecidos esto nos trata de decir que la administración tiene que cumplir el desarrollo de su actividad que sea imprescindible llegar a su decisión final si necesidad que el interesado hoy en la actual LPA en su art 20 garantiza la tramitación del procedimiento a los titulares administrativos por el cual tienen que prevenir y aplicar las medidas necesarias evitando dificultar el ejercicio de los interesados desarrollando en tan sentido favorable proseguir con el desarrollo del procedimiento hasta llegar a su final. (García, Fernández, 2011, p.465)

Imparcialidad en el procedimiento administrativo. - existe una rigidez entre los postulados constitucionales en la actuación a los intereses establecidos en el Art 103.1 establece que la administración debe aplicar el principio de imparcialidad evitando soluciones simplistas actuando con justicia no teniendo ningún tipo de afecto en el resultado de algún provecho o utilidad. (García, Fernández, 2011, p.466)

La gratuidad del procedimiento administrativo el autor nos dice que anteriormente los reglamentos ministeriales garantizaban el carácter gratuito del procedimiento administrativo, pero con la LPA no fue aplicado, pero en la actualidad sigue teniendo valor informante pese a los a las diferentes dificultades que ha tenido y ha debido sobrellevar. (García, Fernández, 2011, p.466)

Principio de Transparencia nos da a conocer se dio en primer lugar en la reglamentación del procedimiento administrativo dando como principal fundamento que el expediente no será reservado para los interesados lo que se pretende a que los interesados tengo acceso a la información de los expedientes o las diferentes informaciones que el interesado pudiera solicitar.

Derecho Comparado en Argentina

Principio de interés público: No se basa en las conveniencias de una persona o para favorecer a un grupo específico, el pilar primordial es el bien común, el compromiso y solidaridad con todos, el respeto es lo más importante.

Principio de Legalidad: El estado debe hacer el cumplimiento del derecho en todos sus sentidos, dentro de la normatividad y leyes vigentes.

Principio de oficialidad: Se trata del autoritarismo para comenzar y sostener la fluidez de los procedimientos, sin la manifestación de la persona interesada.

Principio de gratuidad: Se basa en poder abonar la tasa manifestada en la ley en algunos casos, sin que haya necesidad de exceso.

Principio de publicidad: Señalada en la comunicación de las partes y sus representantes, tener un sentido común y extenso, en particular para fines públicos.

Principio de doble instancia: Para que el administrado tenga garantías en doble nivel y con dos determinaciones finales.

Principio de presunción de veracidad: Es la verdad en sí, en todos sus sentidos de todos los colaboradores públicos.

Principio de desconcentración de los procesos decisorios: Los procesos administrativos con mayor fluidez con los trámites y la división de los niveles de ejecución y dirección.

Principio de Participación de los ciudadanos con los servicios: Los ciudadanos de manera propia o en grupo pueden emitir sus oportunidades de mejoras o reclamos en relación con sus puntos de vistas.

Procedimiento de Transparencia y ética pública. -según la ley 25.188, nos da a conocer los deberes y el comportamiento ético en los ejercicios de la función pública a fin de investigar los supuestos y justificados en la función pública, el régimen de declaración juradas según nos establece en el artículo (19 -21).

El Código de Ética del Ministerio de Trabajo aprobado por Resolución 378-2009-TR

Nos da a conocer que es un derecho y obligación el denunciar ante la comisión de ética del MTPE, las vulneraciones a los principios de la ley mencionada de esta manera los funcionarios públicos están obligados a respetar y hacer prevalecer el TUPA.

Acuerdo por el que se dan a conocer los criterios administrativos, requisitos y formatos para realizar los trámites y solicitar los servicios en materia de Capacitación, Adiestramiento y Productividad de los Trabajadores

El presente acuerdo tiene como interés conocer los criterios admirativos, requisitos y formatos para realizar trámites en materia de capacitación y productividad de los trabajadores

Acreditación.- Estudio que deriva del proceso de evaluación.

Agentes capacitadores.- Las personas físicas o morales que contribuyen servicios a las empresas para aumentar las acciones de capacitación a sus trabajadores.

Agentes capacitadores internos.- Los trabajadores que organizan capacitación a los demás trabajadores de la misma empresa.

Agentes multiplicadores.- Las personas formadas por la Secretaría como instructores de procesos de enseñanza.

Centro de trabajo.- Todo aquel lugar en el que se gestionen actividades de producción, de comercialización o de prestación de servicios.

Comisión mixta de capacitación, adiestramiento y productividad.- El conjunto de ocupación responsable de atender, instrumentar, elaborar y aumentar los sistemas y los planteamientos de aprendizaje y experiencia.

Competencias laborales.- Competencia productiva de una persona que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral.

Instructor.- La Persona física que tiene a su cargo la formación de otras, a través de la relación ordenada sobre una técnica o actividad. (Diario Oficial de Federación p .147)

Compromisos de calidad de la carta de servicios del Módulo de Atención de denuncias y Reclamos 2015

Compromisos: Contestar el 100% de las denuncias o reclamos al correo electrónico señalado por el usuario en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles.

Indicador: Porcentaje de denuncias y/o reclamos respondidas por correo electrónico en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles.

Meta: Contestar al 100% de las denuncias y/o reclamos en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles.

Resultado: 0% de denuncias y/o reclamos fueron respondidas en un plazo no mayor a 20 días hábiles. (Guía Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, p .12)



Compromiso: Contestar el 72% de las denuncias o reclamos al correo electrónico señalado por el usuario en un plazo no mayor a veinte (20) Días Hábiles.

Indicador: Porcentaje de denuncias y/o reclamos respondidas por correo electrónico en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles.

Meta: Contestar el 72% de las denuncias y/o reclamos en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles.

Resultado: 0% de denuncias y/o reclamos fueron respondidas en un plazo no mayor a 20 días hábiles.



Compromiso: Alcanzar un grado de satisfacción global por el servicio brindado no menor al 75%.

Indicador: Índice de satisfacción global del usuario.

Meta: Alcanzar un nivel de satisfacción no menor al 75% por el servicio ofrecido.

Resultado: El 98% de satisfacción global.

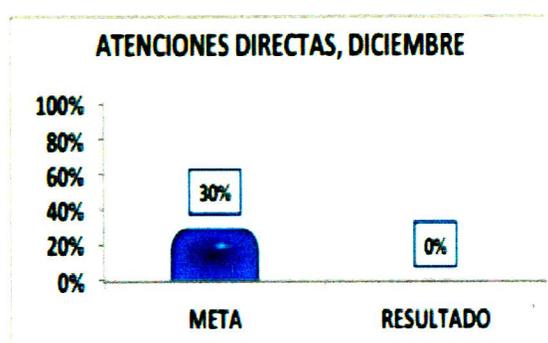


Compromiso: Asistimos y asesoramos, en forma inmediata por lo menos al 30% de las atenciones.

Indicador: Porcentaje de tenciones directas.

Meta: Asistencia y asesoramiento de manera inmediata por lo menos al 30% en la atención.

Resultado: 0% de atenciones directas.



Compromisos de calidad de la carta de servicios del Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos diciembre 2016

Compromisos: Contestar el 100% de las denuncias o reclamos al correo electrónico señalado por el usuario en un plazo no mayor a cuarenta (40) días hábiles.

Indicador: Porcentaje de denuncias y/o reclamos respondidas por correo electrónico en un plazo no mayor a cuarenta (40) días hábiles.

Meta: Contestar al 100% de las denuncias y/o reclamos en un plazo no mayor a cuarenta (40) días hábiles.

Resultado: 0% de denuncias y/o reclamos fueron respondidas en un plazo no mayor a 40 días hábiles. (Guía Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, p .12)



Compromiso: Contestar el 72% de las denuncias o reclamos al correo electrónico señalado por el usuario en un plazo no mayor a veinte (20) Días Hábiles.

Indicador: Porcentaje de denuncias y/o reclamos respondidas por correo electrónico en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles.

Meta: Contestar el 72% de las denuncias y/o reclamos en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles.

Resultado: 0% de denuncias y/o reclamos fueron respondidas en un plazo no mayor a 20 días hábiles.



Compromiso: Alcanzar un grado de satisfacción global por el servicio brindado no menor al 75%.

Indicador: Índice de satisfacción global del usuario.

Meta: Alcanzar un nivel de satisfacción no menor al 75% por el servicio ofrecido.

Resultado: El 90% de satisfacción global.



Compromiso: Asistimos y asesoramos, en forma inmediata por lo menos al 30% de las atenciones.

Indicador: Porcentaje de atenciones directas.

Meta: Asistencia y asesoramiento de manera inmediata por lo menos al 30% en la atención.

Resultado: 0 % de atenciones directas.



1.1. Formulación del problema

Por lo tanto, se da cuando un examinador establece una evaluación sobre un problema. En vez de utilizar afirmaciones, se da mediante representación de preguntas que van a dar respuesta al problema de la investigación. (Méndez, 1995.p.7)

Problema general

¿De qué manera la diferencia de los criterios para los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) perjudica a los administrados en el desarrollo de su actividad?

Problemas Específicos

¿Quién solicita el trámite en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), deberá hacer prevalecer el Principio de Uniformidad conforme a la Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General?

¿Se vulnera el Principio de Celeridad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en los trámites realizados aplicando el Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Justificación del estudio

Para definir la justificación de este estudio de investigación se utilizará la justificación metodológica.

Tiene como resultado dar a conocer que existe un nuevo método para originar conocimientos efectivos observando durante todo el proceso que conlleva varias etapas. (Galán, 2010, p.32)

Por lo tanto, nos da a conocer que este nuevo método es de suma importancia ya que va emplear conocimientos efectivos durante todo el proceso su finalidad es dar conocimiento firme estableciendo una nueva estrategia segura y confiable.

En el aspecto metodológico, la investigación aporta con la creación y ejecución de una encuesta que permitirá conocer los criterios desarrollados en los trámites administrativos conforme al texto único de procedimientos administrativos en el

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; teniendo en cuenta las categorías de normatividad, trámites administrativos e igualdad.

Objetivos

En los objetivos su finalidad es mencionar sobre nuestro estudio. Se califica en relación con el problema y con los que están establecidos en la investigación. (Martínez, 2012, p.115)

El objetivo general

Debe reflejar la esencia del planteamiento del problema y la idea expresada en el título del proyecto de investigación. (Bernal, 2010 p.99)

Los objetivos específicos

Deben aplicarse y formularse de forma que estén guiados al logro del resultado del objetivo en general, es decir, los objetivos específicos son los procedimientos que se dan para lograr el objetivo general. (Bernal, 2010 p.99)

Objetivo general

Determinar las diferencias de los criterios para los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) perjudica a los administrados en el desarrollo de su actividad.

Objetivos específicos 1

Determinar el trámite en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), deberá hacer prevalecer el Principio de Uniformidad conforme a la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Objetivos específicos 2

Determinar cómo se vulnera el Principio de Celeridad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) en los trámites realizados aplicando el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

Supuestos jurídicos

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) "Son las pautas de una investigación, por tanto indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, asimismo indica que son respuestas provisionales a las preguntas de investigación". (p. 104).

El supuesto jurídico es una hipótesis de cuya realización dependen las consecuencias jurídicas planteadas por la norma. Las consecuencias jurídicas a las que da origen al supuesto pueden consistir en la creación, la transmisión o modificación. (Bernal, 2010 p.103)

Es la base de la investigación tiene que surgir de concepciones que plantee el investigador, los supuestos son las respuestas inmediatas al problema de investigación.

Asimismo, se puede establecer que son consideradas posibles respuestas o soluciones frente al problema planteado.

Supuesto General

Los procedimientos administrativos perjudican a los administrados en el desarrollo de su actividad por no aplicar el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE).

Supuestos específicos 1

El que solicita el trámite en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) deberá aplicar el Principio de Uniformidad conforme con la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Supuestos específicos 2

Se vulneran los derechos de los Administrados por desconocimiento normativo influyendo negativamente en los trámites administrativos por lo que deberá aplicar los criterios de lo Texto Único de Procedimientos Administrativos.

II. METODO

2.1. Tipo de investigación

Tipo

La investigación es una investigación Básica, de un enfoque cualitativo.

La investigación básica o también llamado investigación pura, teórica o dogmática que se caracteriza porque inicia con un marco teórico y permanece en él; y su finalidad es establecer nuevas teorías, incrementara los conocimientos científicos o filosóficos. (Vera, 2008, p.2)

En esta investigación se proporcionará nueva información a través de la recolección de datos, por lo tanto, se aplicará nuevos procedimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

López (2011) refiere que es Orientada a la comprensión porque “Tiene el propósito de obtener información de la realidad para profundizar nuestros conocimientos con relación respecto a la problemática de investigación” (p.4).

Enfoque de investigación

La investigación es cualitativo, debido a que muestra unos diferentes procesos sistemáticos y probados de la investigación, asimismo proporciona la recopilación y análisis de todo el dato cualitativo, de la misma forma una discusión conjunta, para así obtener toda la información que se ha recolectado y asimismo entender el fenómeno que se estudia. La importancia de realizar este enfoque es debido a que se trata del incumpliendo del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) donde se destaca un análisis documental, normativo y jurisprudencial tanto del derecho nacional y extranjero. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 502)

Por lo tanto, la presente investigación se usa el método cualitativo, con el fin que el investigador observe y analice en la población que lo rodea.

Puesto que conforme señala Martínez (2006).En este sentido, la presente investigación se basa en el método cualitativo, puesto que se ha buscado informar con claridad y exactitud acerca de los fenómenos que se percibe en el contexto social que de los demás experimentan del mismo; para lo cual se aproximará a un

sujeto existencial, real que le brinde información sobre sus propias experiencias, apreciaciones, valores, etc. (2006, p. 76-77)

2.2. Diseño de investigación

El diseño de esta investigación es la teoría fundamentada. Son los hallazgos que aportan en la etapa de la investigación, de la realidad mediante la observación, entrevista y documentos. Quiere decir que la investigación no es lineal, por lo tanto comenzamos con las primeras preposiciones y en la etapa de entrevista surgen otras preposiciones, en ocasiones regresamos al campo de estudio para obtener más datos. (Valderrama, 2013, p. 297).

2.3. Caracterización de Sujetos

Para el desarrollo de las entrevistas, se tuvo en consideración el perfil de cada sujeto a entrevistar por el cual se utilizó la siguiente tabla.

Perfil académico	Características específicas		
	Experiencia	Nivel educacional	Puesto que desempeñan
Especialistas con sólidos conocimientos jurídicos y técnicos de la materia.	El personal es seleccionado de acuerdo a la experiencia que posee en el tema de la investigación.	Titulados, Magíster, Doctorados con especialidad en Derecho Administrativo y Derecho Laboral.	Abogados, y especialista en el tema de investigación.

Fuente: Elaboración propia

2.4. Población

Población

Una población es la agrupación de la totalidad a estudiar, donde esta población pose característica común y de esta manera da origen a la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 65)

En la presente investigación se tiene como población el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Muestra

Es un instrumento de la investigación, tiene como función determinar la parte de una realidad de estudio, el cual se debe comprobar para lograr una muestra adecuada. (Pino 2007, p. 372)

Es decir, la muestra vendría hacer la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

2.5. Técnica e instrumento de recolección de datos

La investigación no tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinará las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados. (Valderrama, 2013, p. 340)

Para definir las técnicas e instrumentos, Galán sostiene al respecto:

[...] Los analistas utilizan diferentes métodos a fin de seleccionar los datos sobre una situación existente, como entrevistas, cuestionarios, inspección de registros (revisión en el sitio) y observación. Cada uno tiene ventajas y desventajas. Generalmente, se utilizan dos o tres para complementar el trabajo de cada uno mejora la investigación completa. Para llevar a cabo un trabajo de investigación el investigador cuenta con gran variedad de métodos para diseñar un plan de recolección de datos.

Las dos principales técnicas de recolección de datos son:
Entrevistas
Análisis Documental
Sesión de grupo. (2009, p. 2).

Entrevista

Esta técnica es una guía cuyo objetivo son profesionales y especialistas en el tema de la investigación, quienes, compartirán sus opiniones, críticas y conocimientos, ayudarán a conseguir información relevante al tema cuyo objetivo es de mejorar y comprobar esta investigación. La técnica a desarrollar es la entrevista que es una herramienta para recolectar datos cualitativos y permiten obtener información personal de una fuente directa. (Vara, 2010. p.204)

Según Ñaupas (2014), lo define como "un dialogo abierto entre la persona que investiga con el entrevistado, y específicamente con un tema concreto" (p. 377). Esto quiere decir que esta técnica de investigación se recurrirá a expertos en la materia de investigación con el objeto de recolectar datos cualitativos, esto es, opiniones y fundamentos sobre "Los criterios desarrollados en los trámites administrativos conforme al Texto Único de procedimientos administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo -2016".

Para efectos del particular, se elaboraron preguntas abiertas, las mismas que fueron dirigido a expertos del derecho, de reconocida trayectoria profesional y experiencia laboral en la materia, quienes de manera responsable emitieron sus respuestas, información que al haberse obtenido de manera directa se convierte en información confiable para nuestro estudio, cuya fuente se convierte en fuente imparcial, las mismas que se verán reflejadas en la interpretación de los resultados.

Análisis Documental.

El análisis documental es un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original. (Martínez, 2012, p.118)

Es la recopilación de datos mediante el análisis de documentos o fuentes secundarias. (Castro, 2010, p. 81)

Consiste en un conjunto de análisis con la finalidad de representar un contenido.

Validación de instrumentos

Se utilizará la guía de entrevista y guía de análisis documental, para establecer los resultados de la investigación.

Guía de Entrevista:

Validador	Cargo o institución donde labora
1.- Santisteban LLontop Pedro	Docente de la Escuela profesional de Derecho – UCV
2.-Jaime Elider Chávez Sánchez	Docente de la Escuela profesional de Derecho - UCV
3.-Nilda Yolanda Roque Gutiérrez	Docente de la Escuela profesional de Derecho - UCV

Fuente: Elaboración propia

Guía de Análisis Documental

Validador	Cargo o institución donde labora
1.-Gamarra Ramos José Carlos	Docente de la Escuela profesional de Derecho - UCV
2.-Jaime Elider Chávez Sánchez	Docente de la Escuela profesional de Derecho - UCV

Fuente: Elaboración propia

2.6. Método de análisis de datos

En esta investigación se utilizará el método analítico que consiste en la separación de toda la información, para dar la naturaleza del fenómeno y el objeto que se va estudiar. (Definición propia).

2.7. Tratamiento de Información

Para la presente investigación se realizó ocho (8) entrevistados en total de ellas abogados especialistas en derecho administrativo y laboral.

Categorías

De acuerdo a las categorías son los elementos que dan comienzo a la investigación y de los cuales se recopilaría la información. (Hernández, 2010, p. 92)

OPERACIONALIZACIÓN DE CATEGORIAS

Categorías	Definición conceptual	Sub categorías
Normatividad	El ser humano no debe regirse por una norma imperativa si no con la buena fe a sus semejantes, de tal modo que los estados solo regularían las transferencias o inscripciones de compras y otros. (Definición Propia).	- Conducta - Política
Trámites administrativos	Los trámites administrativos son actos o procedimientos que realiza la entidad administrativa internamente, es decir que cada área tiene una función.	- Esquema - Procedimientos
Igualdad	La igualdad es el reconocimiento como el derecho fundamental de los seres vivos, a lo largo del proceso en el que el Tratado de la Unión, al incluir la ciudadanía y la moneda, fue un paso decisivo que ha culminado con su proclamación explícita en el Tratado de Lisboa.	- Semejanza - Relación

Fuente: Elaboración propia

2.8. Aspectos éticos

La presente investigación, sustentada en técnicas e instrumentos y se desarrollara bajo el consentimiento y confidencialidad que se amerite, así mismo se citó de los textos y documentos consultados, en tal sentido este trabajo de investigación se encuentra basado en la credibilidad y transparencia orientado a cumplir todos los parámetros, respetando los derechos de autor, propiedad intelectual para no ser consignado como plagio o copia.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados de la técnica de entrevista

El objetivo de esta entrevista es conocer su apreciación sobre el tema “Los criterios desarrollados en los trámites Administrativos conforme al Texto Único de Procedimiento Administrativo en El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo -2016” ,el presente trabajo de investigación nos da a conocer de la existencia de sistemas, métodos o pautas que los abogados toman en consideración para poder brindar soluciones para el cumplimiento de los procedimientos administrativos y de la misma forma mejorar la gestión de los trámites administrativos.

3.2. Análisis Documental

Guía de Análisis de Quejas de Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos -
MAD

Tipo de documento: Administrativo

Número de Registro: 0000146898

Fecha: 28/11/2016

Solicitante: Tania Lorena Montes Huamán

Petitorio: Interpongo reclamo con lo que resulten responsables de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria por la mala calidad en el servicio por no haberse realizado la notificación plazo establecido.

Fuente: El reclamo obedece a una supuesta mala calidad en el servicio por parte del personal de la Unidad de Gestión Documentaria, toda vez que la reclamante indicó de la Unidad de Gestión Documentaria que le habían informado que la notificación de aprobación de contrato de personal extranjero sería no mayor a 5 días hábiles. Después de 28 días se habría apersonado al MTPE al área de Sub Dirección de Registros Generales según lo manifestado por la reclamante otorgo al Gerente de la empresa GRUPO SST PERY S.A.C el contrato de aprobación de personal extranjero.

Cabe precisar que el señor Alejandro Sáenz Portugués notificador de la Unidad precitada constituyo que, en el domicilio señalado en la cédula, constatando que se habría omitido señalar el número de oficina, al no conseguir más datos efectuó la devolución de cédula a la Oficina SDR. Contratos extranjeros.

Resuelve: Por las conclusiones que se anteceden, se recomienda al jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, instar al personal encargado de mensajería, agotar todas las vías correspondientes para la debida notificación (conforme a lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General-Ley 27444) a fin de brindar un mejor servicio a los usuarios del MTPE.

Aporte Crítico: Estoy de acuerdo ya que dan a conocer su incumpliendo, para notificación su plazo es de 5 días hábiles de acuerdo a ley 27444 en su artículo 24 a partir de la expedición del acto que se notifique en el cual no se aplicó en el tiempo otorgado a la Señora Tania Lorena Montes Huamán debiendo agotar todas las vías administrativas necesarias se observa que el notificador debió corroborar mediante el domicilio señalado por su documento de identidad.

Guía de Análisis de Quejas de Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos -
Mad

Tipo de documento: Administrativo

Número de Registro: 0000151850

Fecha: 01/12/2016

Solicitante: José Antonio Núñez Delgado

Petitorio: Reclamo de la otorgación del certificado único laboral en el diario el Trome en la que se observa servicios gratuitos sin límites de edades.

Fuente: El día 29.11.2016 el diario el Trome publicó un aviso respecto al Servicio de Certificado Único Laboral, el cual se evidencia que dicho servicio no tenía costo alguno y sin límites de edades, lo cual se catalogó como una mala información, debido que al apersonarse a la Institución le habrían informado que dicho servicio estaba dirigido únicamente a los jóvenes de 18 a 29 años, lo cual no cumplía, ya que tenía 33 años de edad.

En la hoja de evaluación y Medidas Correlativas N° 164-2016 MTPE de fecha 29 de diciembre de 2016, se advierte que no figura documento algunos (descargos) de las Oficinas responsables (Oficina de Comunicación e Imagen Institucional, Dirección General del Servicio Nacional del Empleo) de la publicación del encarte que fuera publicado en el Diario el Trome, sin los cuales no se pueda llegar a ningún tipo de respuesta, por carecer de elementos necesarios para el esclarecimiento a efectos de contravenir el principio de legalidad y el debido procedimiento en la Ley 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General"

Conclusión:

Se advierte que una supuesta mala información por parte del personal del Servicio de Certificado Único Laboral. No obstante, no se hizo precisión sobre el rango de edad para la entrega de dicho certificado Único Laboral que es de 18 a 29 años.

En consecuencia, permítanos expresar nuestras más profundas y sinceras disculpas por la incomodidad y/o molestia que la situación presentada le haya

podido generar, así como nuestro agradecimiento por su valioso aporte para lograr una mejora de los servicios que brinda MTPE a los administrados.

Aporte Crítico:

No estoy de acuerdo con el resultado ya que existe una publicidad engañosa y debe ser sancionado se deben aplicar las sanciones administrativas correspondientes a la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional. Tampoco cumplen con un debido procedimiento establecido en el artículo 29 de la Ley 27444.

Cabe mencionar que en documento no respetan los plazos establecidos por TUPA el descargo por parte de la administración es de 5 días hábiles observando que no cumplen su descargo en el plazo establecido.

Guía de Análisis Acceso a la Información Pública

Tipo de documento: Administrativo

Número de Registro: 000017454-2016

Fecha: 18/02/2016

Solicitante: Leo Guillermo Obregón Sevillano

Resolución: 086-2016-TR/SG

Petitorio: Solicita copias certificadas

Fuente: Con relación al escrito mediante el cual solicito copia certificada de: Acta de calificación de la solicitud de inscripción al Registro Nacional de Trabajadores Cesados Irregularmente. Ley N°27803 manifestando que la Unidad de Atención al Ciudadano (Archivo Central), a través del documento de la referencia ha informado que "el acta de calificación de la solicitud de inscripción al Registro Nacional de Trabajadores Cesados Irregularmente-Ley 27803 no obra en el expediente no otros registros" por lo cual no se puede brindar la información solicitada ". El señor a mención presenta su apelación en el plazo establecido denegando infundado.

Resuelve:

Declarar infundada en recurso de apelación interpuesto por el señor Leo Guillermo Obregón Sevillano contra el pronunciamiento contenido en la Carta N° 1176-2016-MTPE/4.3 por los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

Apreciación Crítica:

No estoy de acuerdo ya que no dan prioridad al recurso de apelación ya que está tipificado en el artículo 29 de la Ley 27444, debieron aplicar el debido procedimiento Art, 29 de la Ley 27444 el sustento que contesta la administración es genérico.

Resultados de entrevistas

A continuación, se consigna los datos de la entrevista Objetivo General:

Determinar las diferencias de los criterios para los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo perjudica a los administrados en el desarrollo de su actividad.

Pregunta1.- ¿Cuáles son los criterios que se aplican en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y la conducta que el administrado tiene que llevar a cabo?

Al respecto Tirado (2017), sostiene que existen criterios que mejoran la aplicación del TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos) como se puede visualizar en el portal del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo la situación del trámite documentario cabe mencionar que el administrado tiene que respetar lo que indica el TUPA.

Valverde (2017), manifiestan que entre uno de los criterios es promover el empleo decente y productivo hacer prevalecer el cumplimiento de los derechos laborales y la conducta que tiene que tener el administrado cumplir con lo establecido en el TUPA.

Mendoza (2017), opina que el criterio fundamental del TUPA del Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo se relaciona a los diversos criterios administrativos que se establece de manera laboral y administrativo y la conducta que el administrado tiene que llevar a cabo es cumplir con los requisitos establecidos en el TUPA.

Díaz, Del Rio y Echeverría (2017), sostiene que el administrado debe respetar los requisitos que establece del Tupa entre uno de los criterios tenemos Registro de las Mypes, Registro de Sindicatos, Defensa de los derechos de los trabajadores entre otros la conducta que el administrado tiene que llevar a cabo es colaborar con la información solicitada.

García y Quiroz (2017), hacen mención que los criterios que se aplican son la simplicidad de los trámites aplicando la razonabilidad y la conducta que el administrado debe tener y el respeto y la buena fe.

2.- ¿Qué tramites se desarrolla en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Tirado, Díaz, Valverde, Mendoza, Del Rio, García, Quiroz y Echevarría (2017) ,opinan que los trámites administrativos que desarrollan el e Ministerio de Trabajo es Sellado de libro de Acta, Registro de Afiliación y de contabilidad, Registro de sindicales de Servicios Públicos, Aprobación de reglamento interno de trabajo, Solicitud de Acceso a la Información Pública, Inscripción de Registro Nacional de Empresas Administrativas, Declaratoria de Huelgas, Registro de Juntas Directivas para Sindicatos de Servidores Públicos o cambios en las que se produzcan, etc.

3.- En su opinión ¿El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo cumple con resolver los trámites administrados en el plazo establecido conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Tirado, Díaz, Del Río y Echeverría (2017), opinan que no se resuelven los plazos establecidos en el TUPA ya que en la actualidad cuenta con demasiada carga laboral y tiene pocos trabajadores ya que como consecuencia habría dificultades para cumplir con los plazos establecidos en el Tupa. Desde este año se están aplicando las simplificaciones administrativas.

Valverde, García, Mendoza y Quiroz (2017), cumplen ya que respetan los plazos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos bajo responsabilidad.

A Continuación, se consignará la información obtenida de la entrevista en relación al Objetivo Especifico 01:

Determinar el trámite en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, deberá hacer prevalecer el Principio de Uniformidad conforme a la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

4. ¿En la aplicación de los procedimientos administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo prevalece el Principio de Uniformidad?

Tirado, Valverde, García, Mendoza, Quiroz, Del Rio y Echeverría (2017), hacen mención que prevalece en Principio de Uniformidad para la mejora de los trámites administrativos con la finalidad de no crear confusión al administrado en el desarrollo de sus trámites. Establecidos por el Ministerio de Trabajo.

Díaz (2017), manifiesta que no es aplicable bajo criterio del jefe inmediato del personal que atiende al administrado.

5.- ¿La Autoridad Administrativa garantiza el cumplimiento del Principio de Uniformidad a solicitud del administrado?

Tirado, Díaz, Valverde, Mendoza, Quiroz, Del Rio y Echeverría (2017), opinan que la autoridad administrativa si garantiza cumpliendo con aplicar este principio en sus trámites establecidos sin la necesidad que lo solicite el administrado con el fin de evitar quejas con el administrado. Reduciendo el tiempo de gestión de los tramites,

Mientras García (2017), manifiestan que no garantiza ya que es un principio del mismo procedimiento administrativo que deberá hacer prevalecer la autoridad administrativa son requisitos similares para trámites similares.

6.- ¿El Principio de Uniformidad es importante para el desarrollo de los trámites administrativos?

Se observa que Tirado, Díaz, Valverde, García, Mendoza, Quiroz, Del Rio y Echeverría (2017), llegan a la misma conclusión ya que es importante ya que evita la congestión de trámites tediosos, burocráticos, evitando trámites difíciles de entender para el administrado así mismo minimiza el tiempo de la gestión de los tramites

7.- ¿Se vulnera el Principio de Celeridad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?

Según Tirado, García y Mendoza, (2017), no se vulnera el principio de celeridad porque va depender de las gestiones administrativas de cada dependencia que desarrolla sus actividades con la finalidad de resolver en el tiempo establecido.

Por otro lado, Díaz, Valverde, Quiroz, Echeverría y Del Río (2017), opinan que se vulnera ya que no cumple con los plazos del Texto Único de Procedimiento Administrativo.

8.-En su opinión ¿Cuál es la responsabilidad de los Funcionarios Públicos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ante el incumplimiento de Principio de Celeridad?

Se observa que Tirado, Díaz, Valverde, García, Mendoza, Quiroz, Del Río y Echeverría (2017), existe el Código de Ética del funcionario y la responsabilidad sería Administrativa Funcional dependiendo de la gravedad establecido en el artículo 24 de la Ley 27444 “Ley del Procedimiento Administrativo General”.

9.- ¿Los administrados cuestionan no tener conocimiento del Principio de Celeridad? ¿Por qué?

Según Tirado, Mendoza, Echeverría y Quiroz (2017), sostiene que, si por falta de información que es insuficiente, puesto que no cuentan con el asesoramiento.

García, Del Río, Quiroz, Valverde y Díaz (2017), opinan que en la actualidad el administrado no muestra el interés en tener conocimiento del principio de celeridad.

10.- ¿Para poder realizar los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo es necesario que el administrado tenga conocimiento de los Procedimientos Administrativos?

Al respecto Tirado, Valverde, Díaz, García, Echeverría y Del Río (2017), manifiesta que no es necesario que tenga conocimiento de los procedimientos administrativos, ya que no hay interés de parte del usuario en tener conocimiento de los procedimientos ya que solo buscan el resultado, la Autoridad Administrativa debe

brindar la información completa, sencilla, para que el administrado no tenga un mal imagen en cuanto las gestiones que se dan en el Ministerio.

Por lo tanto, Mendoza y Quiroz, (2017), dan a conocer que es necesario para no dilatar los trámites administrativos y resolver en el plazo establecido. Claro, de esta manera van hacer respetar los plazos establecidos en el TUPA "Texto Único de Procedimientos Administrativos".

Es necesario que el administrado tenga conocimiento de los procedimientos administrativos, de esta manera asegura el cumplimiento, establecido en el TUPA, y las funciones que se realizan en las entidades públicas, mejorando las gestiones administrativas.

IV. DISCUSSION

Discusión

Determinar las diferencias de los criterios para los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo perjudica a los administrados en el desarrollo de su actividad.

Pregunta1.- ¿Cuáles son los criterios que se aplican en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y la conducta que el administrado tiene que llevar a cabo?

De la pregunta formulada podemos apreciar que no todos los entrevistados coinciden como Tirado (2017), da conocer que Existen diferentes tipos de criterios en el texto único de procedimientos administrativos sostiene que existen criterios que mejoran la aplicación del TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos) como se puede visualizar en el portal del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo la situación del trámite documentario cabe mencionar que el administrado tiene que respetar lo que indica el TUPA. Así mismo Valverde (2017), manifiesta que entre uno de los criterios es promover el empleo decente y productivo hacer prevalecer el cumplimiento de los derechos laborales y el administrado debe cumplir con lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos. Por lo tanto, Mendoza (2017), opina que el criterio fundamental del TUPA del Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo se relaciona a los diversos criterios administrativos que se establece de manera laboral y administrativo y la conducta que el administrado tiene que llevar a cabo es cumplir con los requisitos establecidos en el TUPA. Mientras que Díaz, Del Rio y Echeverría (2017), sostiene que el administrado debe respetar los requisitos que establece el Tupa entre uno de los criterios tenemos Registro de las Mypes, Registro de Sindicatos, Defensa de los derechos de los trabajadores entre otros la conducta que el administrado tiene que llevar a cabo es colaborar con la información solicitada y García, Quiroz (2017), hacen mención que los criterios que se aplican son la simplicidad de los trámites aplicando la razonabilidad y la conducta que el administrado debe tener y el respeto y la buena fe.

Con relación a la Resolución Ministerial 107-2017-TR cabe precisar que se establecen varios criterios administrativos que conforma El Texto único de Procedimientos Administrativos así mismo cumpliendo con su finalidad en su artículo III Ley 27444 “Ley del Procedimiento Administrativo General”.

2.- ¿Qué tramites se desarrolla en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Se observa de las entrevistas hechas que la gran mayoría concuerda, Tirado, Díaz, Valverde, Mendoza, Del Rio, García, Quiroz y Echeverría (2017) , que los trámites administrativos que desarrollan el e Ministerio de Trabajo es Sellado de libro de Acta, Registro de Afiliación y de contabilidad, Registro de sindicales de Servicios Públicos, Aprobación de reglamento interno de trabajo, Solicitud de Acceso a la Información Pública, Inscripción de Registro Nacional de Empresas Administrativas, Declaratoria de Huelgas, entre otros.

Se desarrollan diversos trámites administrativos Visto en la Ley 27444 “Ley del Procedimiento Administrativo General” en su artículo 37 Decreto Legislativo N° 757 De La Seguridad Jurídica De Las Inversiones En Materia Administrativa1 Artículo 17.- El presente título es de aplicación para todos los procedimientos y trámites administrativos que sigan las empresas e inversiones ante las autoridades del Estado. Tales procedimientos deben otorgar certeza en cuanto al curso de las solicitudes, y tendrán como características la simplicidad y la transparencia de todos los trámites y sus correspondientes requisitos.

3.- En su opinión ¿El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo cumple con resolver los trámites administrados en el plazo establecido conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos?

De la pregunta número tres, se observa una división de opiniones de Tirado, Díaz, Del Río y Echeverría (2017) opinan que no resuelven los plazos establecidos en el TUPA ya que en la actualidad cuenta con demasiada carga laboral. Desde este año

se están aplicando las simplificaciones administrativas. Así mismo Valverde, García, Mendoza y Quiroz (2017) da a conocer que cumplen ya que respetan los plazos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos bajo responsabilidad.

En la actualidad el Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo no cumple con resolver los trámites administrativos en el plazo establecido como podemos observar que Acceso a la Información Pública no respeta en resolver durante los 5 días hábiles establecido en su TUPA ley 27444 del Procedimiento Administrativo General, Decreto Legislativo N°1029.

Dato que guarda relación en lo que manifiesta Alcántara, (2011) en el estudio denominado procedimiento Administrativo en los Organismos Reguladores para poder realizar trámites en administración pública deben aplicar los distintos procedimientos administrativos en la cual el interés los funcionarios es la efectividad del cumplimiento de los trámites administrativos evitando que los documentos que son gestionados se resuelvan aplicando el principio de celeridad evitando una mala gestión ante el administrado agilizando y optimizando los procedimientos administrativos

4. ¿En la aplicación de los procedimientos administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo prevalece el Principio de Uniformidad?

De la pregunta número cuatro, se observa diferentes opiniones ya que Tirado, Valverde, García, Mendoza, Quiroz, Del Rio y Echeverría (2017), dan a conocer que prevalece en Principio de Uniformidad prevalece para la mejora de los trámites administrativos con la finalidad de no crear confusión al administrado en el desarrollo de sus trámites. Establecidos por el Ministerio de Trabajo. Por lo tanto, Díaz (2017) opina que no es aplicable bajo criterio del jefe inmediato del personal que atiende al administrado.

El Ministerio de trabajo se aplica el Principio de Uniformidad, pero en la actualidad sus trámites son burocráticos existe tramites incensarios como son las visaciones de documentos que pasan varias dependencias así mismo también al administrado

le resulta con dificultad cumplir con los requisitos. Como da referencia a la Ley 27444 en su inciso artículo VI inciso 14.1.

5.- ¿La Autoridad Administrativa garantiza el cumplimiento del Principio de Uniformidad a solicitud del administrado?

De la pregunta número 5, se observa una división de opiniones acerca del cumplimiento del principio de uniformidad ya que Tirado, Díaz, Valverde, Mendoza, Quiroz, Del Rio y Echeverría (2017), que la autoridad administrativa si garantiza cumpliendo con aplicar este principio en sus trámites establecidos sin la necesidad que lo solicite el administrado con el fin de evitar quejas con el administrado. Reduciendo el tiempo de gestión de los tramites,

Mientras García (2017), no garantiza ya que es un principio del mismo procedimiento administrativo que deberá hacer prevalecer la autoridad administrativa son requisitos similares para trámites similares.

La autoridad administrativa, no garantiza el cumplimiento del principio de uniformidad, en la actualidad, el administrado está disconforme en cuanto a la mala aplicación de este principio, realizando quejas ante el MAD estipulado en la Resolución N 378-2009-TR que dispone que es un derecho y obligación el denunciar ante la comisión de ética del ministerio de trabajo .

Se corrobora con la investigación realizada por Cassagne (2009). Los principios fundamentales del procedimiento administrativo cumplen funciones relacionadas con trascendentes valores que anidan en el Estado de Derecho. Los principios del procedimiento administrativo aportan y ayudan a la mejora del estado para su mejor funcionamiento en cuanto los diferentes trámites administrativos que se dan en diferentes entidades públicas.

6.- ¿El Principio de Uniformidad es importante para el desarrollo de los trámites administrativos?

De la pregunta formulada número seis se observa que todos los entrevistados concuerdan como Tirado, Díaz, Valverde, García, Mendoza, Quiroz, Del Rio y Echeverría (2017), llegan a la misma conclusión de manera favorable ya que es importante ya que evita la congestión de trámites tediosos, burocráticos, evitando trámites difíciles de entender para el administrado.

El Principio de Uniformidad es de gran importancia porque va reducir los trámites administrados aplicando requisitos similares para trámites similares como lo indica Ley 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General" en su artículo IV inciso 14.1.

7.- ¿Se vulnera el Principio de Celeridad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?

Se observa una división de opiniones acerca del principio de celeridad ya que se Tirado, García y Mendoza, (2017), manifiesta que no se vulnera el principio de celeridad porque va depender de las gestiones administrativas de cada dependencia que desarrolla sus actividades con la finalidad de resolver en el tiempo establecido.

Por otro lado Díaz, Valverde, Quiroz, Echeverría y Del Rio (2017), opinan que se vulnera ya que no cumple con los plazos del Texto Único de Procedimiento Administrativo.

El Principio de Celeridad es vulnerado en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ya que debe ser respetado y Aplicado por la Ley 27444 artículo IV inciso 1.9.

Dato que es corroborado por Nava, A. (2002). Unificación del Texto Único de Procedimiento Administrativo manifiesta que la competencia se han previsto, por una parte, los casos de inconformidad de los particulares contra las disposiciones de las autoridades administrativas, y por la otra, las instancias de la Administración

para requerir dentro de un plazo establecido, la unificación de los actos ilegalmente emitidos y que hayan originado daño a los intereses del Estado.

8.-En su opinión ¿Cuál es la responsabilidad de los Funcionarios Públicos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ante el incumplimiento de Principio de Celeridad?

De la pregunta formulada número ocho se observa que todos los entrevistados concuerdan que favorablemente ya que Tirado, Díaz, Valverde, García, Mendoza, Quiroz, Del Rio y Echeverría, (2017), opinan que existe el Código de Ética del funcionario y la responsabilidad sería Administrativa Funcional dependiendo de la gravedad establecido en el artículo 24 de la Ley 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General".

Si tiene responsabilidad ya que tenemos código de ética del funcionario público del Ministerio de Trabajo aprobado mediante Resolución N 378-2009-TR del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, también tenemos el código de Ética de la Función Pública Ley 27815, si las faltas son graves se le aplicaría la sanción administrativa funcional tipificado en el Art.244 de la Ley 27444.

Esto se relaciona con lo que menciona Delgado, (2010), con respecto la Modulación de los Principios de Legalidad y Tipicidad en las sanciones administrativas. Para el autor consiste que los principios a mención son importantes ya que, protege al administrado frente a irregularidades o la mala aplicación de la norma.

9.- ¿Los administrados cuestionan no tener conocimiento del Principio de Celeridad? ¿Por qué?

Se observa una división de opiniones ya que Tirado, Mendoza, Echeverría y Quiroz (2017) manifiestan que, si por falta de información que es insuficiente, puesto que no cuentan con el asesoramiento.

Mientras que García, Del Rio, Quiroz, Valverde y Díaz (2017) en la actualidad el administrado no muestra el interés en tener conocimiento del principio de celeridad.

Los administrados cuestionan no tener conocimiento, ya que le compete la actividad a la Entidad Pública informar, en cuanto a su desarrollo de sus procedimientos administrativos como lo indica Ley 27444 “ Ley del Procedimiento Administrativo General” en su artículo IV inciso 1.9 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,.

10.- ¿Para poder realizar los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo es necesario que el administrado tenga conocimiento de los Procedimientos Administrativos?

Se observa una división de opiniones ya que al respecto Tirado, Valverde, Díaz, García, Echeverría y Del Rio (2017), manifiestan que no es necesario que tenga conocimiento de los procedimientos administrativos, ya que no hay interés de parte del usuario en tener conocimiento de los procedimientos ya que solo buscan el resultado, la Autoridad Administrativa debe brindar la información completa, sencilla, para que el administrado no tenga un mal imagen en cuanto las gestiones que se dan en el Ministerio.

Por lo tanto, Mendoza y Quiroz, dan a conocer que es necesario para no dilatar los trámites administrativos y resolver en el plazo establecido. Claro, de esta manera van hacer respetar los plazos establecidos en el TUPA.

Asegundo el cumplimiento del Texto Único de Procedimiento Administrativos en relación a la Resolución Ministerial 107-2017-TR.

Esto se corrobora con lo investigado por Rosales, (2013). En su denominada Incidencia del control administrativo como labor en la gestión Municipal. Universidad de San Martín de Porres, Según los controles administrativos realizan una labor hacendosa en cuanto a la gestión pública realizando objetivos para prevenir los actos indebidos de las gestiones de los diferentes funcionarios proponiendo que se unificaría la tupa simplificando la gestión de diferentes

Instituciones simplificando previniendo actos ilegales o deficientes de los funcionarios públicos para que los trámites realizados no sean de mala fe y la mala aplicación de los tupa.

V. CONCLUSIONES

Conclusiones

PRIMERO.- Se concluye que se ha determinado que los criterios para los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo perjudica a los administrados en el desarrollo de su actividad ya que no adoptan los criterios necesarios para el desarrollo de los tramites induciendo al administrado en su incomodidad ante la falta de conocimiento en los requisitos entre uno de los criterios aplicados tenemos como el de registro sindical.

SEGUNDO.-Determinado que el trámite en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, no prevalece el Principio de Uniformidad conforme a la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General ya que en la actualidad tienen diferentes actos administrativos establecidos para los diferentes tramites como información , fiscalización así mismo permite el acceso a trámites burocráticos, la autoridad administrativa no establece requisitos similares para trámites similares ya que se observa que en los procedimientos de exigen requisitos innecesarios , como las visaciones en diferentes departamentos .

TERCERO.-Se vulnera el Principio de Celeridad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en los trámites realizados aplicando el Texto Único de Procedimientos Administrativos ya que no se respeta los plazos establecidos en el TUPA como por ejemplo en los plazos para las notificaciones ya que el plazo es de cinco días hábiles para notificar un expediente. Así mismo cuando una solicita acceso a la información pública su plazo para responder es de siete días hábiles pero la actualidad no se cumple los plazos. Ya que ante el incumplimiento genera desconfianza sobre la eficacia en la administración

VI. RECOMENDACIONES

Recomendaciones

A manera de recomendación o sugerencia, se puede establecer lo siguiente:

PRIMERO.-El Ministerio de Trabajo debe adoptar cambios en cuanto los criterios administrativos que se adoptan aplicando lo más importante y solicitando sus requisitos de manera clara y precisa .Se puede Incentivar al usuario mediante folletos no solo de información si no cuál es la importancia de los diversos criterios que se adoptan en el Ministerio .Se debe dar capacitación constante a sus trabajadores brindados información clara y completa.

SEGUNDO.- El Ministerio de Trabajo debe buscar la mejora de la aplicación del Principio Uniformidad mediante la encuesta al administrado haciendo un análisis sobre las quejas que dan o la insatisfacción por parte del administrado de esta manera van a mejorar la visión que tienen ante la administración pública exigiendo, reduciendo que sus requisitos ya que es necesario dar prioridad de esta manera se reducirá el tiempo de gestión de los trámites ya que facilita los trámites administrativos para que no sean tan difíciles de entender evitando que en los procedimientos se exijan requisitos innecesarios de tal manera que el usuario no se dificulte en cumplir excesivos requisitos que se dan en Ministerio de Trabajo.

TERCERO.-Para evitar la vulneración del Principio de Celeridad es necesario disminuir con la carga laboral del trabajador empleando más la tecnología y nuevos sistemas que ahorren tiempo al trabajador en sus gestiones administrativas ya que el tiempo es insuficiente para resolver todas las solicitudes de los trámites establecidos por el administrado .Asimismo, es preciso realizar control de sus labores aplicando auditorias que sean realizadas en cada área administrativa detectando las deficiencias del porque no se está aplicando y buscar las mejoras para un buen resultado.

VII. REFERENCIAS

REFERENCIAS

7.1. Fuentes Primarias

7.1.1. Entrevistados

- Tirado, M. (2017). Entrevista realizada a la abogada y Sub Directora de Inpeccion del Ministerio de Trabajo y Promocion el Empleo.
- Díaz, M. (2017). Entrevista realizada al abogado y docente universitaria en la especialidad de Derecho de Administrativo de la Universidad Simon Bolivar.
- Garcia, S. (2017). Entrevista realizada a la abogada y especialista en Derecho de Laboral.
- Del Rio, M. (2017). Entrevista realizada a la Abogada y Directora General de Inspecciones del Ministerio de Trabajo y Promocion del Empleo.
- Quiroz, S. (2017). Entrevista realizada al abogado especialista en Derecho Administrativo.
- Mendoza, G. (2017). Entrevista realizada a la abogadA especialista en Derecho Procesal Administrativo.
- Echevarria, E. (2017). Entrevista realizada al abogado especialista en Derecho Procesal Administrativo.
- Valverde, G. (2017). Entrevista realizada a la abogada especialista en Derecho Procesal Laboral.

7.2. Fuentes Secundarias

7.2.1 Teóricas

- Chacón, J. y Alarcon, S. (2010) *El Recurso de Unificación de Jurisprudencia*. (Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Chile). (Acceso 11 de octubre de 2016).
- Galán, H. (2009). *Técnicas de recolección de datos*. Recuperado de: <http://recodatos.blogspot.com/2009/05/tecnicas-de-recoleccion-de-datos.html>.
- Ley 27444 (2001). *Ley de Procedimientos Administrativo General*. Lima, Perú.
- Rosales, E (2013). *Incidencia del control administrativo como labor de veeduría pública en la gestión municipal*. Universidad de Chile.
- Orientación al usuario: *Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil*. (febrero, 2016). Definición de trámites administrativos. Recuperado de <https://www.sucamec.gob.pe/web/sucamec>.
- Valpuesta, R. y Pérez, P. (2013). *Repertorio de Jurisprudencia Administrativa de la Ley N° 19.880, Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado*. Universidad de Chile.

- Delgado, E. (2010) *La Modulación de los Principios de Legalidad y Tipicidad en las sanciones administrativas*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú).
- Cassagne, J. (2009). *La importancia de la existencia de los principios fundamentales del procedimiento administrativo*. Recuperado de: <http://www.cepc.gob.es/publicaciones/revistas/revistaselectronicas>
- Moya, T. (2008). *Tesis de Magíster: El Procedimiento Administrativo Electrónico en Chile*. Universidad de Chile
- Espinoza, R. (2013). *El Control Interno en La Gestión Administrativa de los Procedimientos de las Municipalidades*: Recuperado de: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/1166>
- Altamirano, J. (2011). *Lecciones del Derecho Administrativo*: Lima: PUCP Fondo editorial.
- Fernández, T. (2015). Madrid. *Curso de Derecho Administrativo*: Universidad Complutense de Madrid Thomson Reuters.
- Gómez, C. (2016). *Derecho Administrativo*. Lima: Librería Studium.
- Pina, A. (1984). *Administración Pública España*: Aljibe
- Bielsa, R. (1964). *Derecho Administrativo*. Buenos Aires: Shalom Editorial
- Moron ,J (2014). *Comentarios de la Ley del Procedimiento Administrativo General (10.ª ed)* .Perú :Gaceta Jurídica S.A

- Encarnación, M. (2009). *Ley del Procedimiento Administrativo General*. Venezuela: Universidad de la república.
- García, E Y Fernández. (2011) *Principios Administrativos*: Universidad Complutense de Madrid Thomson Reuters.
- Dromi, R. (2005). *Teoría General del Derecho Administrativo*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Vera, A. (2008). *Principales tipos de Investigación*. Monografías.com> epistemología. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos58/principales-tipos-investigacion/principales-tipos-investigacion.shtml>

7.2.2. Metodológicas

- Bernal, C., Salavarrita, D., Sánchez Amaya, T. and Salazar, R. (2000). *Metodología de la investigación para administración y economía*. Colombia: Pearson.
- Hernández, S. Fernández, C. Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. (Quinta edición). México: Mc Graw Hill. Autor recuperado de http://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf.
- Valderrama, S (2014). *Pasos para elaborar proyecto de investigación científica*. Lima. Editorial San Marcos.

- Valderrama, M. (2013) *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta*. (2.ª ed.). Perú: Editorial San Marcos.
- Galán, M. (2010). *Justificación y Limitaciones de la Investigación*. Recuperado de: <http://manuelgalan.blogspot.com/2010/02/justificacion-y-limitaciones-en-la.html>.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Editorial Pearson Education.

ANEXOS

Anexo 01 Matriz de consistencia

<p>TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</p>	<p>Los criterios desarrollados en los trámites administrativos conforme al Texto Único de Procedimiento Administrativo en El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo -2016</p>
<p>PROBLEMA GENERAL</p>	<p>¿De qué manera la diferencia de criterios para los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) perjudica a los administrados en el desarrollo de su actividad?</p>
<p>OBJETIVO GENERAL</p>	<p>Determinar las diferencias de criterios para los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) perjudica a los administrados en el desarrollo de su actividad.</p>
<p>SUPUESTO JURIDICO GENERAL</p>	<p>Los procedimientos administrativos perjudican a los administrados en el desarrollo de su actividad por no aplicar el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE).</p>
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO 1</p>	<p>¿Quién solicita el trámite en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), deberá hacer prevalecer el Principio de Uniformidad conforme a la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General?</p>

<p>OBJETIVOS ESPECÍFICO 1</p>	<p>Determinar el trámite en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), deberá hacer prevalecer el Principio de Uniformidad conforme a la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</p>
<p>SUPUESTOS JURIDICO ESPECÍFICO 1</p>	<p>El que solicita el trámite en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) deberá aplicar el Principio de Uniformidad conforme con la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</p>
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO 2</p>	<p>¿Se vulnera el Principio de Celeridad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) en los trámites realizados aplicando el Texto Único de Procedimientos Administrativos?</p>
<p>OBJETIVO ESPECIFICO 2</p>	<p>Determinar cómo se vulnera el Principio de Celeridad Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) en los trámites realizados aplicando el Texto Único de Procedimientos Administrativos.</p>
<p>SUPUESTO JURÍDICO ESPECÍFICO 2</p>	<p>Se vulneran los derechos de los Administrados por desconocimiento normativo influyendo negativamente en los trámites administrativos por lo que se deberá aplicar los criterios del Texto Único de Procedimientos Administrativos.</p>
<p>DISEÑO DEL ESTUDIO</p>	<p>Teoría fundamentada</p>

<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p>POBLACIÓN: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). MUESTRA: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo</p>
<p>CATEGORIAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Norma -Trámites administrativos -Igualdad -Urgencia

Ficha de Validación de Entrevista por el Dr. Chávez Sánchez Jaime



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres: Chávez Sánchez Jaime Elider
 1.2 Cargo e institución donde labora: Docente - UCV
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Entrevista de Entrevista
 1.4 Autor(A) de Instrumento: Jaime Tenorio Espinoza

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1 CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible											X		
2 OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos												X	
3 ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación												X	
4 ORGANIZACIÓN	Existe una organización logica												X	
5 SUFFICIENCIA	Toma en cuanta los aspectos metodologicos esenciales											X		
6 INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.												X	
7 CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos tecnicos y/o científicos.												X	
8 COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores											X		
9 METODOLOGIA	La estrategia responde una metodologia y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis											X		
10 PERTINENCIA	El instrumento muestra la relacion entre los componentes de la investigación y su adecuacion al Metodo Científico											X		

III. OPINION DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

92.5%

Lima, 12 de mayo del 2017

Jaime Elider
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No 05644640

Ficha de Validación de Entrevista por el Dr. Santisteban Llonton Pedro



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres: SANTISTEBAN LLONTON PEDRO
 1.2 Cargo e institución donde labora: Facultad de Letras - Universidad Cesar Vallejo
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Los valores democráticos en la familia Peruviana
 1.4 Autor(A) de Instrumento: 2017

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1 CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible													✓
2 OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos													✓
3 ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación													✓
4 ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica													✓
5 SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													✓
6 INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis													✓
7 CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos													✓
8 COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores													✓
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis													✓
10 PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

Si

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

90 %

Lima, 15 de May del 2017

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 6106201 Telf. 953 270694

PEDRO SANTISTEBAN LLONTON
 ABOGADO
 CAL 17951
 DOC. EN DERECHO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres: GARRERA RAMOS JOSÉ CARLOS
 1.2 Cargo e institución donde labora: Docente
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Análisis Documental
 1.4 Autor(A) de Instrumento: Yessica Fernández Padilla

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE				ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1 CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													X	
2 OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													X	
3 ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X	
4 ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X	
5 SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.													X	
6 INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													X	
7 CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X	
8 COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													X	
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X	
10 PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95%

Lima, 27 Junio del 2017

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No: 5019021 Telf: 963 870406



ANEXO 07

GUIA DE ENTREVISTA

LOS CRITERIOS DESARROLLADOS EN LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS CONFORME AL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN EL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO-2016.

INSTITUCION:

ENTREVISTADO:

CARGO:

El presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión de Los criterios desarrollados en los trámites administrativos conforme al Texto Único de Procedimiento Administrativo en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo-2016.

Objetivo General

Determinar las diferencias de los criterios para los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo perjudica a los administrados en el desarrollo de su actividad.

1.- ¿Cuáles son los criterios que se aplican en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y la conducta que el administrado tiene que llevar acabo?

2.- ¿Qué tramites se desarrolla en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos?

3.- En su opinión ¿El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo cumple con resolver los trámites administrados en el plazo establecido conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Objetivo Específico 01

Determinar el trámite en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, deberá hacer prevalecer el Principio de Uniformidad conforme a la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

1. ¿En la aplicación de los procedimientos administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo prevalece el Principio de Uniformidad?

2.- ¿La Autoridad Administrativa garantiza el cumplimiento del Principio de Uniformidad a solicitud del administrado?

3.- ¿El Principio de Uniformidad es importante para el desarrollo de los trámites administrativos?

Objetivo Especifico 02

Determinar cómo se vulnera el Principio de Celeridad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en los trámites realizados aplicando el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

1.- ¿Se vulnera el Principio de Celeridad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?

2.- En su opinión ¿Cuál es la responsabilidad de los Funcionarios Públicos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ante el incumplimiento de Principio de Celeridad?

3.- ¿Los administrados cuestionan no tener conocimiento del Principio de Celeridad? ¿Por qué?

4.- ¿Para poder realizar los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo es necesario que el administrado tenga conocimiento de los Procedimientos Administrativos?

FIRMA DEL ENTREVISTADO

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL



Fecha: 16/05/2017
Hora: 03:39:43 PM

MODULO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS - MAD / FORMATO 2 - RECLAMOS

Nombre de entidad MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO

HOJA DE RUTA : 0000146696

FECHA DE REGISTRO : 28/11/2016 09:55

AÑO : 2016

1. Identificación del Usuario

Nombre o Raz. Social: TANIA LORENA MONTES HUAMAN Teléfono : 4238143
Dep / Prov / Dist: LIMA - LIMA - JESUS MARIA Correo : tmontes@garciasayan.com.pe
Domicilio : URBANIZACION SANTA BEATRIZ JIRON NAZCA 612DPTO N7 ---

2. Identificación de la Atención Brindada denunciante

Interpongo reclamo contra los que resulten responsables de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, Mensajería externa, por mala calidad en el servicio.

Mi incomodidad se debe, toda vez, que al presentar una solicitud por mesa de partes el 25 de octubre de 2016, para la aprobación de contrato para personal extranjero, (Exp.N°123809-2016-

Firma del Usuario



"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERU"

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAL"

Finalmente sugiere que se tome las medidas necesarias para que no vuelva ocurrir dicha circunstancia.

- 2.2 Mediante informe N° 016-2016-ASP, el señor Alejandro Saenz Portuguez, Notificador del MTPE, personal de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria manifestó que el día 02.11.2016, siendo las 15:43 pm se constituyó en el domicilio consignado en la Cédula de Notificación con Registro N° 132897, siendo Calle Cantuarias de 11 pisos y no señala el número de piso u oficina, consultó con portería del edificio por la ubicación de la empresa GRUPO STT PERU S.A.C obteniendo como respuesta desconocer el número de la Oficina del destinatario.

Posteriormente habría efectuado la devolución de la Cédula con Reg. N° 132897, anotando el informe señalado la omisión del caso en el respectivo cargo.

- 2.3 Mediante Oficio N° 722-2016-MTPE/4.32, del señor Miguel Villafuerte Anselmo, Jefe de la Unidad de Gestión Documentaria, manifestó que con fecha 31 de octubre de 2016, la Unidad de Gestión Documentaria mediante Formato N° 01 (Listado de Entrega de Correspondencia Externa) recepciona la Cédula de Notificación dirigida a la Razón Social GRUPO STT PERU S.A.C con domicilio Calle Cantuarias N°160- Miraflores del Expediente N° 123809-2016-MTPE/1/20.23, asignándose el Registro de Correspondencia N° 132897.



Con fecha 02.11.2016, se encomienda el diligenciamiento del mismo al señor Alejandro Sáenz Portuguez notificador de la Unidad precitada, quien constituyéndose en el domicilio señalado en la cédula, constata que se ha omitido señalar el número de Oficina y al no conseguir datos para su ubicación interna, efectúa la devolución de la cédula informando dicha omisión. Adjunta copia del cargo de registro N° 132897 y adicionalmente el informe N° 16-2016-ASP.

Con fecha 07.11.2016, la Unidad de Gestión Documentaria mediante formato N° 3 N° 0008350 (Reporte de Documentos entregados al Destinatario o Devoluciones) efectúa el retorno de la devolución a la Oficina de origen SDR-Contratos extranjeros.

Finalmente, se dejó constancia que la Unidad de Gestión Documentaria desde el día de la recepción para el diligenciamiento de la cédula de Notificación con Registro N° 132897(31.10.2016) hasta la fecha de retorno a la Oficina de la Sub Dirección de Registros Generales (07.11.2016) culmina la custodia, diligenciamiento (en este caso no se concretó) y devolución del cargo de la cédula a la oficina de origen.

- 2.3 De acuerdo a la documentación alcanzada, tenemos, que la ciudadana Tania Lorena Montes Huamán, interpone reclamo contra los que resulten responsables de la Unidad de Gestión Documentaria- Mensajería externa, por una presunta mala calidad en el servicio.



'DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ'

'AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAL'

Sin embargo, se realizó la búsqueda en Consultas Ruc de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria –SUNAT, donde se aprecia que el domicilio de la empresa GRUPO STT PERÚ S.A.C. figura CAL.CANTUARIAS NRO. 160 DPTO. 503 LIMA - LIMA – MIRAFLORES, se adjunta el reporte de consultas RUC de la SUNAT.

IV. Recomendación:

- 4.1. Por las conclusiones que anteceden, se recomienda al Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, instar al personal encargado de mensajería, agotar las vías correspondientes para la debida notificación (conforme a lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley 27444), a fin de brindar un mejor servicio a los usuarios del MTPE.
- 4.2. En virtud de las consideraciones expuestas, y de conformidad con la Directiva General N° 006-2012-MTPE/4, corresponde notificar la presente a la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, a fin de que se dé cuenta de las medidas correctivas adoptadas, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles.
- 4.3. Asimismo, corresponde informar a la reclamante los resultados de la presente Hoja de Evaluación y Medidas Correctivas.

Elaborado por : Julia Delia Cabrera Hernando

Aprobado por :


ALICIA TOCAS RENNA
Secretaria Técnica
Secretaría Técnica MTPE
R.M. N° 181-2015-7A

H.R. 146898 -2016-EXT



"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERU"

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE CALLAO"

Cabe precisar que la incomodidad de la reclamante se debe porque le habrían indicado que la notificación de aprobación de contrato de personal extranjero, sería no mayor a 5 días hábiles de acuerdo a la ley 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General. Después de 28 días se apersonó al MTPE a la Sub Dirección de Registros Generales a preguntar el motivo por el cual no habían notificado a la dirección de la empresa la aprobación de contrato de personal extranjero. Asimismo la Sub Dirección de Registros Generales (oficina de origen) le otorgó personalmente al Gerente General de la Empresa GRUPO STT PERU, debido a que, sería el trabajador de la empresa con quien se realizó la suscripción.

Cabe precisar, que el señor Alejandro Saenz Portuguez personal encargado del diligenciamiento de la Cédula de Notificación N° 132897, manifestó que se constituyó en el domicilio señalado en la cédula, constató que se habría omitido señalar el número de Oficina y al no conseguir datos para su ubicación interna, efectuó la devolución de la cédula informando dicha omisión. Asimismo, con fecha 07.11.2016, la Unidad de Gestión Documentaria mediante formato N° 3 N° 0008350 (Reporte de Documentos entregados al Destinatario o Devoluciones) efectúa el retorno de la devolución a la Oficina de origen SDR-Contratos extranjeros. Indicando también que la Unidad de Gestión Documentaria desde el día de la recepción para el diligenciamiento de la cédula de Notificación con Registro N° 132897(31.10.2016) hasta la fecha de retorno a la Oficina de la Sub Dirección de Registros Generales (07.11.2016) culmina la custodia, diligenciamiento (en este caso no se concretó) y devolución del cargo de la cédula a la oficina de origen.

III. Conclusiones:

3.1. El reclamo obedece a una supuesta mala calidad en el servicio por parte del personal de la Unidad de Gestión Documentaria, toda vez, que la reclamante indicó que le habrían informado que la notificación de aprobación de contrato de personal extranjero, sería no mayor a 5 días hábiles. Después de 28 días se habría apersonado al MTPE al área de la Sub Dirección de Registros Generales a preguntar y reclamar porque no habían notificado a la dirección de la empresa la aprobación de contrato de personal extranjero. Por lo que la Sub Dirección de Registros Generales según lo manifestado por la reclamante otorgó al Gerente General de la empresa GRUPO STT PERY S.A.C el contrato de aprobación de personal extranjero.

Cabe precisar que el Jefe de la Unidad de Gestión Documentaria da cuenta que el señor Alejandro Sáenz Portuguez notificador de la Unidad precitada se constituyó en el domicilio señalado en la cédula, constatando que se habría omitido señalar el número de Oficina y al no conseguir datos para su ubicación interna, efectuó la devolución de la cédula informando dicha omisión. Debido a esto, con fecha 07.11.2016, la Unidad de Gestión Documentaria mediante formato N° 3 N° 0008350 (Reporte de Documentos entregados al Destinatario o Devoluciones) efectuó el retorno de la devolución a la Oficina de origen SDR-Contratos extranjeros.



HOJA DE RUTA
0000151850 - 2016 - EXT

Fecha: 01/12/2016
Hora: 11:06:09 AM
Página: 1 de 1

Dependencia: OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTARIA.
Nro. Documento: RMP - 0000151850 - 2016 - MTPE/4.3
Asunto: ADJUNTA RECLAMO EN EL FORMATO N° 02 LIBRO DE RECLAMACIONES
Fecha Creación: 01/12/2016 10:19:51

PRIORIDAD
NORMAL
<i>Plazo 5DH</i>

o/a	Remite	Destinatario	Documento	Acción	Fc.	Fac. Emi/o	Firma
0	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTARIA.	MODULO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS DEL MTPE (MAD - TRABAJO)	RMP - 0000151850 - 2016 - MTPE/4.3			01/12/2016 10:19:51	
0	MODULO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS DEL MTPE (MAD - TRABAJO)	SUB DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DEL EMPLEO	PV - 000000943 - 2016 - MTPE/12.04.1	7, 18,	3	01/12/2016 11:26:00	

Observaciones: *Por el presente, se agradece se revise emitimos el informe de la Unidad Administrativa y el desarrollo de los que resulten inconvenientes en un plazo de 05 días hábiles, conforme la DG-006-2012-TR*

- Acciones
- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| 1 - ACTUAR DIRECTAMENTE | 2 - ANALIZAR |
| 3 - CONOCIMIENTO | 4 - CONVERSAR |
| 5 - COORDINAR | 6 - DIFUNDIR |
| 7 - INFORMAR | 8 - NOTIFICAR |
| 9 - OPINION | 10 - PROYECTAR RESPUESTA |
| 11 - REVISAR | 12 - REVISAR, REFORMULAR |
| 13 - TOMAR ACCION | 14 - TOMAR NOTA |
| 15 - EVALUAR | 16 - VoBo |
| 17 - ARCHIVAR | 18 - TRAMITE |

MODELO DE ATENCION DE DENUNCIAS Y RECLAMOS - MAD / FORMATO 2 - RECLAMO

Nombre de entidad MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO
HOJA DE RUTA : 0000151850 FECHA DE REGISTRO : 01/12/2016 10:19:51 AÑO HOJA 2016

1. Identificación del Usuario

Nombre o Raz. Social NÚÑEZ DELGADO JOSE ANTONIO Teléfono : 972608747
Dep / Prov / Dist : LIMA - LIMA - SAN MIGUEL Correo : jose.antonio.nunez@hotmail.com
Domicilio : OTROS LIMA AVENIDA DEL PACIFICO 180 TORRE 11 DPTO 1203 N7 --

2. Identificación del Bien Contratado

Servicio

3. Identificación de la Atención

Adjunta reclamo en el formato N° 02 Libro de Reclamaciones.

MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO
MAD TRABAJO
8 V 11 2016
RECLAMACIONES
10:25am
MAD
MITE

4. Acciones autorizadas por la Entidad

[Firma manuscrita]

Firma del Usuario

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	01	Enno	2016	001 N° 000061
MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO				
V. SALAVERRY N° 655 - JESÚS MARÍA				
IDENTIFICACION DEL USUARIO RECLAMANTE				
NOMBRE:	Jasi Antonio Múñez Dalgado			
DOMICILIO:	Av. del Pacifico 100 Torre A Depto. 1203			
DNI / CE:	41447129	TELÉFONO / EMAIL:	912609447	
REPRESENTANTE:				
2. IDENTIFICACION DE LA ATENCION BRINDADA				
DESCRIPCION:				
<p>Reclamo de no otorgación del Certificado único laboral publicado en el Diario El Comercio el 11 de Noviembre de 2016 en el q' se ofrecen servicios gratuitos sin límites de edades cosa q' no es real configurando una publicidad engañosa y a nivel nacional.</p>				
				 FIRMA DEL USUARIO
4. ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD				
DETALLE:			FIRMA DEL REPRESENTACION DE LA ENTIDAD	
			FECHA DE COMUNICACION DE LA RESPUESTA ____/____/____ DIA MES AÑO	



¡Acercate a cualquiera de nuestros 33 Centros de Empleo!

REGION	DIRECCION	TELÉFONO
1 AMAZONAS	→ J. Chiriqui Alz. 302 - Chachapoyas	041-478602
2 ANCASH	→ Av. Fondo 2002 - Chimbote → Av. Libertad, intersección con av. 26 de Julio - Muzo → Libertad, Oficina 201 - Huaran	043-327942
4 APURIMAC	→ Calle Huancabamba n° 116 - Abancay	052403021
5 AREQUIPA	→ Calle Las Platanas n° 128 - 130, urb. El Carmen - Arequipa	054-241676
6 AYACUCHO	→ J. Libertad n° 539 - Huamanga	056-338391
7 CARAMARCA	→ J. Progreso n° 329, urb. Ramón Castilla s/n - Ojaya surco	
8 CUSCO	→ Calle Achán Viga n° 301 - Wanchac	052-228455 anexo 17
9 HUANUCAY	→ Paje, Vereda n° 174 - Huacapistán	097-433281
10 HUÁNUCO	→ J. Prósperidad Bolívar n° 116 - 117 - Huánuco	082-811900 anexo 112
11 ICA	→ Av. Grau n° 348 - Ica → Av. San Martín n° 212 Pueblo Nuevo - Chácal	056-224705 anexo 111 056-205481 / 056-202340
12 JUNÍN	→ J. Arequipa n° 820 - El Tambo, Huanuco	054-601279
14 LA LIBERTAD	→ Av. Amador Bar 4036 - English	044-433220
15 LAMBAYEQUE	→ Calle La Libertad n° 400, urb. Santa Victoria - Chiclayo	076-623782
16 LORETO	→ Av. Del Ejército 208-208 Curva de Marañón	055-233485
17 LIMA METROPOLITANA	→ Av. Salaverry n° 655 - Jesús María, Lima → Av. General, intersección con J. Venecia, AL Pasadizo 17 de Av. Las Flores, urb. San Martín - San Juan de Lenguacho	01-630-6000 anexo 3083 01-630-6000 anexo 7122
18 LIMA PROVINCIALES	→ J. Victor Andrés Belaúnda n° 287 - urb. Los Caserones (ex espaldón de Las del Sur) - Callao → Av. Chorrillos s/n, urb. Agua Dulce - Huacho	330-6000 01-239-8235
21 MADRE DE DIOS	→ J. Dreyfus Otero 1 - Tarma	082-573088
22 MOQUEGUA	→ Calle Amancés n° 370 - Moquegua	071-462369 anexo 120
23 PASCO	→ Av. Los Pájaros n° 707, urb. San Juan Pompa - Yancayoccha → J. Haldinger n° 460 (Edificio de ONG Promotora) - Oroya	1-63-423285
24 PIURA	→ Calle Los Jerónimos No. 111, 112, urb. Miraflores - Castilla → Pasaje Canal s/n, costado del Aurífero Víctor Berro - Sotillo	073-682730 anexo 390
25 PUNO	→ J. Apacheta n° 658 - Puno → J. Alvarado n° 323 (Plaza Municipal) - Puno	051-306185 051-303201
26 SAN MARTÍN	→ A. Santa María n° 114, Calle 6, Barrio Cabaña, Sur - Moyabamba → J. Argandoña n° 439 - Tarma	042-622272 anexo 28 / 25 042-62045-19 anexo 130
31 TACNA	→ Calle Bolívar n° 50, Oficina 115 - Tacna	062-822981
32 TUMBES	→ Av. Mariscal Castilla n° 207 - Tumbes	072-822981
33 UCAYALI	→ J. Interoceánica n° 608 - Callao	051-576442 / 051-672636



Atendemos de lunes de 6:30 a. m. a 7:00 sede central, S/L y L



- ✓ **Bolus de trabajo:** Te perfil serás conocido por las empresas que requieren a alguien como tú.
- ✓ **Certificado Único Laboral (CUL):** En 5 minutos y en forma gratuita tendrás un certificado que acredita tu identidad, experiencia laboral y antecedentes policiales.

- ✓ **Orientación Vocacional:** Información y asesoramiento para una adecuada elección de la carrera profesional, técnica u ocupacional.
- ✓ **Asesoría de la búsqueda de empleo:** Conocerás tus fortalezas para elaborar un currículum ganador y afrontar exitosamente una entrevista de trabajo.

- ✓ **Capacitación Productiva:** Capacitación que brinda laboral, profesional y personal.

... Y mucho más. ¡Pregunta por nuestros servicios gratuitos!

www.empleosperu.gob.pe

Síguenos en:

M/PEPERU
 @M/PEPERU

Suplemento Contratado | Editado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo | Dirección: Av. Salaverry 655, Jesús María | Pá. Editor responsable: Oficina de Comunicación e Imagen Institucional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo | Teléfono: 830-9000 anexo 6043 | Producción editorial: Corredorías | Dirección: J. Nino Quispe 300, Lima 1 | Teléfono: 311-8500 anexo 7036 | Publicidad: J. Jorge Salazar Arce 171 - anexo 3751 / 3752 | Correo electrónico: gdi@corredor.com.pe | Distribución: Tiroso y Pablos - Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo



"Decreto de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la consolidación del Mar de Grau"

Lima, 30 de diciembre de 2016

OFICIO N° 2471-2016-MTPE/1/2016

Señora
ALICIA TOCAS MENA
Módulo de Atención de Denuncias y
Reclamos del MTPE (MAD - TRABAJO)
Presente:

Asunto: Reclamo presentado por Niñez Delgado José Antonio

Ref.: HOJA DE EVALUACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS N° 164-2016-MTPE/4/12.04.1.

Me dirijo a usted, para saludarla cordialmente, y en atención al asunto y documento de la referencia, mediante el cual su Despacho remite las recomendaciones efectuadas por el MAD-TRABAJO a cargo de la Sra. Alicia Tocás Mena, Secretaria Técnica de la Secretaría Técnica del MTPE, se informa lo siguiente:

En cuanto a las recomendaciones realizadas por la Oficina del MAD- TRABAJO, en donde se señala lo siguiente: "(...) Se recomienda a la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral debe trabajar de manera conjunta con la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional, a efectos de revisar la información que se publica respecto a todos los servicios que presta el Centro de Empleo a fin que no se genere nuevamente este tipo de problemas, brindándose un mejor servicio a los usuarios del MTPE (...) a fin de que se dé cuenta de las medidas correctivas en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles (...)".

Al respecto, debo manifestar que la DPECL no ha hecho requerimiento alguno e coordinado con la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional, para la elaboración y publicación del encarte con respecto al Servicio del Certificado Único Laboral en el Diario el TRÓME, tal como lo pueden verificar en los documentos que obran en esta dirección. Asimismo, no se ha tenido conocimiento sobre el contenido del mismo. No obstante, hay publicidad que es elaborada por otras oficinas como es en el presente caso, por lo que las coordinaciones son efectuadas directamente con las Direcciones Generales o con la Alta Dirección, en la cual la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral de Lima Metropolitana no tiene competencia. Cabe señalar, que esta Dirección, coordina de forma constante con la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional para la elaboración de diseños de dípticos, trípticos, banner, mosquitos entre otros; que son usados en los Centros de Empleo de Lima Metropolitana así como en los distintos eventos en los cuales participa o ejecuta esta oficina (Semana del Empleo, ferias laborales entre otros).

En la Hoja de Evaluación y Medidas Correctivas N° 164-2016-MTPE/4/12.04.1 de fecha 29 de diciembre de 2016, se advierte que no figura documento alguno (Descargas) de las Oficinas responsables (Oficina de Comunicación e Imagen Institucional, la Dirección General del Servicio Nacional del Empleo u otra oficina) de la Publicación del encarte que fuera publicado en el Diario el TRÓME, sin los cuales no se puede llegar a ningún tipo de conclusión o recomendación, por carecer de los elementos necesarios para el esclarecimiento y resolución del presente caso a efectos de no contravenir el principio de legalidad y del debido procedimiento establecido en la Ley N° 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General".

Pese a que el personal de la Sub Dirección de Promoción del Empleo de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral de Lima Metropolitana, no realizó el requerimiento del encarte, cumplió con brindar información al usuario sobre los requisitos para la prestación del Servicio (Certificado Único Laboral) y las normas que lo regulan, asimismo, se le hizo entrega de material de difusión con respecto al servicio y se le indicó al usuario que la información correspondiente al Certificado Único Laboral, está publicada en la página web del Sector y en el Fan Page Oficial y se le pidió las disculpas del caso. Es preciso señalar,

"Liderando la Promoción y Gestión del Capital Humano, mejoramos la Empleabilidad de Lima"
Central Telefónica 630-6080 anexo 1003.

JCO/gpt

www.mtpe.gob.pe A. Salazar N° 655
Jocely Mena



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la consolidación del Mar de Grau"

que la emisión del citado certificado es coordinado con un efectivo de la Policía Nacional del Perú, quien verifica los datos personales del usuario (edad, DNI y domicilio) a fin de acceder al sistema de la Policía y validar la información, todo ello en el marco del Convenio de Cooperación Interinstitucional suscrito entre el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y el Ministerio del Interior. En esa línea, los operadores del Servicio del Certificado Único Laboral, no pueden contravenir las normas sobre la materia y transgredir los convenios suscritos por el Sector.

Sin perjuicio de lo señalado, la DPECL, ha cumplido con informar mediante correo electrónico de fecha 05 de diciembre del 2016, a la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional, que la información publicada sobre el Servicio del Certificado Único Laboral en el Diario el TRICOME, ha causado confusión en los usuarios, ya que no precisa uno de los principales requisitos para la obtención del mismo, el rango de edad (16 a 29 años) y que dicho error involuntario en la redacción del encarte ha traído consigo la presentación de quejas (escrita y verbal) por parte de los usuarios.

Asimismo, esta dirección convocará a una reunión a la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional a fin de coordinar con la citada oficina y la Dirección General del Servicio Nacional del Empleo, así como con otras oficinas involucradas para determinar los criterios que se deben considerar para la publicación de información sobre los servicios del Centro de Empleo, a efectos de no causar algún tipo de perjuicio a los usuarios.

Es cuanto tengo que informar a usted, a fin de deslindar responsabilidades acerca del presente caso.

Atentamente,


Abog. Janet Cornejo Cabrera
Dirección de Promoción del Empleo y
Capacitación Laboral (e)

C.C Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana.

H.R.N° 151850-2016-EXT

TOTAL DE FOLIOS ...

"Liderando la Promoción y Gestión del Capital Humano, mejoramos la Empleabilidad de Lima"
Central Telefónica 630-6080 anexo 1003.

ICC/ptf

www.trabajo.gob.pe An. Subletras N° 033
Lima 2016

Janeth Cornejo Cabrera <jcornejo@trabajo.gob.pe> 3 de enero de 2017, 15:57
 Para: Geraldine María Álvarez Flores <galvarez@trabajo.gob.pe>, Nercy Huncuy Pérez <nhuncuy@trabajo.gob.pe>

Chinita por favor imprimic.

----- Mensaje reenviado -----

De: Janeth Cornejo Cabrera <jcornejo@trabajo.gob.pe>

Fecha: 5 de diciembre de 2016, 16:31

Asunto: Re: Encuesta Imagen - Campaña Centro de Empleo

Para: Anngie Elisa Caballero Herrera <acaballero@trabajo.gob.pe>, Ninoska Rosario Chandia Roque <nchandia@trabajo.gob.pe>

Cc: Carlos Alberto Cavagnaro Pizarro <ccavagnaro@trabajo.gob.pe>, Elar Freddy Cueva Salazar <ecueva@trabajo.gob.pe>, Carlos Barrera Carbajal <cbarrera@trabajo.gob.pe>, Sergio Zamora Giraldo <szamora@trabajo.gob.pe>, Beltran Antonillo Yolanda <ybeltran@trabajo.gob.pe>

Estimada Anngie

El motivo del presente, es saludarte y a la vez remitir la información solicitada, respecto a los puntos indicados:

1.- Conocer la afluencia diaria durante una semana promedio a los centros de empleo de la Sede Central, Los Olivos y S.J.L. Elio, con la finalidad de que la empresa encuestadora defina la cantidad de encuestas por centro de empleo.

Rpta: Se remite los reportes de las atenciones realizadas en el área de TRIAJE del Centro de Empleo de sede central, S.J.L y Los Olivos.

Fecha	Visitantes sede central	Visitantes S.J.L.	Visitantes Los Olivos
21/11/2016	408	75	41
22/11/2016	408	50	43
23/11/2016	361	47	22
24/11/2016	334	52	28
25/11/2016	303	27	13
28/11/2016	342	27	12
29/11/2016	331	72	29
30/11/2016	451	78	25
01/12/2016	372	41	25
02/12/2016	380	27	12
Total general	3718	496	258

2. Nombres y datos de contacto de los representantes de los centros de empleo (Sede Central, Los Olivos y S.J.L.) para realizar las coordinaciones previas con Imagen.

- Responsable Centro de Empleo Sede Central: Cueva Salazar Freddy/Alanía Bautista Apaza.
- Responsable Centro de Empleo Los Olivos: Carlos Barrera Carbajal.
- Responsable Centro de Empleo San Juan de Lurigancho: Sergio Zamora Giraldo.

Es de indicar que respecto a la información publicada sobre el Servicio del Certificado Único Laboral en el Diario el TROME, ha causado confusión en los usuarios, ya que no precisa uno de los principales requisitos para la obtención del mismo, que es tener de 16 a 29 años de edad cumplidos. Ello ha traído consigo quejas por parte de los usuarios (escrita y verbal).

En cuanto a la cantidad de visitas al Centro de Empleo, se advierte que ésta ha sufrido un descenso; cabe indicar que en el último trimestre de cada año dicho comportamiento es recurrente en el Centro de Empleo.

Asimismo, se observa que después de la realización de la Semana del Empleo en Villa El Salvador (28 y 29 de noviembre) las cifras de atenciones se incrementan considerablemente, siendo éste un comportamiento también recurrente después de la ejecución de cada feria.

Sobre la solicitud de brindar las facilidades para la realización de la encuesta por parte de la empresa contratada, podrán realizar las coordinaciones respectivas con los responsables de cada sede señaladas líneas arriba, ya que ellos tienen conocimiento sobre el tema.

[El texto citado está oculto]
 [El texto citado está oculto]



"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MEX DE GRAL"

HOJA DE EVALUACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS N° 64-2016-MTPE/4/12.04.1

ASUNTO : Reclamo presentado por Núñez Delgado José Antonio

REF. : Hoja de Ruta N°151850-2016-EXT.

FECHA : 28 DIC. 2016

I. Antecedentes:

- 1.1 Reclamo de fecha 01.12.2016, formulado Núñez Delgado José Antonio contra los que resulten responsables de la Sub Dirección de Promoción del Empleo.
- 1.2 Informe N° 33-2016-MTPE/1/20.5, de Adm. Clesy Gloria Peracios Crisóstomo, Consultor de Certificado Único Laboral.
- 1.3 Oficio N° 800-2016-MTPE/1/20.51, de Yolanda Beltrán Antonillo, Sub Directora de Promoción del Empleo (e).

II. Evaluación



- 2.1. Núñez Delgado José Antonio, interpone reclamo contra los que resulten responsables de la Sub Dirección de Promoción del Empleo, por una supuesta mala información del Servicio del Certificado Único Laboral del MTPE. Manifestó su incomodidad, debido a que el 29.11.2016 el diario Trome publicó un aviso respecto al Servicio de Certificado Único Laboral, el cual se evidenciaba que dicho Servicio no tenía costo alguno y sin límites de edades, lo cual el reclamante lo catalogó como una mala información, debido que al apersonarse a la Institución le habrían informado que dicho Servicio estaba dirigido únicamente para jóvenes de 18 a 29 años, lo cual él no cumplía, ya que tiene 33 años de edad.
- 2.2. Mediante Informe N° 33-2016-MTPE/1/20.51, la señorita Clesy Gloria Peracios Crisóstomo consultor de Certificado Único Laboral, manifestó que el 29.11.2016 el MTPE a través de la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional publicó en el diario El Trome un suplemento informativo del Centro de Empleo, en el cual se indican los servicios gratuitos que se ofrecen. Adicionalmente, en la última página de dicho suplemento se hace referencia al Servicio de Certificado Único Laboral y se cita textualmente "En 5 minutos y en forma gratuita tendrás tu certificado que acredita tu identidad, experiencia laboral y antecedentes policiales", no se hace referencia a los requisitos para obtener dicho certificado, es decir, no se indica que los beneficiarios son jóvenes que comprenden la edad de 18 a 29 años.

Asimismo, indicó que el 01.12.2016 el reclamante se presentó a la Ventanilla de Servicio de Certificado Único Laboral, solicitando la emisión del Certificado.



DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERU

AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAL

siendo atendido con el ticket N° TRC 33. Se recibió el DNI y se validó la edad del usuario, el cual tiene 33 años y se le habría procedido a indicarle que los beneficiarios de dicho certificado son los jóvenes que tengan información sobre alguna vacante de empleo que comprendan la edad entre 18 y 29 años, por tanto no se podía emitir el certificado ya que no estaba en el rango de edad.

Ante ello, el reclamante al no recibir el Certificado Único Laboral, presentó el suplemento del Centro de Empleo emitido por el diario El Trome del día 29.11.2016, indicando que el anuncio señala que se puede solicitar el certificado sin ninguna restricción de edad, el usuario leyó literalmente: textualmente *"En 5 minutos y en forma gratuita tendrás tu certificado que acredita tu identidad, experiencia laboral y antecedentes policiales"*, el usuario fastidiado indicó que era abogado y que sabía cómo hacer valer sus derechos y la información emitida en el suplemento le daba derecho a obtener un Certificado Único Laboral ya que no indicaba restricción de edad. La señora Cissy Gloria Peráñez Crióstomo le habría pedido las disculpas del caso, asimismo, se le indicó que fue un error de la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional y que la Sub Dirección de Promoción del Empleo no publican esa información, se le hizo entrega de un díptico con información del Servicio de Certificado Único Laboral en donde se indican los requisitos el cual fue recibido de mala gana ya que no quería escuchar la explicación de los requisitos ni lo referente a la Directiva General que se rige la prestación de Servicios.



Adicionalmente, se le indicó al usuario que la información respecto al Certificado Único Laboral está publicada en el página web del MTPE y en el Fan Page Oficial, pero indicó que no revisa las redes sociales y solo lee periódico, responsabilizándolos por realizar una publicidad engañosa a nivel nacional.

Asimismo, señaló que el suplemento del Centro de Empleo publicado en el diario El Trome indica un editor responsable que es la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional del MTPE, por tanto el centro de Empleo de la Dirección de Promoción y Capacitación Laboral, no tiene responsabilidad de la publicación realizada en dicho suplemento.

Finalmente, recomendó que la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional trabaje conjunto con la Dirección de Promoción y Capacitación Laboral, para revisar la información que se publica respecto a todos los servicios que presta el Centro de Empleo, a fin de que no se genere nuevamente este tipo de problemas. Asimismo, recomendó emitir una fe de erratas para corregir la información correspondiente al Servicio de Certificado Único Laboral precisando los requisitos para la obtención, en su defecto publicar un anuncio donde indique la información de cómo obtener el Certificado Único Laboral en el Centro de Empleo.

- 2.3. Mediante Oficio N° 800-2018-MTPE/1/20.51, la señora Yolanda Beltrán Antonioli, Sub Directora de la Sub Dirección de Promoción del Empleo, emite los actuados al Módulo de Atención de Denuncias y Reclamos MAD TRABAJO. Manifestó que el reclamante fue atendido con el ticket N° TRC 33 y al momento de recepcionar



TRECEMO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

su DNI se detectó que el usuario tiene 33 años y se le habría procedido a indicarle que los beneficiarios de dicho certificado son los jóvenes que tengan información sobre alguna vacante de empleo que comprendan la edad entre 18 y 29 años, por tanto no se podía emitir el certificado ya que no estaba en el rango de edad, es por ello que al no recibir el Certificado Único Laboral, presentó el suplemento del Centro de Empleo emitido por el diario El Trome del día 29.11.2016, indicando que el anuncio señala que se puede solicitar el certificado sin ninguna restricción de edad, el usuario leyó literalmente: textualmente *"En 5 minutos y en forma gratuita tendrás tu certificado que acredita tu identidad, experiencia laboral y antecedentes policiales"*, el usuario fastidiado indicó que era abogado y que sabía cómo hacer valer sus derechos y la información emitida en el suplemento le daba derecho a obtener un Certificado Único Laboral ya que no indicaba restricción de edad. La señorita Clesy Gloria Periaños Crisóstomo le habría pedido las disculpas del caso, asimismo, se le indicó que fue un error de la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional y que la Sub Dirección de Promoción del Empleo no publican esa información, se le hizo entrega de un díptico con información del Servicio de Certificado Único Laboral en donde se indican los requisitos el cual fue recibido de mala gana ya que no quería escuchar la explicación de los requisitos ni lo referente a la Directiva General que se rige la prestación de Servicios.



Adicionalmente, se le indicó al usuario que la información respecto al Certificado Único Laboral está publicada en el página web del MTPE y en el Fan Page Oficial, pero indicó que no revisa las redes sociales y solo lee periódico, responsabilizándolos por realizar una publicidad engañosa a nivel nacional.

Asimismo, señaló que el suplemento del Centro de Empleo publicado en el diario El Trome indica un editor responsable que es la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional del MTPE, por tanto el centro de Empleo de la Dirección de Promoción y Capacitación Laboral, no tiene responsabilidad de la publicación realizada en dicho suplemento.

- 2.4. De acuerdo a la documentación alcanzada tenemos, que el reclamo obedece a una supuesta mala información del servicio por parte del personal de la Sub Dirección de Promoción del Empleo, toda vez, que al tomar conocimiento del beneficio gratuito del Certificado Único Laboral a través del diario El Trome, el ciudadano Núñez Delgado José Antonio se apersonó al MTPE a obtener dicho Certificado y al requerirle su DNI por la Srta. Gloria Periaños Crisóstomo personal encargado del Servicio del Certificado Único Laboral se dio cuenta que tenía 33 años de edad, por lo cual no se le podía expedir el Certificado Único Laboral, ya que había superado el rango de edad, esto es, de acuerdo a la Directiva General N° 005-2012-5.3 "Certificado Único Laboral", contenidos en la Directiva General N° 005-2012-MTPE/3/1, aprobado mediante Resolución Vice-Ministerial N° 002-2012-MTPE/3(...) *"el certificado Único Laboral es un mecanismo de Promoción de Empleo juvenil y está orientado a los jóvenes entre 18 y 29 años de edad"*, catalogándolo como una mala información, puesto que en el suplemento del diario el Trome no especificaba los requisitos para obtener dicho Certificado.



PERU

Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

MAD
TRABAJO

Trabajo
Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERU"

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRUPO"

Sin embargo, Clessy Gloria Perfacios Crisóstomo consultor de Certificado Único Laboral, manifestó que el suplemento del Centro de Empleo publicado en el diario el Trome indica un editor responsable que es la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, por tanto el Centro de Empleo de la Dirección de Promoción y Capacitación Laboral, no tiene responsabilidad de la publicación realizada en dicho suplemento.

No obstante ello, se le hizo entrega de un díptico con información del Servicio de Certificado Único Laboral, ya que el reclamante indicó que no revisa las redes sociales y sólo lee periódico.

III. Conclusiones:

- 3.1. Del expediente que se tiene a la vista, se advierte que el reclamo obedece a una supuesta mala información por parte del personal del Servicio de Certificado Único Laboral. Al respecto y conforme fue señalado por la Srta. Clessy Gloria Perfacios Crisóstomo consultora de Certificado Único Laboral en el suplemento del Centro de Empleo publicado en el diario el Trome indica *"En 5 minutos y en forma gratuita tendrás tu certificado que acredita tu identidad, experiencia laboral y antecedentes policiales"*; No obstante ello, no se hizo precisión sobre el rango de edad para la entrega de dicho Certificado Único Laboral que es de 18 a 29 años.



En consecuencia, permitanos expresarle nuestras más profundas y sinceras disculpas por la incomodidad y/o molestia que la situación presentada le haya podido generar, así como nuestro agradecimiento por su valioso aporte para lograr la mejora de los servicios que brinda el MTPE a los administrados.

IV. Recomendación:

- 4.1. Se recomienda a la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral trabajar de manera conjunta con la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional, a efectos de revisar la información que se publica respecto a todos los servicios que presta el Centro de Empleo a fin que no se genere nuevamente este tipo de problemas, brindándose un mejor servicio a los usuarios del MTPE.
- 4.2. En ese sentido, de conformidad con la Directiva General N° 006-2012-MTPE/4, corresponde notificar la presente a la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral, a fin de que se dé cuenta de las medidas correctivas adoptadas, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles.
- 4.3. En ese sentido, corresponde informar a la reclamante los resultados de la presente Hoja de Evaluación y Medidas Correctivas.
- 4.4. Notifíquese a la interesada y archívese.



CENSO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ

AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAL

Elaborado por : Julia Della Cabrera Hernando

Aprobado por :


LUCIA TOCAS MENA
Directora General
MIDETRA
R.M. N° 101-2015-TR

H.R.151850 -2016-EXT

		F-099 SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Decreto Supremo N° 043-2003-PCM)	
I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN: JEFE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTARIA			
II. DATOS DEL SOLICITANTE:			
APELLIDOS Y NOMBRES/RAZÓN SOCIAL OBREGÓN SEVILLANO LEO GUILLERMO		DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN D.N.I. <input checked="" type="checkbox"/> LE <input type="checkbox"/> R.U.C. <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/> N° 07958131 16 FEB 18 15:35	
DOMICILIO			
AV./CALLE/JR./PS./AA./HH. INDOAMERICA	N° DPTO./INT. 693	URBANIZACIÓN TAMONTINSUYO	DISTRITO INDEPENDENCIA
PROVINCIA LIMA	DEPARTAMENTO LIMA	TELÉFONO 953103950	CORREO ELECTRÓNICO guilmo7@outlook.com
REFERENCIA DE SU DOMICILIO 1° ZONA TAMONTINSUYO - FRENTE PTO. PRINCIPAL COLEGIO LIBERTADORES SAN MARTÍN			
III. INFORMACIÓN SOLICITADA: (Detallar con la mayor precisión la información requerida)			
COPIA DEL ACTA DE CALIFICACIÓN DE LA SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN AL REGISTRO DE TRABAJADORES GRADOS IRREGULARES, LEY N° 27803			
REG. N° 10440 del 06/04/2002 } COPIA LEGITIMADA REG. N° 6963 del 16/07/2007			
IV. DEPENDENCIA DEL MTPE A LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACIÓN: UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN AL SOLICITANTE (MARCA CON "X")		VI. REMISIÓN DE CUALQUIER OTRA COMUNICACIÓN AL SOLICITANTE (MARCA CON "X")	
COPIA CERTIFICADA <input checked="" type="checkbox"/>	COPIA SIMPLE <input type="checkbox"/>	CD <input type="checkbox"/>	CORREO ELECTRÓNICO <input type="checkbox"/>
SI/1.80 CUI	SI/0.10 CUI	SI/5.35 CUI	CORREO ELECTRÓNICO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
APELLIDOS Y NOMBRES: OBREGÓN SEVILLANO LEO GUILLERMO			
FIRMA:  DOJUNTO (A) COPIAS SIMPLES DE LA SOLICITUD.			

PROCEDIMIENTO DE LA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

- 1° Llenar la solicitud de acceso a la información pública en los campos indicados en forma concreta, precisa y con letra legible. La solicitud debe ser presentada en Mesa de Partes, ubicada en el piso 1.
- 2° En caso, el solicitante no realice su pedido de información de acuerdo a la forma establecida, deberá subsanarla en un plazo de 48 horas, tal como lo establece el artículo 11° del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, caso contrario se dará por no presentada, procediéndose al archivo de la misma.
- 3° Recoger la respuesta de su solicitud de información en la Ventanilla de Acceso a la Información Pública del MTPE con la copia del DNI. En caso, otra persona sea quien recoja la respuesta de su solicitud de información, éste deberá traer copia de su DNI y copia del DNI del solicitante, así como poder simple que autorice al solicitante a recoger la respuesta de la solicitud.
- 4° De ser el caso, realizar el pago de la reproducción de la información en Caja-Unidad de Tesorería, ubicada en el piso 8 del MTPE.

Anexo 09

Entrevista realizada a Martha Elena Tirado Vásquez

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



GUIA DE ENTREVISTA

LOS CRITERIOS DESARROLLADOS EN LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS CONFORME AL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO-2016.

INSTITUCION:

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

ENTREVISTADO:

Martha Elena Tirado Vásquez

CARGO:

Sra. Directora 4ta. Dirección de Trabajo

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión de Los criterios desarrollados en los trámites administrativos conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo-2016.

Objetivo General

Determinar las diferencias de los criterios para los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo perjudica a los administrados en el desarrollo de su actividad.

1.- ¿Cuáles son los criterios que se aplican en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y la conducta que el administrado tiene que llevar a cabo?

Existen diferentes criterios que mejoran la opinión del TUPA como se puede visualizar en el portal del MTPG en cuanto la situación de su trámite. Cabe mencionar que el administrado tiene que respetar lo que indica el TUPA.

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



2.- ¿Qué tramites se desarrolla en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos?

- Sellado de Libros de Acta, Registro de Salarios y de Constancias
- Registros de Sindicatos de Servicios Públicos
- Expedición del Reglamento Interno de Trabajo
- Estudio de acceso a la Inspección Pública

3.- En su opinión ¿El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo cumple con resolver los trámites administrados en el plazo establecido conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos?

No, en la actualidad el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo cuenta con demoras con algunas labores que como consecuencia habrán dificultades en los plazos del TUPA. El TUPA se aplicaron desde este año cambios en cuanto a los trámites administrados aplicando la simplificación de los Documentos **Objetivo Específico 01**

Determinar el trámite en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, deberá hacer prevalecer el Principio de Uniformidad conforme a la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

1. ¿En la aplicación de los procedimientos administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo prevalece el Principio de Uniformidad?

Prevale el Principio de Uniformidad en cuanto no referimos a los trámites ante la Dirección del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



2.- ¿La Autoridad Administrativa garantiza el cumplimiento del Principio de Uniformidad a solicitud del administrado?

Si se da antes y después del desarrollo de los
trámites administrativos.

3.- ¿El Principio de Uniformidad es importante para el desarrollo de los trámites administrativos?

Es importante ya que evita la longitud de
trámites hechos en oficinas que el administrado pueda
desarrollar o entender.

Objetivo Específico 02

Determinar cómo se vulnera el Principio de Celeridad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en los trámites realizados aplicando el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

1.- ¿Se vulnera el Principio de Celeridad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?

No porque su dependencia de cada dependencia
que desarrolla sus actividades con la finalidad de
resolver en el tiempo establecido.

2.- En su opinión ¿Cuál es la responsabilidad de los Funcionarios Públicos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ante el incumplimiento de Principio de Celeridad?

Existe el Código de Ética del Funcionario, pero
responsabilizo por no aplicar el Principio de Celeridad.
Se resuelve mediante memorando.

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



3.- ¿Los administrados cuestionan no tener conocimiento del Principio de Celeridad?

¿Por qué?

Si por la falta de información que no brinda la
información pública es insuficiente. También por
falta de conocimiento del LOP

4.- ¿Para poder realizar los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo es necesario que el administrado tenga conocimiento de los Procedimientos Administrativos?

No, ya que la Dirección Administrativa de
datos de información completa, son sólo para que
el ministro lo pueda manejar mejor en cuenta
de las acciones de la administración Pública



Anexo 10

Entrevista realizada a Miguel Ángel Díaz Sánchez

"AÑO I. EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



GUIA DE ENTREVISTA

LOS CRITERIOS DESARROLLADOS EN LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS CONFORME AL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO-2016.

INSTITUCION:

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

ENTREVISTADO:

Abog. Miguel Ángel Díaz Sánchez

CARGO:

Abogado

Objetivo General

Determinar las diferencias de los criterios para los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo perjudica a los administrados en el desarrollo de su actividad.

1.- ¿Cuáles son los criterios que se aplican en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y la conducta que el administrado tiene que llevar a cabo?

1. Registro de las MYPES.
2. Requisito de Similitud.
3. Defensa de los Derechos del Trabajador, entre otros.



2.- ¿Qué tramites se desarrolla en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos?

1. Acceso a la Información Pública por la Ley de Transparencia
2. Denuncias por incumplimiento de Obligaciones Sociales y Pago de Aportes
3. Levantamiento de Reserva e Identidad

3.- En su opinión ¿El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo cumple con resolver los trámites administrados en el plazo establecido conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos?

No, debido a la excesiva carga que soporta, esto sumado a la carga de los Administrados y por último la escasez de Personal

Objetivo Especifico 01

Determinar el trámite en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, deberá hacer prevalecer el Principio de Uniformidad conforme a la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

1. ¿En la aplicación de los procedimientos administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo prevalece el Principio de Uniformidad?

No, se aplica bajo la forma del jefe inmediato del personal que atiende al Administrado.

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



2.- ¿La Autoridad Administrativa garantiza el cumplimiento del Principio de Uniformidad a solicitud del administrado?

Si, esta se realiza con el fin de evitar errores al Administrado

3.- ¿El Principio de Uniformidad es importante para el desarrollo de los trámites administrativos?

Si, pues ayudan a reducir los Trámites Burocráticos

Objetivo Específico 02

Determinar cómo se vulnera el Principio de Celeridad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en los trámites realizados aplicando el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

1.- ¿Se vulnera el Principio de Celeridad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?

Si, pues no se cumple con los plazos establecidos en el TVPA.



2.- En su opinión ¿Cuál es la responsabilidad de los Funcionarios Públicos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ante el incumplimiento de Principio de Celeridad?

*La Responsabilidad es de los Funcionarios
por la No aplicación del Principio de Celeridad*

3.- ¿Los administrados cuestionan no tener conocimiento del Principio de Celeridad?
¿Por qué?

*NO, por falta de conocimiento pues estos no cuentan
con el conocimiento debido*

4.- ¿Para poder realizar los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo es necesario que el administrado tenga conocimiento de los Procedimientos Administrativos?

NO, pues Estos buscan más el Resultado


MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEADO
BOGOTÁ
BOG. C.A.L. 00047

Anexo 11

Entrevista realizada a Gisella Valverde Pérez

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



GUIA DE ENTREVISTA

LOS CRITERIOS DESARROLLADOS EN LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS CONFORME AL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO-2016.

INSTITUCION:

Ministerio de Trabajo y Promoción al Empleo

ENTREVISTADO:

Gisella Valverde

CARGO:

Asesora

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión de Los criterios desarrollados en los trámites administrativos conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo-2016.

Objetivo General

Determinar las diferencias de los criterios para los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo perjudica a los administrados en el desarrollo de su actividad.

1.- ¿Cuáles son los criterios que se aplican en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y la conducta que el administrado tiene que llevar a cabo?

*Entre uno es lo cubren en presencia de
empleo de modo productivo. Por otro lado
cumplimiento de la ley de trabajo y la
conducta que tiene que tener el administrado respecto a
requisitos en relación con el empleo.*

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”



2.- ¿Qué tramites se desarrolla en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos?

- Según el Sistema Público.
- Ingresos e Ayuda Nacional de Empresas Administrativas.
- Empresa promueve el Empleo.
- Declaración de Empleo.

3.- En su opinión ¿El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo cumple con resolver los trámites administrados en el plazo establecido conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Si, porque se empuja de cumplir con los plazos establecidos en el año cumpliendo el plazo establecido del TUPA.

Objetivo Específico 01

Determinar el trámite en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, deberá hacer prevalecer el Principio de Uniformidad conforme a la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

1. ¿En la aplicación de los procedimientos administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo prevalece el Principio de Uniformidad?

Siempre en relación a la Ley de Simplificación Administrativa.

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



2.- ¿La Autoridad Administrativa garantiza el cumplimiento del Principio de Uniformidad a solicitud del administrado?

*Si garantiza no que así en la Ley 27444
se honra de acuerdo a lo reglamentado.*

3.- ¿El Principio de Uniformidad es importante para el desarrollo de los trámites administrativos?

*Sí, que si se que se están dando trámite
Burocráticos*

Objetivo Específico 02

Determinar cómo se vulnera el Principio de Celeridad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en los trámites realizados aplicando el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

1.- ¿Se vulnera el Principio de Celeridad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?

Sí, porque así se da trámite.

2.- En su opinión ¿Cuál es la responsabilidad de los Funcionarios Públicos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ante el incumplimiento de Principio de Celeridad?

*No tienen responsabilidad de que no este
cumpliendo*

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



3.- ¿Los administrados cuestionan no tener conocimiento del Principio de Celeridad?
¿Por qué?

*No cuestionan por falta de conocimiento de los
Procedimientos administrativos*

4.- ¿Para poder realizar los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y
Promoción del Empleo es necesario que el administrado tenga conocimiento de los
Procedimientos Administrativos?

No, porque puede informarse en el mismo Entidad.


FIRMA DEL ENTREVISTADO

Anexo 12

Entrevista realizada a Edwing García Solís

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



GUIA DE ENTREVISTA

LOS CRITERIOS DESARROLLADOS EN LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS CONFORME AL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO-2016.

INSTITUCION:

MINISTERIO DE TRABAJO Y PE

ENTREVISTADO:

EDWING GARCÍA

CARGO:

ABOGADO

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión de Los criterios desarrollados en los trámites administrativos conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo-2016.

Objetivo General

Determinar las diferencias de los criterios para los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo perjudica a los administrados en el desarrollo de su actividad.

1.- ¿Cuáles son los criterios que se aplican en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y la conducta que el administrado tiene que llevar a cabo?

Criterios de Razonabilidad, flexibilidad
y simplicidad de los recursos humanos
y materiales.
La conducta que realizan en los respectivos
actos procedimentales, guiados por el
respeto mutuo, la colaboración y
la honestidad.



2.- ¿Qué tramites se desarrolla en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos?

En trabajo referente a terminación colectiva de los contratos de trabajo por causas objetivas, declaratoria de huelga, insipción en el registro de contratos, sindicatos

3.- En su opinión ¿El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo cumple con resolver los trámites administrados en el plazo establecido conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos?

La Autoridad Administrativa de Trabajo cumple con los plazos establecidos en el T.U.P.A. bajo responsabilidad

Objetivo Específico 01

Determinar el trámite en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, deberá hacer prevalecer el Principio de Uniformidad conforme a la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

1. ¿En la aplicación de los procedimientos administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo prevalece el Principio de Uniformidad?

Si, en caso todos los trámites del T.U.P.A. se cumple con el principio de uniformidad.



2.- ¿La Autoridad Administrativa garantiza el cumplimiento del Principio de Uniformidad a solicitud del administrado?

no, es un principio del mismo procedimiento administrativo que deberá establecer la Autoridad administrativa con requisitos similares para cada trámite similar.

3.- ¿El Principio de Uniformidad es importante para el desarrollo de los trámites administrativos?

si como todos los principios del procedimiento administrativo que establece la Ley 27444.

Objetivo Específico 02

Determinar cómo se vulnera el Principio de Celeridad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en los trámites realizados aplicando el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

1.- ¿Se vulnera el Principio de Celeridad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?

no necesariamente, va depender de la Participación Activa de la Administración como del administrado a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable.

2.- En su opinión ¿Cuál es la responsabilidad de los Funcionarios Públicos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ante el incumplimiento de Principio de Celeridad?

Por el incumplimiento de los principios y normas reglamentarias los funcionarios responsables constituirán una falta disciplinaria grave.



3.- ¿Los administrados cuestionan no tener conocimiento del Principio de Celeridad?

¿Por qué?

*a veces por la falta de información
y orientación acerca de los
registros yndios o terrenos
por parte de la autoridad administrativa*

4.- ¿Para poder realizar los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo es necesario que el administrado tenga conocimiento de los Procedimientos Administrativos?

*NO, a razón que la Autoridad Administrativa
debe brindar la información veraz,
completa y confiable sobre cada trámite
a los administrados o sus representantes.*


FIRMA DEL ENTREVISTADO
37275

Anexo 13

Entrevista realizada a José Quiroz Cabanillas

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



GUIA DE ENTREVISTA

LOS CRITERIOS DESARROLLADOS EN LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS CONFORME AL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO-2016.

INSTITUCION:

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

ENTREVISTADO:

Sebastián José Quiroz Cabanillas

CARGO:

Abogado

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión de Los criterios desarrollados en los trámites administrativos conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo-2016.

Objetivo General

Determinar las diferencias de los criterios para los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo perjudica a los administrados en el desarrollo de su actividad.

1.- ¿Cuáles son los criterios que se aplican en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y la conducta que el administrado tiene que llevar a cabo?

Los criterios que se aplican son - simplificados de los trámites aplicando de razonabilidad.
La conducta que el administrado son de respeto y buena fe.



2.- ¿Qué trámites se desarrolla en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Acceso a la Información Pública.
Trámites para levantamiento de Reserva de Licitador
Despido Arbitrario.

3.- En su opinión ¿El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo cumple con resolver los trámites administrados en el plazo establecido conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Cumple con los plazos establecidos conforme a su
Ley.

Objetivo Específico 01

Determinar el trámite en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, deberá hacer prevalecer el Principio de Uniformidad conforme a la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

1. ¿En la aplicación de los procedimientos administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo prevalece el Principio de Uniformidad?

Cumple con prevalecer el Principio de Uniformidad
de acuerdo a la Ley 27444

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



2.- ¿La Autoridad Administrativa garantiza el cumplimiento del Principio de Uniformidad a solicitud del administrado?

La autoridad Administrativa cumple en aplicar este principio en sus trámites administrativos.

3.- ¿El Principio de Uniformidad es importante para el desarrollo de los trámites administrativos?

Es importante para el desarrollo de los trámites administrativos, pero que se realicen mejor y con celeridad.

Objetivo Específico 02

Determinar cómo se vulnera el Principio de Celeridad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en los trámites realizados aplicando el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

1.- ¿Se vulnera el Principio de Celeridad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?

Se vulnera ya que no cumple los plazos establecidos en el TUPA.

2.- En su opinión ¿Cuál es la responsabilidad de los Funcionarios Públicos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ante el incumplimiento de Principio de Celeridad?

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



tienen responsabilidad los funcionarios Públicos que
aportan con valores de Ética y moral administrativos
personales.

3.- ¿Los administrados cuestionan no tener conocimiento del Principio de Celeridad?
¿Por qué?

Los administrados no tienen conocimiento por falta de
información que los países miembros de Entes de
Pública no es claro.

4.- ¿Para poder realizar los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y
Promoción del Empleo es necesario que el administrado tenga conocimiento de los
Procedimientos Administrativos?

Es necesario pero no de todos los trámites administrativos
y muchos en el tiempo establecidos


Segundo José Quiroz Cabanillas
ABOGADO
FIRMA DEL ABOGADO REVISADO

Anexo 14

Entrevista realizada a Gladys Genoveva Mendoza Gutiérrez

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



GUIA DE ENTREVISTA

LOS CRITERIOS DESARROLLADOS EN LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS CONFORME AL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO-2016.

INSTITUCION:

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

ENTREVISTADO:

Gladys Genoveva Mendoza Gutiérrez

CARGO:

Abogado

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión de Los criterios desarrollados en los trámites administrativos conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo-2016.

Objetivo General

Determinar las diferencias de los criterios para los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo perjudica a los administrados en el desarrollo de su actividad.

1.- ¿Cuáles son los criterios que se aplican en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y la conducta que el administrado tiene que llevar a cabo?

Los criterios fundamentales del TUPA del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se relacionan a los criterios administrativos que se da en materia laboral y administrativas la conducta que el administrado tiene que llevar a cabo en cumplimiento con los requisitos establecidos en el TUPA

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”



2.- ¿Qué tramites se desarrolla en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos?

- Contamos a Cere
- Acceso a la información pública
- Denuncias por Acoso Laboral

3.- En su opinión ¿El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo cumple con resolver los trámites administrados en el plazo establecido conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Si, porque se tiene que respetar los plazos establecidos en el TUPA

Objetivo Específico 01

Determinar el trámite en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, deberá hacer prevalecer el Principio de Uniformidad conforme a la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

1. ¿En la aplicación de los procedimientos administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo prevalece el Principio de Uniformidad?

Se cumple los requisitos establecidos en los procesos administrativos de este ministerio de este trámite



2.- ¿La Autoridad Administrativa garantiza el cumplimiento del Principio de Uniformidad a solicitud del administrado?

*No, porque según se está implementando la
nueva gestión de la simplificación administrativa.*

3.- ¿El Principio de Uniformidad es importante para el desarrollo de los trámites administrativos?

*Si porque minimiza el tiempo al poder de
administradores o recurrentes.*

Objetivo Específico 02

Determinar cómo se vulnera el Principio de Celeridad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en los trámites realizados aplicando el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

1.- ¿Se vulnera el Principio de Celeridad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?

Si porque todavía siguen con el sistema antiguo.

2.- En su opinión ¿Cuál es la responsabilidad de los Funcionarios Públicos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ante el incumplimiento de Principio de Celeridad?

*Ninguna porque solo se establece que es por parte de
los usuarios, ya que solo se involucran ante*

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



*el incumplimiento ante el HAO solo se da
siempre disciplinario de funcionarios por negligencia o
desmayo sobre los quejas.*

3.- ¿Los administrados cuestionan no tener conocimiento del Principio de Celeridad?
¿Por qué?

*Si por falta de información por parte de lo Estado
ya que no tienen conocimiento de lo plazos establecidos en el DPA*

4.- ¿Para poder realizar los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo es necesario que el administrado tenga conocimiento de los Procedimientos Administrativos?

*Claro de esta manera con asegurar el cumplimiento de los
mejorando en sus gestiones administrativas*


Gladys Beronova Hernandez Guillen
ABOGADA
FIRMA DEL ADMINISTRADO

Anexo 15

Entrevista realizada a Edison Echevarría Altamirano

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



GUIA DE ENTREVISTA

LOS CRITERIOS DESARROLLADOS EN LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS CONFORME AL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO-2016.

INSTITUCION:

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

ENTREVISTADO:

Edison Echevarría Altamirano

CARGO:

Abogado

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión de Los criterios desarrollados en los trámites administrativos conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo-2016.

Objetivo General

Determinar las diferencias de los criterios para los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo perjudica a los administrados en el desarrollo de su actividad.

1.- ¿Cuáles son los criterios que se aplican en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y la conducta que el administrado tiene que llevar a cabo?

*El documento está bien que se aplica por
representa estabilidad en este tipo de
Procedimientos Administrativos, tenemos
nuestro orden de trabajo como Regula de Servicio
Regula de MPPE, etc.*



2.- ¿Qué tramites se desarrolla en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos?

*Declaración de Huelga, Acusa o la Informaciones
Públicas, Resolución de Huelga Directiva, Registro
Defensor, etc*

3.- En su opinión ¿El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo cumple con resolver los trámites administrados en el plazo establecido conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos?

*El Ministerio de Trabajo cuenta con demoras de
cuya índole como comisiones se debe responder
en el plazo establecido.*

Objetivo Específico 01

Determinar el trámite en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, deberá hacer prevalecer el Principio de Uniformidad conforme a la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

1. ¿En la aplicación de los procedimientos administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo prevalece el Principio de Uniformidad?

*Precede por lo mejor de los trámites
administrativos.*



2.- ¿La Autoridad Administrativa garantiza el cumplimiento del Principio de Uniformidad a la actividad del administrado?

Aplicar el principio de uniformidad con la exigencia del administrado con la finalidad de evitar quejas.

3.- ¿El Principio de Uniformidad es importante para el desarrollo de los trámites administrativos?

Es de suma importancia para la mejora de trámites burocráticos y solucionar mejormente los quejas administrativas.

Objetivo Específico 02

Determinar cómo se vulnera el Principio de Celeridad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en los trámites realizados aplicando el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

1.- ¿Se vulnera el Principio de Celeridad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?

Actualmente se depende el cual dependiente se va vulnerar este principio de L. 27447 ya que cuenta con pocos personal.

2.- En su opinión ¿Cuál es la responsabilidad de los Funcionarios Públicos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ante el incumplimiento de Principio de Celeridad?

En la ley del Código de Ética del Funcionario y Código de Ética del PDDC.

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

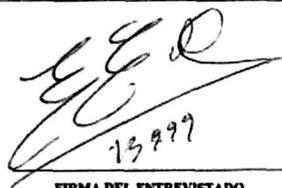


3.- ¿Los administrados cuestionan no tener conocimiento del Principio de Celeridad?
¿Por qué?

*Si ya que por falta de capacitación de
administrados no se ve el cumplimiento
de TUPA.*

4.- ¿Para poder realizar los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y
Promoción del Empleo es necesario que el administrado tenga conocimiento de los
Procedimientos Administrativos?

*El administrado solo debe tener conocimiento de
sus trámites administrativos.*


FIRMA DEL ENTREVISTADO

Anexo 16

Entrevista realizada a Milagros del Rio Vásquez

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”



GUIA DE ENTREVISTA

LOS CRITERIOS DESARROLLADOS EN LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS CONFORME AL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO-2016.

INSTITUCION:

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

ENTREVISTADO:

Milagros del Rio Vásquez

CARGO:

Directora de Inspección

La presente investigación tiene como finalidad conocer su opinión de Los criterios desarrollados en los trámites administrativos conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo-2016.

Objetivo General

Determinar las diferencias de los criterios para los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo perjudica a los administrados en el desarrollo de su actividad.

1.- ¿Cuáles son los criterios que se aplican en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y la conducta que el administrado tiene que llevar a cabo?

El usuario debe respetar lo reglamentado establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos entre los cuales tenemos el pago de Hgros. Defensa de los derechos e indemnización etc. El usuario debe colaborar con la información solicitada.

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



2.- ¿Qué tramites se desarrolla en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos?

Proceso de Información Pública, Solicitud de libros de Dato,
Aprobación de Reglamento Interno, Reducción a Pleno,
y todo lo que contemplamos en el manual de TUPA

3.- En su opinión ¿El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo cumple con resolver los trámites administrados en el plazo establecido conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos?

El MTE cuenta con demoras en algunos casos, por lo
cual existen quejas de trabajadores, por que no pueden
resolver todo relacionado por parte del administrados.

Objetivo Especifico 01

Determinar el trámite en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, deberá hacer prevalecer el Principio de Uniformidad conforme a la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

1. ¿En la aplicación de los procedimientos administrativos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo prevalece el Principio de Uniformidad?

Se aplican lo mejor a los procedimientos administrativos
con la finalidad de que los tramites no sean tan difíciles



2.- ¿La Autoridad Administrativa garantiza el cumplimiento del Principio de Uniformidad a solicitud del administrado?

Siempre garantiza el cumplimiento, un recordatorio que sea solicitado por el administrado.

3.- ¿El Principio de Uniformidad es importante para el desarrollo de los trámites administrativos?

Es importante para evitar tiempos burocráticos, duplicados, así mismo reduce el tiempo de gestión de los trámites.

Objetivo Específico 02

Determinar cómo se vulnera el Principio de Celeridad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en los trámites realizados aplicando el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

1.- ¿Se vulnera el Principio de Celeridad en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo?

Se vulnera el principio de celeridad ya que en la actualidad de la gestión que se está realizando se le llega a la conclusión que hay trámites pendientes involucrados que aún no son resueltos.

2.- En su opinión ¿Cuál es la responsabilidad de los Funcionarios Públicos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ante el incumplimiento de Principio de Celeridad?

Según el Código de Ética de Funcionarios públicos por Resolución 376-2009-TR, El Código de Ética y Funcionarios 72815.

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



3.- ¿Los administrados cuestionan no tener conocimiento del Principio de Celeridad?

¿Por qué?

El administrado no muestra el interés en tener conocimiento del Principio de Celeridad.

4.- ¿Para poder realizar los trámites administrativos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo es necesario que el administrado tenga conocimiento de los Procedimientos Administrativos?

De acuerdo con lo expuesto a la Administración Pública cumplir con los trámites establecidos.

