



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Impacto de la desactualización del Texto Único de
Procedimientos Administrativos en la atención de usuarios
de la Municipalidad Provincial de Cañete**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Sotelo Perez, Mirtha de los Angeles (ORCID: 0000-0001-5141-7728)

ASESOR:

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (ORCID: 0000-0002-4645-4134)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis sueños hechos realidad,
mis queridos Milko y Vania,
por su paciencia de todos estos años,
por comprender mis ausencias y
a pesar de ello brindarme su cariño
incondicional.

Agradecimiento

A mis padres, quienes superando muchas limitaciones me dieron la oportunidad de ser profesional.

A la familia que fundé, por su paciencia y apoyo en mi desarrollo profesional.

Al doctor Néstor Ignacio García Canchari, por compartir sus conocimientos, que me acompañan cada día.

A mi maestro Gamaliel Vargas Valderrama, por enseñarme que todo lo que haga lo haga por amor.

A mi asesor de tesis doctor Johnny Silvino Rojas Mori, sin su soporte y paciencia este trabajo no hubiera sido posible.

A mis compañeros maestristas, gracias por su amistad, la distancia no fue límite para apoyarnos mutuamente y llegar a la meta.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de gráficos y tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Categorías, sub categorías y matriz de categorización apriorística.....	13
3.3. Escenario de Estudio	14
3.4. Participantes	14
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.6. Procedimientos	15
3.7. Rigor Científico	15
3.8. Métodos de Análisis de la Información.....	15
3.9. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.	17
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Datos generales entrevistado 1	17
Tabla 2 Datos generales entrevistado 2	17
Tabla 3 Datos generales entrevistado 3	18
Tabla 4 Datos generales entrevistado 4	18
Tabla 5 Datos generales entrevistado 5	18
Tabla 6 Datos generales entrevistado 6	19
Tabla 7 Respuestas entrevistado primera pregunta	19
Tabla 8 Respuestas entrevistado segunda pregunta	21
Tabla 9 Respuestas entrevistado tercera pregunta	22
Tabla 10 Respuestas entrevistado cuarta pregunta	24
Tabla 11 Respuestas entrevistado quinta pregunta.....	25
Tabla 12 Respuestas entrevistado sexta pregunta.....	27
Tabla 13 Respuestas entrevistado sétima pregunta.....	28

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Plazo para adecuación de los organismos públicos al nuevo formato del TUPA	12

RESUMEN

En la presente investigación se tuvo como objetivo determinar el impacto que genera la desactualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) en la atención de usuarios de la municipalidad provincial de Cañete. La investigación fue de tipo básica, diseño fundamentado, nivel descriptivo y empleó el enfoque cualitativo; la técnica aplicada fue la entrevista estructurada y el instrumento de recolección fue la guía de entrevista, respecto de un total de seis participantes tres trabajadores administrativos y tres funcionarios del antes anotado gobierno local, se pudo contrastar que los entrevistados manifestaron que el Texto Único de Procedimientos Administrativos está desfasado, que no se respetan los plazos establecidos en él mismo, existen trámites excesivamente burocráticos, no se aplica la simplificación administrativa, el personal recién contratado no está capacitado para realizar el trabajo encomendado. Una de las principales conclusiones a las que se arribó es que la desactualización del TUPA genera un impacto negativo respecto a los procedimientos que se atienden en la municipalidad provincial de Cañete.

Palabras clave: Procedimiento, plazo, usuario.

Abstract

The objective of this research was to determine the impact generated by the outdated Single Text of Administrative Procedures in the attention of users of the municipalidad provincial de Cañete. The research was of a basic type, grounded design, descriptive level and used the qualitative approach; the applied technique was the structured interview and the collection instrument was the interview guide, with respect to a total of six participants, three administrative workers and three officials from the aforementioned local government, it was possible to verify that the interviewees stated that the Single Text of Administrative Procedures is out of date, that the deadlines established therein are not respected, there are excessively bureaucratic procedures, administrative simplification is not applied, newly hired staff are not trained to carry out the work entrusted to them. One of the main conclusions reached is that the outdated Single Text of Administrative Procedures generates a negative impact with respect to the procedures that are attended in the municipalidad provincial de Cañete.

Keywords: Procedure, term, use

I.- INTRODUCCIÓN

Un primer antecedente o si queremos llamarlo un esbozo de derecho administrativo lo encontramos en la cuna del derecho Roma, un Estado fuerte requería fijar normas claras respecto a su administración, es así que con la finalidad de organizar su Imperio si bien no utilizaron la denominación de derecho administrativo, se emitieron disposiciones a efectos de regular las relaciones de los ciudadanos con su Estado y las de él propio Estado respecto de quienes desempeñaban cargos de organización dentro del mismo (Moranchel, 2017). Luego si nos remitimos a la monarquía española, se tenía la necesidad de fijar reglas claras para la administración de su reino y sus colonias, tomando como referencia la creación en 1845 de una jurisdicción especial, conformada por concejos provinciales con jurisdicción delegada, y en concejo real con jurisdicción retenida y si nos remontamos a Lima colonial podremos verificar que el primer cabildo se instaló tan solo cuatro días después de la fundación de Lima, este cabildo tenía funciones de carácter administrativo, judicial y económico, así en el plano administrativo debemos citar presidía los espectáculos públicos, vigilaba el aseo de la ciudad, organizaba el recibimiento del virrey y velaba por el ornato de calles y baja policía (Burneo, 2017).

Sin embargo, lo antes anotado son los primeros atisbos de derecho administrativo, el cual alcanza su real desarrollo en Francia, posterior a la Revolución francesa, resaltando en esta última el famoso Fallo Blanco de 1873 que muchos consideran como el símbolo del nacimiento del derecho administrativo, por cuanto en él se estableció como principio que la actividad de la administración debe regirse por normas y principios distintos de los aplicables a las relaciones entre particulares, aseveración última que se constituyó en base de la presencia del derecho administrativo. El derecho administrativo en nuestro país implica las leyes, normas y reglamentos y principios, que regulan la actividad del Estado, sea a nivel nacional, regional o local. La investigación que hemos realizado, versa respecto a la norma administrativa que regula los procedimientos administrativos que atiende la administración pública, instrumento denominado Texto Único de Procedimientos administrativos (TUPA) que, para el presente trabajo, implicó verificar el impacto de su desactualización en la municipalidad provincial de Cañete. Somos parte de un Estado de Derecho, esto es todas las personas, entidades ya sean

públicas o privadas, incluido el propio Estado, se someten a cumplir y hacer cumplir las leyes, y teniendo como base ello se ha establecido un orden para los procedimientos administrativos, parte de este orden implica la obligatoriedad de las instituciones públicas de contar con un instrumento regulador de dichos procesos. Con la entrada en vigencia de la Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N°004-2019-JUS, se estableció la obligación de todas las instituciones públicas de aprobar el TUPA, adecuando sus procedimientos a lo establecido en la parte pertinente de la citada norma. Encargándose la PCM por intermedio de la secretaría de gestión pública, disponer el cronograma para la adecuación de los TUPA de los Gobiernos Locales cuyo plazo último vence indefectiblemente el 31 de diciembre de 2021, obligación en la cual se encuentra inmersa la comuna provincial. El gobierno local materia de estudios y conforme se podrá revisar de su página web y portal de transparencia, su último TUPA data del año 2007, esto es han transcurrido doce años desde su aprobación, habiendo sido sometido a una serie de actualizaciones; sin embargo, las mismas se limitan a modificar plazos o procedimientos acordes con la normativa vigente, habiendo descuidado la actualización de la estructura de costos; así como la capacitación de su personal para la implementación del mismo. Situación que considero ha redundado de forma negativa en la atención que se brinda a los administrados la comuna provincial de Cañete, en base a lo antes descrito, se planteó como problema, evaluar el impacto de la desactualización del TUPA en la atención de usuarios de la municipalidad provincial de Cañete. Habiendo planteado el problema descrito y que fue materia de investigación la interrogante es la siguiente, ¿De qué manera la desactualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos, va impactar en la atención de los usuarios en la municipalidad provincial de Cañete? La investigación se desarrolló basada en las siguientes justificaciones. Justificación teórica, la misma que se sustenta en el análisis de las categorías materia de estudio y que fueron sometidas a análisis para verificar la pertinencia y su utilidad en políticas públicas. Justificación práctica, se orientó a como se viene elaborando un nuevo instrumento de gestión, para plantear mejoras en la atención de los usuarios de la municipalidad provincial de Cañete. Justificación social, va implicar que la municipalidad provincial de Cañete, así como sus trabajadores y usuarios de los procedimientos que allí se atienden, se interesen en brindar sus aportes, para establecer

políticas a seguir, como institución pública, en el presente caso a nivel de gobierno local. Justificación metodológica, el método que aplicamos fue el inductivo, toda vez que el mismo nos permitió partir de las premisas particulares que surgieron de las entrevistas, para arribar a conclusiones generales que nos permitieran verificar el impacto de la desactualización del TUPA en los usuarios (Guevara, 2016).

Se estableció como objetivo general de la presente investigación, determinar el impacto de la desactualización del TUPA, en la atención de los usuarios de la municipalidad provincial de Cañete. Siendo los objetivos específicos; determinar la importancia de contar con el TUPA actualizado, en la municipalidad provincial de Cañete; determinar si se están cumpliendo los plazos establecidos en el TUPA de la municipalidad provincial de Cañete, en la atención del público usuario; establecer si hay la presencia de una adecuada capacitación del personal encargado de atención al público para una eficiente atención a los usuarios la hipótesis general planteada fue; la no actualización del TUPA, impacta negativamente en la atención de los usuarios de la municipalidad provincial de Cañete. Siendo las hipótesis específicas; contando con la actualización del TUPA va permitir una atención más eficiente, respecto de los administrados; no se están atendiendo las solicitudes efectuadas por los usuarios en los plazos previstos por el TUPA; existen deficiencias en la orientación que se brinda a los usuarios de la municipalidad provincial de Cañete.

II.- MARCO TEÓRICO

Zucal (2017) en su análisis del control judicial a la actividad administrativa, diseñando una metodología de tipo cualitativo, enfocando su estudio respecto a los requisitos para el plazo de caducidad, el agotamiento de la instancia administrativa, el silencio de la administración y la legitimación activa, como condicionantes para la autorización de la instancia judicial. Habiendo tenido como objetivo determinar si el ordenamiento jurídico provincial puede garantizar el principio de tutela judicial efectiva, visto desde la perspectiva del derecho administrativo global. De la investigación efectuada se desprende también, que la situación antes descrita se ve agravada por la disociación del fuero contencioso administrativo en diferentes tribunales no especializados en la materia, quienes intervienen y resuelven en temas para los cuales no se encuentran preparados, menoscabando sensiblemente el derecho de la tutela judicial en la provincia de Río Negro. El presente trabajo verifica la labor del poder judicial respecto a la revisión en sus fueros de los actos administrativos emitido por las diferentes instituciones públicas, analizando el porqué de la disconformidad de los administrado y que los lleva a recurrir a la autoridad jurisdiccional. Situación última que es recurrente en nuestra realidad tanto nacional, así como local, los usuarios al no estar conformes con lo resuelto por la autoridad administrativa recurren en muchos casos al poder judicial en búsqueda del amparo de sus derechos que consideran han sido vulnerados.

Hernández (2015) quien analizó la pertinencia de adecuar los instrumentos tecnológicos que la modernidad ha puesto al alcance, respecto del derecho administrativo colombiano bajo un enfoque cualitativo y si realmente resulta necesaria e imperativa su implementación y si es que tanto los operadores de estos sistemas como sus usuarios están debidamente capacitados para el manejo de estas herramientas tecnológicas, específicamente si van a ser solución al problema de acumulación de procedimientos por atender en las diferentes instituciones, la burocracia y la falta de diligencia de algunos funcionarios. Concluyendo que la utilización de los recursos electrónicos, es necesaria para el mejoramiento de los

servicios prestados en las diferentes instituciones públicas; teniendo como fin principal agilizar los procesos administrativos, lo cual conlleva a un beneficio adicional como es cuidar el medio ambiente, toda vez que implica menor uso de papel, situándose a la vanguardia tecnológica a la administración pública. La anotada tesis guarda relación con la presente investigación, toda vez que la utilización de determinadas herramientas tecnológicas a efectos de hacer más ágiles y modernos los actuales procedimientos que se atienden en el gobierno provincial de Cañete.

Así mismo, Tirenti (2019) en su tesis de maestría, procede a examinar los problemas que se generaban como efecto de que la gestión administrativa en gran porcentaje se realizaba a través de documentos físicos y que los problemas que acarrearba ello, van a disiparse al migrar hacia el cambio hacia el gobierno electrónico. Nos refiere que una de las fundamentales prácticas de la estrategia de gobierno electrónico es la puesta en práctica del sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) en las instituciones públicas. El propósito general de su trabajo fue identificar por intermedio de un enfoque evaluativo, para identificar las posibles contribuciones a la transparencia pública, provenientes de la aplicación del gobierno electrónico a través del sistema de Gestión Documental Electrónica. En su investigación concluyó que la incorporación del sistema de Gestión Documental Electrónico al sector Público Nacional, como política de gobierno reemplaza la gestión en físico y de otros sistemas no transversales, lo que implica contribuir a la transparencia en las instituciones contando con las capacidades y relevancia en la mejora en términos de acceso a la información pública y control externo. La citada tesis pretende desburocratizar el proceso administrativo, dándole mayor importancia a los canales virtuales, propuestas que hoy más que nunca cobran vigencia; toda vez que durante la pandemia nos hemos visto obligados a realizar la mayoría de nuestros trámites a través de las mesas de partes electrónicas u otros medios similares, situación última que guarda relación con la presente investigación, toda vez que considero la incorporación de estos canales virtuales para la tramitación de los procedimientos administrativos deberán de ser incluidos en el Texto de Procedimientos Administrativos de la Institución.

También tenemos a Lara (2019) en su trabajo de investigación, trabajó bajo un enfoque cualitativo, se resalta el valor de la formalización del proceder administrativo, con la finalidad de hacer de él un proceso célere (con eficiencia y eficacia), transparente y privilegiando la activa participación de la ciudadanía, dotando de los mecanismos necesarios para preservar los derechos de los ciudadanos intervinientes en un determinado procedimiento realizado ante alguna instancia del Estado. Justamente el problema que aborda a través de su trabajo consiste en esclarecer si en Chile, el procedimiento administrativo salvaguarda los derechos de las personas; llegando a la conclusión que respecto al procedimiento administrativo entendido como un trámite realizado a exclusividad por la administración pública y que es quien está investida de la capacidad de discrecionalidad, dicha capacidad debe constituir una garantía de los ciudadanos respecto del Estado. Esta tesis guarda relación con el presente trabajo de investigación, toda vez que la misma aborda como problema la desactualización del instrumento de gestión directamente relacionado con los procedimientos administrativos que atiende la comuna provincial de Cañete y con la actualización de dicho documento se va garantizar el respeto de los derechos de los ciudadanos usuarios de este gobierno local.

Auad (2018), en su investigación bajo un enfoque cualitativo en base a información cuantitativa, demostraba que, pese a que las necesidades de las entidades públicas eran infinitas, ello sumado a las limitaciones de sus recursos y conllevan a que se fijen remuneraciones no acordes al esfuerzo y especialidad desplegado. Sin embargo, se podía mejorar por intermedio de la innovación participativa, y así mismo debiendo adaptarse a los recursos disponibles en cada institución, utilizando los recursos de la forma más eficiente posible. Supuestos que bien podrían ser replicados en nuestra investigación y así priorizar los recursos económicos con que cuenta la comuna provincial en brindar un mejor servicio a sus usuarios.

Olaguivel (2019) en su tesis diseñada en base a una metodología cualitativa, identifica como punto de dificultad en el aspecto procesal del proceso administrativo, en el incumplimiento de los plazos establecidos respecto de los diversos

procedimientos, por lo que considera toma trascendencia, el que al plazo conferido de acuerdo a Ley se le adicione el plazo por el término de la distancia. Por ello presenta en su trabajo, como un problema de investigación la forma de aplicar la institución procesal de término de la distancia en relación al mayor avance de las tecnologías de la información en los procesos administrativos en el nivel de gobierno local en el Perú, así como examinar en qué consiste la institución procesal del concepto de término de la distancia y comprobar su aplicación en la administración de los Gobiernos Locales. Este plazo que se adiciona al plazo ordinario, está previsto y ordenado en la labor jurisdiccional, en esta tesis pretende demostrar que su aplicación tiene la misma relevancia en el ámbito administrativo. El citado trabajo de investigación examina la importancia de respetar los términos de la distancia, en una geografía tan variada como la nuestra resulta relevante en observancia al debido proceso conferir un plazo adicional en caso uno de los interesados en las resultados del proceso no domicilie en la localidad, investigación que estableciendo un punto de comparación con el presente trabajo resulta relevante, toda vez que muchos de los usuarios de la municipalidad provincial de Cañete, si bien tienen propiedades en esta localidad, domicilian fuera de ella, situación que deberá de ser contemplada en la elaboración del Texto Único de Procedimientos Administrativos.

Sandoval (2020) en su trabajo de investigación, identifica como problema materia de investigación el porqué de un indebido procedimiento, así como el porqué de la motivación insuficiente de los actos administrativos emitidos por la municipalidad provincial de Cañete. Con su trabajo pretende conseguir que las entidades públicas cuenten con una eficiente gestión administrativa, bajo las pautas del proceso burocrático y por añadidura un debido procedimiento administrativo, esto último elevado a la categoría de garantía constitucional. Habiéndose verificado en la misma que existen deficiencias en los equipos de trabajo, por la designación como funcionarios de personal que no cumple con los perfiles establecidos. Concluyendo en la identificación de un indebido procedimiento administrativo respecto a los medios impugnatorios, toda vez que las gerencias están resolviendo como segunda instancia y las sub gerencias en primera instancia. La citada tesis guarda especial relación con

la presente investigación toda vez que se ha desarrollado en la municipalidad provincial de Cañete y detalla falencias de las que tomamos conocimiento durante nuestra investigación; así por ejemplo la incidencia en la resolución de los medios de impugnación; se llega a tal situación consecuencia de una interpretación errónea respecto a la facultad de la máxima autoridad en delegar algunas de sus funciones en un funcionario, por citar un ejemplo se delega funciones que corresponden a la sub gerencia de recursos humanos al gerente municipal y surge el problema para resolver en segunda instancia algún medio impugnatorio. Así mismo aborda el tema de la meritocracia, la designación de funcionarios idóneos y en la presente tesis se ha abordado el tema de la contratación de personal que no está capacitado para asumir la labor encomendada.

Delgado (2021) diseñado bajo un enfoque cualitativo. En el antes citado trabajo, es materia de investigación respecto a la calidad de servicio y cómo influye la misma en la satisfacción de los administrados en una entidad pública, que para su investigación eligió a SANIPES. Las conclusiones a la que arribó la tesis fue que en determinadas áreas los administrados se encontraban satisfechos de la atención recibida, siendo el caso de mesa de partes, de atención al ciudadano, certificaciones y registro sanitario; en contraposición indican existe disconformidad, por la falta de publicación oportuna respecto a las modificaciones y actualizaciones en los diferentes servicios que brinda la entidad, siendo ello responsabilidad de la institución al tener la diligencia de cumplir en estricto con las publicaciones. En la presente investigación se reconoce la relevancia de brindar un servicio de calidad a satisfacción de los administrados; guarda relación con nuestro trabajo toda vez que en la misma se verifica el impacto en los usuarios respecto a la desactualización del texto único de procedimientos administrativos. Otro punto coincidente resulta ser que uno de nuestros objetivos específicos pretende establecer si existe la presencia de una adecuada capacitación del personal encargado de atención al público para una eficiente atención a los usuarios, reconociendo así la relevancia de la satisfacción de los usuarios.

Pinillos (2021) el problema planteado consistió en saber de qué manera el texto único

de procedimientos administrativos (TUPA) ayuda con la simplificación administrativa en la Gerencia de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía La Libertad. Habiéndose determinado la importancia del TUPA para la mejora de la gestión por procesos en la administración pública, toda vez que se debe priorizar la calidad de servicio que se presta en la entidad, no fue posible ahondar en expectativas, toda vez que un punto débil es cuando tiempo va a durar la tramitación de un proceso, se viene trabajando en forma coordinada con las diferentes áreas para superar esta debilidad. Situación última que también ha sido percibida, en la entidad donde se desarrolló nuestra investigación, esto es existe coincidencia respecto al no cumplimiento de los plazos establecidos para los procedimientos administrativos

Moreno (2019) en su investigación identifica como problema el funcionamiento del sistema electrónico del gobierno electrónico, dicho trabajo se realizó bajo un enfoque cualitativo, llegando a concluir que el sistema de información del gobierno electrónico en la UGEL 01 no se encontraba en óptimas condiciones y que los lineamiento para el funcionamiento de la plataforma virtual aún no se había implementado, que si bien en la página web existe cierta información para su utilización, la misma no es clara lo cual significa para el usuario dificultades en su uso, guarda relación con nuestra investigación, toda vez que el gobierno electrónico es parte de la modernización de la gestión pública y en el caso del gobierno local materia de estudio, también tiene como tarea pendiente la implementación de

Estando a lo expuesto en la presente investigación, resulta trascendente definir al acto administrativo, como el pronunciamiento de instituciones públicas que pretende tener consecuencias jurídicas sobre las necesidades, deberes o derechos de los administrados en una determinada situación tiene efecto obligatorio para la administración y para los administrados Tromi (1998). Es un tipo especial de declaración de la autoridad, para la cual no se requiere la aprobación o rechazo del administrado. La intervención del administrado a través de un pedido, por ejemplo, no constituye un elemento concluyente de la decisión, pues la autoridad adquiere convicción y emite su declaración independientemente de la acción y de lo solicitado por el o los administrados; en resumen, no siempre se va a conferir lo que solicita el

administrado, por ello existen procedimientos automáticos y los de calificación previa, siendo estos últimos los que deberán demostrar les asiste el derecho de lo solicitado. Respecto a quien se encarga de diligenciar los procesos administrativos, pues el personal de la institución ante la cual diligenciamos nuestras solicitudes; en el marco de ello entendemos por carrera administrativa al conjunto de principios, normas y procesos que regulan el acceso a la misma, los derechos y las obligaciones que corresponden a los servidores públicos que, realizan trabajos de naturaleza permanente en la administración pública. Tiene por finalidad autorizar la incorporación de personal idóneo, asegurar su permanencia, desarrollo y favorecer su realización personal en el desempeño del servicio público. Se expresa en una estructura que permite la colocación de los servidores públicos privilegiando su calificación y méritos Luyo (2019). Encontrándonos en un estado de derecho, parte de este marco legal es materia de estudio por parte del derecho administrativo, entiéndase este último como el conjunto de normas que regula la actividad de la administración pública Parada (2012). Es una sub división del derecho público que alude al comportamiento de las distintas instituciones el Estado y a sus relaciones con los administrados. Se ocupa respecto a todo lo referente a la asistencia de los servicios públicos, toda vez que la administración pública tiene como una de sus funciones esenciales atender las necesidades de la población usuaria. Los principios del Derecho Administrativo constituyen la base de esta rama del derecho. Son perseverantes e implícitas en el ordenamiento jurídico que deben ser tenidas como guías para la interpretación y aplicación de las normas del Derecho Administrativo, y deben ser aplicados en caso de vacío de norma legal.

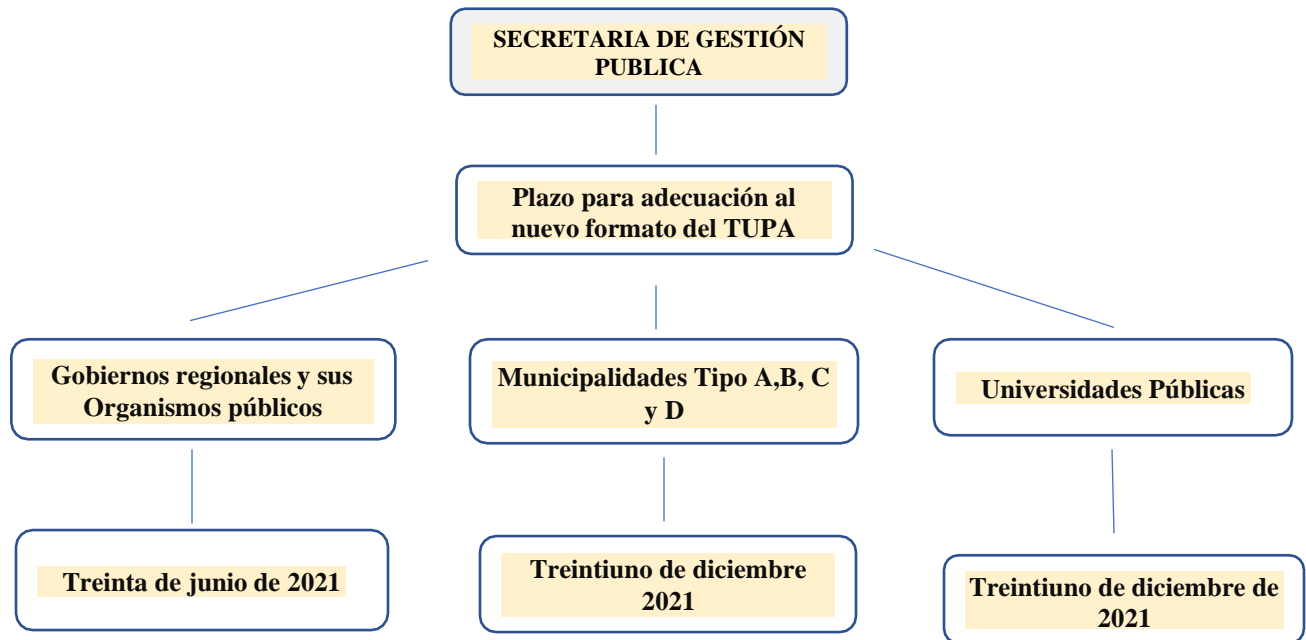
Siendo materia de la presente investigación la atención de los procedimientos administrativos resulta válido definir que entendemos por procedimientos administrativo; un conjunto de actos procesales que están vinculados entre sí y que tienen un solo fin como es ir preparando o construyendo el sustento para una decisión final en respuesta a lo solicitado por el administrado (Morón 2017). A tenor de lo antes anotado que entendemos por administrado, pues a la persona natural o jurídica que respecto de un procedimiento administrativo específico promueve una solicitud como titular de un derecho sea individual o colectivo, así como respecto de quien o quienes,

sin haber iniciado el procedimiento, tengan derecho o interés legítimo y que pudieran ser afectados con la decisión a adoptarse (Texto artículo 62º de la Ley 27444). La presente investigación se realiza en la municipalidad provincial de cañete, la que tiene como característica principal que se trata de un gobierno local, pues la Ley Orgánica de Municipalidades las define como unidades fundamentales de la organización territorial del estado y medio directo de intervención vecinal en asuntos públicos, que reconocen y gestionan con independencia de los intereses de la colectividad (Art. I del Título preliminar Ley Orgánica de Municipalidades). Un término clave en nuestra investigación es el procedimiento administrativo, podemos decir que se trata de una serie de actos y diligencias tramitadas en las instituciones que conducen a la declaración de un acto administrativo que produce efectos jurídicos individuales o individualizables en relación con los intereses, obligaciones o derechos de la o las personas bajo administración. En resumen, implica una serie de acciones de parte del administrado y la autoridad esta última sujeta a lo establecido en su texto único de procedimientos administrativos; podemos definir al procedimiento administrativo como aquella parte del derecho administrativo que examina las normas y principios que orientan la participación de los interesados en la conformación y oposición de la voluntad administrativa. De allí que se analice, la intervención y defensa del interesado (que puede ser un particular, un funcionario o una autoridad) en cada una de las etapas de la preparación del acto administrativo, y por supuesto como debe ser el trámite administrativo en todo lo que se refiere a la intervención de dichos interesados (Gordillo, 2013). Existen una serie de instrumentos de gestión dentro de las entidades públicas, siendo uno de los más relevantes, sino el más relevante el Texto Único de Procedimientos Administrativos; el mismo que es un documento interno, fácilmente calificable como de naturaleza informativa, compiladora y simplificadora que contiene información relevante sobre procedimientos seguidos por particulares (plazos, costos, autoridades, clasificación de procedimientos) nos dice que está llamado a constituirse como un auto límite para las entidades en la generación de costos, requisitos, plazos y cargas burocráticas (Morón, 2017). Existe un órgano de línea en la presidencia de consejo de ministros, denominada secretaría de gestión pública y es la responsable de proponer articular, implementar y evaluar la política de modernización de gestión

pública, incluidos los gobiernos locales, en base a esta función es que ha prorrogado los plazos para la adecuación del TUPA al nuevo formato establecido.

Figura 1

Plazo para adecuación de los organismos públicos al nuevo formato del TUPA.



Elaboración propia con datos del Decreto Legislativo N° 1203.

III.- METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación

La investigación se desarrolló por medio del enfoque cualitativo, teniendo como finalidad comprender fenómenos basados en la propia experiencia de los sujetos.

El tipo de investigación es básica. Según Concytec (2018), este tipo de investigación persigue el crecimiento del conocimiento teórico disponible. Así mismo Hernández et al. (2014), el enfoque cualitativo utiliza el acopio y análisis de datos para perfeccionar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.

Diseño de investigación

Las investigaciones cualitativas exponen resultados consecuencia del análisis de datos descriptivos y la inducción, consecuentemente son subjetivos y únicamente válidos para el objeto Guevara (2016) se distingue del enfoque cuantitativo porque los resultados son concretos, su propósito radica en la descripción y el entendimiento de los significados de los sujetos respecto a realidades determinadas. La presente investigación tuvo un diseño basado en la teoría fundamentada, se trata de una teoría derivada de los datos compendiados durante el proceso de investigación, destacando por ello la recolección de datos, su análisis y posterior elaboración de una teoría, la cual tendrá como base los datos obtenidos en el estudio. En resumen, la teoría fundamentada va responde al carácter inductivo de la investigación, a partir del cual los datos van a orientar el desarrollo de la perspectiva teórica, conforme se va avanzando y profundizando en el proceso de investigación (Paramo, 2015).

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística

Categorías

Texto único de procedimientos administrativos

Proceso administrativo

Atención al usuario

Sub categorías

Procedimiento

Plazo

Requisitos

Calidad de servicios

Capacitación

Calidad de servicio

Matriz de Categorización de Apriorística (anexo 4)

3.3. Escenario de estudio

El escenario de la presente investigación fue la sede de la municipalidad provincial de Cañete tanto en el denominado Palacio Municipal como en el local de la Biblioteca Municipal, toda vez que las diferentes gerencias se encuentran en locales distintos, lo cual va a significar la presencia de los investigadores en los locales antes anotados.

3.4. Participantes

La entrevista se aplicó a 3 funcionarios y 3 trabajadores administrativos, respecto al muestreo por conveniencia se señala que tan solo se emplea cuando se selecciona una determinada población y se desconoce quiénes cuenten con la experticia necesaria, así como quien será el personal que la institución estime para ser entrevistados en consecuencia, se trabajó con el personal al cual se nos brindó acceso. Se obtuvo información de las guías de entrevista, en conjunto con la normativa vigente y que guarda relación con el presente estudio.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Las técnicas que se emplearon fueron el análisis documental y la entrevista. La entrevista cualitativa es una técnica que, si es administrada con naturalidad, y acuciosidad resulta ser sumamente provechoso para la investigación.

Por medio de la entrevista cualitativa, la persona entrevistada se expone a sí misma y examina el mundo y los detalles de su entorno, reevaluando el espacio inconsciente

de su vida cotidiana (Guardián, 2007, p. 197). Resulta ser de gran utilidad para recoger datos en las investigaciones cualitativas, se refiere a una conversación con un fin específico.

Instrumento: Se utilizó la guía de entrevista, es el indagador quien determina de qué forma enunciar las interrogantes y el cómo plantearlas. Cuando hablamos de guía nos referimos a un documento que está comprendido por preguntas recomendadas que van a ser planteadas a los denominados participantes que para la presente investigación se trató de tres funcionarios y tres trabajadores administrativos.

3.6. Procedimientos

Se redacta un marco teórico, se cuidó que exista correspondencia entre las bases teóricas, objetivos, temario y el contenido de la guía de entrevista.

Se entrevistó a funcionarios y personal administrativo de la municipalidad provincial de Cañete. Con la información acopiada se procedió a establecer las ideas coincidentes y así poder conglomerar en las subcategorías y luego fueron materia de interpretación en la presente investigación.

3.7. Rigor científico

La credibilidad se obtuvo consecuencia que en el proceso de investigación a través de observación y la entrevista con los participantes se recolectó información verídica. La auditabilidad o conformabilidad fue obtenida, pues la misma tiene como sustento investigaciones previas, es decir antecedentes relacionados. La aplicabilidad se logra ya que la presente investigación servirá como antecedente para investigaciones futuras, es decir, tiene la posibilidad de extender los resultados obtenidos a otros escenarios de estudio.

3.8. Métodos de análisis de la información

La presente investigación es básica descriptiva y tuvo como uno de sus métodos principales el inductivo, partimos de premisas particulares para arribar a conclusiones generales, de hechos específicos que surgieron del estudio de los hechos para luego

formular conclusiones (Bernal, 2010). Se definió el ámbito temático, categorías basándonos en las sub categorías para recopilar información.

En conclusión, el método inductivo nos permitió examinar, aprender y conocer el procedimiento. Con la finalidad de poder verificar el impacto que tiene en los usuarios la desactualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos.

3.9. Aspectos éticos

La investigación se enmarca en las normas legales e institucionales vigentes, por lo tanto, la información recogida por medio de las entrevistas en profundidad responde a la apreciación de los sujetos participantes. Así mismo para cada entrevista se contó con la autorización de cada funcionario y trabajador administrativo, se les dio las explicaciones respecto de la entrevista, así como el título de la tesis, garantizándoles la confidencialidad del caso respecto de sus respuestas (Hernández et al, 2014).

IV.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Se procedió a presentar los resultados obtenidos, posterior a la realización las entrevistas estructuradas, las mismas que en forma proporcional han sido aplicadas tanto a funcionarios como a trabajadores de la municipalidad provincial de Cañete. Previamente se hubo de establecer categorías y sub categorías que nos han permitido organizar y analizar la información recabada en las entrevistas, que busca dar respuesta a los problemas y objetivos generales y específicos de nuestra investigación. Con tal finalidad se ha procedido a transcribir, categorizar y codificar la información obtenida de los entrevistados.

Tabla 1

Datos Generales Entrevistado 1

Entrevistado 1	
Cargo:	Gerente de Administración Tributaria.
Tiempo de servicio:	04 años
Fecha:	12 de noviembre de 2021
Hora:	03:30 p.m.

En la tabla 1 se presenta a la abogada entrevistada, quien aportó respecto a la necesidad de la actualización del TUPA y capacitación del personal.

Tabla 2

Datos Generales Entrevistado 2

Entrevistado 2	
Cargo:	Auxiliar Contable
Tiempo de servicio:	30 años
Fecha:	11 de noviembre de 2021
Hora:	08:30 a.m.

En la tabla 2 se presenta al trabajador entrevistado, quien expuso sobre el imperio de actualizar el TUPA y que se respeten los plazos establecidos por Ley.

Tabla 3
Datos Generales Entrevistado 3

Entrevistado 3

Cargo:	Personal administrativo
Tiempo de Servicio	30 años.
Fecha:	11 de noviembre de 2021
Hora:	10:30 a.m.

En la tabla 3 la trabajadora entrevistada, aportó no solo sobre la necesidad de actualizar el TUPA, sino respecto al no respeto de la meritocracia.

Tabla 4
Datos Generales Entrevistado 4

Entrevistado 4

Cargo:	Gerente de Procuraduría Pública Municipal.
Tiempo de servicio	10 años
Fecha:	10 de noviembre de 2021
Hora:	10:00 a.m.

En la tabla 4 la abogada entrevistada, expone respecto a la necesidad de actualizar el TUPA y que la falta de cumplimiento de los plazos, en muchos casos se debe a la falta de conocimientos de los trabajadores.

Tabla 5
Datos Generales Entrevistado 5

Entrevistado 5

Cargo:	Secretaria.
Tiempo de servicio:	32 años
Fecha:	10 de noviembre de 2021
Hora:	11:30 a.m.

En la tabla 5 la abogada entrevistada, considera el TUPA está desfasado y que es pertinente se pida el apoyo de los mismos trabajadores para su actualización.

Tabla 6
Datos Generales Entrevistado 6

Entrevistado 6	
Cargo:	Gerente Municipal
Tiempo de servicio:	10 años
Fecha:	10 de noviembre de 2021
Hora:	08:30 a.m.

En la tabla 6 el abogado entrevistado, coincide con los demás trabajadores en la necesidad de actualizar el TUPA y considera pertinente se actualice el cuadro de asignación de personal provisional.

Respuestas:

Objetivos Específicos	Categorías	Sub Categorías
OE1 Determinar la importancia de contar con el TUPA actualizado en la municipalidad provincial de Cañete.	Texto Único de Procedimientos administrativos.	Procedimiento Plazo

1.- ¿Conoce usted que acciones está realizando o va realizar la municipalidad provincial de Cañete, para la actualización de su TUPA?

Tabla 7

Respuestas de los entrevistados a la primera pregunta.

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Sí, actualmente se ha contratado servicios de terceros, para que puedan realizar la actualización, tenemos un TUPA de 2007 y la actualización va ayudar a la gestión.
Entrevistado 2	Sí, tengo conocimiento de que se ha hecho una contratación para que a final del año 2021 quede establecido la actualización del TUPA; bueno quedaría en proyecto porque estamos a final de año ojalá se cumpla, el actual resulta obsoleto y según se tiene conocimiento la empresa es especializada y espero al menos quede un proyecto.
Entrevistado 3	Sí, se encuentra en proceso de actualización, se ha contratado una empresa para su elaboración.
Entrevistado 4	Sí, buenos días, en este caso la municipalidad provincial de Cañete a través de un proceso de selección, ha otorgado la buena pro a una empresa para la actualización del TUPA, tomando en cuenta que el TUPA actual data del año 2007 por ello está en proceso de actualización.
Entrevistado 5	La municipalidad provincial de Cañete actualmente tiene un TUPA de 2007, si se está tomando medidas e inclusive tengo conocimiento se ha contratado una empresa para poder actualizar el TUPA.
Entrevistado 6	Sí, la municipalidad provincial de Cañete este año está actualizando su TUPA ya que debido a que no se encuentra de acuerdo a la realidad, hay cobros que no cobertura los costos para su atención.

2.- ¿La municipalidad provincial de Cañete, ha establecido un plazo determinado para la actualización de su TUPA?

Tabla 8

Respuestas de los entrevistados a la segunda pregunta.

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Sí, han establecido un plazo, pero ello lo ve la gerencia de presupuesto, son los encargados de establecer el plazo, tengo conocimiento que el trabajo debe concluir antes de la conclusión del ejercicio 2021.
Entrevistado 2	Sí, según dicen, puede ser a fines del año 2021 se tenga un proyecto o se culmine con la actualización del TUPA.
Entrevistado 3	Sí, de acuerdo a un contrato existe un plazo, pero en este momento no recuerdo la fecha, pero si sabemos que debe ser ante del 31 de diciembre del presente año que debe haber cumplido con su entrega.
Entrevistado 4	Sí, bueno lo que tengo conocimiento es que culminando este año fiscal debemos tener publicado el TUPA actualizado de la municipalidad provincial de Cañete.
Entrevistado 5	Bueno, al respecto sobre los plazos ignoro, porque desde la fecha que me he enterado que están haciendo este trabajo, lo que tengo conocimiento es que aún no se ha culminado el mismo.
Entrevistado 6	Sí, en todo tipo de contrato se establece plazos, referencialmente es noventa días, desconozco si se han realizado ampliaciones o si ya se ha dado la conformidad de servicio, la meta es que este año se debe haber actualizado el TUPA, tengo conocimiento, a la fecha se ha avanzado más de sesenta por ciento del trabajo por parte de la empresa contratada con tal fin.

Objetivos Específicos	Categorías	Sub Categorías
OE2 Determinar si se están cumpliendo los plazos establecidos en el TUPA de la municipalidad provincial de Cañete, en la atención del público usuario.	Procedimiento Administrativo	-Requisitos - Plazos

3.- ¿Qué opina usted de los procedimientos administrativos que se desarrollan en la municipalidad provincial de Cañete? ¿Cómo podrían mejorarse?

Tabla 9

Respuestas de los entrevistados a la tercera pregunta.

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Nuestros procedimientos administrativos están desfasados, nos llevan a un tema burocrático, se requiere a los administrados adjuntar muchos documentos. Podría mejorarse, cumpliendo con aplicar la simplificación administrativa, debemos dar mayor viabilidad a los usuarios no deberían esperar días y meses por su atención.
Entrevistado 2	Bueno hay muchos procedimientos en los cuales se exigen a los usuarios la presentación de documentos que obran en la municipalidad. Pienso para la mejora de los procedimientos se debe aplicar la simplificación administrativa, y se debería agilizar los trámites, estos duran dos o tres meses, con la pandemia hay trámites que tienen más de un año y no se resuelven, inclusive hay casos de personas que hasta han muerto y nunca se atendió lo solicitado; debe ponerse personal capacitado en trámite documentario y que sepa distribuir la documentación muchas veces se envían documentos a áreas que no corresponden y gente que no saben tramitarlos se quedan allí y los usuarios no reciben respuesta.
Entrevistado 3	Mi opinión es que los procedimientos están desactualizados; y como se podrían mejorar actualizando el TUPA es la única manera ya que el que tenemos está desfasado, el marco legal ha sufrido una serie de

modificaciones en el tiempo, situación que no se están tomando en cuenta.

Entrevistado 4

Bueno los procedimientos administrativos obedecen a la prestación de servicios que da el Estado, en este caso a través de la municipalidad provincial de Cañete tomando en cuenta las disposiciones legales que facultan para tal acción. Para su mejora tomar en cuenta existen ciertas deficiencias consecuencia que el citado instrumento data del año 2007, debe insertarse condiciones técnicas y legales que ayuden al funcionario o el servidor municipal, dotándoles de la información sobre base legal de donde proviene la delegación de facultades para realizar este procedimiento.

Entrevistado 5

Nuestros procedimientos están desfasados. La verdad que, para este trabajo de mejora de los procedimientos administrativos, que mejor que el mismo personal que labora en la municipalidad y conoce los trámites que realizan puede aportar para que el TUPA se actualice, son los mismos trabajadores los que están llamados a realizar este trabajo.

Entrevistado 6

Los procedimientos administrativos actuales que se encuentran en la municipalidad provincial de Cañete necesariamente deben mejorarse, porque necesariamente hay vacíos ejemplo que no se encuentran establecidos en el TUPA como la prescripción adquisitiva de dominio, no hay procedimiento para visación de planos. Estos vacíos pueden mejorarse a través de la actualización del TUPA y cada funcionario debe advertir las deficiencias encontradas.

4.- Con relación a los plazos establecidos en el TUPA ¿se atiende las solicitudes efectuadas por los usuarios dentro de dicho plazo?

Tabla 10

Respuestas de los entrevistados a la cuarta pregunta.

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Actualmente lo que se ha podido observar es que no se está cumpliendo, en primer lugar, porque la carga laboral y segundo porque permanecen días y días en cada sub gerencia o gerencia, lo cual hace más lenta la atención al usuario
Entrevistado 2	Como he referido anteriormente los plazos no se cumplen, trámites cuyo plazo es solo de días, terminan siendo meses y en muchos casos nunca llega a ofrecerse una respuesta al usuario.
Entrevistado 3	A los usuarios no lo sé, pero personalmente le puedo decir que no se cumplen con los plazos establecidos ni en el TUPA, ni en la Ley de Procedimientos Administrativos.
Entrevistado 4	No, hay una omisión o un retraso en el desempeño de parte de los funcionarios y servidores públicos pero también en este caso un desconocimiento creo yo de lo que es la Ley 27444 que regula el funcionamiento de cómo se va a desarrollar el procedimiento administrativo en sí, en ese sentido yo creo lo que faltaría a la entidad es impulsar mayor capacitación al personal, en principio conozcan que el procedimiento administrativo se desarrolla en 30 días y al vencimiento de ese plazo conforme al mismo TUPA lo establece tendrá una derivación de aprobación de silencio sea negativa o positiva, y en ese sentido el accionar de la administración pública está supeditada a estos dos silencios, entenderíamos hay una negligencia por parte de la entidad pública, hay una deficiencia por parte de la municipalidad que debe ser superada.
Entrevistado 5	Realmente en algunos casos hay quejas de que los plazos no se están cumpliendo, sobre todo de que existe la Ley de Procedimientos Administrativos la cual establece ya unos plazos y estos no se cumplen, muchas veces cae en resoluciones fictas y que conllevan al inicio de acciones contenciosas administrativas.
Entrevistado 6	Se ha podido observar través de la gerencia municipal que hay áreas que no cumplen con los plazos, como la gerencia de transportes muchas veces se ha tenido que declarar nulidad de resoluciones que se otorgaron por el silencio positivo, entonces con ello puedo advertir que en algunos casos no se vienen cumpliendo los plazos establecidos.

Objetivos Específicos	Categorías	Sub Categorías
OE3 Establecer si hay la presencia de una adecuada capacitación del personal encargado de la atención al público para una eficiente atención de los usuarios.	-Atención al usuario	- Calidad de Servicios - Capacitación.

5.- El Cuadro de Asignación de Personal vigente data del 21 de junio de 2005, ¿Considera usted necesario la aprobación del cuadro de asignación de personal provisional? ¿Tiene conocimiento si en la institución se está adoptando alguna medida para su posterior aprobación?

Tabla11

Respuestas de los entrevistados a la quinta pregunta.

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Si es necesario es un cuadro analítico de personal que hace años se debió de haber cambiado, en el citado instrumento se detallan áreas que ya no existen y no aparecen otras nuevas que se han creado, para que puedan desarrollar el trabajo en el área que les compete, sería primordial y ello con la actualización de los sueldos. Desconozco si en el presente año se está ejecutando alguna medida para su aprobación.
Entrevistado 2	La verdad esto del cuadro analítico de personal como dice la pregunta es de 2005 no se ha actualizado, cada gestión se escucha se va actualizar se va hacer, pero hasta ahora no conozco si hay una medida para posterior aprobación, de repente se han contratado empresas que no han culminado con el servicio del cuadro de personal. Es necesario porque no se han establecido las clasificaciones de personal, hay personal que se ha capacitado, ha estudiado tiene su profesión y siguen como auxiliares como técnicos es necesario los clasificadores de puesto y su promoción de puesto en sus horas libres han estudiado se han esforzado y no les confieren el nivel que les corresponde. No conozco de ninguna medida para la aprobación de un nuevo Cuadro Analítico de Personal.
Entrevistado 3	Si considero se debe aprobar el cuadro analítico de personal provisional, no tengo conocimiento si la institución está realizando algún trámite al respecto.

Entrevistado 4

En relación al cuadro analítico de personal considero que si debe haber una elaboración actualizada o una versión actualizada, primero porque dentro del año 2005 hasta la fecha han existido diversas reincorporaciones a través de disposiciones dadas por el órgano jurisdiccional de personal que se ha incorporado a la administración pública que cumple función administrativa; sin embargo no están considerados sus puestos no tienen una asignación, esta situación debe ser actualizada a la fecha, en realidad creo que no todavía no está realizando ninguna medida para su actualización.

Entrevistado 5

Yo considero que, si es necesaria la actualización del cuadro analítico de personal, porque el que tenemos no se ajusta a la realidad, la municipalidad ha crecido hay mayores servicios, la población también entonces se necesita su actualización, ahora últimamente salió una ley, en el cual el personal que ya está trabajando en condición de permanente debía ser incorporado al cuadro analítico de personal, todo se declaró improcedente no sabemos si hay un trabajo específico para su actualización.

Entrevistado 6

Al ser del año de 2005 el cuadro analítico de personal necesariamente debe ser modificado por que se condice con la realidad por los años que ha pasado, esta ha variado es necesario su cambio su actualización, a través de la sub gerencia de recursos humanos se le ha encargado que conjuntamente con la gerencia de administración evalúen su actualización.

6.- ¿Considera usted en las contrataciones de personal para la institución, se deben efectuar privilegiando la meritocracia? ¿Porqué?

Tabla 12

Respuestas de los entrevistados a la sexta pregunta.

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	Sí, es necesario se pueda contratar a profesionales que en base a sus capacidades contribuyan a dar soluciones inmediatas; sin embargo, considero también se debe dar oportunidad a los profesionales recién egresados y esta mistura permita que absorban las experiencias del personal más antiguo.
Entrevistado 2	Sí, sería lo correcto, lamentablemente como es en todas las gestiones son los favores políticos que se pagan, si bien reconozco hay gente que viene con ansias de aprender y colaborar, por otro lado, hay personal que se cree con derecho porque apoyó al partido y no muestra mayor interés en aportar a la función asignada, se creen con el derecho al puesto.
Entrevistado 3	Por supuesto que sí, porque estaríamos contratando personal idóneo para realizar las labores encomendadas.
Entrevistado 4	Sí, bueno el factor fundamental del desarrollo de la persona está dado en cuanto a su capacidad y se mide los estudios superiores por los estudios universitarios concluidos, no concluidos, titulados, maestría doctorado En este caso yo si considero que la contratación de personal, debería tomarse en cuenta primero que se cumpla el perfil la persona que va acceder al puesto de trabajo que necesita la entidad, segundo se debe privilegiar la meritocracia porque debemos contratar personas capaces con estudios y con conocimientos actualizados para que puedan desarrollar la innovación que nosotros queremos, lamentablemente esta situación no se da hay una situación de desventaja en cuanto a los honorarios, si bien pretendemos contratar funcionarios A 1; sin embargo los honorarios no están en consonancia, eso desanima un poco que vengan a postular personas con otro nivel de conocimiento.
Entrevistado 5	Sí, es muy necesario, de acuerdo a los méritos y a los conocimientos que vamos adquiriendo vamos a poder realizar el trabajo y brindar un mejor servicio al usuario, es muy necesario deben respetarse los perfiles.
Entrevistado 6	Necesariamente en toda entidad debemos tener personas idóneas, eso es lo que abarca la contratación personas capacitadas y también la entidad va a desarrollarse y prestar un mejor servicio a la comunidad.

7.- ¿En base a las capacitaciones que al año se brinda al personal de la institución, considera usted las mismas optimizan el trabajo de dicho personal?

Tabla 13

Respuestas de los entrevistados a la séptima pregunta.

Participante	Respuesta
Entrevistado 1	No siempre es óptimo, falta apoyo de parte de la administración no solo capacitarlos sino ver el lado humano, apoyo psicológico esto se ha visto en la pandemia han perdido familiares y se les debe apoyar para que puedan brindar lo mejor de sí en su trabajo diario.
Entrevistado 2	Si en algunos casos como en otros casos, se ha capacitado personal de confianza que ha venido a trabajar y luego se va no deja escuela, hay algunas capacitaciones que nos han hecho últimamente hemos recibido un diplomado sobre el SIGA el SIAF, pienso deben realizarse especialmente al personal nombrado y permanente es mi opinión.
Entrevistado 3	No he recibido ninguna capacitación, las que he seguido han sido con mis propios recursos.
Entrevistado 4	Yo considero que toda capacitación resulta importante siempre para la persona, la adquisición de conocimientos debe ser una práctica constante para todo ser humano sobre todo porque eso va fortalecer el desarrollo laboral y profesional dotar a una persona de conocimientos es dotarle de un valor adicional al que ya tiene; si se debería realizar de forma constante acorde a las necesidades de cada persona tomando en cuenta las materias sobre las cuales realiza su función y reforzar en esos aspectos, para poder tener un producto un trabajador que cumpla sus funciones acorde a las normas legales que tenemos.
Entrevistado 5	Si, las capacitaciones que brinda la entidad nos ayudan para podernos actualizar es muy necesario nos sirve para poder brindar un mejor servicio.
Entrevistado 6	Sí, sin embargo, en ocasiones básicamente las capacitaciones van dirigidas más a los funcionarios, este año se ha aprobado el lineamiento que establece Servir para funcionarios y también a servidores nombrados, se ha iniciado con servicios a la ciudad, seguridad ciudadana y próximamente administración tributaria, todo acto de capacitación en beneficio de los trabajadores se espera que como logro hayan adquirido aprendizajes tanto para desempeño profesional y laboral dentro de la institución.

4.1.1 Resultado de la triangulación de los datos en función de los objetivos.

En cuanto al Objetivo General, determinar el impacto de la desactualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), en la atención de solicitudes efectuadas por los usuarios de la municipalidad provincial de Cañete. De las respuestas brindadas por los entrevistados, fluye que son conscientes de las debilidades y fortalezas de la institución en la cual laboran e inclusive plantean fórmulas de solución para una labor más eficiente; en la municipalidad provincial de Cañete no solo se trata del TUPA, sino de una serie de instrumentos de gestión desactualizados y resulta fundamental para una correcta atención de los usuarios que los mismos se actualicen y estén acorde no solo con el marco legal vigente, sino con la realidad orgánica de la comuna provincial.

Podemos establecer como fortaleza, el que se haya iniciado el proceso para la actualización del TUPA, el hecho de que a través de la sub gerencia de Recursos Humanos se está evaluando la pertinencia de la actualización del cuadro analítico de personal, y el que se haya implementado un reglamento para viabilizar la capacitación de servidores y funcionarios. Otra notable fortaleza la constituye el que reconocen sus debilidades y el compromiso de parte de sus trabajadores para poder superar estos escollos.

Como debilidades la falta de actualización de sus diferentes instrumentos de gestión, situación que resta dinamismo al trabajo, llegando al extremo que no se está cumpliendo con verificar los trámites solicitados por los usuarios en el plazo de Ley. Pese a las deficiencias de las cuales adolece su TUPA, los procedimientos podrían ser más ágiles si el personal encargado de la atención estuviera mejor capacitado, a la actualidad la institución ha iniciado un proceso de capacitación del personal, el mismo que consideramos se ha iniciado muy tarde si tomamos en cuenta nos encontramos en el último trimestre del año y tan solo dos gerencias a la fecha han sido consideradas en dicha capacitación, cuando lo ideal es que se hubiera iniciado mínimo en el segundo trimestre del año y se hubiera establecido un rol de capacitaciones de las cuales se puedan beneficiar sino todos cuando menos la mayoría de trabajadores.

Se ha podido observar las diferentes aristas que engloba esta problemática, toda vez que posterior a una atención ineficiente por el defecto de un instrumento de gestión desactualizado, va a implicar en unos casos de parte del administrado interposición de una barrera burocrática ó una acción contenciosa administrativa, lo cual en muchos casos son a favor del usuario y va implicar inversión de tiempo de parte del área de defensa de los intereses de la municipalidad; esto es recarga el trabajo de un área que ya tiene bastante trabajo que realizar.

Con respecto al primer objetivo. Determinar la importancia de contar con el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) actualizado en la municipalidad provincial de Cañete.

En el gobierno local municipalidad provincial de Cañete, se ha tomado la decisión política de elaborar un nuevo TUPA, consecuencia que el actual se encuentra desactualizado, conforme ha sido reconocido por cinco de nuestros entrevistados; así mismo se ha trazado como meta para contar con un nuevo TUPA antes que finalice el año 2021.

Respecto a la primera pregunta considerada en la entrevista, el E6 sustenta la urgencia de su actualización en el hecho de que los derechos que se cobran para la tramitación de procesos que se desarrollan en la comuna, no alcanzan a cubrir los gastos que origina su atención.

Así mismo corresponde ser interpretado por el E2 cuando expresa en forma tácita su duda respecto a que se entregue el nuevo TUPA antes de que culmine el año 2021, consideramos esta institución adolece de una mejor comunicación con su personal, para que no existan dudas como la respuesta a la pregunta 2.

De nuestra investigación hemos podido concluir que el gobierno local municipalidad provincial de Cañete, no de ahora sino desde el año 2009 ha llegado a la conclusión que es necesario actualizar su TUPA; sin embargo, por diferentes temas desde políticos, logísticos etc. no ha sido capaz de materializar la actualización de tan importante instrumento de gestión.

De los diálogos previos a las entrevistas se ha podido tomar conocimiento que no solo es el TUPA sino muchos otros instrumentos en unos casos

pendientes de actualización y en otros de su elaboración; así el cuadro analítico de personal, el reglamento interno del concejo, etc. Este problema no es solo responsabilidad de la actual autoridad edil, sino de la deficiencia y falta de interés de los anteriores alcaldes que no tuvieron un auténtico interés en la elaboración de un nuevo TUPA; debiendo tenerse presente que muy a parte del antes citado instrumento se hace necesario la implementación de otros como la elaboración de su cuadro analítico de personal o como podría ser actualizar el plan regulador de rutas. Considero es solo un tema de decisión, de planificación de ordenar los tiempos, de escuchar a sus propios trabajadores, existe aún mucho personal nombrado con más de veinte años de experiencia y que podrían coadyuvar a la modernización de la gestión pública en su institución.

Con respecto al segundo objetivo. Determinar si se están cumpliendo los plazos establecidos en el TUPA de la municipalidad provincial de Cañete, en la atención del público usuario. Existe coincidencia en los entrevistados respecto a que los procedimientos que atiende el gobierno local municipalidad provincial de Cañete, se encuentran desactualizados, y que es imperativa su actualización privilegiando en dichos procedimientos la aplicación de la simplificación administrativa haciendo notar que para ellos la solución al problema se encuentra en la actualización del TUPA.

Así mismo los entrevistados coinciden en que los plazos previstos en el TUPA vigente no se están cumpliendo; siendo el caso que el E4 considera como una causa en el retardo de cumplimiento de plazos, el que los funcionarios y servidores públicos no se encuentran debidamente capacitados para el desempeño del cargo y función asignado. En resumen, la municipalidad provincial de Cañete, viene atendiendo de forma deficiente al público usuario, específicamente se viene retrasando innecesariamente en la atención de los procedimientos que atiende, situación que debe revertirse con la aprobación del nuevo TUPA y capacitación para dicha atención a los trabajadores de la comuna provincial.

Una vez más una de las causas de que no se respeten los plazos establecidos para los procedimientos que atiende la municipalidad provincial de Cañete, la

constituye la desactualización de su TUPA; toda vez que los procedimientos que se atienden no están acordes con el marco legal vigente.

Con respecto al tercer objetivo. Establecer si hay la presencia de una adecuada capacitación del personal encargado de la atención del público, para una eficiente atención de los usuarios. Los entrevistados coinciden en la pertinencia de la aprobación del Cuadro de Asignación de Personal provisional; desconociendo si se está realizando algún trabajo al respecto del E1 al E5; situación distinta a la del E6 quien por tratarse de un funcionario de mayor jerarquía maneja información privilegiada y da cuenta que se ha solicitado a la sub gerencia de recursos humanos y gerencia de administración una evaluación al respecto.

Los entrevistados coinciden en la necesidad de privilegiar la meritocracia pues consideran que ello va a contribuir a la mejora de la atención de los usuarios, surge ante esta interrogante la observación del E2 quien manifiesta que lamentablemente se privilegian el pago de favores políticos al momento de contratar personal dejando de lado la meritocracia, situación última que no data de esta gestión, sino que se viene repitiendo desde hace muchos años en las diferentes gestiones. Los entrevistados E4, E5 y E6 resaltan la importancia de las capacitaciones, pues consideran optimizan el trabajo y que ello va a redundar en una mejor atención de los procedimientos que se realizan en la municipalidad provincial de Cañete.

También existe coincidencia entre el E2 y el E6 respecto a que se debe privilegiar la capacitación del personal permanente, nombrado y funcionarios. El E2 sustenta esta posición en el hecho que al permanecer mayor tiempo en la institución podrían dejar escuela interpretando esta expresión en el sentido que pueden replicar los conocimientos adquiridos en otros servidores. Hemos podido verificar durante la investigación que no todo el personal que presta servicios en la institución se encuentra capacitado para la atención al público, en nuestro recorrido por las dos sedes que se ha visitado, se ha podido observar que se ha contratado más personal sin embargo la atención se ha hecho más lenta, lo cual permite concluir que tendría sentido lo manifestado por uno de nuestros

entrevistados cuando refiere se privilegian el pago de favores políticos al momento de la contratación y que no siempre el más idóneo es quien accede a un cargo. Situación última que podría corregirse iniciando las acciones correspondientes para el paso a servir, y así en base a los clasificadores de puestos establecer los perfiles necesarios para cada puesto, ello acorde con una adecuada remuneración.

4.2 Discusión

En relación con el objetivo general: Determinar el impacto de la desactualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos, en la atención de las solicitudes efectuadas por los usuarios de la municipalidad provincial de Cañete. El presente estudio ha podido verificar que, en la municipalidad provincial de Cañete no solo es un pendiente la actualización del TUPA, sino que también existen otros importantes instrumentos de gestión por actualizar, como es el caso del cuadro analítico de personal, urge la implementación del cuadro de asignación de personal provisional lo cual no solo es una necesidad, sino el dar cumplimiento a lo previsto por la Ley Servir 30057.

Así mismo que la falta de actualización del TUPA conlleva a que los procedimientos administrativos que se atienden en este gobierno local, sean burocráticos y consecuentemente más lentos, procedimientos cuyos plazos máximos de atención son de días a la actualidad pueden tardar meses en ser resueltos y en algunos casos nunca se materializa su atención por lo que concluyen en silencios administrativos positivos o negativos y en otros en interposición de barreras burocráticas. También se verifica que existe poca capacitación al personal encargado de la atención al público y que en otros casos dicho personal ha ingresado a laborar consecuencia de un favor político, situación última que no garantiza sea la persona idónea para ocupar dicho puesto, lo cual conlleva a una atención deficiente.

En relación con el primer objetivo específico, determinar la importancia de contar con el Texto Único de Procedimientos Administrativos actualizado en la municipalidad provincial de Cañete.

A través del estudio efectuado se verificó que la citada entidad, considera muy importante la actualización del antes citado instrumento de gestión toda vez que a la actualidad los derechos de trámite que efectúan los usuarios en muchos casos no cubren los costos que genera su atención. Lo cual ha conllevado que mediante un proceso de contratación se haya tomado los servicios de una empresa a efectos de que elabore un nuevo Texto Único de Procedimientos Administrativos para la institución. El presente trabajo de investigación, guarda relación con una de las recomendaciones de Delgado et al. (2021), quienes en su trabajo recomiendan optimizar la publicación oportuna de las actualizaciones de los servicios que brinda la institución que fue materia de su estudio; esto es al igual que en nuestra investigación se percibe la importancia que la institución asume respecto a mantener actualizada su información respecto a sus instrumentos de gestión.

En relación con el segundo objetivo específico, determinar si se están cumpliendo los plazos establecidos en el TUPA en la municipalidad provincial de Cañete en la atención al público usuario. No se están cumpliendo con los plazos establecidos para la atención de los procedimientos administrativos solicitados por los usuarios, y en muchos casos nunca se les brinda una respuesta a su solicitud, aplicándose silencios positivos o negativos; lo cual conlleva al inicio de procedimientos de Nulidad de Oficio, lo cual genera mayor lentitud en la atención y mayor carga procesal, toda vez que en la mayoría de casos se inician acciones judiciales los cuales deberán de ser atendidos por la gerencia encargada que es la procuraduría pública municipal, incrementando así su carga procesal.

Guarda relación con Tirenti, (2019), quien en su investigación concluyó que la incorporación del sistema de gestión documental electrónico al sector público nacional, como política de gobierno reemplaza la gestión en físico y de otros sistemas no transversales, recomendación que podría ser una alternativa de solución al incumplimiento de plazos y estando a que a la fecha se está elaborando un nuevo TUPA, se podrían incluir en él la reglamentación necesaria para que ciertos procesos se puedan realizar de forma electrónica.

En relación al tercer objetivo específico, establecer si hay la presencia de una adecuada capacitación del personal encargado de la atención al público para una eficiente atención a los usuarios. A la actualidad existe una deficiente capacitación al personal, encontrándonos dentro del último trimestre del año fiscal, tan solo se ha implementado una capacitación y no está dirigida a la totalidad del personal administrativo, lo cual conlleva a que el personal administrativo no cuente con las herramientas necesarias para brindar una atención de calidad y en otros casos que no se identifique con la institución o no sienta la obligación de cumplir con su trabajo, por haber ingresado a laborar consecuencia de un favor político y por ello no muestra mayor interés en cumplir con la función asignada, en otros casos hemos podido percibir existe insatisfacción por la baja remuneración que se percibe, no solo de parte de los servidores sino también de los funcionarios. El presente trabajo de investigación arriba a similares recomendaciones que las efectuadas en las efectuadas por Delgado et al. (2021) quienes exactamente recomiendan realizar el seguimiento al impacto de las capacitaciones realizadas a los servidores en cuanto a “conducta e imagen institucional, así como “trato directo y sensibilización de los inspectores y auditores”. Similar conclusión abordó Sandoval (2020) cuando refiere que existen deficiencias en los equipos de trabajo por la designación de funcionarios y personal que no cumple con los perfiles establecidos.

V.- CONCLUSIONES

PRIMERO.- Se determinó que la desactualización del TUPA genera un impacto negativo respecto a los procedimientos que se atienden en la municipalidad provincial de Cañete; específicamente trámites excesivamente burocráticos, no se aplica la simplificación administrativa, no se respetan los plazos establecidos en el TUPA vigente y el personal a cargo de la atención de los procedimientos que solicitan los usuarios no se encuentra debidamente capacitado con tal fin.

SEGUNDO.- Se determinó la relevancia del Texto Único de Procedimientos Administrativos en la municipalidad provincial de Cañete, el cual va a incidir de forma efectiva en los procesos que allí se atienden; consecuentemente su desactualización ha impactado de manera negativa en la atención de las solicitudes presentadas por los usuarios, consecuentemente la urgencia de la actualización de tan importante instrumento de gestión.

TERCERO.- Se ha determinado que los plazos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos vigente; así como los establecidos en el TUO de la Ley de Procedimientos Administrativos no se respetan, una solicitud puede permanecer, días y meses esperando respuesta; olvidando que la razón de ser de la Gestión Pública es el servicio al ciudadano, esto es todos los esfuerzos de nuestra administración pública se encuentran dirigidos a una atención satisfactoria del ciudadano.

CUARTO.- Hemos observado que no todo el personal que labora en la municipalidad provincial de Cañete, se encuentra debidamente capacitado para una correcta y diligente atención al público, así como para el cumplimiento de los objetivos institucionales; si bien en muchos casos responden a los perfiles requeridos también es cierto que en otros su presencia allí obedece tan solo a favores políticos, lo cual redundará en forma negativa respecto a la atención que se brinda al administrado.

VI.- RECOMENDACIONES

PRIMERO.- Al señor alcalde, conjuntamente con el concejo municipal, impulsar la actualización de los diferentes instrumentos de gestión, que en la municipalidad provincial de Cañete se encuentran pendientes de actualización, ello a efectos de que no se vayan a presentar contradicciones respecto del nuevo TUPA que a la fecha se está elaborando.

SEGUNDO.- Al gerente de presupuesto, en cumplimiento de sus obligaciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones de la municipalidad provincial de Cañete, en coordinación con el sub gerente de tecnologías de la información racionalización y estadística; conducir el proceso de elaboración y/o modificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos, sin perjuicio de en coordinación con la sub gerencia de recursos humanos, verificar la actualización del Reglamento de Organización y Funciones y del Cuadro Analítico de Personal provisional.

TERCERO.- Al sub gerente de recursos humanos, verificar si existe indicios de actuar negligente en cuanto a la lentitud con que se procesan las solicitudes formuladas por los usuarios, así como en el incumplimiento de los plazos establecidos en el TUPA de la institución, respecto de trabajadores y funcionarios, de ser así remitir el Informe correspondiente a la secretaría técnica de procesos disciplinarios a efectos que proceda conforme a sus atribuciones.

CUARTO.- Al gerente de administración, en coordinación con la sub gerencia de recursos humanos, establecer un rol de capacitaciones para el año 2022 el mismo que deberá convocar a todo el personal de la institución, incidiendo en el tema de atención al público e impulsar la celebración de convenios interinstitucionales con la Universidad que tiene sede en la provincia de Cañete, a efectos de que puedan brindar cursos de extensión con pagos accesibles para los trabajadores.

REFERENCIAS

- Alban, W. (2017). Diario El Peruano, Suplemento Jurídica N.º 642 (09 de mayo de 2017). *Transparencia y ética pública*, pp.2
<https://elperuano.pe>
- Alejandro, S. (2017). *La Tutela Judicial Efectiva en el Derecho Procesal Administrativo de Río Negro*.
<https://rid.unm.edu.ar>
- Amaru, A. (2020). *Fundamentos de Administración Teoría General y Proceso Administrativo*.
<https://es.slideshare.net/fabiopuertacontador/fundamentos-de>
- Bejar, L. (2018). *Los contratos administrativos una comparación entre México y Canadá*. Revista Derecho del Estado. 42 noviembre 2018 – pp. 51-82.
<https://revistas.uexternado.edu.co>
- Betanzos, N., Rodríguez, C. y Paz, F. (2017). *Development and validation of a questionnaire on normative organizational commitment: a pilot study in Mexicansm workers*. Anales de Psicología, 33(2), 393–402.
<https://doi.org/10.6018/analesps.33.2.235211>
- Burneo, R. (2017). *El Damero de Pizarro*, mayo 2017, pp. 44-49
[Biblioteca.mun.lima.gob.pe/images/munilibros/MUNILIBROS_08.PDF](https://biblioteca.mun.lima.gob.pe/images/munilibros/MUNILIBROS_08.PDF).
<https://philpapers.org>
- Castillo, J. (2017). *La Naturaleza del Procedimiento Administrativo de Eliminación de Barreras Burocráticas*.
<https://renati.sunedu.gob.pe>
- Centro de especialización en gestión pública (31 de enero de 2021). *¿Cuáles son los documentos de gestión de una entidad pública?*
<https://cegepperu.edu.pe/2021/01/31/cuales-son-los-documentos-de-gestion-de-una-entidad-publica>
- Cernas, D., Mercado, P. y Leon, F. (2018) *Job satisfaction and organizational commitment: Test of measurement equivalence between Mexico and the United States*. Contaduría y Administración, 63 (2), 1–18.
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.986>
- Cohen, S. (2018). *Bringing Environmental Sustainability into Organizational*

- Management. State of the Planet.* Columbia University.
<https://blogs.ei.columbia.edu/2018/09/10/bringing-environmental-sustainabilityorganizational-management/>.
- Congreso de la república (20 de diciembre de 2016). *Decreto Legislativo que modifica la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley 29060, Ley de Silencio Administrativo, Decreto Legislativo 1272.*
<http://spijlibre.minjus.gob.pe/content/noticia/pdf/>
- Corzo, J. (2020) *¿Qué son las políticas públicas?* IEXE Universidad, artículo universidad Santo Domingo de Guzmán.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187
- Cortés, O. (2020). *La administración tras el coronabreak políticas para ¿un nuevo paradigma?* *Revista Gestión y Análisis de Políticas Públicas* (24 de noviembre de 2020), pp. 6 – 23
<https://revistasonline.inap.es>
- Curiosoando (2020). *¿Qué diferencia entre la investigación básica e investigación aplicada?*
<http://s//curosiando.com>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos.* El capital humano de las organizaciones 10 ed. México. McGraw-Hill.
<http://wwwuntumbes.edu.pe>
- Chou, E. (5 de abril de 2018). *LA homeless services agency struggled to handle initial Measure H windfall, review shows.* Los Angeles Daily News.
<https://www.dailynews.com>
- De Angelis, C. (2016). *The impact of national culture and knowledge management on governmental intelligence.* *Journal of Modelling in Management.* Volumen 11, número 1, pp. 240-268
<https://www.emerlad.com>
- Del Carmen, M., Vega, J. y Eternod, V. (2018). *The influence of organizational commitment and learning orientation on innovation in SMEs.* *Contaduría y Administración*, 63(3), 1–19.
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1411>
- Fayol, H. (2006). *Teoría clásica de la Administración.* (05 de mayo de 2016).

- <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad4.pdf>
- Fernández, J. (2016). *Derecho Administrativo* (1era. Ed.) Instituto de Investigación Jurídica (México).
<https://archivos.juridicas.unam.mx>
- Gilbert, N. (31 de julio de 2019). *15 Best Document Management Systems of 2019. Finances Online. Revies for Business.*
<https://financesonline.com/top-15-documentmanagement-systems/>.
- Guo, Y., Du, H., Xie, B. y Mo, L. (2017). *Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support.* *Anales de Psicología*, 33(3), 708–713.
<https://doi.org/10.6018/analesps.33.3.238571>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* México. McGraw-Hill.
<http://observatorio.epacartagena.gov.co>
- Huaman, L. (2017). *Procedimiento Administrativo General* (1era ed.). Lima: Jurista Editores E.I.R.L.
<https://juristaeditores.com>
- International Organization for Standardization. (Switzerland. ISO 45001, of.18: *Occupational health and safety management systems – Requirements with guidance for use.* Geneva: ISO, 2018. 59 pp.
<https://www.iso.org>
- Iuste Revista General de Derecho Romano. *Derecho Administrativo Romano: Instituciones, conceptos, principios y dogmas.*
<https://dialnet.unirioja.es>
- Kleiman, C. (8 de abril de 2015). *Power: secret of getting more is to spread it around.* *Chicago Tribune.*
<http://www.chicagotribune.com>
- Ley de Procedimiento Administrativo General. Ley 27444* (25 de enero de 2019). Lima: SPIJ del Ministerio de Justicia.
<https://cdn.www.gob.pe>
- Lizárraga, V. (2019). *Procedimiento Administrativo Sancionador en la Función Pública* (1era ed.). Lima: Jurista Editores EIRL.
- Lopez, S., Chanbel, M., Muñoz, F. y Da Cunha, B. (2018). *The Role of Perceived Organizational Support In Job Insecurity and Performance.* *Revista de*

- Administração de Empresas, 58 (4), 393 – 404.
<https://doi.org/10.1590/s0034-759020180405>
- Martins, O., y Costa, J. (2016). *Linking transformational leadership and organizational trust: has organizational commitment a mediating effect on it?* Cuadernos de Gestión.
<https://doi.org/10.5295/cdg.140484om>
- Mendez, A. (2019). *Importancia de Implementar un Proceso Administrativo Único para la Administración Pública.*
<https://repositorio.uasb.edu.ec>
- Ministerio de Economía y Finanzas del Perú 2015. *Plan de acción para la implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública en el Ministerio de Economía y Finanzas 2015-2016.*
[//busqueda.elperuano.pe](http://busqueda.elperuano.pe)
- Morón, J. (2017). *Comentario a la Ley de Procedimiento Administrativo General* (12ava ed.). Lima: Gaceta Jurídica S.A.
- Morón, J. (2021). *Estudio sobre las atribuciones de la Administración Sanitaria en el Perú.* Revista de derecho administrativo. Volumen: 2. (pp 107-121).
[//https://www.pucp.edu.pe](https://www.pucp.edu.pe)
- Navarro, J. y Panadés, P. (2021). *La cesión de derechos de crédito de naturaleza jurídica administrativa, en el ámbito de la contratación pública y de la responsabilidad patrimonial de la administración.* Revista Actualidad Jurídica Uría Menéndez, 55, enero - abril 2021 - pp 45 – 63.
<https://www.icavor.cat>
- Olaguivel, F. (2019). *Aplicación del Término de la Distancia en Relación con el Avance Informático en los Procesos Administrativos en el Nivel de Gobierno Municipal.*
<http://repositorio.unap.edu.pe>
- Orgambidez, A. y Almeida, H. (2018). *Predictors of Organizational Commitment in Nursing: Results from Portugal.* Investigación y Educación En Enfermería, 36(1).
<https://doi.org/10.17533/udea.iee.v36n1e14>
- Pacori, J. (2021). *Introducción al derecho administrativo, nociones básicas del derecho administrativo.* Revista Iuris Dictio Perú, Volumen III- octubre 2021 – pp. 17-31.

- <https://www.studiu.com>
- Pacori, J. (2021). *La actividad administrativa en los principios del derecho administrativo*. Revista Iuris Dictio Perú, Volumen III junio 2021 – pp. 25-41.
- <https://issuu.com>
- Popper, K. (1980). *La Lógica de la Investigación Científica* (5ta ed.). España: Editorial Tecnos.
- <http://raularagon.com.or>
- Paramo, D. (2015). *Teoría fundamentada (Grounded Theory)*. Colombia, pp.ii-xi.
- <http://www.scielo.org.lo>
- Prachi, J. (11 de agosto de 2019). *Organization Management - Meaning, Need and its Features. Management Study Guide*. Recuperado de <https://www.managementstudyguide.com/organization-management.htm>.
- Presidencia del Consejo de ministros (2021). *Simplificación Administrativa*. <https://sgp.pcm.gob.pe/simplificación-administrativa>
- Ray, H. (29 de enero de 2016). *Xerox separating into 2 independent companies* *The detroit News*. <https://www.detroitnews.com/story/business/2016/01/29/xeroxbreakup/79507016/>.
- Reyna, L. (2008). *Los Servicios Públicos en el Perú: Una Visión Preliminar*, Biblioteca Jurídico Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas del UNAM, pp.1-12.
- <http://www.administraciónusmp.edu.pe>
- Rodríguez, C. (2018). *Prevención de Riesgo Jurídico en la Expedición de Actos Administrativos de Carácter Particular*. <https://repository.urosario.edu.co>
- Secretaría de Gestión Pública. (2019). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2019/02/Norma-Técnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública. (2012). *Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad*. https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2015/Guia_SAyCostos_GL.pdf

f

- Solórzano, A. (2017). *Efectos del Acto Administrativo de la Gestión de las Instituciones del Estado*.
<https://repositorio.uigv.edu.pe>
- Sotomayor, C. (2018). *El texto único de procedimientos administrativos y su repercusión en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Quellouno 2018* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Tirenti, C. (2019). *Gobierno Electrónico en el Sector Público Nacional Argentino. El Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su Aporte a la Transparencia (2016-2019)*.
<https://ar.linkedin.com>.
- UNAM (2016) *Acto y Procedimiento Administrativo*. Recuperado
<http://www.aliat.org.mexico>
- Vera, M., y Andersen, C. (2018). *Labor Practices and Organizational Commitment. Ciencia & Trabajo*, 20(63), 145–150. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492018000300145>
- Vozzella, L. (12 de diciembre de 2016). *McAuliffe wants to overhaul Virginia's economic development agency*. The Washington Post.
<https://www.washingtonpost.com/local/virginia>
- Zavala, V. (2016). Diario El Peruano, Suplemento Jurídica N° 622 (22 de noviembre de 2016). *La simplificación administrativa en serio*, pp. 2 -3
<https://el peruano.pe>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

IMPACTO DE LA DESACTUALIZACIÓN DEL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA ATENCIÓN DE USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAÑETE.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera la desactualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos, va impactar en la atención de los usuarios en la municipalidad provincial de Cañete?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el impacto de la desactualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos, en la atención de las solicitudes efectuadas por los usuarios de la municipalidad provincial de Cañete.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La no actualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos, impacta negativamente en la atención de las solicitudes efectuadas por los usuarios de la municipalidad provincial de Cañete.</p>	<p>Tipo de investigación.</p> <p>El tipo de investigación para el presente trabajo es el descriptivo explicativo.</p> <p>Método de Investigación.</p> <p>Cualitativa.</p> <p>Diseño de la Investigación.</p> <p>Corresponde el diseño Descriptivo correlacional.</p> <p>Técnica.</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>-¿Cuál es la importancia de contar con el Texto Único de Procedimientos Administrativos Actualizado, en la municipalidad provincial de Cañete?</p> <p>- ¿En la atención de sus usuarios, se está cumpliendo con los plazos establecidos en el Texto Único de</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>-Determinar la importancia de contar con el Texto Único de Procedimientos Administrativos actualizados en la municipalidad provincial de Cañete.</p> <p>-Determinar si se están cumpliendo los plazos establecidos en el Texto Único</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>- Contando con la actualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos va permitir una atención más eficiente respecto de los administrados.</p> <p>- No se están atendiendo las</p>	<p>Se aplicará la técnica de entrevista mediante un cuestionario (instrumento)</p> <p>Categorías.</p> <p>-Texto Único de Procedimientos Administrativos.</p> <p>-Proceso administrativo.</p> <p>- Atención al usuario.</p>

<p>Procedimientos Administrativos de la municipalidad provincial de Cañete?</p> <p>-¿El personal encargado de la atención al público, está capacitado para orientar al usuario en las solicitudes que presenta en la municipalidad provincial de Cañete?</p>	<p>de Procedimientos Administrativos de la municipalidad provincial de Cañete, en la atención al público usuario.</p> <p>-Establecer si hay la presencia de una adecuada capacitación del personal encargado de la atención al público, para una eficiente atención a los usuarios.</p>	<p>solicitudes efectuadas por los usuarios en los plazos previstos por el Texto Único de Procedimientos Administrativos.</p> <p>-Existen deficiencias en la orientación que se brinda a los usuarios de la municipalidad provincial de Cañete.</p>	<p>Población.</p> <p>En la presente investigación, está conformada por el personal y funcionarios de la municipalidad provincial de Cañete</p> <p>Muestra.</p> <p>-Tres funcionarios de la municipalidad provincial de Cañete.</p> <p>-Tres trabajadores de la municipalidad provincial de Cañete.</p>
--	---	--	--

Matriz de categorización Apriorística

Ámbito Temático	Problema	Pregunta General	Objetivo General	Objetivos Específicos	Categorías	Sub Categorías
Gestión Pública	Texto único de procedimientos administrativos, evaluar el impacto de su desactualización en la atención de las solicitudes efectuados por los usuarios de la municipalidad provincial de Cañete.	¿De qué manera la desactualización del Texto Único de Procedimientos, va impactare en la atención de las solicitudes efectuadas por los usuarios en la municipalidad provincial de Cañete?	Determinar el impacto de la desactualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos, en la atención de las solicitudes efectuadas por los usuarios de la municipalidad provincial de Cañete.	OE1 Determinar la Importancia de contar con el Texto Único de Procedimientos Administrativos actualizado en la municipalidad provincial de Cañete.	Texto Único de Procedimientos Administrativos.	Procedimiento Plazo
				OE2 Determinar si se están cumpliendo los plazos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos en la municipalidad provincial de Cañete en la atención al público usuario.	Proceso Administrativo	Requisitos Plazos
				OE3 Establecer si hay la presencia de una adecuada capacitación del personal encargado de atención al público para una eficiente atención a los usuarios.	Atención al Usuario.	Calidad de servicios Capacitación-

Anexo () Instrumento de Recolección de Datos

Impacto de la desactualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos en la atención de usuarios de la municipalidad provincial de Cañete.

Nombre
 Cargo
 Tipo de Contratación
 Fecha Hora

Instrucción: Por favor responder las preguntas planteadas.

Objetivos Específicos	Categorías	Sub categorías
OE1 Determinar la importancia de contar con el TUPA actualizado en la municipalidad provincial de Cañete.	Texto Único de Procedimientos Administrativos.	-Procedimiento - Plazo

1.- ¿Conoce usted que acciones está realizando o va realizar la municipalidad provincial de Cañete, para la actualización de su TUPA?

.....

2.- ¿La municipalidad provincial de Cañete, ha establecido un plazo determinado para la actualización de su TUPA?

.....

Objetivos Específicos	Categorías	Sub Categorías
OE2 Determinar si se están cumpliendo los plazos establecidos en el TUPA de la municipalidad provincial de Cañete, en la atención del público usuario.	Proceso Administrativo	-Requisitos - Plazos

3.- ¿Qué opina usted de los procedimientos administrativos que se desarrollan en la municipalidad provincial de Cañete? ¿Cómo podrían mejorarse?

4.- Con relación a los plazos establecidos en el TUPA ¿se atiende las solicitudes efectuadas por los usuarios dentro de dicho plazo?

Objetivos Específicos	Categorías	Sub Categorías
Establecer si hay la presencia de una adecuada capacitación del personal encargado de la atención al público para una eficiente atención de los usuarios.	- Atención al usuario	- Calidad de Servicios - Capacitación.

5.- El Cuadro de Asignación de Personal vigente data del 21 de junio de 2005. ¿Considera usted necesario la aprobación del cuadro de asignación de personal provisional? ¿Tiene conocimiento si en la institución se está adoptando alguna medida para su posterior aprobación?

6.- ¿Considera usted en las contrataciones de personal para la institución, se deben efectuar privilegiando la meritocracia? ¿Por qué?

7.- ¿En base a las capacitaciones que al año se brinda al personal de la institución, considera usted las mismas optimizan el trabajo de dicho personal?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARGO

POS
GRADO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 27 de octubre de 2021

Carta P. 685-2021-UCV-EPG-SP

Abg.

MARLON MAXIMO SALAZAR SALVADOR
Gerente Municipal
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAÑETE

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE CAÑETE
08 NOV. 2021 12:02pm
F.1 TRAMITE
DOCUMENTARIO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **SOTELO PEREZ, MIRTHA DE LOS ANGELES**; identificado(a) con DNI/CE N° 21862641 y código de matrícula N° 7002537791; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

INFLUENCIA DE LA DESACTUALIZACIÓN DEL TEXTO UNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES POR USUARIOS MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAÑETE 2021

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

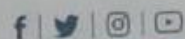
Atentamente,



Ruth Angélica Chicana Becerra

Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20154440373
Municipalidad provincial de Cañete.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Marlon Máximo Salazar Salvador.	DNI: 45939824

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "I" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Impacto de la desactualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos en la atención de usuarios de la municipalidad provincial de Cañete.	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Mirtha de los Angeles Sotelo Pérez	21862641

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAÑETE

Firma:  MARLON MÁXIMO SALAZAR SALVADOR
TITULAR DE LA INSTITUCIÓN

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "I" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.