

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**FACULTAD DE DERECHO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**



**EL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) Y  
SU RELACIÓN CON LA POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN  
ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE SUBTANJALLA, AÑO 2021**

**TESIS**

**PRESENTADO POR BACHILLERES**

**MORE TIPACTI VIRGINIA DEL ROSARIO**

**CORDOVA DIAZ SANDRA LUZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**ABOGADO (A)**

**ICA – PERU**

**2023**

**ASESOR**

**Mg. Luis Martín Pacheco Vara**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**DERECHO ADMINISTRATIVO**

## **AGRADECIMIENTO**

Debemos agradecer a todas aquellas personas que de una u otra manera nos apoyaron e incentivaron en el cumplimiento de nuestros objetivos académicos, En ese sentido de forma especial reconocer a nuestros padres y el esfuerzo constante para con nosotras, fomentando siempre nuestro desarrollo personal y profesional. Es así que consideramos importante, además, sentirnos agradecidas con nuestros profesores, que lo largo de nuestra carrera supieron dejarnos valiosas enseñanzas que valoramos y de seguro aplicaremos en el futuro ejercicio profesional. Finalmente, un agradecimiento especial a nuestro asesor Mg. Martín Pacheco Vara, pues sin su aporte y guía no habríamos podido lograr plasmar esta investigación.

**Rosario y Sandra**

## **DEDICATORIA**

El presente estudio va dedicado, en primer lugar, a Dios, por ser nuestra guía espiritual, por ser nuestro bálsamo de paz en los momentos más complicados a lo largo de estos seis años de carrera, por nunca dejarnos y siempre responder a nuestro llamado.

Consideramos apropiado extender nuestra dedicatoria a la Universidad Privada San Juan Bautista, casa de estudios que gracias a sus altos estándares académicos y de calidad permitieron que contemos con una sólida formación profesional, lo que sin lugar a duda permitirá que afrontemos nuestra vida profesional con todo éxito.

**Las autoras**

## RESUMEN

Una de las herramientas legales más importantes para abordar la problemática de la simplificación administrativa, es el Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos (TUPA), por el cual cualquier entidad del sector público deberá basar su actuación al momento de iniciarse cualquier procedimiento administrativo por parte de un ciudadano, dentro del marco de la modernización de la gestión pública, minimizando procesos, haciéndolos amigables a la población y generando confianza. El TUPA de una institución del Estado reviste particular importancia, pues será la guía para que cualquier ciudadano pueda realizar una gestión particular, por lo que se colige que este documento deberá estar en constante cambio, adecuándose a los escenarios actuales, por ejemplo, a través del uso de herramientas digitales, la estandarización de procesos que permitan identificar de forma más rápida y clara el procedimiento ante una entidad de la misma naturaleza o nivel, aparición de nuevos requerimientos por parte de la ciudadanía, delegación de mayores responsabilidades por parte de la normativa legal, entre otros motivos, por ello, hemos considerado que el ámbito municipal, es uno de los que mayor contacto y afluencia concita por parte de los pobladores, por lo que sería grave que estas entidades no contaran con este instrumento de gestión, no lo tuvieran actualizado o el mismo no guardara los lineamientos generales establecidos por la normativa vigente.

**Palabras clave:** administración pública, simplificación administrativa, texto único de procedimientos administrativos, procedimientos administrativos, herramientas digitales, estandarización de procedimientos.

## ABSTRACT

One of the most important legal tools to address the problem of administrative simplification is the Single Ordered Text of Administrative Procedures (TUPA), by which any public sector entity must base its action at the time of initiating any administrative procedure by the a citizen, within the framework of the modernization of public management, minimizing processes, making them friendly to the population and generating trust. The TUPA of a State institution is of particular importance, since it will be the guide for any citizen to carry out a particular management, so it is inferred that this document must be in constant change, adapting to current scenarios, for example, through the use of digital tools, the standardization of processes that allow the procedure to be identified more quickly and clearly before an entity of the same nature or level, appearance of new requirements by the public, delegation of greater responsibilities by the regulations legal, among other reasons, for this reason, we have considered that the municipal sphere is one of those that attracts the greatest contact and influx of residents, so it would be serious if these entities did not have this management instrument, they did not had updated or it did not keep the general guidelines established by current regulations.

**Keywords:** public administration, administrative simplification, single text of administrative procedures, administrative procedures, digital tools, standardization of procedures.

## INTRODUCCIÓN

Nuestra investigación tiene como fin central analizar el texto único de procedimientos administrativos como herramienta legal y procedimental y su relación con la política de simplificación administrativa de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla.

El capítulo I contiene el problema de investigación, se formulan los problemas de estudio, así como el objetivo general y objetivos específicos del mismo, se procede a justificar la realización del presente trabajo y se desarrolla su importancia, para luego proceder a fijar la delimitación (contexto) y limitaciones en las que se desarrolló.

El capítulo II contiene el marco teórico, dentro del cual consideramos a los antecedentes nacionales e internacionales que sirvieron como referente de nuestro estudio, así como desarrollamos el marco conceptual correspondiente.

El capítulo III contiene la formulación de la hipótesis, tanto general como específicas, junto a las variables de estudio, tanto independiente como dependiente, con lo que se ensaya la correspondiente operacionalización de variables.

El capítulo IV contiene la metodología de la investigación, donde destaca su tipo y diseño, además de delimitar a nuestra población y muestra, además de mencionar las técnicas de recolección de datos de las que nos valimos, mencionando los aspectos éticos que rigieron la elaboración del trabajo.

El capítulo V contiene los resultados, además del análisis e interpretación de los mismos junto a la discusión relacionada con las fuentes bibliográficas consultadas.

El capítulo VI contiene las conclusiones y sugerencias de la investigación.

## INDICE

<b>Caratula.....</b>	<b>i</b>
<b>Asesor.....</b>	<b>ii</b>
<b>Línea de Investigación.....</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento y dedicatoria .....</b>	<b>iv</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>v</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>vi</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>vii</b>
<b>Índice.....</b>	<b>viii</b>
<b>Informe Antiplagio .....</b>	<b>x</b>
<b>Lista de tablas.....</b>	<b>xii</b>
<b>Lista de gráficos.....</b>	<b>xiii</b>
<b>Lista de anexos.....</b>	<b>xiv</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Objetivos de la investigación.....	5
1.2.1. Objetivo general.....	5
1.2.2. Objetivos específicos.....	6
1.3. Justificación e importancia de la investigación.....	6
1.3.1. Justificación.....	6
1.3.2. Importancia.....	7
1.4. Delimitación.....	8
1.5. Limitaciones.....	9
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>10</b>
2.1. Antecedentes.....	10
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	10
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	13
2.2. Marco Conceptual.....	17
2.2.1. Política de simplificación administrativas.....	17

2.2.2.	Simplificación administrativa en el Perú.....	20
2.2.3.	El Texto único de procedimientos administrativos.....	26
2.2.4.	TUPA y simplificación administrativa en el ámbito municipal.....	33
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....</b>		<b>40</b>
3.1.	Hipótesis General.....	40
3.2.	Hipótesis Específicas.....	40
3.3.	Variables.....	40
3.4.	Operacionalización de Variables.....	41
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>		<b>43</b>
4.1.	Tipo y Diseño de Investigación.....	43
4.2.	Población y Muestra.....	46
4.3.	Técnicas de Recolección de Datos.....	47
4.4.	Aspectos éticos.....	48
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS - DISCUSIÓN.....</b>		<b>49</b>
5.1.	Resultados.....	49
5.1.1.	Cuestionario.....	49
5.1.2.	Entrevistas.....	65
5.2.	Análisis e interpretación de resultados .....	73
5.2.1.	Sobre el cuestionario.....	73
5.2.2.	Sobre la entrevista.....	81
5.3.	Discusión.....	85
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>93</b>
6.1.	Conclusiones.....	93
6.2.	Recomendaciones.....	95
<b>REFERENCIAS.....</b>		<b>97</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>		<b>98</b>
<b>REFERENCIAS ELECTRÓNICAS.....</b>		<b>99</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>105</b>

### Document Information

Analyzed document	Tesis Cordova Diaz-More Tipacti.docx (D154607730)
Submitted	2022-12-29 00:37:00
Submitted by	Denisse Balarezo
Submitter email	denisse.balarezo@upsjb.edu.pe
Similarity	19%
Analysis address	denisse.balarezo.upsjb@analysis.urfkund.com

### Sources included in the report

Universidad Privada San Juan Bautista / TESIS ANICAMA CORTES MONICA-TITO GALINDO JUAN ANTONIO.docx

SA

Document TESIS ANICAMA CORTES MONICA-TITO GALINDO JUAN ANTONIO.docx (D154066459)  
Submitted by: denisse.balarezo@upsjb.edu.pe  
Receiver: denisse.balarezo.upsjb@analysis.urfkund.com

 34

### Entire Document

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA FACULTAD DE DERECHO ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO  
EL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) Y SU RELACIÓN CON LA POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN  
ADMINISTRATIVA EN  
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA, AÑO 2021

TESIS  
PRESENTADA POR BACHILLER  
MORE TIPACTI VIRGINIA DEL ROSARIO CORDOVA DÍAZ SANDRA LUZ  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA  
ICA – PERU  
2022

ASESOR:

Mg. Martín Pacheco Vara

AGRADECIMIENTO Debemos agradecer a

todas aquellas personas que de una u otra manera nos apoyaron e incentivaron en el cumplimiento de nuestros objetivos académicos, En ese sentido de forma especial reconocer a nuestros padres y el esfuerzo constante para con nosotras, fomentando siempre nuestro desarrollo personal y profesional. Es así que consideramos importante, además, sentirnos agradecidas con nuestros profesores, que lo largo de nuestra carrera supieron dejarnos valiosas enseñanzas que valoramos y de seguro aplicaremos en el futuro ejercicio profesional. Finalmente, un agradecimiento especial a nuestro asesor Mg. Martín Pacheco Vara, pues sin su aporte y guía no habríamos podido lograr plasmar esta investigación.

Rosario y Sandra

DEDICATORIA El presente estudio va dedicado, en primer lugar, a Dios, por ser nuestra guía espiritual, por ser nuestro bálsamo de paz en los momentos más complicados a lo largo de estos seis años de carrera, por nunca dejarnos y siempre responder a nuestro llamado. Consideramos apropiado extender nuestra dedicatoria a la Universidad Privada San Juan Bautista, casa de estudios que gracias a sus altos estándares académicos y de calidad permitieron que contemos con una sólida formación profesional, lo que sin lugar a duda permitirá que afrontemos nuestra vida profesional con todo éxito.

Las autoras.

RESUMEN

Una de las herramientas legales más importantes para abordar la problemática de la simplificación administrativa,



**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**  
**FACULTAD DE DERECHO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

**FECHA: 29/12/2022**

**NOMBRE DEL AUTOR (A) /** Cordova Diaz Sandra Luz

More Tipacti Virginia del Rosario

**ASESOR (A):** Mg. Pacheco Vara Luis Martin

**TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:**

- PROYECTO ( )
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ( )
- TESIS ( X )
- TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL ( )
- ARTICULO ( )
- OTROS ( )

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO URKUND, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO: "EL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) Y SU RELACIÓN CON LA POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA, AÑO 2021"

**CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 19 %**

**Conformidad Autor:**

Nombre: Cordova Diaz Sandra Luz  
DNI: 43490434



Huella:

**Conformidad Asesor:**

Nombre: Mg. Pacheco Vara Luis Martin  
DNI: 21407000

**Conformidad Autor:**

Nombre: More Tipacti Virginia del Rosario  
DNI : 72222811

Huella:



GYT-FR-64

V.1

14/02/2020

## LISTA DE TABLAS

Tabla N° 01.....	49
Tabla N° 02.....	50
Tabla N° 03.....	51
Tabla N° 04.....	52
Tabla N° 05.....	53
Tabla N° 06.....	54
Tabla N° 07.....	55
Tabla N° 08.....	56
Tabla N° 09.....	57
Tabla N° 10.....	58
Tabla N° 11.....	59
Tabla N° 12.....	60
Tabla N° 13.....	61
Tabla N° 14.....	62
Tabla N° 15.....	63
Tabla N° 16.....	64
Tabla N° 17.....	65
Tabla N° 18.....	66
Tabla N° 19.....	67
Tabla N° 20.....	68
Tabla N° 21.....	69
Tabla N° 22.....	70
Tabla N° 23.....	71
Tabla N° 24.....	72

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01.....	49
Gráfico N° 02.....	50
Gráfico N° 03.....	51
Gráfico N° 04.....	52
Gráfico N° 05.....	53
Gráfico N° 06.....	54
Gráfico N° 07.....	55
Gráfico N° 08.....	56
Gráfico N° 09.....	57
Gráfico N° 10.....	58
Gráfico N° 11.....	59
Gráfico N° 12.....	60
Gráfico N° 13.....	61
Gráfico N° 14.....	62
Gráfico N° 15.....	63
Gráfico N° 16.....	64

## LISTA DE ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia.....	106
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.....	107
Anexo 03: Constancia Comité de Ética UPSJB.....	108
Anexo 04: Cuestionario.....	109
Anexo 05: Guía de entrevista.....	112
Anexo 06: Solicitud para aplicación de instrumento.....	116
Anexo 07: Aplicación de cuestionario.....	117
Anexo 08: Aplicación de guía de entrevista.....	120

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. Planteamiento del Problema**

Uno de los mayores retos del Estado es lograr mantener una buena relación con la población a la que sirve, sin embargo, esto no siempre resulta exitoso pues, por el contrario, el poblador percibe que este solo le trae dificultades, pérdida de tiempo e imposiciones que afectan su normal desarrollo dentro de la sociedad. No es extraño, por ejemplo, que las personas se quejen por ser sometidas a una burocracia interminable al momento de realizar diversos tipos de trámites a cargo de alguna entidad del Estado, en cualquiera de sus niveles. Es por ello que parte de las políticas públicas están referidas a lograr un proceso de simplificación administrativa conducente a conectar con el ciudadano, de manera tal que este pueda sentir que ya no existen limitaciones, barreras o altos costos al momento de interactuar con el Estado, lo que redundará en una mayor eficiencia en los servicios que brinda, así como en una satisfacción poco común por parte de los usuarios.

A la luz de los hechos, los resultados para nuestro país no son auspiciosos, así, por ejemplo, recientemente, Suárez (2019) se preguntaba:

Nuestra administración pública es mucho más burocrática que hace 20 años, y quienes tienen esa antigüedad en la función estatal lo saben. ¿Porqué? ¿Qué ha sucedido para que después

de todo este tiempo de modernización de la gestión pública  
hayamos retrocedido en vez de avanzar?

Sobre lo antes señalado, podríamos ensayar una serie de explicaciones que servirían para identificar causas, las mismas que van desde el aburguesamiento de quien ocupa un cargo público y su desidia en el trato al ciudadano, una débil formación académica, la conducta ética enlazada con la corrupción, hasta el tener un aparato público precario sin las condiciones mínimas para el desarrollo de las funciones de quienes laboran en una entidad pública. Este rápido diagnóstico involucra a un aspecto de la administración pública que abarca o puede abarcar un poco de cada uno de ellos, y no es otra que la tramitología, pues es una de las problemáticas en las que más se evidencia el descontento de los administrados, puesto que para poder lograr una respuesta de la administración pública debe ser sometido a procedimientos poco eficientes, que se dilatan excesivamente y que además exigen una serie de requerimientos que invitan a la informalidad.

Nuestro país aborda la problemática de la simplificación administrativa de muchas maneras, una de ellas es dotando del marco jurídico normativo a las entidades del Estado para que puedan desarrollar sus funciones con apego a la ley y dentro del ámbito de sus competencias. Una de esas herramientas legales es el Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos, en adelante TUPA, por el cual cualquier entidad del sector público deberá basar su actuación al momento de iniciarse cualquier procedimiento administrativo por parte de un

ciudadano, dentro del marco de la modernización de la gestión pública, minimizando procesos, haciéndolos amigables a la población y generando confianza a través de la eficiencia administrativa. En ese orden de ideas, el TUPA de una institución del Estado reviste particular importancia, pues será la guía para que cualquier ciudadano pueda realizar una gestión particular, por lo que se colige que este documento deberá estar en constante cambio, adecuándose a los escenarios actuales, por ejemplo, a través del uso de herramientas digitales, la estandarización de procesos que permitan identificar de forma más rápida y clara el procedimiento ante una entidad de la misma naturaleza o nivel, aparición de nuevos requerimientos por parte de la ciudadanía, delegación de mayores responsabilidades por parte de la normativa legal, entre otros motivos.

Es por ello que el TUPA reviste singular importancia, tal y como señala Peraltilla (2009), cuando señala que:

Reviste importancia en la medida que permite ordenar de modo uniforme al grupo de trámites que se realizan en una determinada dependencia pública, establece su duración y costo, así como minimiza el actuar discrecional y cualquier tipo de conducta no imparcial de quien ejerce la función pública, contribuyendo a acelerar las gestiones que los ciudadanos deseen realizar. Por ello el TUPA otorga un camino claro para que los usuarios conozcan como hacer sus gestiones ante cualquier organismo del Estado.

(p. 9)

Identificada la importancia del TUPA dentro de la administración pública y su relación con la ciudadanía, hemos considerado que el ámbito municipal, por su propia naturaleza, es uno de los que mayor contacto y afluencia concita por parte de los pobladores, por lo que sería grave que estas entidades no contaran con este instrumento de gestión, no lo tuvieran actualizado o el mismo no guardara los lineamientos generales establecidos por la normativa vigente. Es por ello que, por ejemplo, el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2014) indicó que: “Al año 2014, de un total de mil setecientos ochenta y cuatro municipalidades, el 41.9% cuenta con TUPA, mientras que un 55.2% lo tiene desactualizado, en tanto el 2.9% no cuenta con uno” (p. 50).

En esa misma línea, en vista de la aplicación de la metodología de determinación de costos para procedimientos administrativos, el propio INEI afirmó que: “Durante 2019 de un total de mil trescientos treinta y siete municipalidades, el 71.3% cuenta con un TUPA adecuado a esta metodología, mientras que un 28.7% no lo tiene” (p.72).

En el contexto de nuestra investigación, consideramos como parte de nuestro estudio a la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, en la Provincia de Ica, cuyo TUPA vigente fue aprobado mediante ordenanza municipal N° 23-2016-MDS, por lo que es intención de las suscritas investigadoras recoger toda la información referida a como este instrumento normativo, publicado hace poco menos de seis años, viene cumpliendo con sus fines al interior de la entidad y respecto a los procedimientos que realizan los ciudadanos, así como relacionar

ello con la política de simplificación administrativa promovida por el Estado, todo ello durante el periodo 2021.

### **Problema General**

¿De qué forma el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) se relaciona con la política de simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, año 2021?

### **Problemas Específicos**

¿De qué manera se viene cumpliendo con los procedimientos y plazos establecidos en el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, año 2021?

¿De qué manera la política de simplificación administrativa ha repercutido en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, año 2021?

## **1.2. Objetivos de la investigación**

### **1.2.1. Objetivo general**

Establecer de que forma el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) se relaciona con la política de simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, año 2021.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

Analizar de qué manera se viene cumpliendo con los procedimientos y plazos establecidos en el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, año 2021.

Establecer de qué manera la política de simplificación administrativa ha repercutido en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, año 2021.

## **1.3. Justificación e importancia de la investigación**

### **1.3.1. Justificación**

La simplificación administrativa constituye un objetivo de todo Estado moderno, por ello forma parte de sus políticas públicas, por lo que toda entidad, en cualquiera de los niveles de gobierno, debe diseñar estrategias encaminadas a alcanzar tal fin, pues ello permitirá contar con un ciudadano más satisfecho en cuanto a la eficiencia de las gestiones que realice en esos ámbitos. En esa lógica los TUPA son herramientas destinadas a brindar un marco normativo procedimental a esos procedimientos, de manera tal que se pueda tener una real dimensión del costo en tiempo y dinero que significara iniciar un trámite en la administración pública.

Sin embargo, no es menos cierto que a la luz de la información estadística preliminar con que se cuenta, en el ámbito municipal, que es parte de nuestra investigación, se reportan deficiencias en cuanto a contar con este tipo de

documentos, ajustarlos a una metodología técnica para determinar los costos de los mismos o por no encontrarse debidamente actualizados.

Es por ello que, consideramos, nuestro estudio se justifica plenamente en su vigencia, pues son constantes las modificaciones normativas a los trámites administrativos a nivel nacional, sea en razón de su necesidad o urgencia, siendo responsabilidad de, en este caso, las municipalidades ajustarse a tales directivas, trasladándolas a sus TUPA, siendo que en caso de no hacerlo se afectará gravemente los derechos de los administrados y, además, se atentaría contra las políticas de simplificación administrativa consideradas en las normas de índole nacional.

### **1.3.2. Importancia**

En el caso del presente trabajo, su importancia obedece a la necesidad de abordar la utilidad del texto único de procedimientos administrativos que permitan lograr un proceso de simplificación administrativa eficiente. En ese intento incentivamos a futuros investigadores a tomar nuestro estudio como insumo y de esa manera contribuir al desarrollo de mayor conocimiento en el ámbito jurídico. Es por ello, que esperamos que los resultados de la investigación permitan contrastar nuestras hipótesis de estudio, de manera tal que este material pueda servir para conocer de mejor manera la realidad materia de estudio debido a sus aportes teórico y prácticos.

En el caso particular de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, foco de nuestro trabajo, se sustenta la importancia de su análisis en vista de que, por

ejemplo, esta entidad cuenta con un TUPA aprobado en 2016, siendo que posteriormente se establecieron normas orientadas, entre otras, a la digitalización de los trámites o la simplificación de los mismos producto de la pandemia por covid-19, o aquellas disposiciones orientadas a la estandarización de procedimientos, por lo que resulta justificable desde la perspectiva teórica y práctica que las investigadoras hayamos decidido abordar la multicitada problemática dentro de la comuna antes referida.

#### **1.4. Delimitación**

- ✓ En cuanto a su delimitación espacial: El presente estudio se llevará adelante en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, ubicado en la provincia y departamento de Ica.
- ✓ En cuanto a su delimitación social: La recolección de datos y levantamiento de información se realizará a través de encuestas y entrevistas que serán practicadas a pobladores del distrito de Subtanjalla, así como a funcionarios de la municipalidad materia de estudio.
- ✓ En cuanto a su delimitación temporal: El periodo de tiempo que comprenderá nuestra investigación abarcará el año 2021.
- ✓ En cuanto a su delimitación conceptual: El trabajo que ejecutará contará con dos variables de estudio, las mismas que corresponden al texto único de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa.

## 1.5. Limitaciones

- ✓ El periodo de tiempo que abarcará nuestra investigación corresponde únicamente al año 2021.
- ✓ Respecto al financiamiento para llevar adelante el presente estudio, este será asumido íntegramente por las investigadoras en vista que no se cuenta con patrocinio público ni privado.
- ✓ La eventual resistencia de algunos de los pobladores del distrito de Subtanjalla respecto de su participación para el desarrollo de las encuestas que se les haga llegar debido al temor, por desconocimiento, acerca de los alcances que traerá consigo el estudio.
- ✓ La eventual resistencia por parte de los funcionarios de la municipalidad distrital de Subtanjalla a participar de las entrevistas que permitan conocer de mejor manera la problemática investigada.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

Es intención de las autoras, presentar los antecedentes de nuestra investigación, para lo cual hemos consultado estudios tanto a nivel nacional como internacional que guarden relación con la realidad problemática y cuyas principales conclusiones tengan que ver con el desarrollo de la temática elegida.

##### 2.1.1. Antecedentes Nacionales

Hinojosa (2021), en su estudio sobre: ***“Ley 28976 y TUPA como simplificación del otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad José Luis Bustamante – Arequipa, 2021”***, para obtener el título profesional de Abogada, investigación que en su aspecto metodológico fue de tipo básico, con un enfoque cualitativo y diseño de la teoría fundamentada, los participantes fueron cinco expertos, aplicándose las técnicas de la entrevista y la encuesta, todo ello a través del instrumento denominado guía de entrevista, con lo que se concluyó lo siguiente:

Los trámites establecidos en el TUPA no se encuentran correctamente establecidos, además cuentan con una serie de trámites burocráticos que limitan su rapidez, en particular, sobre las licencias de funcionamiento. Además, si bien es cierto, la

regulación es bastante entendible para los ciudadanos, una vez que estas disposiciones son trasladadas al TUPA de la Municipalidad, se adicionan requisitos, inspecciones y otras etapas que no están consideradas en la norma, lo que evidentemente retrasa el trámite y atenta contra el principio de jerarquía de normas. Esto trae consigo que las licencias no se emitan en los plazos establecidos o simplemente los expedientes que se forman para tramitar las solicitudes se encuentren detenidos, pese a que los contribuyentes abonan fuertes sumas por los derechos que se le cobra previamente al inicio del trámite.

Es por ello que se ha determinado que la Municipalidad José Luis Bustamante tiene deficiencias para la generación oportuna de licencias de funcionamiento, ello debido a que su TUPA se contradice con la normativa nacional, lo que atenta con su rol de promoción e impulso de la economía local pues sus procesos resultan ser lentos y desactualizados.

Madueño y Hermoza (2021), en su estudio sobre: ***“Simplificación administrativa para la eficacia de los procesos administrativos del TUPA en la Municipalidad Distrital de Reque”***, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración Pública por la Universidad Señor de Sipán, investigación que en su aspecto metodológico fue de tipo descriptivo, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, con una población representada

por los trabajadores de la Municipalidad de Reque, mientras que la muestra la componen 136 de estos colaboradores; además se utilizó la técnica de la encuesta, con lo que se concluyó lo siguiente:

Existe un avance positivo en la simplificación administrativa de la municipalidad y su eficacia con relación a los procedimientos administrativos regulados en su texto único de procedimientos administrativos, en el año 2021.

Se hace necesario sistematizar procesos, lo cual se puede hacer a través de la realización de convenios con otras instituciones. Se hace necesaria, la revisión y cambio al TUPA del municipio, con la finalidad de que sea mucho más amigable para beneficio de la población.

Rojas (2019), en su estudio sobre: ***“Texto Único de Procedimiento Administrativo y su influencia en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, 2018”***, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo, investigación que en su aspecto metodológico fue de tipo descriptiva, diseño no experimental, transversal y descriptivo, correlacional, causal; el mismo que conto con una población y muestra constituida por cien personas de ambos sexos; además de valerse de la técnica de le encuesta y el análisis documental, mientras que se usó al cuestionario como instrumento, con lo que se concluyó lo siguiente:

Conforme a la información obtenida existe un porcentaje de casi el 70% de personas que consideran que el TUPA de la Municipalidad debe ser actualizado con lo que se debería elevar el nivel respecto de la calidad de servicio que brinda. En tanto, al comparar lo antes señalado con el grado de conocimiento del TUPA de la Municipalidad de Jesús, apenas el 50% considera que este instrumento es bueno, mientras un 5% afirma que es muy malo.

Al momento de analizar al Texto Único de Procedimientos Administrativos se establece que el 45% de encuestados señalaron que este instrumento contribuye al buen desarrollo de la gestión administrativa en la Municipalidad de Jesús, lo que se reitera respecto al revisar el nivel de eficacia de los actos administrativos, así como en cuantos casos son declarados nulos. Finalmente, de la revisión de las entrevistas se determinó que un 44% de personas que en cuanto a la calidad de servicio esta es calificada como regular respecto de la labor de la Municipalidad Distrital de Jesús, encontrándose falencias de gestión, respuesta ante contingencias, todo ello en el año 2018.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

Méndez (2019), en su estudio sobre: ***“Importancia de implementar un proceso administrativo único para la administración pública”***, para obtener

el grado de Maestro en Derecho Administrativo por la Universidad Andina Simón Bolívar – Sede Ecuador, con lo que se concluyó lo siguiente:

La administración pública esta investida del poder decisorio en los casos de su competencia, llamados procedimientos administrativos, por lo que es su deber garantizar a la ciudadanía que este se llevará ajustado a ley y con respeto a sus derechos fundamentales, evitando de esa manera que se vea afectado por cualquier tipo de acto arbitrario. Brindar seguridad jurídica, entonces, será el principal enfoque de cualquier entidad pública, guiándose por principios básicos como el de legalidad, el mismo que se resume en que toda decisión de autoridad pública deberá obedecer lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

Es por ello que pensar en lograr un solo tipo de procedimiento en la administración pública es todo un reto, pues evitará que todo ciudadano que se acerque a una dependencia pública se vea invadido por dudas, trámites confusos y largos, o cualquier forma que le haga evitar o temer iniciar alguna gestión en la administración pública.

Muñoz (2017), en su estudio sobre: ***“Los principios de eficacia y eficiencia como manifestación de la gobernanza en las políticas públicas colombianas, un análisis desde los documentos CONPES sociales 2009-2015”***, para obtener el grado académico de Maestro en Derecho Administrativo

por la Universidad del Rosario de Colombia, investigación que en su aspecto metodológico fue de corte inductivo, además de basar su estado del arte en libros, revistas académicas y fuentes del Banco Mundial, con lo que se concluyó lo siguiente:

El Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) de Colombia, a través de una serie de documentos, viene evidenciando progresos sobre correcta gobernanza y globalización, pues desde la perspectiva social ello ha colaborado en lograr posicionar al ciudadano como un actor vital para la atención de sus necesidades y prioridades. Es por ello que las políticas públicas diseñadas en Colombia contienen un modelo moderno y acorde a los tiempos, ello en el entendimiento que esto contribuirá en la eficiencia y eficacia de los servicios que cada nivel de gobierno brinda, para con ello evitar el uso excesivo de recursos por parte de los administrados.

Dentro de las medidas tomadas, una de las más resaltantes tiene que ver con la simplificación administrativa, tanto en la parte normativa como en los procedimientos, lo que responde al modelo globalizado que se pretende aplicar. Es por ello que se busca que la estructura del Estado sea mucho más moderna, permitiendo el cambio de la administración pública con participación de la ciudadanía a través de instituciones representativas.

Villacreses (2017), en su estudio sobre: **“Los procesos administrativos del gobierno autónomo descentralizado del cantón Jipijapa y su incidencia en el desarrollo institucional”**, para obtener el título profesional de economista por la Universidad Estatal del Sur de Manabí de Ecuador, investigación que en su aspecto metodológico fue de tipo exploratorio y de campo, asimismo se valió de los métodos deductivo, inductivo, analítico y de síntesis, para la recolección de datos se aplicó las técnicas de la observación, encuesta y entrevista, en tanto la población se constituyó por 419 integrantes de la entidad analizada y la muestra fue finalmente de 203 personas, con lo que se concluyó lo siguiente:

Terminado el diagnóstico sobre la entidad materia de análisis, se pudo establecer que la misma no tiene una serie de procesos debidamente ejecutados, así como se observa una serie de deficiencias referidas a las capacidades de sus recursos humanos. Si bien es cierto un gran porcentaje (81%) tiene conocimiento acerca de los objetivos institucionales, estas no coadyuvan al logro de estos en la fase de ejecución, por ello los progresos de la entidad se ven reducidos, lo que se grafica en el 78% que reconoce el no cumplimiento de los procesos establecidos por la entidad. Más de la mitad de encuestados coinciden en afirmar que la institución se ha desarrollado, lo que contrasta con el factor desempeño que tiene como calificación bueno, el mismo que es insuficiente aún para alcanzar los objetivos considerados por la propia entidad.

Finalmente, se puede reconocer que existe un déficit en aspectos referidos a planificación, organización, dirección y control; lo que deja en evidencia que, a pesar de tener un modelo de procesos, este no se ejecuta correctamente, esto además guarda relación con la detección de un débil sistema de control a servidores y funcionarios públicos.

## **2.2. Marco Conceptual**

### **2.2.1. Política de simplificación administrativa**

Cuando hablamos de políticas públicas nos referimos, precisamente, a un cumulo de objetivos y metas a las que cada Estado pretende llegar, por lo que siempre deben estar sujetas a cuestionamientos que permitan su reestructuración, cambio y mejora.

Para la Secretaría de Gestión Pública (2010)

Hablar políticas públicas es referirnos a los actos de gobierno encaminados a resolver las necesidades de la población. Se puede además comprender como el uso de recursos de forma estratégica con la finalidad de amenguar los problemas de la sociedad. Para lograr establecer la dirección que debe tomar una política es necesario definir los objetivos de la misma, principios además de estrategias, todo ello evaluándose constantemente a

través de la fijación de metas, revisión de indicadores, establecimiento de plazos y asignando responsabilidades. (p. 32)

La regulación normativa de cada Estado refleja sus metas y objetivos, deben entonces estar en consonancia con la realidad social en las que se dictan, buscando el bienestar de la comunidad, es por ello que deben estar en constante evaluación puesto que, así como la tecnología, las sociedades se encuentran en constante evolución. En el caso particular del aspecto administrativo, este que tiene que ver con la relación directa entre administrados y administradores, lo que se busca es evitar que, producto de la burocracia, se abandone la idea de servicio al ciudadano y se construyan barreras administrativas con altas cargas legales o legalistas que impidan una relación fluida y eficiente.

Al referirnos al término simplificación administrativa, encontramos en la Organización para Cooperación y Desarrollo Económico – OCDE (2018), una primera aproximación conceptual y efecto práctico, cuando señala que:

La simplificación administrativa constituye una herramienta que sirve de utilidad en la revisión y reducción de la carga legislativa. Coadyuva en la reducción de las cargas burocráticas producidas por el dictado de normas que afectan a pobladores, personas jurídicas y al propio aparato estatal. Una política de simplificación administrativa debe siempre integrar el cumulo de estrategias en toda administración con la finalidad de conseguir resultados positivos en el ámbito económico y de producción. (p. 110)

Para Bustamante, et al. (1990, citado por Muñoz, 2011):

Hablar de simplificación, supone referirnos a un proceso que impacta en la relación, constante y evidente, entre quienes hacen uso de un servicio y quienes lo brindan a nombre del Estado. Simplificar, por ello, tiene que ver con forjar los medios institucionales que hagan fluir esta relación y produzcan que los procedimientos administrativos disminuyan en sus cargas en favor del administrado. En ese orden de ideas, simplificar no tiene que ver propiamente con realizar enormes mejoras dentro de la administración, por el contrario, hacer modificaciones que podrían ser bastante superficiales, es decir solo lo necesario, para con ello aliviar a quienes necesitan ser atendidos. (p. 28)

Por su parte, Paredes (2005), utiliza el término de barreras burocráticas para explicar la necesidad de que la administración sea más eficiente, cuando indica que:

Consideramos que la simplificación administrativa es un proceso que parte de la voluntad política y que debe ser nutrido constantemente para su subsistencia, así como debe contar con un ente institucional que responda a la necesidad de responder a la responsabilidad de acoger denuncias de personas naturales o jurídicas acerca de posibles limitaciones o barreras por parte del

aparato burocrático, pero además pueda resolver estas situaciones a través del poder de decisión. (p. 13)

La simplificación administrativa, entonces, no solo se trata de un esfuerzo gubernamental consistente en mejorar la relación entre el ciudadano y la administración pública, sino que además se constituye en una garantía legal que deberá ser protegida de actos contrarios, como el ejercicio abusivo de la autoridad o la exigencia de requisitos innecesarios. Para ello, parte de la responsabilidad del Estado, además de dotar con un marco normativo afín a estos propósitos, debe considerar la existencia de un ente encargado de responder y sancionar las denuncias que puedan tener los ciudadanos sobre este tipo de conductas.

La simplificación administrativa tiene, entonces, como objetivo principal dotar de pautas a las diversas entidades de la administración pública para que se eliminen y simplifiquen sus procedimientos o trámites administrativos; esto abarca aspectos de tipo administrativo tales como manejo de documentos, trato al usuario, sistema digital, trámite interno, capacitación, sistema de comunicación u otros que revistan importancia. Es por ello que Maraví (2000) afirma:

El objetivo más ambicioso de la simplificación administrativa es lograr que el Estado, y más precisamente la administración pública, se dirijan al cumplimiento de sus fines: estar al servicio del ciudadano, velando al mismo tiempo por el interés general, lo

cual legitima al Estado en su conjunto frente a la población en beneficio de la vigencia del Estado de Derecho.

En ese sentido, la simplificación administrativa debe ser entendida como un conjunto de principios que regulan la organización de la administración para el trato con el administrado, principios que inspiran las normas que conocemos sobre la simplificación administrativa (incluidas las que se refieren a los TUPA). (p. 290)

En base a todo lo antes señalado, podemos decir que la simplificación administrativa aparece ante la necesidad de corregir la actuación de la administración pública en favor de los administrados. En efecto, no podemos soslayar la actuación de la burocracia en los actos de su competencia, respetando plazos y procedimientos, pero no se puede permitir que ello afecte los derechos de las personas o, peor aún, que no se garantice la seguridad jurídica con trámites poco claros, complejos e innecesarios.

### **2.2.2. Simplificación administrativa en el Perú**

Para la Secretaría de Gestión Pública (2010):

La simplificación administrativa es un grupo de principios que originan una serie de acciones encaminadas a lograr apartar cualquier tipo de barrera, así como altos costos de transacción que

no son necesarios para la comunidad, que originan el mal funcionamiento de las instituciones públicas.

Las normas que regulan la simplificación administrativa en nuestro país se diseñan en un entorno en el que los procedimientos o servicios que se brindan podrían ser exclusivos de la entidad. Por ello, al definir de forma más corta a la simplificación administrativa, debemos entenderla como la eliminación de requerimiento o formalidad excesiva y no necesaria en los procedimientos de un administrado ante la administración pública. (p. 33-34)

El desarrollo de nuestro país también ha tenido que ver con la simplificación administrativa, y esto fue entendido en su oportunidad por las autoridades al ser conscientes de que la idea de un Estado eficiente y competitivo no podía plasmarse si se contaba con una sobre regulación que limitaba los derechos de las personas naturales o jurídicas. Es por ello que, en el caso del Perú, podemos destacar, dentro del marco jurídico, a dos antecedentes muy importantes que, cada uno en su espacio tiempo, sirvieron como base para el proceso de simplificación administrativa: la ley de simplificación administrativa de 1989 (ley N° 25035) y la ley marco de modernización de la gestión del Estado de 2002 (ley 27658).

Un evento particularmente importante, lo constituyó la aprobación del plan bicentenario, Decreto Supremo N° 054-2011, herramienta legal que guía el desarrollo nacional con miras al año 2021, y cuyos ejes principales tiene que ver

con el respeto a los derechos de las personas, facilidad para acceder a servicios, gobernabilidad en el Estado, desarrollo económico, creación de trabajo y marco competitivo; desarrollo de regiones y recursos naturales. Este documento refiere como uno de sus objetivos específicos el dotar de:

Agilidad, transparencia y eficacia a la administración pública en todos sus niveles, al servicio de los derechos de las personas en general y de los emprendedores e inversionistas en particular, con revaloración de los servicios y funcionarios públicos. (p. 124)

Para lograr este objetivo, el plan menciona como acción estratégica el:

Identificar los casos en que se requiere la simplificación de los procedimientos por sectores, niveles de gobierno y otros grupos de interés identificados, priorizando los más frecuentes y aquellos de impacto en la mejora del clima de negocios. (p. 125)

Otra herramienta legal importante para el Perú lo constituye la ley del procedimiento administrativo general del 2001 (ley N° 27444), cuyo texto único ordenado fue aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, esta norma, en consonancia con lo mencionado en el capítulo anterior, fue evolucionando con el tiempo con la finalidad de dotarse de mayor eficiencia, pues su función básica consiste en constituirse en el texto normativo de consulta respecto de los principios que rigen la labor administrativa, así como aquellos servicios brindados de forma exclusiva por las entidades del Estado.

En la línea de lo antes señalado, es por ello que la Secretaría de Gestión Pública (2021), en su calidad de ente rector en la articulación, implementación y evaluación de las políticas referidas a la modernización de la Gestión Pública; así como en materia de simplificación administrativa, precisa respecto de las modificaciones a esta norma que:

El Decreto Legislativo N° 1272, del año 2016, trajo consigo modificaciones orientadas a una mejor regulación y simplificación administrativa, las mismas que consistieron en:

- ✓ Se aumento el número de supuestos para aprobar de forma automática determinados procedimientos administrativos.
- ✓ Se estandarizaron procedimientos administrativos comunes dentro de la administración pública ello con la finalidad de hacer más cercanos e identificables tanto los requerimientos como los términos de duración.
- ✓ Se estableció el control ex – post y sanciones para entes estatales.
- ✓ Se fortalece a la Presidencia del Consejo de Ministros como ente responsable de la modernización de la gestión pública en materia de simplificación administrativa.
- ✓ Se crea el procedimiento administrativo electrónico.

El Decreto Legislativo N° 1452, del año 2018, trajo consigo modificaciones adicionales, las mismas que consistieron en:

- ✓ Uso preferente de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para el proceso de simplificación administrativa.
- ✓ El silencio administrativo negativo toma un carácter excepcional en casos de potencial y significativa afectación al interés público. (p. 11)

Sin embargo, pese al tiempo transcurrido, y a los esfuerzos por lograr una administración pública moderna con procesos simplificados y eficientes, aún no se ha podido obtener resultados 100% positivos, por lo que la tarea aún es larga. Al respecto, la Contraloría General de la República (2016), identificada dentro de los más importantes problemas a la:

Existencia de procedimientos administrativos que no consideran las herramientas estratégicas para simplificación administrativa. Pese a que en la actualidad se cuenta con un plan de simplificación administrativa, así como una serie de directivas al respecto, advertimos la existencia de fallas en una serie de procedimientos administrativos puestos en análisis, como es el caso de no contar con una adecuada regulación sobre plazos para el estudio de documentos, así como la evacuación de opiniones

consultivas con calidad de obligatorias que deben emitirse previamente a concederse un permiso, además de la reducción de plazos en ciertos procedimientos sin contar con una evaluación real sobre el soporte institucional que permita resolver los procedimientos aplicando los nuevos términos. (pp. 13-14)

El Banco Interamericano de Desarrollo – BID (2018, citado por la Secretaría de Gestión Pública, 2021) reafirma el diagnóstico al señalar que:

Al año 2017, Perú llegó a la segunda ubicación en Latinoamérica como el país con más tiempo de espera para poder terminar un trámite. Por ejemplo, la espera que debe tomar una persona para terminar un trámite es, en promedio, de 8,6 horas contra las 5,4 horas que arroja el promedio en Latinoamérica. Solo un 29% de los usuarios peruanos completa un trámite con una sola interacción. (pp. 5-6)

### **2.2.3. El texto único de procedimientos administrativos**

El éxito de una norma radica en que esta se encuentre modelada a una realidad concreta, es decir, que responda a una necesidad de la población. Es por ello que los llamados TUPA surgen como una oportunidad de mejora que permite realizar trámites ante la administración pública de manera más sencilla, rápida y amigable; para lo cual se debe contar con una guía que refleje las formalidades, plazos y costos que derivan de cada procedimiento que desee

realizar y ante la entidad que tenga competencia para ello. En el caso particular de las municipalidades permite evitar requerimientos innecesarios, actualmente conocidos como barreras burocráticas, que generen incentivos negativos en los administrados, motivándolos a abandonar sus trámites o simplemente no iniciarlos prefiriendo la informalidad o la corrupción para obtener lo que requieren.

Al respecto Morón (2019) explica como la actuación de la administración pública puede resultar nociva para la eficiencia que esta debería conllevar, pues existen tipos de medidas como cuando:

Hablamos de una medida arbitraria, esta se da en los casos en que la entidad no tiene forma de demostrar el interés público que derivo en la medida adoptada materia de cuestionamiento, relacionada con sus competencias normativas, el problema que se debía solucionar.

En el caso de una medida desproporcionada esta tiene que ver con la imposibilidad de demostrar la evaluación de los posibles efectos positivos de la medida, así como de aquellos aspectos negativos que podría traer consigo.

Es por ello que existen casos comunes referidos a entorpecer la simplificación administrativa, lo que se considera como barreras burocráticas, como es el caso de exigir requisitos no contemplados en el TUPA, que no tienen sustento legal vigente o

requerir información prohibida por la norma de simplificación. (pp. 124-125)

Es por ello la importancia del TUPA, tal y como Peraltilla (2009) ensaya su definición al señalarle como:

Aquella herramienta de gestión que reúne todos aquellos procedimientos que se pueden realizar ante la administración pública y que son de su exclusiva competencia. Para ello, es necesario que el documento cumpla con el requisito de publicidad, siendo de fácil acceso a los ciudadanos, pues de esa forma se podrá tener pleno conocimiento de las condiciones para cada trámite y con ello iniciar una gestión en la misma forma que otros administrados sean personas naturales o jurídicas. (p.9)

Decíamos que toda norma responde a una necesidad de la sociedad en la que se origina, lo cual encuentra su explicación en que no se podría legislar sobre realidades o problemáticas que no tienen nada que ver con las del entorno en el que se actúa. Esto mismo se replica en la elaboración de los TUPA, pues ellos responden a la necesidad de realizar trámites ante el Estado de forma rápida y amigable, pero además tienen su correlato en una norma general que los obliga a adecuarse a su contenido, por lo que por extensión también responde a los requerimientos de la sociedad.

Esto es subrayado por Morón (2011) cuando afirma que:

Con la finalidad de establecer aquellos procedimientos que serán incluidos en el TUPA, cada institución del Estado identifica a los procedimientos de carácter administrativo que podrían ser promovidos por los ciudadanos a fin de que sea incluidos en este instrumento normativo, a través de la decisión del órgano competente de la administración que sea responsable, garantizando el ejercicio de sus acciones en protección de sus legítimos intereses.

En base a lo antes señalado se puede concluir en que solo pueden estar en el TUPA aquellos procedimientos administrativos que: i) tengan una base normativa, ii) que se desarrollen a iniciativa de parte, es decir, que los promueve un administrado; y, iii) que responda a la necesidad del administrado en relación con el ejercicio de sus derechos y el ejercicio de sus intereses. (p. 240)

El TUPA, como instrumento de gestión, reviste entonces una importancia bastante especial, pues puede ser un medio de entendimiento entre los administrados y las diversas entidades de la administración pública, sea cual fuere el nivel de gobierno al cual pertenecen. Al respecto, solo como ejemplo, el propio Tribunal Constitucional (2020) reconoce este aspecto al momento de aprobar su propio TUPA, cuando en uno de sus considerandos señala:

En cuanto al TUPA, este documento de gestión trae consigo la información necesaria relacionada a cada trámite o procedimiento

de naturaleza administrativa que cualquier ciudadano realice ante los establecimientos de la administración pública. Es importante en la medida que se constituya en un instrumento que unifique, reduzca y simplifique cada procedimiento, para con ello otorgar un servicio eficiente a la población.

Ahora bien, un aspecto importante para el conocimiento de lo establecido en el TUPA es que este, al igual que otras normas de menor, igual o mayor jerarquía, cumplan con el deber de publicidad tal y como lo dispone el artículo 51° de nuestra Constitución Política, pues ello garantiza su cumplimiento. En ese sentido García Belaunde (2005) correctamente anota que:

Por publicidad se entiende que algo sea público, es decir, de conocimiento general y que esté al alcance de todos. Y esto es algo muy antiguo, y propio de lo que se conoce como el *iter* en la información de la ley: iniciativa, discusión, sanción y publicación. Ya a mediados del siglo XIX, decía Toribio Pacheco que era una injusticia pedir a alguien que acatase o cumpliera una ley desconocida y no publicada. Por tanto, se trata de un principio generalmente aceptado por la doctrina. (p. 741)

Ahora bien, al referirnos a la publicidad de la norma no solo estamos hablando de la necesidad de cumplir con las formalidades legales de publicación, por el contrario, se busca que la entidad realice todos los esfuerzos necesarios con la finalidad de que esta llegue a la mayor cantidad de la población, sino toda,

para con ello poder exigir su cumplimiento. Es por ello que el Tribunal Constitucional (2020) amplió este concepto, a raíz de un caso referido a la publicidad del TUPA en el ámbito municipal, además de precisar su importancia con relación a otros instrumentos de gestión, señalando, en su fundamento 18) que:

Al margen de que, en la búsqueda por una adecuada publicidad del TUPA, se permita su publicación gratuita en el diario oficial El Peruano, así como en la plataforma digital única para la orientación al ciudadano del Estado Peruano, así como en el propia página web de la entidad, conforme al art. 44.3 del TUO de la ley 27444, dado de que este instrumento fue aprobado vía ordenanza municipal, siendo parte de esta, es necesario que se publique, además, en el diario local encargado de las publicaciones judiciales, en caso de tenerlo, o en cualquier medio idóneo que garantice su necesaria publicidad.

Es por ello que consideramos que el TUPA necesita toda la publicidad que sea necesaria por su importancia en la marcha de la administración pública, así como para los ciudadanos, pues gracias a ello podrán conocer cada procedimiento existente, requerimientos, tiempo de duración, pagos por cada derecho que corresponda, funcionario o dependencia responsable del procedimiento, etc.

En síntesis, el TUPA más que un instrumento interno, es uno que asegura el respeto de los derechos de los administrados, incluso en el tema de los montos a pagar por cada procedimiento. En ello radica su importancia, lo que diferencia a este de otros instrumentos como el reglamento de organización y funciones, manual de organización y funciones, cuadro de asignación de personal o el presupuesto analítico de personal. (p.10)

Toda entidad pública cuenta con una serie de servicios que brinda a la sociedad donde se desarrolla, por ello el TUPA reviste una singular importancia, en la medida que cada uno de esos servicios se encuentran debidamente publicitados. Sin embargo, es preciso anotar que estos servicios son, si cabe el termino, monopolio exclusivo de la entidad, por lo que el administrado no tendrá otra vía igualmente satisfactoria para sus intereses, además de que este tipo de procedimientos siempre traen consigo un pronunciamiento de la autoridad responsable.

Es por ello que, a manera de conclusión, coincidimos con Morón (2019) cuando afirma que:

Al referirnos al texto único de procedimientos administrativos, debemos considerar que este es una herramienta institucional que puede ser considerada como una fuente de derecho informativa, dado su origen netamente recopilador y simplificador que trae consigo información de utilidad acerca de trámites administrativos

realizados por los administrados (tiempo, dinero, funcionario competente, tipo de procedimiento) de tal suerte que se erige en un límite generado por la propia entidad respecto de provocar mayores costos, requisitos y tramitología. (p. 413)

#### **2.2.4. TUPA y simplificación administrativa en el ámbito municipal**

La ley de bases de la descentralización (ley N° 27783) busca que el Perú se desarrolle de manera armónica a través de la fijación de responsabilidades entre niveles de gobierno, en particular a nivel regional y local, todo ello con la finalidad de contar con un Estado más ordenado, eficiente y competitivo. En ese orden de ideas, asigna competencias que pueden resultar exclusivas, en algunos casos compartidas e incluso por delegación. El Plan Bicentenario (2011) hace mención a esta ley, afirmando que parte sus objetivos se encuentran: “A nivel administrativo: la modernización y eficacia de los procesos y sistemas de administración; la simplificación de trámites; y la asignación de competencias que evite duplicidad de funciones y recursos” (p. 189).

Lo antes afirmado es suscrito por autores como Calderón y Ascue (2018), cuando señalan que:

Podrá considerarse como algo común el hecho de que la relación entre los diversos niveles de gobierno, acerca de aspectos en los que tengan aparente competencia, haga que surjan conflictos. Esto se da no solo por la existencia de normativa muchas veces

no del todo clara para establecer las funciones y facultades de cada uno, sino que además juegan en contra de la parte ejecutiva en los aspectos que si están debidamente establecidos. (p. 113)

En el caso de las Municipalidades, estas tienen su marco jurídico en su propia ley (N° 27972), contando con competencias en materia de desarrollo urbano y rural, acondicionamiento territorial, brindar servicios públicos y aprobar su propio presupuesto. Al respecto, la OCDE (2018), indica que:

La Carta magna peruana fija las competencias para los niveles de gobierno: en el caso del nacional, esta tiene que ver con la creación de políticas públicas por cada sector, así como asume responsabilidades sobre defensa nacional, economía, infraestructura y manejo de relaciones exteriores. En el sub - nacional, la responsabilidad es promotora tanto en el ámbito económico como social, además de tener la responsabilidad acerca de licencias o servicios, es por ello que pueden, por ejemplo, fijar tarifas o impuestos, así como cambiarlos o dejarlos sin efectos. (p. 11)

Como cualquier otra entidad de la administración pública, las municipalidades están en la obligación de contar con un TUPA, cuyo procedimientos, plazos y costos se fijan, en este caso, por ordenanza municipal, con la particularidad de que no es posible incorporar procedimientos distintos a

los fijados en la norma general, con la excepción de los referidos a costos por derechos. Es por ello que según Deza (2018):

Debemos considerar al TUPA como una herramienta de gestión que sirve para darle a los ciudadanos toda la información que tenga que ver con aquellos trámites ante la administración pública. Dicho de otro modo, aglutina aquellos procedimientos y servicios que competen a cada entidad...Es importante en razón de que permite establecer un orden a cada gestión en particular, limitando el actuar discrecional del funcionario, así como cualquier posición contraria al principio de imparcialidad. (p. 73)

Nuestro comentario anterior guarda relación con la cita antes glosada en la medida de que siendo el Estado un ente como una diversidad de sectores, esto puede traer consigo la omisión de procedimientos o adicionar otros que no existen, sin que esto sea percatado por el gobierno central, perjudicando a los ciudadanos.

Sobre ello, autores como López y Ascue (2018), comentan uno de estos escenarios cuando indican que:

La gran cantidad de actividades posibles, genera que el Estado, mediante normas legales y sus reglamentaciones, establezcan los procedimientos que permitan realizarlas. En el caso de las municipalidades, estas tienen competencia para dar la luz verde a

estas actividades, a través de los actos administrativos que correspondan.

Sin embargo, existen ocasiones en que diversas municipalidades insertan dentro de sus procedimientos disposiciones que están fuera de lo normado por el gobierno central. Es decir, estos entes del gobierno local, sobrepasan sus atribuciones pues cambian procedimientos que deberían ser de alcance nacional. (p. 114)

Esto se explica en que, si bien existe la autonomía de las municipalidades en su gestión, así como en sus procedimientos, estos no deben apartarse de la norma general, tal y como afirma Peraltila (2009) cuando advierte que:

Un procedimiento, para su administración, necesita de un área de la estructura municipal que cuente con la competencia y desarrolle sus labores en estricto cumplimiento de la ley orgánica de municipalidades o a través de una delegación de responsabilidad mediante una ley habilitante emitida por un ente rector. Por ejemplo: en caso de vehículos menores los municipios tienen la responsabilidad, por delegación del Ministerio de Transportes, para la emisión de licencias de conducir. (p. 54)

En el contexto antes señalado, la secretaria de Gestión Pública (2021), refiere que existen avances importantes respecto a los TUPA a nivel municipal y

su utilidad en la simplificación administrativa, es por ello que hace alusión a la estandarización de procedimientos de la siguiente manera:

El grueso de trámites realizados por los usuarios está centrado en el ámbito regional y municipal por lo que se abordó la problemática de la siguiente manera:

Diseño: i) los TUPA o ventanillas de atención al usuario de los gobiernos locales y regionales establecían requisitos que no guardaban relación con la normativa general y, ii) cada gobierno local o regional instituía sus propios procedimientos, así como los órganos responsables en cada uno de ellos era un área diferente, esto repercutía el momento de establecer los costos por derechos pese a que se trataban de trámites iguales.

Estrategia: i) se procedió a estandarizar procedimientos tanto a nivel regional como local en los casos en que los trámites derivaban de normas de alcance nacional, y, ii) con la implementación de la estandarización se hace que los trámites sean amigables y predecibles previniendo la discrecionalidad y aumento de costos.

El resultado es que a junio de 2021 se cuenta con nueve decretos supremos que aprueban 202 procedimientos estandarizados a nivel regional y municipal referidos a temas como licencia de

funcionamiento con 12 procesos, producción con 35 procesos o transportes con 44 procesos. (p. 9)

Uno de los esfuerzos normativos más destacables acerca de simplificar los procedimientos a nivel municipal lo constituye el Decreto Supremo N° 200-2020-PCM que precisamente estandariza los trámites referidos a licencia de funcionamiento y licencias provisionales para bodegas, esto dentro del marco de la pandemia generada por la covid-19 y en concordancia con la legislación que con ese motivo se emitió, como el Decreto Legislativo N° 1497. Esta norma, por ejemplo, es bastante flexible pues permite a las municipalidades, de considerarlo así, establecer menos requisitos que la norma en comentario, todo ello en beneficio del ciudadano.

Sin embargo, esfuerzos como los antes señalados, tienden a no contar con resultados tangibles pues como señalan Calderón y Ascue (2018) al referirse a una situación similar sobre licencias de funcionamiento:

Cabe mencionar que a la fecha existe un TUPA estandarizado, aprobado vía Resolución Ministerial 088-2015-PCM. Es el TUPA de licencia de funcionamiento e inspecciones técnicas de seguridad en edificaciones para las municipalidades provinciales y distritales.

Sin embargo, desde el 2015, la ley N° 28976, ley marco de la licencia de funcionamiento, ha sufrido un par de modificaciones y

este año se aprobó el nuevo reglamento de inspecciones técnicas de seguridad en edificaciones a través de Decreto Supremo 002-2018-PCM.

Estas modificaciones al marco legislativo no han sido incorporadas al TUPA estandarizado, por lo que este no se encuentra alineado a la legislación actual. La estandarización de los TUPA debe venir, acompañada con una continua actualización. (p. 125)

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis General**

El texto único de procedimientos administrativos (TUPA) se relaciona positivamente con la política de simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, año 2021.

#### **3.2. Hipótesis Específicas**

Los procedimientos y plazos establecidos en el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) se vienen cumpliendo de manera satisfactoria en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, año 2021.

La política de simplificación administrativa ha repercutido de manera positiva en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla año 2021.

#### **3.3. Variables**

##### **Variable Independiente:**

Texto Único de Procedimientos Administrativos.

##### **Variable Dependiente:**

Simplificación Administrativa.

### **3.4. Operacionalización de variables**

#### **Texto Único de Procedimientos Administrativos:**

Definición operacional. – Es un instrumento de gestión que trae consigo la información necesaria relacionada a cada trámite o procedimiento de naturaleza administrativa que cualquier ciudadano realice ante los establecimientos de la administración pública. Es importante en la medida que se constituya en un instrumento que unifique, reduzca y simplifique cada procedimiento, para con ello otorgar un servicio eficiente a la población.

Para el caso de la variable independiente se consideran dos dimensiones y cuatro indicadores:

Dimensión gestión administrativa: Los indicadores son principio de oportunidad y adecuación de instrumento.

Dimensión eficiencia del procedimiento: Los indicadores son costos razonables y resultados tangibles.

#### **Simplificación Administrativa:**

Definición operacional. - Se refiere al conjunto de pasos orientados a lograr que las actividades en la administración pública sean más amigables para el usuario o administrados. Es por ello que este concepto es muchos más amplio que la llamada simplificación de procedimientos, pues la simplificación administrativa

incluye este término, además, junto a otros procesos orientados a la estructura organizacional de la entidad.

Para el caso de la variable dependiente se consideran dos dimensiones y cuatro indicadores:

Dimensión satisfacción ciudadana: Los indicadores son costos razonables y resultados tangibles.

Dimensión estrategia administrativa: Los indicadores son personal idóneo y vías alternativas.

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. Tipo y Diseño de Investigación

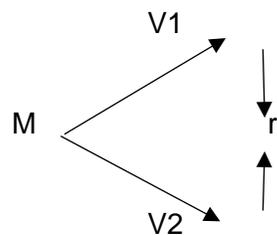
Para el desarrollo del presente trabajo hemos considerado por conveniente que la investigación sea tipo básica pues como señala Behar (2008):

Esta se identifica por partir de un marco teórico y continuar en el mismo; su fin tiene su explicación en la búsqueda de crear teorías novedosas o cambiar las que ya se tienen para con ello aumentar los conocimientos en diversos campos, aunque no los contrasta con la realidad. Además, cuenta constantemente con procesos de muestreo, esto con el objetivo de que sus resultados se amplíen fuera del grupo o realidad problemática. En ello se diferencia de un estudio aplicado, pues no considera su contrastación práctica, por ello formula hipotéticas soluciones que podrán ser puestas en marcha por otros investigadores. Lo neurálgico de la investigación radica en el análisis metódico a través de diversas fases de tipo deductivo e inductiva gracias al razonamiento. (p. 20)

Cuando nos referimos al diseño que se empleará en la ejecución de esta investigación, dado que no habrá manipulación de las variables de estudio, consideramos que esta debe ser no experimental, la misma que en palabras de Behar (2008):

En los estudios no experimentales, el responsable de investigar se limita a la observación del fenómeno en su estado natural, sin tomar parte en su desarrollo. Por su parte, una investigación experimental trae consigo la manipulación, por parte del investigador, de las condiciones en las que esta evoluciona. (p. 19)

Es por ello que planteamos el siguiente diseño:



Donde:

M= Muestra

V1= Texto Único de Procedimientos Administrativos.

V2= Simplificación Administrativa.

r = Relación

Esta parte de nuestro estudio, recogerá al enfoque mixto, pues reúne al cuantitativo y cualitativo. Al respecto, Behar (2008), al referirse a ambas, indica que:

Cuantitativa: Considera información obtenida de forma empírica, sobre aspectos que pueden ser medidos o cuantificados, y que por su naturaleza siempre traen consigo un producto numerológico. Es decir, los datos siempre son de tipo numérico, por lo que es sólido respecto al fenómeno investigado. (p. 38)

Cualitativa: Aglutina información subjetiva, sus resultados se concretan en aspectos conceptuales con precisión y fidelidad acerca de la realidad que se viene investigando. (p. 38)

En cuanto al alcance o nivel este será de tipo descriptivo correlacional, pues consideramos que ambos modelos calzan adecuadamente con nuestros propósitos de investigación. Es por ello que coincidimos con Behar (2008) cuando considera que:

Los estudios descriptivos permiten el análisis de tal y como es el fenómeno de estudio, así como cada una de sus partes. Facilitan explicar la realidad problemática mediante la medición de sus atributos. (p. 17)

El responsable de investigar tiene como objetivo la visualización de la forma en que se vinculan los fenómenos de estudio o, caso contrario, si estos no tienen ninguna vinculación. Lo más resaltante de esta forma es que se conoce el comportamiento de una variable de estudio a través del actuar de la otra. (p. 19)

## 4.2. Población y Muestra

Nuestra población estará constituida por la población del distrito de Subtanjalla en la Provincia de Ica, además de la totalidad de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla. Por ello, la muestra que hemos considerado la integran cien (100) ciudadanos del citado Distrito, así como cinco (5) colaboradores de la misma Municipalidad, muestreo que ha sido determinado de forma no probabilística, seleccionado bajo criterio de conveniencia y a través de medios no aleatorios. Respecto a lo antes señalado Sabina (1992, citado por Behar, 2008) afirma que:

Una muestra es, básicamente, una parte de la población, se podría decir que es un subconjunto de esta. De esta población se extraen muestras que se esperan sean representativas, para con ello planificar y justificar el muestreo a realizar, los métodos para seleccionar los sujetos que serán materia de análisis. En suma, al ser poco probable medir a toda una población, es congruente trabajar con una selección que la pueda representar. (p. 51)

Sobre la forma de determinar la forma de la muestra, Behar (2008):

En cuanto al muestreo, por su parte, las de tipo no probabilístico se dan cuando la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino con causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. (p. 51)

### **4.3. Técnicas de Recolección de Datos**

En cuanto a los medios de recolección de datos, hemos considerado recurrir al cuestionario con preguntas con alternativas. Sobre el particular, Popper (1995, citado por Behar, 2008) apunta que:

Podemos conceptualizar al cuestionario como un grupo de preguntas acerca de las variables de estudio que se pretenden medir, estas pueden ser variadas, pero siempre de acuerdo al rubro que se busque cuantificar. En el caso de las preguntas denominadas cerradas, estas tienen como característica que los sujetos deben limitarse a escoger una de las respuestas que se les presente como posibilidad (p. 64)

Asimismo, dentro de nuestro esquema de investigación, consideramos la realización de entrevistas, en este caso particular, a miembros de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla. Sobre el particular, Behar (2008) advierte que:

La entrevista, desde el punto de vista de método, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra resulta ser la fuente. (p. 55)

#### **4.4. Aspectos éticos**

El presente estudio se ha regido en base a la normativa de la Universidad Privada San Juan Bautista, por tanto, se da cumplimiento a los estándares referidos a la protección de la propiedad intelectual, derechos de autor, con lo que se busca que el índice de similitud este dentro de los parámetros establecidos por la institución. En ese sentido, se cumplió con las siguientes directivas:

- ✓ Código de ética en investigación, aprobado por Resolución N° 471-2019-CU-UPSJB.
- ✓ Directiva sobre originalidad de trabajos académicos y de investigación, aprobada por Resolución N° 303-2019-CU-UPSJB.
- ✓ Reglamento de grados académicos y títulos profesionales, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 095-2021-CU-UPSJB.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS - DISCUSIÓN

#### 5.1. Resultados

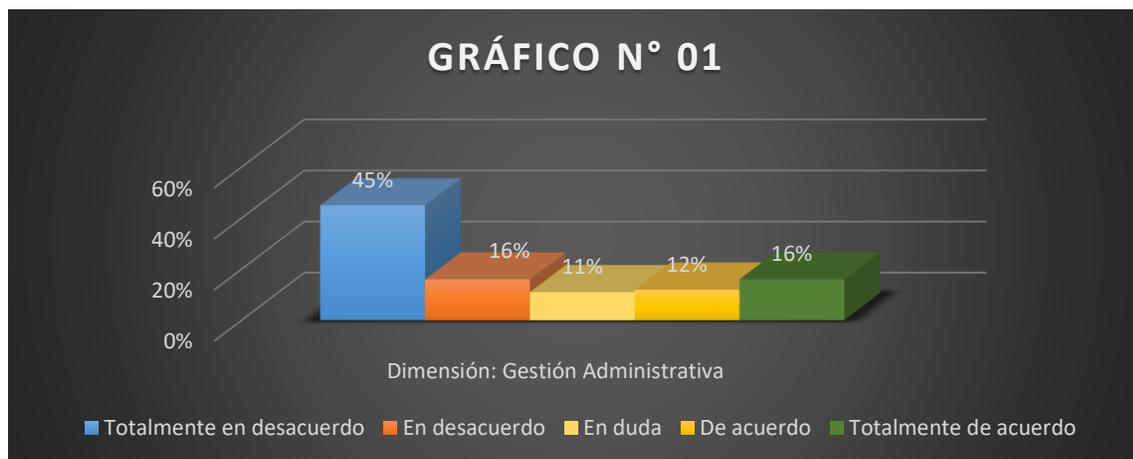
##### 5.1.1. Cuestionario

**PREGUNTA N° 01:** ¿Considera usted que puede acceder con facilidad a la información referida a cualquier procedimiento administrativo que desee realizar en la Municipalidad distrital de Subtanjalla, tales como requisitos, plazos, costos, así como área y funcionario responsables de darle respuesta?

**TABLA N° 01**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>45</b>	<b>45%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>16</b>	<b>16%</b>
<b>En duda</b>	<b>11</b>	<b>11%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>12</b>	<b>12%</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>16</b>	<b>16%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia



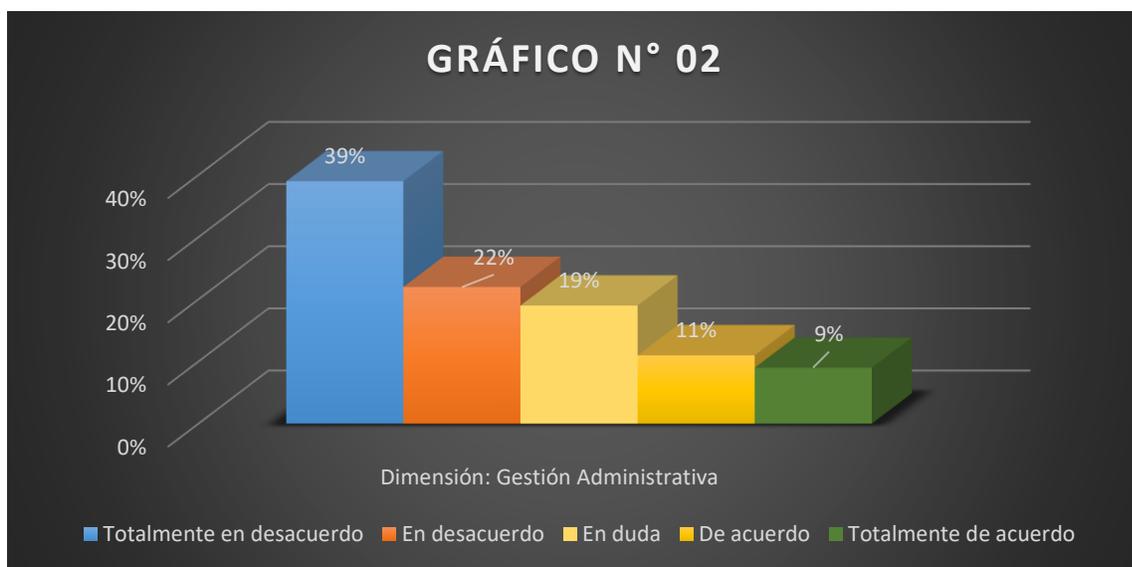
Fuente: Tabla N° 01

**PREGUNTA N° 02:** ¿Considera usted que la Municipalidad distrital de Subtanjalla difunde adecuadamente los trámites y servicios que brinda a través de la publicación de su Texto Único de Procedimientos administrativos por diversos medios de fácil y masivo acceso para la población?

**TABLA N° 02**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>39</b>	<b>39%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>22</b>	<b>22%</b>
<b>En duda</b>	<b>19</b>	<b>19%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>11</b>	<b>11%</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>9</b>	<b>9%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia



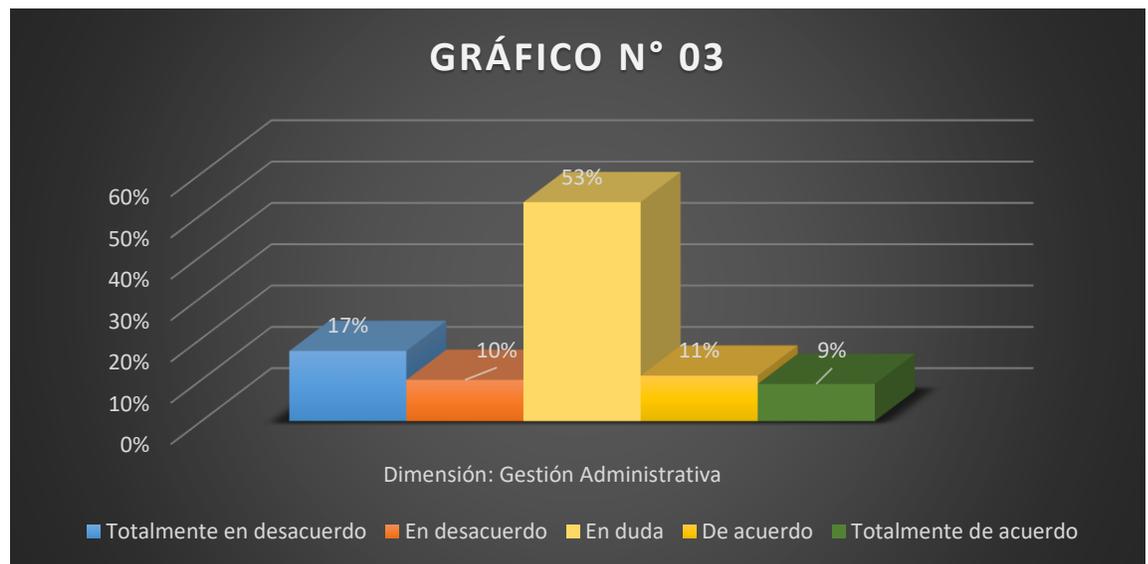
Fuente: Tabla N° 02

**PREGUNTA N° 03:** ¿Considera usted que el actual texto único de procedimientos administrativos de la Municipalidad distrital de Subtanjalla se encuentra debidamente actualizado para atender trámites de forma ágil en favor de la ciudadanía?

**TABLA N° 03**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	17	17%
En desacuerdo	10	10%
En duda	53	53%
De acuerdo	11	11%
Totalmente de acuerdo	9	9%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia



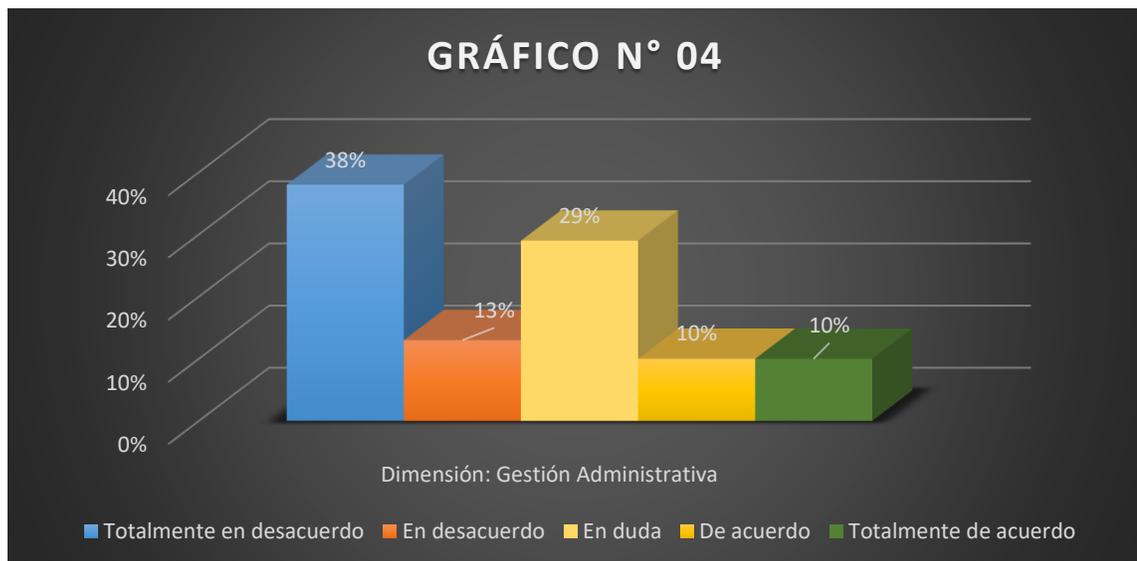
Fuente: Tabla N° 03

**PREGUNTA N° 04:** ¿Considera usted que la Municipalidad distrital de Subtanjalla cumple con mejorar constantemente los mecanismos administrativos para que usted pueda realizar sus trámites de forma eficiente?

**TABLA N° 04**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>38</b>	<b>38%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>13</b>	<b>13%</b>
<b>En duda</b>	<b>29</b>	<b>29%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>10</b>	<b>10%</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>10</b>	<b>10%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia



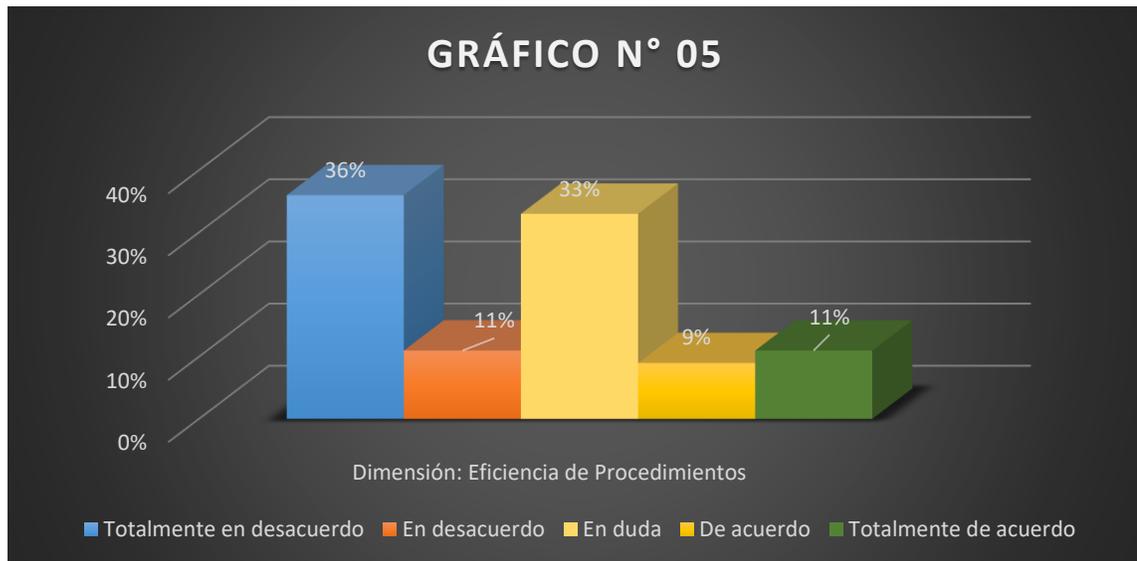
Fuente: Tabla N° 04

**PREGUNTA N° 05:** ¿Considera usted que los trámites administrativos que realiza ante la Municipalidad distrital de Subtanjalla se desarrollan cumpliendo los plazos que establece su texto único de procedimientos administrativos?

**TABLA N° 05**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>36</b>	<b>36%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>11</b>	<b>11%</b>
<b>En duda</b>	<b>33</b>	<b>33%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>9</b>	<b>9%</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>11</b>	<b>11%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia



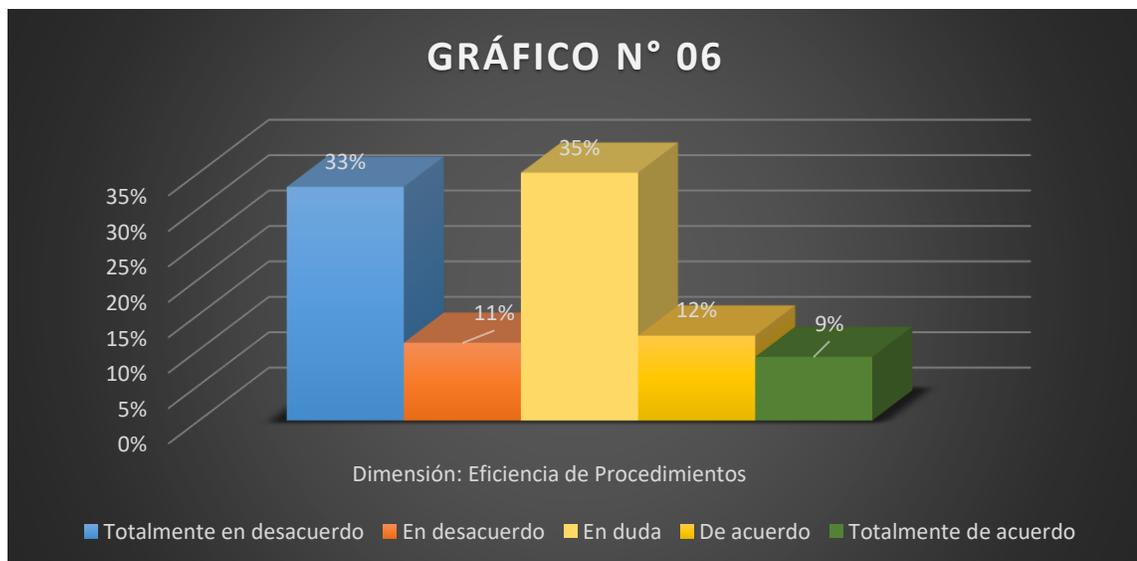
Fuente: Tabla N° 05

**PREGUNTA N° 06:** ¿Considera usted que el cumplimiento de los plazos para los trámites administrativos que se realizan ante la Municipalidad distrital de Subtanjalla obedece a la conducta de los funcionarios responsables de las áreas encargadas del trámite?

**TABLA N° 06**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>33</b>	<b>33%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>11</b>	<b>11%</b>
<b>En duda</b>	<b>35</b>	<b>35%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>12</b>	<b>12%</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>9</b>	<b>9%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia



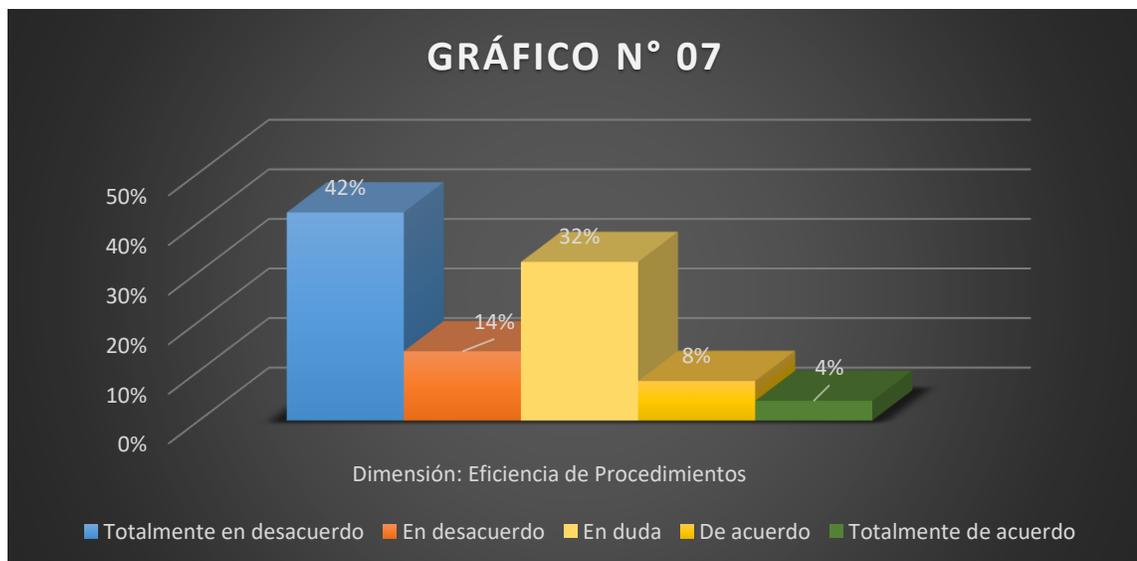
Fuente: Tabla N° 06

**PREGUNTA N° 07:** ¿Considera usted que la Municipalidad distrital de Subtanjalla viene cumpliendo con la reducción de cargas burocráticas excluyendo requisitos innecesarios dentro de su texto único de procedimientos administrativos?

**TABLA N° 07**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>42</b>	<b>42%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>14</b>	<b>14%</b>
<b>En duda</b>	<b>32</b>	<b>32%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>8</b>	<b>8%</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>4</b>	<b>4%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia



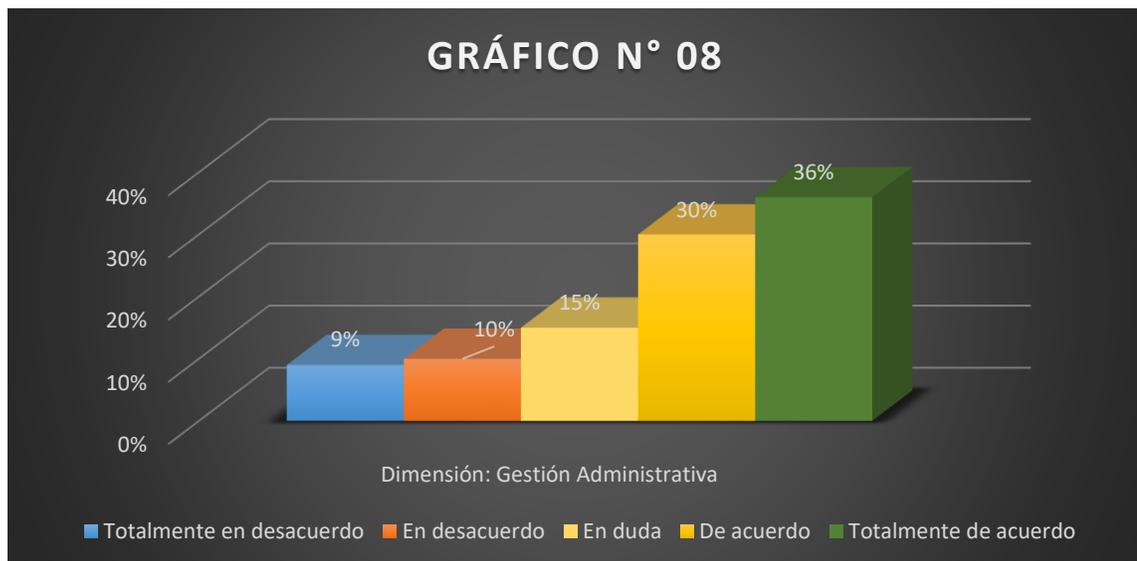
Fuente: Tabla N° 07

**PREGUNTA N° 08:** ¿Considera usted que los trámites que realiza en la Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con una excesiva cantidad de requisitos que le impiden acelerar su gestión y respuesta?

**TABLA N° 08**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>9</b>	<b>9%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>10</b>	<b>10%</b>
<b>En duda</b>	<b>15</b>	<b>15%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>30</b>	<b>30%</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>36</b>	<b>36%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia



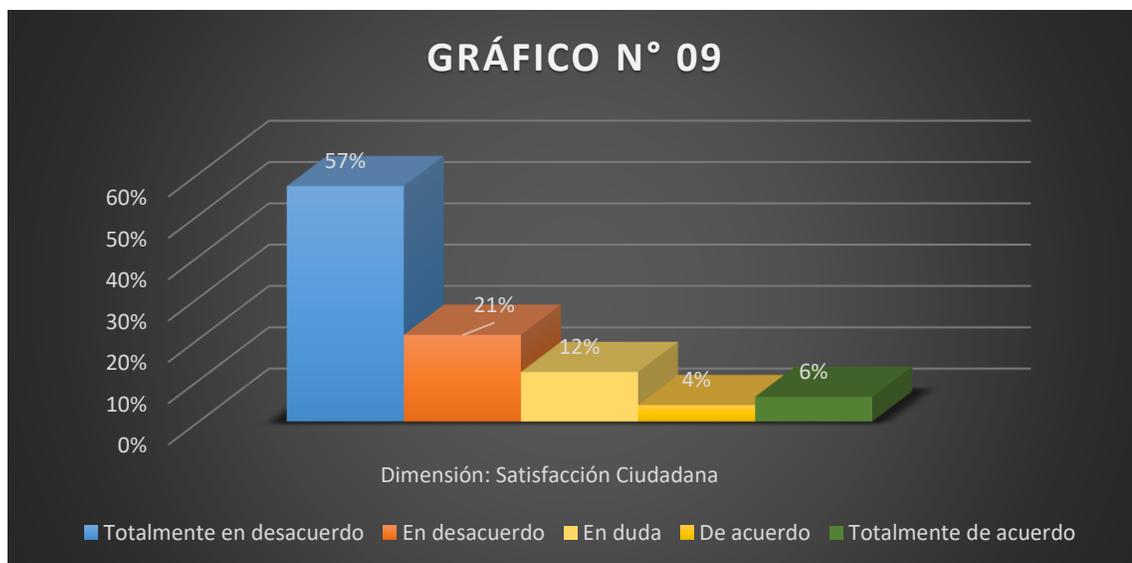
Fuente: Tabla N° 08

**PREGUNTA N° 09:** ¿Considera usted que los costos para la tramitación de los diversos procedimientos administrativos en la Municipalidad distrital de Subtanjalla se determinan a través de un criterio técnico en el que se considera la razonabilidad y proporcionalidad entre el pago a realizar y el servicio a brindarse?

**TABLA N° 09**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>57</b>	<b>57%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>21</b>	<b>21%</b>
<b>En duda</b>	<b>12</b>	<b>12%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>4</b>	<b>4%</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>6</b>	<b>6%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia



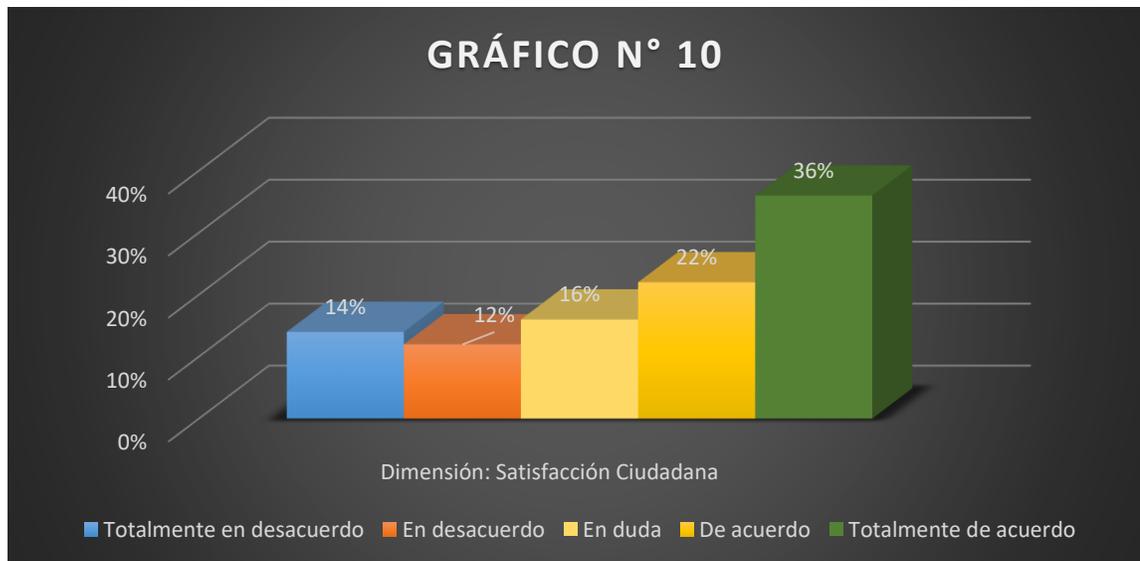
Fuente: Tabla N° 09

**PREGUNTA N° 10:** ¿Considera usted que los costos para la tramitación de los diversos procedimientos administrativos en la Municipalidad distrital de Subtanjalla generan incentivos negativos entre los administrados lo que trae como consecuencia que se opten por otras alternativas como la informalidad?

**TABLA N° 10**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>14</b>	<b>14%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>12</b>	<b>12%</b>
<b>En duda</b>	<b>16</b>	<b>16%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>22</b>	<b>22%</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>36</b>	<b>36%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia



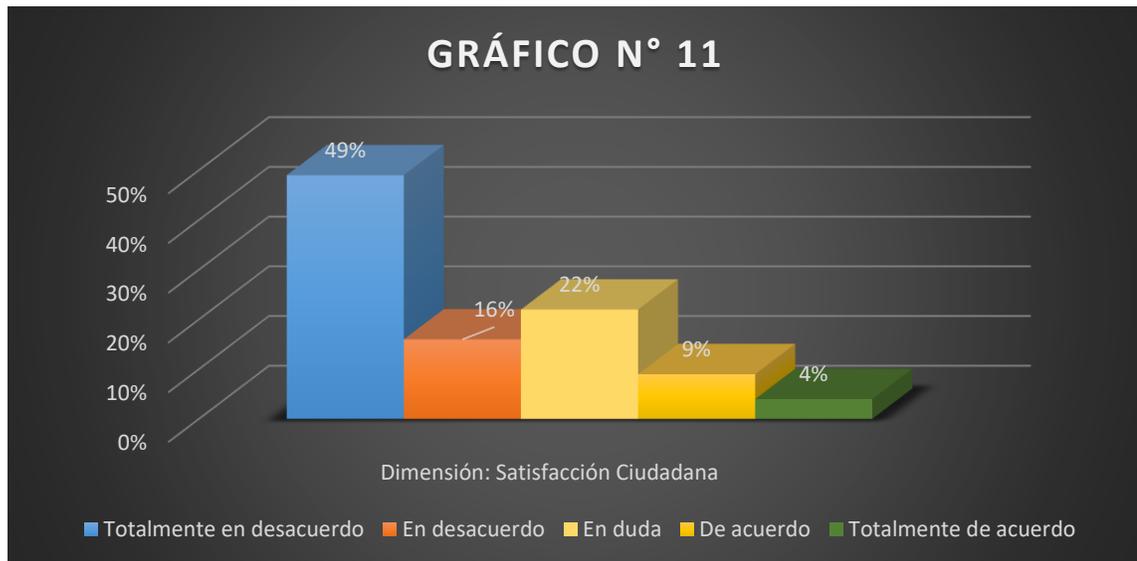
Fuente: Tabla N° 10

**PREGUNTA N° 11:** ¿Considera usted que se siente satisfecho con los servicios y trámites administrativos que se brindan y realizan en la Municipalidad distrital de Subtanjalla?

**TABLA N° 11**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>49</b>	<b>49%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>16</b>	<b>16%</b>
<b>En duda</b>	<b>22</b>	<b>22%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>9</b>	<b>9%</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>4</b>	<b>4%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia



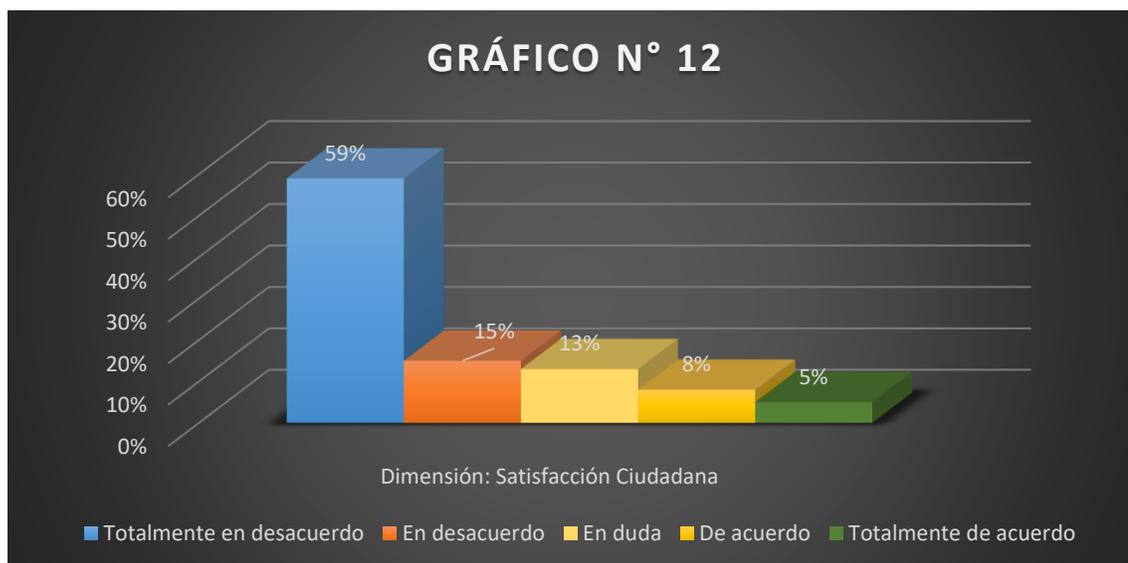
Fuente: Tabla N° 11

**PREGUNTA N° 12:** ¿Considera usted que los procedimientos administrativos realizados en la Municipalidad distrital de Subtanjalla se caracterizan por ser efectivos y eficientes logrando resultados que benefician al ciudadano?

**TABLA N° 12**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>59</b>	<b>59%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>15</b>	<b>15%</b>
<b>En duda</b>	<b>13</b>	<b>13%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>8</b>	<b>8%</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>5</b>	<b>5%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 12

**PREGUNTA N° 13:** ¿Considera usted que el personal administrativo de la Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con las capacidades suficientes para la tramitación de sus procedimientos de forma rápida y oportuna?

**TABLA N° 13**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>39</b>	<b>39%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>22</b>	<b>22%</b>
<b>En duda</b>	<b>19</b>	<b>19%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>9</b>	<b>9%</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>11</b>	<b>11%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 13

**PREGUNTA N° 14:** ¿Considera usted que los funcionarios responsables de las áreas administrativas de la Municipalidad distrital de Subtanjalla cuentan con idoneidad profesional para resolver los procedimientos iniciados por los usuarios?

**TABLA N° 14**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>35</b>	<b>35%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>20</b>	<b>20%</b>
<b>En duda</b>	<b>21</b>	<b>21%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>14</b>	<b>14%</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>10</b>	<b>10%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 14

**PREGUNTA N° 15:** ¿Considera usted que la Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con vías o medios suficientemente efectivos por los cuales los usuarios pueden realizar sus procedimientos administrativos de forma célere evitando excesivos trámites y formalismos burocráticos?

**TABLA N° 15**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>26</b>	<b>26%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>22</b>	<b>22%</b>
<b>En duda</b>	<b>17</b>	<b>17%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>19</b>	<b>19%</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>16</b>	<b>16%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 15

**PREGUNTA N° 16:** ¿Considera usted que en busca de simplificar sus procedimientos administrativos la Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con plataformas digitales debidamente implementadas con información sobre los requisitos, plazos, costos, así como área y funcionario responsables de su gestión administrativa?

**TABLA N° 16**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>22</b>	<b>22%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>31</b>	<b>31%</b>
<b>En duda</b>	<b>26</b>	<b>26%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>12</b>	<b>12%</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>9</b>	<b>9%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario / Elaboración: Propia



Fuente: Tabla N° 16

## 5.1.2. Entrevistas

Tabla N° 17

Interrogante	Respuestas brindadas
<p>1) Desde su conocimiento ¿Cuáles son las medidas que viene adoptando la Municipalidad distrital de Subtanjalla para cumplir con la difusión de su texto único de procedimientos administrativos a los usuarios y público en general?</p>	<p><b>Alcalde:</b> Siempre se ha contado con el TUPA en físico en las instalaciones de la municipalidad y actualmente en las páginas de esta institución (web y Facebook).</p> <p><b>Gerente Municipal:</b> Actualmente tenemos el TUPA en físico en las instalaciones de la municipalidad, el cual puede ser requerido por cualquier persona, ya sea para verificar o solicitar una copia, también en la página web.</p> <p><b>Gerente de Administración Tributaria:</b> Actualmente tenemos el TUPA del 2016 al alcance de los usuarios para que ellos puedan solicitarlo en cualquier momento, si fuera el caso y no estén de acuerdo con algún trámite.</p> <p><b>Sub Gerencia de Defensa Civil:</b> En las instalaciones de la municipalidad se cuenta con el TUPA en físico el cual puede ser solicitado por los usuarios en cualquier momento y también pueden verificarlos en la página web.</p> <p><b>Gerente de Desarrollo Urbano:</b> Desde la fecha de mi ingreso a esta institución he solicitado contar con el TUPA físico en esta oficina para así poder brindar una mejor atención a los usuarios y también tengo conocimiento que se encuentra en la página web de la municipalidad.</p>

**Tabla N° 18**

Interrogante	Respuestas brindadas
<p>2) Desde su conocimiento ¿El Texto Único de Procedimientos Administrativos vigente de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla se encuentra debidamente actualizado? ¿Por qué?</p>	<p><b>Alcalde:</b> Actualmente tenemos el TUPA del año 2016, el mismo que viene siendo actualizado para su aprobación.</p> <p><b>Gerente Municipal:</b> No, debido a ciertos factores de los últimos años no se ha logrado concluir la actualización del TUPA, contamos con un proyecto en revisión, para su posterior aprobación.</p> <p><b>Gerente de Administración Tributaria:</b> Tengo conocimiento que el TUPA actualizado se encuentra próximo a ser aprobado, pero hasta el momento continuamos trabajando con el TUPA del 2016.</p> <p><b>Sub Gerencia de Defensa Civil:</b> No, desconozco en sí las razones, pero actualmente mantenemos el TUPA de 2016, se sabe que esta en proceso de aprobación, pero aún no lo aplicamos.</p> <p><b>Gerente de Desarrollo Urbano:</b> No, hasta el momento nos encontramos trabajando con el TUPA del año 2016, desconozco los motivos por los que aún no se ha actualizado.</p>

**Tabla N° 19**

Interrogante	Respuestas brindadas
<p>3) Desde su conocimiento ¿La gestión de los procedimientos administrativos al interior de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla se realizan de forma eficiente dentro de los plazos establecidos en dicho instrumento de gestión? ¿Explique por qué?</p>	<p><b>Alcalde:</b> Sí, de hecho, el personal está capacitado para cumplir con los estándares que exige la población y dentro de lo posible brindar las facilidades para que sus trámites sean atendidos a la brevedad, según sea la necesidad también.</p> <p><b>Gerente Municipal:</b> Sí, tratamos en lo posible de brindar un buen servicio y que los usuarios salgan satisfechos de la entidad, de acuerdo a los trámites que quieran realizar, darles todas las facilidades y brindando el apoyo que requieran.</p> <p><b>Gerente de Administración Tributaria:</b> En nuestra área somos responsables de brindar un buen servicio, rápido y eficiente con la única finalidad de que los usuarios estén satisfechos con su trámite, incluso en el mismo día, aunque eso depende del cumplimiento de requisitos y dentro de la legalidad.</p> <p><b>Sub Gerencia de Defensa Civil:</b> Sí, en tanto se mantiene comunicación constante con el usuario para realizar las verificaciones en un plazo menor para que, en una próxima visita, tenga toda su documentación en regla.</p> <p><b>Gerente de Desarrollo Urbano:</b> Hacemos lo posible para brindar un buen servicio a los usuarios para que concluyan sus trámites a la brevedad posible.</p>

**Tabla N° 20**

Interrogante	Respuestas brindadas
<p>4) Desde su conocimiento ¿La Municipalidad Distrital de Subtanjalla viene cumpliendo con la reducción de cargas burocráticas excluyendo requisitos innecesarios dentro del Texto Único de Procedimientos Administrativos? ¿Explique cómo?</p>	<p><b>Alcalde:</b> Acerca de dar facilidades a los usuarios, hay documentación que es innecesaria, por lo que se trata de apoyarlos para que la atención sea eficiente.</p> <p><b>Gerente Municipal:</b> Sí, contamos con trámites vía correo electrónico institucional, los usuarios pueden hacer sus trámites sin venir a la municipalidad, siempre que cumplan con los requisitos.</p> <p><b>Gerente de Administración Tributaria:</b> Sí, se cuenta con un sistema de correo institucional por el que se atiende de los usuarios, además cuando se cuenta con los requisitos necesarios, se atiende el trámite de forma inmediata.</p> <p><b>Sub Gerencia de Defensa Civil:</b> En este caso depende del tipo de trámite, pues en algunos casos se necesita la intervención de otras áreas e incluso de la comuna provincial, para la rapidez del trámite.</p> <p><b>Gerente de Desarrollo Urbano:</b> Existen trámites que no requieren la verificación de otras gerencias y, en esos casos la gestión es mucho más expeditiva.</p>

**Tabla N° 21**

Interrogante	Respuestas brindadas
<p>5) Desde su conocimiento ¿Existe una metodología para la determinación de costos para procedimientos administrativos en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla? ¿Explique brevemente en qué consiste?</p>	<p><b>Alcalde:</b> Para ser sincero, conozco los datos que nos ha brindado el encargado de la actualización del TUPA donde nos dice que los costos no se ajustan a la realidad.</p> <p><b>Gerente Municipal:</b> Si, para la actualización del TUPA se están tomando en cuenta esos aspectos a través de un especialista para que el costo se ajuste a la realidad.</p> <p><b>Gerente de Administración Tributaria:</b> Sí, conforme informo el responsable de la actualización del TUPA se están tomando en cuenta: mano de obra, traslado, verificación, entre otros.</p> <p><b>Sub Gerencia de Defensa Civil:</b> En nuestro caso incluye diversos factores pues en esta área la mayor parte de trámites son autorizaciones, los costos se asocian a porcentajes, visitas o de acuerdo a la zona.</p> <p><b>Gerente de Desarrollo Urbano:</b> Los factores que se deben tomar en cuenta son mano de obra, materiales, UIT y a partir de allí determinar porcentajes, en nuestro caso el referente data del 2016.</p>

**Tabla N° 22**

Interrogante	Respuestas brindadas
<p>6) Desde su conocimiento ¿Considera que la ciudadanía se encuentra satisfecha con los servicios administrativos que brinda la Municipalidad Distrital de Subtanjalla? ¿Cuenta con información al respecto? ¿Explique cuál es?</p>	<p><b>Alcalde:</b> Es complicado que los usuarios se encuentren satisfechos siempre, pese a que fomentamos el apoyo y la empatía hacia ellos con la única finalidad de ofrecer un mejor servicio.</p> <p><b>Gerente Municipal:</b> Considero que sí pues tanto funcionarios como personal buscamos apoyar a los usuarios y dar facilidades para satisfacción de los vecinos, aunque claro está, no todos los trámites son iguales.</p> <p><b>Gerente de Administración Tributaria:</b> Sí, tratamos de brindar todas las facilidades para que todos queden satisfechos y dentro de las posibilidades terminen sus trámites el mismo día.</p> <p><b>Sub Gerencia de Defensa Civil:</b> De forma parcial, ya que nuestra área se encarga de trámites importantes para la vida de los usuarios en sus labores comerciales.</p> <p><b>Gerente de Desarrollo Urbano:</b> Existen aspectos en los que no podemos obviar requisitos lo que resulta difícil de entender a los usuarios lo que genera su malestar.</p>

**Tabla N° 23**

Interrogante	Respuestas brindadas
<p>7) Desde su conocimiento ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla cuenta con una estrategia que le permite contar con el recurso humano idóneo para atender, tramitar y resolver los procedimientos administrativos iniciados por los usuarios? ¿Explique por qué?</p>	<p><b>Alcalde:</b> Sí, considero que todo el personal esta apto para poder brindar soluciones y facilidades a los usuarios, claro que esto mientras se encuentre en nuestras normas.</p> <p><b>Gerente Municipal:</b> Contamos con un personal de orientación al administrado para dirigirlo al área competente y en cada dependencia se brinda la información necesaria.</p> <p><b>Gerente de Administración Tributaria:</b> Sí, nuestra gerencia cuenta con personal capacitado tanto en el uso del sistema como con conocimiento en los trámites para una mejor atención.</p> <p><b>Sub Gerencia de Defensa Civil:</b> Sí, el personal está capacitado para brindar una correcta asistencia a los usuarios.</p> <p><b>Gerente de Desarrollo Urbano:</b> Sí, cada gerencia se encuentra al mando de personas capaces de solucionar inquietudes y brindar una correcta asesoría para un buen servicio.</p>

**Tabla N° 24**

Interrogante	Respuestas brindadas
<p>8) Desde su conocimiento ¿La Municipalidad Distrital de Subtanjalla cuenta con vías o medios por los cuales los usuarios pueden realizar sus procedimientos administrativos de forma célere y efectiva evitando excesivos trámites y formalismos burocráticos? ¿Cuáles son?</p>	<p><b>Alcalde:</b> Es complicado, tratamos de hacer trámites virtuales, pero resultaron complicados para algunos usuarios, por lo que los trámites son de forma convencional, aunque en verdad que hemos logrado reducir los tiempos de atención.</p> <p><b>Gerente Municipal:</b> Sí, contamos con mesa de partes virtual y correo institucional para trámites, así como convenio con el banco de la nación para el pago sin necesidad de acercarse a la municipalidad.</p> <p><b>Gerente de Administración Tributaria:</b> Sí, contamos con redes sociales, página web y correo institucional para trámites en tiempo real.</p> <p><b>Sub Gerencia de Defensa Civil:</b> Sí, la mayoría de usuarios prefiere hacer sus trámites de forma personal, pero contamos con plataformas virtuales.</p> <p><b>Gerente de Desarrollo Urbano:</b> Sí, contamos con un correo institucional con el que los usuarios pueden acceder más rápidamente a esta gerencia para recabar información y realizar trámites.</p>

## 5.2. Análisis e Interpretación de Resultados

### 5.2.1. Sobre el cuestionario

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 01:** Un 61% de encuestados consideró estar en desacuerdo o total desacuerdo acerca de que cuenten con facilidades para acceder a la información referida a requisitos, plazos, costos, áreas y funcionarios responsables sobre cualquier procedimiento administrativo que desearan promover ante la Municipalidad Distrital de Subtanjalla. Además, el 28% se manifestó de acuerdo o totalmente de acuerdo con que dicha Municipalidad si facilita todo este tipo de información, mientras que un 11% coincide en mantenerse en duda sobre la veracidad o no de dicha aseveración. Por tanto, la mayoría de ciudadanos encuestados afirmó que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla no facilita información sobre requisitos, plazos, costos, áreas y funcionarios responsables de sus procedimientos administrativos.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 02:** Un 61% de encuestados consideró estar en desacuerdo o total desacuerdo acerca de que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla difunda adecuadamente los trámites y servicios que brinda a través de la publicación de su TUPA por medios de fácil y masivo acceso para la población. Además, el 20% se manifestó de acuerdo o totalmente de acuerdo con que dicha Municipalidad cumpla eficientemente con ese tipo de difusión, mientras que un 19% expresó su duda al respecto. Por tanto, la mayoría de ciudadanos encuestados afirmó que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla no difunde su TUPA de forma eficiente ni por medios idóneos.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 03:** Un 53% de encuestados manifestó estar en duda acerca de la afirmación referida a que el actual TUPA de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla se encuentre debidamente actualizado para la atención ágil de los trámites promovidos por los ciudadanos. Ante ello, el 27% expresó estar en desacuerdo o total desacuerdo con tal afirmación, pues consideran que esta herramienta legal no se encuentra actualizada, en tanto que un 20% de encuestados expresó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con que esta municipalidad cuenta con un TUPA debidamente actualizado. Por tanto, más de la mitad de la población encuestada expresó sus dudas acerca de que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla cuente con un texto único de procedimientos administrativos debidamente actualizado.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 04:** Un 51% de encuestados consideró estar en desacuerdo o total desacuerdo acerca de que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla cumpla con mejorar constantemente los mecanismos administrativos para que los usuarios puedan realizar sus trámites de forma eficiente. Por su parte, un 29% de encuestados expresó sus dudas acerca de esta afirmación, mientras que 20% coincidió en esta de acuerdo o totalmente de acuerdo sobre la afirmación referida a que la citada municipalidad mejora continuamente sus mecanismos administrativos en favor de un procedimiento más útil. Por tanto, poco más de la mitad de la población encuestada expresó que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla no tiene una política de mejora de sus mecanismos administrativos, en beneficio de sus usuarios y los trámites que promueven.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 05:** Un 47% de encuestados consideró estar en desacuerdo o total desacuerdo acerca de que los trámites administrativos que se realizan ante la Municipalidad Distrital de Subtanjalla se desarrollen cumpliendo los plazos que establece su TUPA. En tanto, un 33% manifestó sus dudas respecto a la veracidad o no de esta afirmación, mientras que un 20% de encuestados coincidió en estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla cumpla con los plazos establecidos en su TUPA en la tramitación de procedimientos administrativos. Por tanto, la mayoría de ciudadanos encuestados señaló que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla no cumple con los plazos, para resolución de trámites, establecidos en su texto único de procedimientos administrativos.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 06:** Un 44% de encuestados consideró estar en desacuerdo o total desacuerdo acerca de que la conducta de los funcionarios responsables de los trámites administrativos tenga que ver con la demora en la resolución de sus procedimientos administrativos. En tanto, un 35% de encuestados manifestó sus dudas acerca de la veracidad o no de tal afirmación, mientras que un 21% de encuestados expresó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con que existe una relación entre la conducta de los funcionarios responsables de los trámites administrativos y el cumplimiento de plazos para su resolución. Por tanto, la mayoría de ciudadanos encuestados coincidieron en que no hay vinculación entre el desarrollo conductual de los funcionarios de la municipalidad y el cumplimiento de plazos en los trámites administrativos que realizan los usuarios.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 07:** Un 56% de encuestados consideró estar en desacuerdo o total desacuerdo acerca de que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla venga cumpliendo con la reducción de cargas burocráticas innecesarias dentro de su TUPA. En tanto, el 32% de encuestados se manifestó por expresar sus dudas acerca de la veracidad o no de dicha afirmación, mientras que un 12% de encuestados expresó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la municipalidad viene reduciendo aquellos requisitos considerados innecesarios. Por tanto, la mayoría de ciudadanos encuestados coincidió en que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla no viene cumpliendo con reducir cargas burocráticas mediante la exclusión de requisitos innecesarios que se encuentran establecidos en su texto único de procedimientos administrativos.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 08:** Un 66% de encuestados consideró estar de acuerdo o totalmente de acuerdo acerca de que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla solicita una excesiva cantidad de requisitos para iniciar un trámite administrativo, lo que atenta con su oportuna gestión y respuesta. Por su parte, un 19% de encuestados se manifestó en desacuerdo o total desacuerdo con esa afirmación, mientras que el 15% de encuestados expresó sus dudas sobre la veracidad o no de dicha afirmación. Por tanto, las dos terceras partes de la población encuestada coincidió en señalar que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla requiere, a los usuarios, una excesiva cantidad de requisitos para iniciar un trámite administrativo, lo que atenta con su oportuna gestión y respuesta.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 09:** Un 78% de encuestados consideró estar en desacuerdo o total desacuerdo acerca de que los costos para la tramitación de los diversos procedimientos administrativos en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla se determinen a través de un criterio técnico en el que se considera la razonabilidad y proporcionalidad entre el pago y el beneficio a brindarse. Por su parte, un 12% expresó sus dudas acerca de la veracidad o no de dicha afirmación, mientras un 10% manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la municipalidad determina de forma técnica tales costos. Por tanto, una amplia mayoría de ciudadanos encuestados coincidió en señalar que no existe un criterio técnico, basado en la razonabilidad y proporcionalidad, para la determinación de los costos por trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 10:** Un 58% de encuestados consideró estar de acuerdo o totalmente de acuerdo acerca en que los costos para la tramitación de procedimientos administrativos en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla generan incentivos negativos entre los administrados lo que trae consigo que se opte por alternativas como la informalidad. En tanto un 26% expresó su desacuerdo o total desacuerdo sobre la relación entre los costos por trámites administrativos y los posibles incentivos negativos que genere en los usuarios, mientras un 16% sentó sus dudas sobre esta afirmación. Por tanto, la mayoría de ciudadanos encuestados coincidió en señalar que los costos por trámites administrativos ante la Municipalidad Distrital de Subtanjalla generan incentivos negativos en los usuarios, optando por otro tipo de alternativas.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 11:** Un 65% de encuestados consideró estar en desacuerdo o total desacuerdo acerca de que se sientan satisfechos con los servicios y trámites administrativos que viene brindando a la población la Municipalidad Distrital de Subtanjalla. Por su parte, un 22% expresó sus dudas acerca de la veracidad o no de esta afirmación, mientras que un 13% se manifestó de acuerdo o totalmente de acuerdo con que los servicios brindados por la municipalidad de Subtanjalla cuentan con su satisfacción. Por tanto, una significativa mayoría de ciudadanos encuestados coincidió en señalar su insatisfacción con la calidad del servicio y la forma en que se impulsan los trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 12:** Un 74% de encuestados consideró estar en desacuerdo o total desacuerdo acerca de que los procedimientos administrativos en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla se caractericen por ser efectividad y eficiencia logrando resultados que benefician al ciudadano. En tanto, el 13% manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con tal afirmación, mientras que un idéntico 13% alcanzó sus dudas al respecto. Por tanto, una relevante mayoría coincidió en señalar que los procedimientos administrativos promovidos ante la Municipalidad Distrital de Subtanjalla carecen de efectividad y eficiencia, por lo que sus resultados no guardan relación con las expectativas de los ciudadanos, pues no les son beneficiosos.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 13:** Un 65% de encuestados consideró estar en desacuerdo o total desacuerdo acerca de que el personal administrativo que labora en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla cuenta con las capacidades suficientes para la tramitación de sus procedimientos administrativos de forma rápida y oportuna. En tanto, un 20% se pronunció por estar de acuerdo o totalmente de acuerdo sobre la idoneidad del personal que labora en dicha municipalidad, mientras que un 19% expresó sus dudas acerca de esta afirmación. Por tanto, la mayoría de ciudadanos encuestado coincidió en señalar que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla no cuenta con personal con suficientes capacidades para atender de forma rápida y oportuna sus requerimientos.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 14:** Un 55% de encuestados consideró estar en desacuerdo o total desacuerdo acerca de que los funcionarios responsables de las áreas administrativas de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla cuentan con idoneidad profesional para resolver sus procedimientos administrativos. En tanto, un 24% se manifestó de acuerdo y totalmente de acuerdo con tal afirmación, mientras que el 21% expresó sus dudas acerca de la idoneidad del perfil profesional de los funcionarios de la municipalidad. Por tanto, la mayoría de ciudadanos encuestados coincidió en manifestar su desacuerdo con la idoneidad profesional de los funcionarios que laboran en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla en su condición de responsables de los procedimientos administrativos iniciados por los ciudadanos.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 15:** Un 48% de encuestados consideró estar en desacuerdo o total desacuerdo acerca de que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla cuente con vías o medios suficientemente efectivos para que los usuarios puedan realizar sus procedimientos administrativos de forma célere evitando excesivos trámites y formalismos burocráticos. En tanto el 35% de encuestados se expresó de acuerdo y totalmente de acuerdo con respecto a que la municipalidad efectivamente cuenta con dicho tipo de recursos, mientras que el 17% manifestó sus dudas respecto de esta afirmación. Por tanto, la mayoría de ciudadanos encuestados coincidió en que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla no cuenta con medios efectivos que aseguren un procedimiento administrativo rápido y sin excesiva tramitología.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 16:** Un 53% de encuestados consideró estar en desacuerdo o total desacuerdo acerca de que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla cuente con plataformas digitales para la simplificación de procedimientos administrativos y que estas contengan información todos los aspectos referidos a su gestión dentro de la entidad. Por su parte, un 26% manifestó sus dudas respecto a los alcances de esta afirmación, mientras el 21% se expresó de acuerdo o totalmente de acuerdo con que, efectivamente, la municipalidad cuenta con este tipo de herramientas tecnológicas. Por tanto, la mayoría de ciudadanos encuestados coincidió en señalar que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla no cuenta con plataformas digitales debidamente implementadas para la atención simplificada de trámites administrativos y que cuenten con la información necesaria para su presentación.

### 5.2.2. Sobre la entrevista

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 01:** Acerca de las medidas que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla viene tomando para difundir su texto único de procedimientos administrativos, el **Alcalde** señaló que este documento se encuentra en formato físico en las instalaciones de la entidad y, en formato virtual, en la página web y Facebook de la institución, lo que coincide con lo señalado por el **Sub Gerente de Defensa Civil** y el **Gerente de Desarrollo Urbano**, quien además refiere haber solicitado dicha herramienta para una mejor atención. Por su parte, el **Gerente Municipal**, hace mención a que cuenta con el TUPA en formato físico dentro de la municipalidad, respuesta similar a la del **Gerente de Administración Tributaria**, quien además señaló que el TUPA data del año 2016. Por tanto: la Municipalidad Distrital de Subtanjalla difunde su TUPA a través de su disposición física en las instalaciones de la institución, así como mediante formato digital a través de su página web.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 02:** Acerca de si el TUPA de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla se encuentra actualizado, el **Alcalde** señaló que se encuentran trabajando una actualización del mismo, debido que el vigente data del año 2016, lo que coincidió con lo señalado por el **Gerente de Administración Tributaria**, mientras que el **Gerente Municipal**, **Sub Gerente de Defensa Civil** y **Gerente de Desarrollo Urbano**, además, manifestaron desconocer las razones de la no actualización. Por tanto: la Municipalidad Distrital de Subtanjalla no cuenta con un TUPA actualizado.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 03:** Acerca del cumplimiento de los plazos administrativos establecidos en el TUPA para la atención de trámites por parte de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, su **Alcalde** señaló que buscan capacitar al personal para una atención rápida, lo que coincide con lo señalado por el **Gerente de Desarrollo Urbano**, mientras el **Gerente Municipal**, mencionó que se busca satisfacer los requerimientos de los usuarios, en tanto, el **Gerente de Administración Tributaria**, que esto depende del cumplimiento de requisitos por parte de los usuarios, mientras que el **Sub Gerente de Defensa Civil** señaló que esto si se cumple pues se mantienen en contacto con los usuarios para las verificaciones. Por tanto: los entrevistados coincidieron en que buscan cumplir con satisfacer los requerimientos de sus usuarios, sin embargo, no explicaron de forma concreta si cumplían con los plazos establecidos en su TUPA.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 04:** Acerca de la reducción de requisitos innecesarios dentro del TUPA de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, su **Alcalde** reconoció que efectivamente estos existen, por lo que se busca apoyar a los usuarios, mientras el **Gerente Municipal** y **Gerente de Administración Tributaria**, señalaron que cuentan con un correo electrónico para trámites, por su parte la **Sub Gerencia de Defensa Civil**, indico que en oportunidades se necesita de otras áreas haciendo más lento el trámite, finalmente, el **Gerente de Desarrollo Urbano**, señaló que el trámite es más rápido cuando no intervienen otras gerencias. Por tanto: los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, no tienen conocimiento sobre la existencia de cargas burocráticas ni sobre la reducción de requisitos innecesarios para los trámites ciudadanos.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 05:** Acerca de la determinación técnica de los costos asociados a los procedimientos administrativos dentro de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, su **Alcalde** atinó a manifestar que los responsables de la actualización del TUPA informaron que los costos actuales no se ajustan a la realidad, mientras el **Gerente Municipal** y **Gerente de Administración Tributaria**, señalaron que los responsables de la actualización del TUPA están tomando en cuenta ese aspecto, por su parte la **Sub Gerencia de Defensa Civil**, indico los costos se asocian a la zona que se haya de visitar, finalmente, el **Gerente de Desarrollo Urbano**, señaló que se debe tomar en cuenta factores como la UIT para determinar los costos. Por tanto: la Municipalidad Distrital de Subtanjalla no cuenta con una metodología para la determinación de costos asociados a los procedimientos administrativos que contempla su TUPA.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 06:** Acerca de la percepción que tienen los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla acerca de la satisfacción de los usuarios por sus servicios administrativos, su **Alcalde** consideró que ello es bastante difícil pese a los esfuerzos que realizan, mientras el **Gerente Municipal** y **Gerente de Administración Tributaria**, consideraron que sus usuarios se encuentran satisfechos, pues aun cuando cada trámite es diferente, se busca culminarlo rápidamente, por su parte la **Sub Gerencia de Defensa Civil** y el **Gerente de Desarrollo Urbano**, coincidieron en el cumplimiento de sus expectativas es solo parcial. Por tanto, los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla consideran que se viene cumpliendo con las expectativas ciudadanas a través de los servicios administrativos que brindan.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 07:** Acerca de si la Municipalidad Distrital de Subtanjalla cuenta con una estrategia de selección de personal para atender, tramitar y resolver los procedimientos administrativos de los usuarios, su **Alcalde** señaló que cuentan con personal apto, el **Gerente Municipal** indicó que cuentan con personal de orientación al administrado, el **Gerente de Administración Tributaria**, señaló que tienen personal capacitado en uso de herramientas digitales y guía de trámites, lo que coincide con lo señalado por la **Sub Gerencia de Defensa Civil**, finalmente, el **Gerente de Desarrollo Urbano**, señaló que cada gerencia cuenta con suficiente personal competente. Por tanto, los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla desconocen la existencia de algún tipo de estrategia para la selección de recursos humanos para atender, tramitar y resolver los procedimientos administrativos de los usuarios.

**ACERCA DE LA PREGUNTA N° 08:** Acerca de si la Municipalidad Distrital de Subtanjalla cuenta con mecanismos para que los usuarios puedan realizar sus trámites de forma rápida, su **Alcalde** señaló que cuentan con trámites virtuales pero que estos son complicados para los usuarios, el **Gerente Municipal** indicó que cuentan con mesa de partes virtual y correo institucional, el **Gerente de Administración Tributaria**, agregó que cuentan con redes sociales, la **Sub Gerencia de Defensa Civil**, refirió que las persona prefieren el trámite presencial, finalmente, el **Gerente de Desarrollo Urbano**, señaló que cuentan con correo institucional. Por tanto, la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, ofrece su mesa de partes virtual y correo institucional como vías efectivas para trámites administrativos.

### 5.3. Discusión

**Sobre el objetivo general:** Para la verificación del objetivo general, consistente en establecer de que forma el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) se relaciona con la política de simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, se cuenta como resultados porcentuales de las tablas y gráficos estadísticos N° 1 y 2, donde se evidencia que el 61% de los encuestados consideró esta institución no facilita información sobre requisitos, plazos, costos, áreas y funcionarios responsables de los procedimientos administrativos, así como omite difundir su TUPA por medios idóneos para el conocimiento ciudadano. En ese sentido, las tablas y gráficos estadísticos N° 5 y 7, evidencian que poco más del 50% de encuestados, en promedio, coincidieron en considerar que este municipio no cumple con los plazos señalados en su TUPA para la resolución de los trámites administrativos, así como mantiene una serie de requisitos innecesarios que resultan ser barreras burocráticas que impiden un procedimiento rápido y simplificado. En tanto, las tablas y gráficos estadísticos N° 12 y 16, evidencian que, un 74% de encuestados consideró que los procedimientos administrativos tramitados ante esta municipalidad son ineficientes y carecen de efectividad incumpliendo con las expectativas de los ciudadanos, mientras el 53% de encuestados, señaló que esta institución no cuenta con plataformas digitales debidamente implementadas para la atención simplificada de trámites administrativos, menos aún, que esta contenga información de calidad para su gestión. Todo lo antes señalado, guarda relación con las respuestas obtenidas por parte de los funcionarios de la

Municipalidad Distrital de Subtanjalla, los mismos que en las tablas N° 17, 18 y 20, coincidieron en señalar que solo difunden su TUPA mediante la disposición física en sus instalaciones y a través de su página web, refiriendo además, que en la actualidad el TUPA por el cual se rigen los trámites data del año 2016, desconociendo, estos funcionarios, la existencia de requisitos innecesarios o cargas burocráticas excesivas para la gestión de procedimientos administrativos.

En base a lo previamente señalado, Hinojosa (2021), citado en el marco teórico de esta investigación, en su estudio titulado: “ley 28976 y TUPA como simplificación del otorgamiento de licencias en la Municipalidad de José Luis Bustamante – Arequipa, 2021”, indicó que los trámites señalados en el TUPA de esa municipalidad no se encuentran correctamente establecidos, además cuentan con una serie de trámites burocráticos que limitan su rapidez, en particular, sobre las licencias de funcionamiento, pues, si bien es cierto, la regulación es bastante entendible para los ciudadanos, una vez que estas disposiciones son trasladadas al TUPA de la Municipalidad, se adicionan requisitos, inspecciones y otras etapas que no están consideradas en la norma, lo que evidentemente retrasa el trámite, lo que genera que las licencias no se emitan en los plazos establecidos. Por su parte, Muñoz (2017), citado en el marco teórico de esta investigación, en su estudio titulado: “los principios de eficacia y eficiencia como manifestación de la gobernanza de las políticas públicas colombianas, un análisis desde los documentos conpes sociales 2009-2015”, indicó que una de las medidas más importantes dentro de todo procedimiento administrativo tiene que ver con la simplificación administrativa, tanto en la parte

normativa como en los procedimientos, es por ello que se busca que la estructura del Estado sea mucho más moderna, permitiendo el cambio de la administración pública con participación de la ciudadanía a través de instituciones representativas. Finalmente, Maraví (2000), citado en el marco teórico de esta investigación, en su estudio titulado: “la simplificación administrativa: un asunto complejo”, indicó que, la simplificación administrativa debe ser entendida como un conjunto de principios que regulan la organización de la administración para el trato con el administrado, principios que inspiran las normas que conocemos, incluidas las que se refieren a los TUPA.

En atención a los resultados obtenidos, así como por las investigaciones citadas, se pudo establecer que el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) no se relaciona positivamente con la política de simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla.

**Sobre el primer objetivo específico:** Para la verificación del primer objetivo específico, consistente en analizar de qué manera se viene cumpliendo con los procedimientos y plazos establecidos en el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, se cuenta como resultados porcentuales de la tabla y gráfico estadístico N° 03, donde se evidencia que el 53% de encuestados manifestó sus dudas en cuanto a que la municipalidad cuente con un TUPA debidamente actualizado, mientras en las tablas y gráficos estadísticos N° 4 y 6, el 47% de encuestados, en promedio, consideró que esta institución no cuenta con una política de mejora de sus

procedimientos, así como que el cumplimiento de plazos en sus trámites administrativos se vinculan más con una falta de políticas y normas que al desarrollo conductual de sus funcionarios. En ese sentido, la tabla y gráfico estadístico N° 8, evidencia que el 66% de encuestados coincidió en señalar que existe una excesiva cantidad de requisitos para el inicio de un trámite administrativo, mientras la tabla y gráfico estadístico N° 13, evidencia que el 65% de encuestados coincidió en señalar que la municipalidad no cuenta con personal idóneo para la atención de trámites administrativos. Todo lo antes señalado, guarda relación con las respuestas obtenidas por parte de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, los mismos que en la tabla N° 19, no supieron explicar si la gestión de procedimientos administrativos al interior de la comuna se realiza cumpliendo los plazos establecidos en su TUPA, mientras en la tabla N° 21, manifestaron que no cuentan con una metodología para determinar los costos asociados a los procedimientos administrativos que contempla este instrumento de gestión, además la tabla N° 24, evidencia que los únicos medios con los que la municipalidad cuenta para agilizar trámites son su mesa de partes virtual, la cual no es mayoritariamente utilizada, y su correo institucional.

En base a lo previamente señalado, Rojas (2019), citado en el marco teórico de esta investigación, en su estudio titulado: “texto único de procedimiento administrativo y su influencia en la calidad del servicio de la municipalidad distrital de Jesús – Cajamarca, 2018”, indicó que existe un porcentaje de casi el 70% de personas que consideran que el TUPA de la Municipalidad debe ser actualizado

con lo que se debería elevar el nivel respecto de la calidad de servicio que brinda, mientras el 45% señalaron que este instrumento contribuye al buen desarrollo de la gestión administrativa en la Municipalidad de Jesús, lo que se reitera respecto a revisar el nivel de eficacia de los actos administrativos. Por su parte, Méndez (2019), citado en el marco teórico de esta investigación, en su estudio titulado: “Importancia de implementar un proceso administrativo único para la administración pública”, indicó que la administración pública esta investida del poder decisorio en los casos de su competencia, llamados procedimientos administrativos, por lo que es su deber garantizar a la ciudadanía que este se llevará ajustado a ley y con respeto a sus derechos fundamentales, evitando de esa manera que se vea afectado por cualquier tipo de acto arbitrario, trámites confusos y largos, o cualquier forma que le haga evitar o temer iniciar alguna gestión en la administración pública. Finalmente, el propio Tribunal Constitucional (2020), citado en el marco teórico de esta investigación, a través de la Resolución Administrativa N° 256-2020-P/TC, publicado en el diario oficial “el peruano” el cinco de febrero del mismo año y que aprobó la adecuación de su texto único de procedimientos administrativos, indicó que este documento de gestión trae consigo la información necesaria relacionada a cada trámite o procedimiento de naturaleza administrativa que cualquier ciudadano realice ante los establecimientos de la administración pública, por lo que su conocimiento y aplicación resulta importante en la medida que se constituya en un instrumento que unifique, reduzca y simplifique cada procedimiento, para con ello otorgar un servicio eficiente a la población.

En atención a los resultados obtenidos, así como por las investigaciones citadas, se pudo determinar que los procedimientos y plazos establecidos en el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) no se vienen cumpliendo de manera satisfactoria en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla.

**Sobre el segundo objetivo específico:** Para la verificación del segundo objetivo específico, consistente en establecer de qué manera la política de simplificación administrativa ha repercutido en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, se cuenta como resultados porcentuales de la tabla y gráfico estadístico N° 9, donde el 78% de encuestados, consideró que la determinación de costos por concepto de trámites administrativos no responde a criterios técnicos apoyados en la razonabilidad ni la proporcionalidad, lo que guarda relación con la tabla y gráfico estadístico N° 10, donde el 58% de encuestados manifestó que los costos por trámites administrativos exigidos por la municipalidad generan incentivos negativos en los usuarios quienes buscan otro tipo de opciones, como es el caso de la informalidad. En tanto, las tablas y gráficos estadísticos N° 11 y 14, evidencia que un 60% de encuestados, en promedio, coincidieron en señalar que se sienten insatisfechos con la calidad el servicio y la forma en que se gestionan, los trámites administrativos dentro de la municipalidad, institución que además no cuenta con personal idóneo para desempeñar labores relacionadas a los procedimientos administrativos promovidos por los usuarios, mientras que la tabla y gráfico estadístico N° 15, muestra que un 48% de encuestados coincidió en señalar que la municipalidad ni cuenta con medios efectivos para agilizar sus trámites administrativos. Todo lo

antes señalado, guarda relación con las respuestas obtenidas por parte de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, los mismos que en la tabla N° 22, coincidieron en señalar que los ciudadanos no ven totalmente colmadas sus expectativas sobre los servicios administrativos que se brindan, además la tabla N° 23, evidencia que los funcionarios de la municipalidad desconocen de la existencia de algún tipo de estrategia para la selección de recursos humanos competentes para tramitar y resolver los procedimientos administrativos de los usuarios.

En base a lo previamente señalado, Madueño y Hermoza (2021), citados en el marco teórico de esta investigación, en su estudio titulado: “simplificación administrativa para la eficacia de los procesos administrativos del tupa en la municipalidad distrital de Reque”, consideró que existe un leve avance en la simplificación administrativa de la municipalidad y su eficacia con relación a los procedimientos administrativos regulados en su texto único de procedimientos administrativos, por lo que es necesaria la revisión y cambio al TUPA del municipio, con la finalidad de que sea mucho más amigable para beneficio de la población. En el caso de Rojas (2019), citado en el marco teórico de esta investigación, en su estudio titulado: “texto único de procedimiento administrativo y su influencia en la calidad del servicio de la municipalidad distrital de Jesús – Cajamarca, 2018”, indicó que, de la revisión de las entrevistas se determinó que en cuanto a la calidad de servicio un 44% de personas la calificó como regular respecto de la labor de la Municipalidad Distrital de Jesús, encontrándose falencias de gestión. Por su parte, Villacreses (2017), citados en el marco teórico

de esta investigación, en su estudio sobre: “Los procesos administrativos del gobierno autónomo descentralizado del cantón Jipijapa y su incidencia en el desarrollo institucional”, señaló que la entidad analizada no contaba con una serie de procesos debidamente ejecutados, así como tiene una serie de deficiencias referidas a las capacidades de sus recursos humano, pues, si bien es cierto un gran porcentaje (81%) tiene conocimiento acerca de los objetivos institucionales, estas no coadyuvan al logro de estos en la fase de ejecución, lo que se grafica en el 78% que reconoce el no cumplimiento de los procesos establecidos por la entidad. Finalmente, la Secretaría de Gestión Pública (2010), en su trabajo titulado: “simplificación administrativa en el Perú: avances y agenda futura”, señaló que, para definir de forma más corta a la simplificación administrativa, debemos entenderla como la eliminación de requerimiento o formalidad excesiva y no necesaria en los procedimientos de un administrado ante la administración pública.

En atención con los resultados obtenidos, así como por las investigaciones citadas, se puede establecer que la política de simplificación administrativa no ha repercutido de manera positiva en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

**Primero:** Se concluye en que el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) no se relaciona positivamente con la política de simplificación administrativa de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, ello se puede explicar en razón a que esta entidad no cumple con los plazos establecidos en este documento de gestión, además de mantener una serie de requisitos innecesarios que resultan ser barreras de acceso para los usuarios que buscan procedimientos rápidos y simplificados, por el contrario, encuentran trámites marcados por la ineficiencia, además la propia entidad no realiza mayores esfuerzos por difundir ni informar a sus ciudadanos acerca de los aspectos formales que involucra un trámite administrativo, siendo el caso que no cuentan con plataformas digitales suficientemente implementadas para la atención simplificada de trámites administrativos

**Segundo:** Se concluye en que los procedimientos y plazos establecidos en el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) no se vienen cumpliendo de manera satisfactoria en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, ello en razón a que el instrumento de gestión vigente en esta comuna es del año 2016, por lo que se encuentra totalmente desactualizado, lo que expone a sus trabajadores y funcionarios, pues deben someterse a lo establecido en un documento del año

2016, lo que evidentemente dificulta su gestión, más aun si no cuentan con políticas de mejora continua de sus procedimientos internos, por el contrario, se evidencia la presencia de una serie de formalidades excesivas para el inicio de un trámite administrativo, en ese sentido existen reservas sobre la idoneidad profesional de los integrantes de dicha municipalidad,

**Tercero:** Se concluye en que la política de simplificación administrativa no ha repercutido de manera positiva en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, ello se puede explicar en razón a que esta institución no cuenta con medios apropiados para la agilización de los trámites administrativos, lo que genera la insatisfacción de los usuarios que consideran que se ofrece un mal servicio, además los costos que se fijan para el inicio de procedimientos administrativos no se determinan sobre una base técnica, por lo que resultan demasiado onerosos para los usuarios, quienes optan por no realizar el trámite o buscar otros medios para alcanzar sus objetivos, lo que evidencia la inexistencia de una estrategia para la mejora del servicio, tanto a nivel de recurso humanos, como de políticas de gestión administrativa.

## 6.2. Recomendaciones

**Primero:** Se recomienda, de forma urgente, la actualización del texto único de procedimientos administrativos vigente en el Municipalidad Distrital de Subtanjalla, en razón de que este, al ser del año 2016, no cuenta con una serie de modificaciones sobre procedimientos administrativos, varios de ellos referidos a mejoras en el tratamiento a los usuarios, estandarización de procedimientos, beneficios tributarios, incluso regulación sobre trámites a raíz de la pandemia por covid-19. En esa misma línea, se sugiere la elaboración de una política de simplificación administrativa que recoja la normativa que al respecto ha venido emitiendo el Poder Ejecutivo, la misma que debe ser constantemente actualizada bajo responsabilidad funcional, pues el presente estudio dejó en evidencia el poco conocimiento de la información relevante de la institución por parte de sus autoridades.

**Segundo:** Se recomienda que, una vez entrado en vigencia el nuevo texto único de procedimientos administrativos, la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, inicie un proceso de inducción a todo su personal, tanto funcionarios como trabajadores, con énfasis en quienes desarrollan labores de atención al público, para que puedan brindar toda la información necesaria a los usuarios acerca de los requisitos, plazos, órganos y funcionarios responsables del procedimiento, y todo lo que tenga que ver con el desarrollo del mismo, entre ello que tipo de requisitos incensarios han sido eliminados, de manera tal que esto genere confianza en el usuario, así como exista predictibilidad sobre los alcances del

procedimiento. Ello, además, debe ir acompañado de una fuerte campaña de información a los ciudadanos a efectos de que conozcan de la utilidad del texto único de procedimientos administrativos, pues de ello dependerá que este documento sirva para un mejor servicio, pues un ciudadano informado podrá hacer valer sus derechos con mayor posibilidad de éxito.

**Tercero:** Se recomienda que, parte de las políticas de mejora de la función administrativa dentro de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, incorpore la necesidad de implementar multiplataformas digitales para la agilización y simplificación de trámites administrativos, las mismas que deben contar con toda la información necesaria para el inicio y seguimiento de cualquier procedimientos, así como con un lenguaje amigable que permita que el usuario pueda satisfacer sus requerimientos sin mayores barreas burocráticas, por ello, parte de las campañas señaladas en las líneas anteriores, deben estar orientadas precisamente al ciudadano o usuario de esta municipalidad.

# REFERENCIAS

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- García Belaunde, Domingo (2005). *Jerarquía y publicidad de las normas*. La Constitución comentada, Gaceta Jurídica, primera edición, pp. 740-743.
- Geldres, Julio (2003). *Comentarios sobre la nueva ley del procedimiento administrativo general. Ley 27444*. Revista Ius Et Praxis, núm. 34, pp. 193-207.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2016). *Guía de opiniones jurídicas emitidas por la dirección general de desarrollo y ordenamiento jurídico sobre la aplicación de la ley N° 27444, ley del procedimiento administrativo general*. Primera edición.
- Morón Urbina, Juan (2019). *Comentarios a la ley del procedimiento administrativo general*. Gaceta Jurídica, tomo I, 14va. Edición.
- Morón Urbina, Juan (2017). *Comentarios a la ley del procedimiento administrativo general – TUO de la ley N° 27444*. Gaceta jurídica, tomo I, 12va. Edición.
- Morón Urbina, Juan (2011). *Comentarios a la ley del procedimiento administrativo general*. Gaceta Jurídica, 9na. edición.
- Municipalidad Distrital de Subtanjalla (2016). *Texto único de procedimientos administrativos*.

## REFERENCIAS ELECTRÓNICA

Behar, Daniel (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom.

<http://187.191.86.244/rceis/index.php/herramientas-para-la-investigacion/metodologia-de-la-investigacion-daniel-s-behar-rivero/>

Calderón, Andrés y Ascue, Adriana (2018). *Estandarización de procedimientos y de TUPA como mecanismo de reducción de las barreras burocráticas municipales*.

<https://revistas.up.edu.pe/index.php/forseti/article/view/1064>

Contraloría General de la República (2016). *Mejora regulatoria y simplificación de procedimientos administrativos que afectan la inversión*. Gerencia de estudios y gestión pública.

[https://doc.contraloria.gob.pe/estudios-especiales/estudio/2016/Estudio Mejora regulatoria web.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/estudios-especiales/estudio/2016/Estudio_Mejora_regulatoria_web.pdf)

Decreto Legislativo N° 152 (2018). *Decreto legislativo que modifica la ley N° 27444, ley del procedimiento administrativo general*.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27444-ley-del-pr-decreto-legislativo-n-1452-1692078-27/>

Decreto Legislativo N° 1272 (2016). *Decreto Legislativo que modifica la ley N° 27444, ley del procedimiento administrativo general y deroga la ley N° 29060, ley del silencio administrativo*.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27444-ley-del-pr-decreto-legislativo-n-1272-1465765-1/>

Decreto Supremo N° 200-2020-PCM. *Decreto Supremo que aprueba procedimientos administrativos estandarizados de licencia de funcionamiento y de licencia provisional de funcionamiento para bodegas.*  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-procedimientos-administrativos-e-decreto-supremo-n-200-2020-pcm-1913139-1/>

Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. *Texto único ordenado de la ley N° 27444, ley del procedimiento administrativo general.*  
<https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0005/13-texto-unico-ordenado-de-la-ley-27444-ley-de-procedimiento-administrativo-general-1.pdf>

Decreto Supremo N° 054-2011-PCM. *Decreto Supremo que aprueba el Plan Bicentenario: el Perú hacia el 2021.* <https://www.minam.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/DS-054-2011-PCM.pdf>

Deza, Tommy (2018). *Textos únicos de procedimientos administrativos y silencios administrativos a la luz de las modificaciones de la ley del procedimiento administrativo general, mediante Decreto Legislativo N° 1272.* Revista del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, N° 01, pp. 56-84.  
[https://static.legis.pe/wp-content/uploads/2018/11/Revista-Justicia-y-Derechos-Humanos-del-Minjus-Legis.pe\\_.pdf](https://static.legis.pe/wp-content/uploads/2018/11/Revista-Justicia-y-Derechos-Humanos-del-Minjus-Legis.pe_.pdf)

Hinojosa, Elba (2021). *Ley 28976 y TUPA como simplificación del otorgamiento de licencias de funcionamiento en la Municipalidad José Luis Bustamante –*

Arequipa, 2021. Tesis para optar el título profesional de abogada por la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69728>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020). *Planificación Municipal*. Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2019, pp. 67-77. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib17/20/06.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib17/20/06.pdf)

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015). *Planificación Municipal*. Registro nacional de municipalidades 2014: Principales resultados, pp. 47-50. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib12/46/06.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib12/46/06.pdf)

Madueño, Twelver y Hermoza, Jhacson (2021). *Simplificación administrativa para la eficacia de los procesos administrativos del tupa en la Municipalidad Distrital de Reque*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración por la Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9126>

Maraví, Milagros (2017). *Mecanismo de simplificación administrativa*. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/19072/19277>

Maraví, Milagros (2000). *La simplificación administrativa: Un asunto complejo*. Revista de Derecho Themis, número 40, pp. 289-299. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10303>

Méndez, Álvaro (2019). *Importancia de implementar un proceso administrativo único para la administración pública*. Tesis para optar el grado de maestro por la

Universidad Andina Simón Bolívar – Sede Ecuador.

<http://hdl.handle.net/10644/6995>

Muñoz, Carmen (2017). *Los principios de eficacia y eficiencia como manifestación de la gobernanza en las políticas públicas colombianas. Un análisis desde los documentos CONPES sociales 2009-2015*. Tesis para optar el grado académico de maestro por la Universidad del Rosario de Colombia.  
[https://doi.org/10.48713/10336\\_14395](https://doi.org/10.48713/10336_14395)

Muñoz, William (2011). *Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del Estado*. Escuela de gestión pública de la Universidad Católica Sedes Sapientiae. <https://cidir.ucss.edu.pe/images/investigaciones/peru-simplificacion-administrativa-modernizacion-estado.pdf>

Organización para la cooperación y el desarrollo económico (2018). *Política regulatoria en el Perú: Uniendo el marco para la calidad regulatoria*.  
[https://www.congreso.gob.pe/carpetatematica/2018/carpeta\\_103/informes\\_internacionales/](https://www.congreso.gob.pe/carpetatematica/2018/carpeta_103/informes_internacionales/)

Paredes, Fernando (2005). *Simplificación administrativa: Enfoque y líneas de trabajo en materia legislativa*. Centro de investigación parlamentaria.  
[https://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro\\_doc/ivirtuales/simplificacion\\_administrativa.pdf](https://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro_doc/ivirtuales/simplificacion_administrativa.pdf)

Peraltilla, Milko (2009). *Guía para la aplicación de nuevo texto único de procedimientos administrativos (TUPA) simplificado para municipalidades provinciales y*

*distritales*. Secretaría de gestión pública de la presidencia del Consejo de Ministros.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/\\$FILE/Guia\\_para\\_la\\_aplicacion\\_del\\_TUPA.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf)

Rojas, Walter (2019). *Texto único de procedimientos administrativos y su influencia en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Jesús – Cajamarca, 2018*.

Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública por la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38453>

Secretaría de Gestión Pública (2021). *Simplificación administrativa en el Perú: avances y agenda futura*. Presidencia del Consejo de Ministros.

[https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2021/06/Simplificacion\\_Administrativa.pdf](https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2021/06/Simplificacion_Administrativa.pdf)

Secretaría de Gestión Pública (2010). *Política y plan nacional de simplificación administrativa*. Presidencia del Consejo de Ministros y Cooperación Alemana al Desarrollo – GTZ.

[https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/145/PLAN\\_145\\_Pol%C3%ADtica%20y%20Plan%20Nacional%20de%20Simplificaci%C3%B3n%20Administrativa\\_2010.pdf](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/145/PLAN_145_Pol%C3%ADtica%20y%20Plan%20Nacional%20de%20Simplificaci%C3%B3n%20Administrativa_2010.pdf)

Suárez, Leonor (2019). *¿Por qué no alcanzamos la simplificación administrativa?*

Universidad Continental, blog de la escuela de posgrado.

<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/por-que-no-alcanzamos-la-simplificacion-administrativa>

Tribunal Constitucional (2020). *Sentencia recaída en el expediente N° 00049-2016-PA/TC*. <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2020/00049-2016-AA.pdf>

Tribunal Constitucional (2020). *Aprueban la adecuación del texto único de procedimientos administrativos del tribunal constitucional – Resolución Administrativa N° 256-2020-P/TC*. Diario oficial “El Peruano”, 5 de febrero. [https://libertad.pe/web/wp-content/uploads/elperuano/indi\\_455\\_52.pdf](https://libertad.pe/web/wp-content/uploads/elperuano/indi_455_52.pdf)

Villacreses, Carmen (2017). *Los procesos administrativos del gobierno autónomo descentralizado den Cantón Jipijapa y su incidencia en el desarrollo institucional*.

Tesis para optar el título profesional de economista por la Universidad Estatal del Sur de Manabí (UNESUM) del Ecuador.

<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/694>

# **ANEXOS**

## Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>Problema General</b> ¿De qué forma el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) se relaciona con la política de simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, año 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿De qué manera se viene cumpliendo con los procedimientos y plazos establecidos en el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, año 2021?</p> <p>¿De qué manera la política de simplificación administrativa ha repercutido en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, año 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Establecer de qué forma el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) se relaciona con la política de simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, año 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Analizar de qué manera se viene cumpliendo con los procedimientos y plazos establecidos en el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, año 2021.</p> <p>Establecer de qué manera la política de simplificación administrativa ha repercutido en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, año 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> El texto único de procedimientos administrativos (TUPA) se relaciona positivamente con la política de simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, año 2021.</p> <p><b>Hipótesis Especificas</b> Los procedimientos y plazos establecidos en el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) se vienen cumpliendo de manera satisfactoria en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, año 2021.</p> <p>La política de simplificación administrativa ha repercutido de manera positiva en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, año 2021.</p>	<p><b>Variable Independiente</b> Texto Único de Procedimientos Administrativos.</p> <p><b>Variables Dependiente</b> Simplificación Administrativa.</p>	<p><b>De la Variable Independiente</b> Gestión Administrativa.</p> <p>Eficiencia del Procedimientos.</p> <p><b>De la Variable Dependiente</b> Satisfacción ciudadana.</p> <p>Estrategia administrativa.</p>	<p><b>De la Variable Independiente</b> Principio de publicidad.</p> <p>Adecuación de instrumento.</p> <p>Cumplimiento de plazos.</p> <p>Reducción de requisitos.</p> <p><b>De la Variable Dependiente</b> Costos razonables.</p> <p>Resultados tangibles.</p> <p>Personal idóneo.</p> <p>Vías alternativas.</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Básica</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Alcance o Nivel:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Población y Muestra:</b> 100 ciudadanos y 05 funcionarios por muestreo no probabilístico.</p> <p><b>Recolección de Datos</b> Encuesta y entrevista.</p> <p><b>Análisis de Datos</b> Estadística descriptiva y razonamiento lógico.</p>

## Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Establecer de qué forma el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) se relaciona con la política de simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla.</p>	<p>Texto único de procedimientos administrativos.</p>	<p>Es un instrumento de gestión que trae consigo la información necesaria relacionada a cada trámite o procedimiento de naturaleza administrativa que cualquier ciudadano realice ante los establecimientos de la administración pública.</p>	<p>Gestión Administrativa.</p> <p>Eficiencia del Procedimientos.</p>	<p>Principio de publicidad.</p> <p>Adecuación de instrumento.</p> <p>Cumplimiento de plazos.</p> <p>Reducción de requisitos.</p>
<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Analizar de qué manera se viene cumpliendo con los procedimientos y plazos establecidos en el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla.</p> <p>Establecer de qué manera la política de simplificación administrativa ha repercutido en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla.</p>	<p>Simplificación administrativa.</p>	<p>Se refiere al conjunto de pasos orientados a lograr que las actividades en la administración pública sean más amigables para el usuario o administrados. Es por ello que este concepto es muchos más amplio que la llamada simplificación de procedimientos, pues la simplificación administrativa incluye este término, además, junto a otros procesos orientados a la estructura organizacional de la entidad.</p>	<p>Satisfacción ciudadana.</p> <p>Estrategia administrativa</p>	<p>Costos razonables.</p> <p>Resultados tangibles.</p> <p>Personal idóneo.</p> <p>Vías alternativas</p>

## Anexos 03: Constancia de comité de ética UPSJB



### UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

#### CONSTANCIA N° 1572-2022-CIEI-UPSJB

El Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Privada San Juan Bautista SAC, deja constancia que el Proyecto de Investigación detallado a continuación ha sido evaluado en la sesión del CIEI:

Código de Registro: N° 1572-2022-CIEI-UPSJB

Título del Proyecto: “EL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA) Y SU RELACIÓN CON LA POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA, PROVINCIA DE ICA, AÑO-2021”

Investigador (a) Principal: MORE TIPACTI VIRGINIA DEL ROSARIO Y  
CORDOVA DÍAZ SANDRA LUZ

El Comité Institucional de Ética en Investigación ha determinado que este proyecto no califica como una investigación en sujetos humanos y está **EXONERADO** de revisión protocolar. Es preciso mencionar que el estudio cumple los lineamientos y estándares académicos, científicos y éticos de la UPSJB.

La vigencia de la constancia es efectiva hasta la conclusión del estudio en mención. No hace falta una solicitud de renovación de vigencia.

Como investigador principal, es su deber contactar oportunamente al CIEI ante cualquier cambio al protocolo exonerado que podría ser considerado en una enmienda al presente proyecto.

Finalmente, el investigador debe responder a las solicitudes de seguimiento al proyecto que el CIEI pueda solicitar y deberá informar al CIEI sobre la culminación del estudio de acuerdo a los reglamentos establecidos.

Lima, 10 de octubre de 2022.



  
Mg. Juan Antonio Flores Tumba  
Presidente del Comité Institucional  
de Ética en Investigación

[www.upsjb.edu.pe](http://www.upsjb.edu.pe)

CHORRILLOS  
Av. José Antonio Lavalle N°  
302-304 (Ex Hacienda Villa)

SAN BORJA  
Av. San Luis 1923 – 1925 – 1931

ICA  
Carretera Panamericana Sur  
Ex km 300 La Angostura,  
Subtanjalla

CHINCHA  
Calle Albilla 108 Urbanización  
Las Viñas (Ex Toche)

CENTRAL TELEFÓNICA: (01) 748 2888

## Anexo 04: Cuestionario



### CUESTIONARIO

#### I. INSTRUCCIONES

Estimado participante, mediante la presente se solicita su apoyo, a través de sus respuestas, para considerarlas en la Tesis "El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y su relación con la política de simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla año 2021", cuyos resultados permitirán presentar propuestas de mejora acerca de la problemática materia de estudio.

#### II. LEYENDA

1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: En duda 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo

#### III. ITEMS

N°	ACTIVIDAD	ESCALA DE VALORES				
		1	2	3	4	5
<b>Variable Independiente</b>						
<b>TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVOS</b>						
<b>Dimensión: Gestión Administrativa</b>						
<b>Indicador: Principio de Publicidad</b>						
1	¿Considera usted que puede acceder con facilidad a la información referida a cualquier procedimiento administrativo que desee realizar en la Municipalidad distrital de Subtanjalla, tales como requisitos, plazos, costos, así como área y funcionario responsables de darle respuesta?					
2	¿Considera usted que la Municipalidad distrital de Subtanjalla difunde adecuadamente los trámites y servicios que brinda a través de la publicación de su Texto Único de Procedimientos administrativos por diversos medios de fácil y masivo acceso para la población?					

<b>Indicador: Adecuación de instrumento</b>					
3	¿Considera usted que el actual texto único de procedimientos administrativos de la Municipalidad distrital de Subtanjalla se encuentra debidamente actualizado para atender trámites de forma ágil en favor de la ciudadanía?				
4	¿Considera usted que la Municipalidad distrital de Subtanjalla cumple con mejorar constantemente los mecanismos administrativos para que usted pueda realizar sus trámites de forma eficiente?				
<b>Dimensión: Eficiencia de Procedimientos</b>					
<b>Indicador: Cumplimiento de Plazos</b>					
5	¿Considera usted que los trámites administrativos que realiza ante la Municipalidad distrital de Subtanjalla se desarrollan cumpliendo los plazos que establece su texto único de procedimientos administrativos?				
6	¿Considera usted que el cumplimiento de los plazos para los trámites administrativos que se realizan ante la Municipalidad distrital de Subtanjalla obedece a la conducta de los funcionarios responsables de las áreas encargadas del trámite?				
<b>Indicador: Reducción de Requisitos</b>					
7	¿Considera usted que la Municipalidad distrital de Subtanjalla viene cumpliendo con la reducción de cargas burocráticas excluyendo requisitos innecesarios dentro de su texto único de procedimientos administrativos?				
8	¿Considera usted que los trámites que realiza en la Municipalidad distrital de Subtanjalla cuentan con una excesiva cantidad de requisitos que le impiden acelerar su gestión y respuesta?				
<b>Variable Dependiente SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</b>					
<b>Dimensión: Satisfacción Ciudadana</b>					
<b>Indicador: Costos Razonables</b>					
9	¿Considera usted que los costos para la tramitación de los diversos procedimientos administrativos en la Municipalidad distrital de Subtanjalla se determinan a través de un criterio técnico en el que se considera la razonabilidad y proporcionalidad entre el pago a realizar y el servicio a brindarse?				

10	¿Considera usted que los costos para la tramitación de los diversos procedimientos administrativos en la Municipalidad distrital de Subtanjalla generan incentivos negativos entre los administrados lo que trae como consecuencia que se opten por otras alternativas como la informalidad?					
<b>Indicador: Resultados Tangibles</b>						
11	¿Considera usted que se siente satisfecho con los servicios y trámites administrativos que se brindan y realizan en la Municipalidad distrital de Subtanjalla?					
12	¿Considera usted que los procedimientos administrativos realizados en la Municipalidad distrital de Subtanjalla se caracterizan por ser efectivos y eficientes logrando resultados que benefician al ciudadano?					
<b>Dimensión: Estrategia Administrativa</b>						
<b>Indicador: Personal Idóneo</b>						
13	¿Considera usted que el personal administrativo de la Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con las capacidades suficientes para la tramitación de sus procedimientos de forma rápida y oportuna?					
14	¿Considera usted que los funcionarios responsables de las áreas administrativas de la Municipalidad distrital de Subtanjalla cuentan con idoneidad profesional para resolver los procedimientos iniciados por los usuarios?					
<b>Indicador: Vías Alternativas</b>						
15	¿Considera usted que la Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con vías o medios suficientemente efectivos por los cuales los usuarios pueden realizar sus procedimientos administrativos de forma celeridad evitando excesivos trámites y formalismos burocráticos?					
16	¿Considera usted que en busca de simplificar sus procedimientos administrativos la Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con plataformas digitales debidamente implementadas con información sobre los requisitos, plazos, costos, así como área y funcionario responsables de su gestión administrativa?					

Gracias por su participación.

## Anexo 05: Guía de entrevista



UNIVERSIDAD PRIVADA  
SAN JUAN BAUTISTA

### GUÍA DE ENTREVISTA

#### I. INTRODUCCIÓN:

La presente entrevista se realiza con la finalidad de poder obtener información para los propósitos del estudio titulado: “El texto único de procedimientos administrativos (TUPA) y su relación con la política de simplificación administrativa en la Municipalidad distrital de Subtanjalla, año 2021”, por lo que su participación es de vital importancia para su logro.

#### II. DATOS GENERALES

- 2.1. Entrevistado:
- 2.2. Cargo / profesión o grado académico:
- 2.3. Institución:
- 2.4. Fecha en que se realiza la entrevista:

#### III. PREGUNTAS

- 1) Desde su conocimiento ¿Cuáles son las medidas que viene adoptando la Municipalidad distrital de Subtanjalla para cumplir con la difusión de su Texto Único de Procedimientos Administrativos a los usuarios y público en general?

*Desarrolle su respuesta:*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- 2) Desde su conocimiento ¿El Texto Único de Procedimientos Administrativos vigente de la Municipalidad distrital de Subtanjalla se encuentra debidamente actualizado? ¿Por qué?

*Desarrolle su respuesta:*

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

- 3) Desde su conocimiento ¿La gestión de los procedimientos administrativos al interior de la Municipalidad distrital de Subtanjalla se realizan de forma eficiente dentro de los plazos establecidos por dicho instrumento de gestión? ¿Explique por qué?

*Desarrolle su respuesta:*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- 4) Desde su conocimiento ¿La Municipalidad distrital de Subtanjalla viene cumpliendo con la reducción de cargas burocráticas excluyendo requisitos innecesarios dentro de Texto Único de Procedimientos Administrativos? ¿Explique cómo?

*Desarrolle su respuesta:*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- 5) Desde su conocimiento ¿Existe una metodología para la determinación de costos para procedimientos administrativos en la Municipalidad distrital de Subtanjalla? ¿Explique brevemente en qué consiste?



*Desarrolle su respuesta:*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- 6) Desde su conocimiento ¿Considera que la ciudadanía se encuentra satisfecha con los servicios administrativos que brinda la Municipalidad distrital de Subtanjalla? ¿Explique por qué? ¿Cuentan con información tangible al respecto? ¿Explique cuál es?

*Desarrolle su respuesta:*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- 7) Desde su conocimiento ¿Considera usted que la Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con una estrategia que le permite contar con el recurso humano idóneo para atender, tramitar y resolver los procedimientos administrativos iniciados por los usuarios? ¿Explique por qué?

*Desarrolle su respuesta:*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



- 8) Desde su conocimiento ¿La Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con vías o medios por los cuales los usuarios pueden realizar sus procedimientos administrativos de forma célere y efectiva evitando excesivos trámites y formalismos burocráticos? ¿Cuáles son?

*Desarrolle su respuesta:*

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Nombre y DNI del entrevistado	Firma y sello

## Anexo 06: Solicitud para aplicación de instrumento

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Ica, 23 de septiembre de 2022

Señor:

**MANUEL CABRERA HUAYANCA**

**ALCALDE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA**

Presente. –

ASUNTO: Solicito autorización para realizar entrevista



De nuestra especial consideración:

Es grato dirigirnos a usted, a fin de expresarle nuestro saludo cordial y al mismo tiempo solicitarle tenga a bien facilitar a las suscritas, egresadas de la escuela profesional de Derecho de la Universidad Privada San Juan Bautista, a tener acceso para la realización de una entrevista a cinco (05) funcionarios de la comuna que usted representa, dentro de los cuales agradeceríamos que su persona fuera uno de ellos, para de esa manera poder recabar datos necesarios, esto con la finalidad de cumplir con los objetivos del desarrollo de nuestra tesis titulada: "El texto único de procedimientos administrativos (TUPA) y su relación con la política de simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, año 2021".

Sin otro particular, nos suscribimos de usted no sin antes expresarle nuestras muestras de especial consideración y estima personal.

Atentamente;

Virginia del Rosario More Tipacti  
DNI N° 71942114

Sandra Luz Córdova Díaz  
DNI N° 43490434

**Anexo 07: Aplicación de cuestionario**







## Anexo 08: Aplicación de guía de entrevista



### GUÍA DE ENTREVISTA

#### I. INTRODUCCIÓN:

La presente entrevista se realiza con la finalidad de poder obtener información para los propósitos del estudio titulado: "El texto único de procedimientos administrativos (TUPA) y su relación con la política de simplificación administrativa en la Municipalidad distrital de Subtanjalla, año 2021", por lo que su participación es de vital importancia para su logro.

#### II. DATOS GENERALES

- 2.1. Entrevistado: CABRERA HUAYANCA MANUEL ANTONIO
- 2.2. Cargo / profesión o grado académico: ALCALDE
- 2.3. Institución: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA
- 2.4. Fecha en que se realiza la entrevista: 14 DICIEMBRE 2022

#### III. PREGUNTAS

- 1) Desde su conocimiento ¿Cuáles son las medidas que viene adoptando la Municipalidad distrital de Subtanjalla para cumplir con la difusión de su Texto Único de Procedimientos Administrativos a los usuarios y público en general?

*Desarrolle su respuesta:*

Siempre se ha contado con el TUPA en físico en las instalaciones de la municipalidad y actualmente también se encuentran en las páginas de esta institución, como página web y facebook.

- 2) Desde su conocimiento ¿El Texto Único de Procedimientos Administrativos vigente de la Municipalidad distrital de Subtanjalla se encuentra debidamente actualizado? ¿Por qué?

*Desarrolle su respuesta:*

Actualmente contamos con el tupa del año 2016 el cual se encuentra siendo actualizado estando a la espera del nuevo modelo para

Su aprobación correspondiente.

- 3) Desde su conocimiento ¿La gestión de los procedimientos administrativos al interior de la Municipalidad distrital de Subtanjalla se realizan de forma eficiente dentro de los plazos establecidos por dicho instrumento de gestión? ¿Explique por qué?

Desarrolle su respuesta:

Si, de hecho el personal está capacitado para cumplir con los estándares que exige la población y dentro de lo posible brindar las facilidades para que sus trámites sean atendidos a la brevedad, según sea la necesidad también.

- 4) Desde su conocimiento ¿La Municipalidad distrital de Subtanjalla viene cumpliendo con la reducción de cargas burocráticas excluyendo requisitos innecesarios dentro de Texto Único de Procedimientos Administrativos? ¿Explique cómo?

Desarrolle su respuesta:

En este caso, en cuestión de brindar facilidades a los usuarios, hay documentación la cual resulta innecesaria por lo que se trata de apoyar de diferentes modos, para que de esta manera se brinde una atención eficiente.

- 5) Desde su conocimiento ¿Existe una metodología para la determinación de costos para procedimientos administrativos en la Municipalidad distrital de Subtanjalla? ¿Explique brevemente en qué consiste?

Desarrolle su respuesta:

Para ser sinceros solo conosco la parte y puntos que el encargado de su elaboración ha podido hacernos llegar, como que al no estar actualizado el tipo se cuenta con costos que no se ajustan a la realidad, como por ejemplo los pagos por servicios y trámites.

- 6) Desde su conocimiento ¿Considera que la ciudadanía se encuentra satisfecha con los servicios administrativos que brinda la Municipalidad distrital de Subtanjalla? ¿Explique por qué? ¿Cuentan con información tangible al respecto? ¿Explique cuál es?

Desarrolle su respuesta:

Actualmente es difícil que los usuarios se encuentren siempre satisfechos, hacemos lo posible porque así sea, fomentamos el apoyo y la empatía hacia ellos con la única finalidad de brindarles una mejor atención.

- 7) Desde su conocimiento ¿Considera usted que la Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con una estrategia que le permite contar con el recurso humano idóneo para atender, tramitar y resolver los procedimientos administrativos iniciados por los usuarios? ¿Explique por qué?

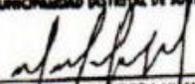
Desarrolle su respuesta:

Si, desde mi punto de vista considero que toda el personal está apto para poder brindar soluciones y facilidades a los usuarios, como que esto mientras se encuentre en nuestras manos.

- 8) Desde su conocimiento ¿La Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con vías o medios por los cuales los usuarios pueden realizar sus procedimientos administrativos de forma célere y efectiva evitando excesivos trámites y formalismos burocráticos? ¿Cuáles son?

*Desarrolle su respuesta:*

Actualmente creo que es un poco difícil, ya que en su momento se intentó inducir a realizar trámites virtuales, los cuales resultaron complicados para cierto grupo de usuarios, entonces recurrimos a retroceder y que siga siendo de forma convencional, existen trámites que hemos logrado sean en menor tiempo y costo, como acceder a partidas (matrimonios, nacimientos y defunción) también inscripciones de predios que cumplen con la doc relevante y formal.

Nombre y DNI del entrevistado	Firma y sello
Cabrera Huayanca Manuel Antonio. DNI: 42865112	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA  MANUEL ANTONIO CABRERA HUAYANCA ALCALDE



## GUÍA DE ENTREVISTA

### I. INTRODUCCIÓN:

La presente entrevista se realiza con la finalidad de poder obtener información para los propósitos del estudio titulado: "El texto único de procedimientos administrativos (TUPA) y su relación con la política de simplificación administrativa en la Municipalidad distrital de Subtanjalla, año 2021", por lo que su participación es de vital importancia para su logro.

### II. DATOS GENERALES

- 2.1. Entrevistado: VILLALBA HEREDIA JOSE LUIS
- 2.2. Cargo / profesión o grado académico: GERENTE MUNICIPAL.
- 2.3. Institución: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA
- 2.4. Fecha en que se realiza la entrevista: 14 DICIEMBRE 2022

### III. PREGUNTAS

- 1) Desde su conocimiento ¿Cuáles son las medidas que viene adoptando la Municipalidad distrital de Subtanjalla para cumplir con la difusión de su Texto Único de Procedimientos Administrativos a los usuarios y público en general?

Desarrolle su respuesta:

Actualmente tenemos el TUPA en físico en las instalaciones de la municipalidad, el cual puede ser requerido por cualquier persona ya sea para verificar o solicitar una copia, también en la página web.

- 2) Desde su conocimiento ¿El Texto Único de Procedimientos Administrativos vigente de la Municipalidad distrital de Subtanjalla se encuentra debidamente actualizado? ¿Por qué?

Desarrolle su respuesta:

No, debido a ciertos factores de los últimos años no se ha logrado concluir con la actualización del TUPA, contamos con el

proyecto el cual está siendo revisado por todas las gerencias y áreas competentes para su posterior aprobación, a través del Concejo Municipal.

- 3) Desde su conocimiento ¿La gestión de los procedimientos administrativos al interior de la Municipalidad distrital de Subtanjalla se realizan de forma eficiente dentro de los plazos establecidos por dicho instrumento de gestión? ¿Explique por qué?

Desarrolle su respuesta:

Si, tratamos en lo posible de brindar un buen servicio y que los usuarios salgan satisfechos de la entidad, de acuerdo a los trámites que quisieron realizar dándoles todas las facilidades y brindando el apoyo que requirieron.

- 4) Desde su conocimiento ¿La Municipalidad distrital de Subtanjalla viene cumpliendo con la reducción de cargas burocráticas excluyendo requisitos innecesarios dentro de Texto Único de Procedimientos Administrativos? ¿Explique cómo?

Desarrolle su respuesta:

Si, se han habilitado comoas institucionales para cada gerencia que requiera de trámites y de esa manera se brinda mayor información a los usuarios sin ser necesario que se acerquen a la municipalidad, también realizar sus trámites vía como electrónico. Siempre y cuando estos cumplan con la documentación necesaria y de vital importancia.

- 5) Desde su conocimiento ¿Existe una metodología para la determinación de costos para procedimientos administrativos en la Municipalidad distrital de Subtanjalla? ¿Explique brevemente en qué consiste?

Desarrolle su respuesta:

Si, en esta oportunidad y para la actualización del TUPA se está considerando todos los aspectos que modifiquen el costo para que sea ajustado a la realidad, el cual cuenta con un especialista en la elaboración del doc. y de esta manera se consideren datos reales y actuales.

- 6) Desde su conocimiento ¿Considera que la ciudadanía se encuentra satisfecha con los servicios administrativos que brinda la Municipalidad distrital de Subtanjalla? ¿Explique por qué? ¿Cuentan con información tangible al respecto? ¿Explique cuál es?

Desarrolle su respuesta:

Si, Considero que si, ya que a medida de lo posible brindamos todas las facilidades para que sus Trámites no se vuelvan onerosos, para ello el personal también brinda facilidades y de esa manera los usuarios quedan satisfechos, teniendo en cuenta que no todos los trámites son iguales, por lo tanto en los que se pueda brindar apoyo se hace.

- 7) Desde su conocimiento ¿Considera usted que la Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con una estrategia que le permite contar con el recurso humano idóneo para atender, tramitar y resolver los procedimientos administrativos iniciados por los usuarios? ¿Explique por qué?

Desarrolle su respuesta:

Si, tenemos un personal que también se encarga de orientar a los administrados y de esta manera sea dirigido de manera correcta al área que corresponde y dentro de cada oficina el personal brinda la información que se necesita.

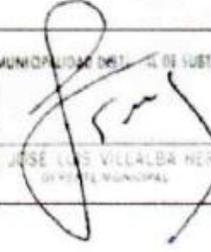


UNIVERSIDAD PRIVADA  
**SAN JUAN BAUTISTA**

- 8) Desde su conocimiento ¿La Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con vías o medios por los cuales los usuarios pueden realizar sus procedimientos administrativos de forma célere y efectiva evitando excesivos trámites y formalismos burocráticos? ¿Cuáles son?

Desarrolle su respuesta:

Si, contamos con mesa de partes virtual y tambien cada oficina cuenta con un correo institucional, el cual permite facilitar informacion a los usuarios de la misma manera poder realizar pagos a traves del banco de la nacion sin necesidad que se hagan a las oficinas.

Nombre y DNI del entrevistado	Firma y sello
Villalba Heredia Jose Luis. DNI : 08978148.	  MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA ABOG. JOSÉ LUIS VILLALBA HEREDIA OFICINA MUNICIPAL



## GUÍA DE ENTREVISTA

### I. INTRODUCCIÓN:

La presente entrevista se realiza con la finalidad de poder obtener información para los propósitos del estudio titulado: "El texto único de procedimientos administrativos (TUPA) y su relación con la política de simplificación administrativa en la Municipalidad distrital de Subtanjalla, año 2021", por lo que su participación es de vital importancia para su logro.

### II. DATOS GENERALES

- 2.1. Entrevistado: CHACALTANA GONZALES LUIS RAMON
- 2.2. Cargo / profesión o grado académico: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
- 2.3. Institución: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA
- 2.4. Fecha en que se realiza la entrevista: 14 DICIEMBRE 2022

### III. PREGUNTAS

- 1) Desde su conocimiento ¿Cuáles son las medidas que viene adoptando la Municipalidad distrital de Subtanjalla para cumplir con la difusión de su Texto Único de Procedimientos Administrativos a los usuarios y público en general?

Desarrolle su respuesta:

Actualmente tenemos el TUPA del 2016 al alcance de los usuarios para que ellos puedan solicitarlo en cualquier momento, si fuera el caso o no estén de acuerdo con algún trámite.

- 2) Desde su conocimiento ¿El Texto Único de Procedimientos Administrativos vigente de la Municipalidad distrital de Subtanjalla se encuentra debidamente actualizado? ¿Por qué?

Desarrolle su respuesta:

tengo conocimiento que el TUPA actualizado se encuentra próximo a ser aprobado, pero hasta el momento continuamos trabajando

Con el TUPA del año 2016.

- 3) Desde su conocimiento ¿La gestión de los procedimientos administrativos al interior de la Municipalidad distrital de Subtanjalla se realizan de forma eficiente dentro de los plazos establecidos por dicho instrumento de gestión? ¿Explique por qué?

Desarrolle su respuesta:

Como Gerencia de rentas ó adm. tributaria Fenemsa la responsabilidad y obligación de brindar un buen servicio que sea rápido y eficiente con la única finalidad que los usuarios salgan de esta oficina con la satisfacción de haber concluido con sus trámites el mismo día, ahora, ello depende que se cumplan con los requisitos más importantes y muestren total legalidad.

- 4) Desde su conocimiento ¿La Municipalidad distrital de Subtanjalla viene cumpliendo con la reducción de cargas burocráticas excluyendo requisitos innecesarios dentro de Texto Único de Procedimientos Administrativos? ¿Explique cómo?

Desarrolle su respuesta:

Si, actualmente contamos con un correo institucional y por el cual brindamos asistencia a los usuarios ya que muchos de ellos se encuentran fuera de nuestra ciudad y por ese medio y otra medida es que cuando traen los requisitos indispensables y que sean de total veracidad brindamos la atención inmediata y de esa manera se van satisfechos con la atención.

- 5) Desde su conocimiento ¿Existe una metodología para la determinación de costos para procedimientos administrativos en la Municipalidad distrital de Subtanjalla? ¿Explique brevemente en qué consiste?

Desarrolle su respuesta:

Si, de acuerdo a la exposición del encargo de su elaboración, se consideran cuersas factores como: mano de obra, traslado, verificación y de acuerdo al trámite costos adicionales como maquinarios o medidas por img. y de esa manera tener un costo actual y real.

- 6) Desde su conocimiento ¿Considera que la ciudadanía se encuentra satisfecha con los servicios administrativos que brinda la Municipalidad distrital de Subtanjalla? ¿Explique por qué? ¿Cuentan con información tangible al respecto? ¿Explique cuál es?

Desarrolle su respuesta:

Si, tratamos de brindar todos las facilidades para que todos queden satisfechos " dentro de las posibilidades terminen sus tramites el mismo día.

- 7) Desde su conocimiento ¿Considera usted que la Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con una estrategia que le permite contar con el recurso humano idóneo para atender, tramitar y resolver los procedimientos administrativos iniciados por los usuarios? ¿Explique por qué?

Desarrolle su respuesta:

Si, nuestra gerencia cuenta con personal capacitado tanto en el uso del sistema como con compromiso en los tramites para una mejor atención.



UNIVERSIDAD PRIVADA  
**SAN JUAN BAUTISTA**

- 8) Desde su conocimiento ¿La Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con vías o medios por los cuales los usuarios pueden realizar sus procedimientos administrativos de forma celer y efectiva evitando excesivos trámites y formalismos burocráticos? ¿Cuáles son?

*Desarrolle su respuesta:*

Si, como comentaba contamos con el uso de las redes sociales, Posima web y el correo institucional por el que pueden realizar diversos trámites en tiempo real y de esa manera ahorramos tiempo junto al usuario.

Nombre y DNI del entrevistado	Firma y sello
Luis Ramon Chacaltana Gonzales DNI: 21554516.	  <p>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA ABOG. LUIS RAMON CHACALTANA GONZALEZ GERENTE DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA Y RENTAS C.A. N° 2163</p>



## GUÍA DE ENTREVISTA

### I. INTRODUCCIÓN:

La presente entrevista se realiza con la finalidad de poder obtener información para los propósitos del estudio titulado: "El texto único de procedimientos administrativos (TUPA) y su relación con la política de simplificación administrativa en la Municipalidad distrital de Subtanjalla, año 2021", por lo que su participación es de vital importancia para su logro.

### II. DATOS GENERALES

- 2.1. Entrevistado: MUÑOZ MEDINA JOSE CARLOS
- 2.2. Cargo / profesión o grado académico: Sub- GERENCIA DEFENSA CIVIL
- 2.3. Institución: MUNICIPALIDAD DIST. SUBTANJALLA
- 2.4. Fecha en que se realiza la entrevista: 14 DICIEMBRE 2022

### III. PREGUNTAS

- 1) Desde su conocimiento ¿Cuáles son las medidas que viene adoptando la Municipalidad distrital de Subtanjalla para cumplir con la difusión de su Texto Único de Procedimientos Administrativos a los usuarios y público en general?

Desarrolle su respuesta:

En las instalaciones de la municipalidad se cuenta con el TUPA en físico el cual puede ser solicitado por el usuario en cualquier momento y también pueden verificarlo en la página web.

- 2) Desde su conocimiento ¿El Texto Único de Procedimientos Administrativos vigente de la Municipalidad distrital de Subtanjalla se encuentra debidamente actualizado? ¿Por qué?

Desarrolle su respuesta:

NO, desconocemos en sí las razones pero actualmente mantenemos el TUPA del 2016, se sabe que está en proceso de aprobación.

Pero aún no se trabaja con él.

- 3) Desde su conocimiento ¿La gestión de los procedimientos administrativos al interior de la Municipalidad distrital de Subtanjalla se realizan de forma eficiente dentro de los plazos establecidos por dicho instrumento de gestión? ¿Explique por qué?

Desarrolle su respuesta:

Considero que sí, ya que se mantiene comunicación constante con el usuario para realizar las verificaciones en un plazo menor con la finalidad que en próximos visitas cumplan con toda su documentación en regla.

- 4) Desde su conocimiento ¿La Municipalidad distrital de Subtanjalla viene cumpliendo con la reducción de cargas burocráticas excluyendo requisitos innecesarios dentro de Texto Único de Procedimientos Administrativos? ¿Explique cómo?

Desarrolle su respuesta:

en este caso depende el trámite a realizar, ya que alguno de ellos requiere la asistencia de otros oficinas y en algunas cosas la intervención de la municipalidad provincial y es por ello que algunos trámites son más rápidos que otros, pero cabe mencionar que hacemos todo lo posible por que éste sea en el menor tiempo.

- 5) Desde su conocimiento ¿Existe una metodología para la determinación de costos para procedimientos administrativos en la Municipalidad distrital de Subtanjalla? ¿Explique brevemente en qué consiste?

Desarrolle su respuesta:

En nuestro caso incluye diversos factores ya que la mayoría de trámites en esta área son autorizaciones, por lo que su costo se genera a través de porcentajes, útiles incluso cronulés de acuerdo a la zona.

- 6) Desde su conocimiento ¿Considera que la ciudadanía se encuentra satisfecha con los servicios administrativos que brinda la Municipalidad distrital de Subtanjalla? ¿Explique por qué? ¿Cuentan con información tangible al respecto? ¿Explique cuál es?

Desarrolle su respuesta:

Considero que en parte sí, ya que en esta gerencia la mayoría de trámites son justamente para satisfacción de los usuarios, ya que son documentos importantes para que continúen con sus labores comerciales.

- 7) Desde su conocimiento ¿Considera usted que la Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con una estrategia que le permite contar con el recurso humano idóneo para atender, tramitar y resolver los procedimientos administrativos iniciados por los usuarios? ¿Explique por qué?

Desarrolle su respuesta:

Sí, el personal está capacitado para brindar una correcta asistencia a los usuarios.



UNIVERSIDAD PRIVADA  
**SAN JUAN BAUTISTA**

- 8) Desde su conocimiento ¿La Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con vías o medios por los cuales los usuarios pueden realizar sus procedimientos administrativos de forma célere y efectiva evitando excesivos trámites y formalismos burocráticos? ¿Cuáles son?

*Desarrolle su respuesta:*

Si, la mayoría de usuarios prefieren hacer sus trámites de manera personal, pero también contamos con las plataformas virtuales para una mayor facilidad.

Nombre y DNI del entrevistado	Firma y sello
Jose Carlos Muñoz Medina DNI: 21514378.	 JOSE CARLOS MUÑOZ MEDINA SUB GERENCIA DE DEFENSA CIVIL



## GUÍA DE ENTREVISTA

### I. INTRODUCCIÓN:

La presente entrevista se realiza con la finalidad de poder obtener información para los propósitos del estudio titulado: "El texto único de procedimientos administrativos (TUPA) y su relación con la política de simplificación administrativa en la Municipalidad distrital de Subtanjalla, año 2021", por lo que su participación es de vital importancia para su logro.

### II. DATOS GENERALES

- 2.1. Entrevistado: TENSORIO GALLEGOS HUGO ALBERTO
- 2.2. Cargo / profesión o grado académico: GERENTE DE DESARROLLO URBANO
- 2.3. Institución: MUNICIPALIDAD DIST. SUBTANJALLA
- 2.4. Fecha en que se realiza la entrevista: 14 DICIEMBRE 2022

### III. PREGUNTAS

- 1) Desde su conocimiento ¿Cuáles son las medidas que viene adoptando la Municipalidad distrital de Subtanjalla para cumplir con la difusión de su Texto Único de Procedimientos Administrativos a los usuarios y público en general?

*Desarrolle su respuesta:*

Desde la fecha de mi ingreso a esta institución e solicitado contar con el TUPA físico en esta oficina para así poder brindar una mejor atención a los usuarios y también tengo conocimiento que se encuentra en la página web de la municipalidad.

- 2) Desde su conocimiento ¿El Texto Único de Procedimientos Administrativos vigente de la Municipalidad distrital de Subtanjalla se encuentra debidamente actualizado? ¿Por qué?

*Desarrolle su respuesta:*

No, hasta el momento nos encontramos trabajando con el TUPA del año 2016, desconozco los motivos por los que aún no

Se ha actualizado.

- 3) Desde su conocimiento ¿La gestión de los procedimientos administrativos al interior de la Municipalidad distrital de Subtanjalla se realizan de forma eficiente dentro de los plazos establecidos por dicho instrumento de gestión? ¿Explique por qué?

Desarrolle su respuesta:

En lo que respecta esta gerencia, hacemos lo posible por brindar un buen servicio y darles las facilidades a los usuarios para que puedan conducir satisfactoriamente sus trámites en el menor tiempo posible.

- 4) Desde su conocimiento ¿La Municipalidad distrital de Subtanjalla viene cumpliendo con la reducción de cargas burocráticas excluyendo requisitos innecesarios dentro de Texto Único de Procedimientos Administrativos? ¿Explique cómo?

Desarrolle su respuesta:

Claro, hay trámites que no requieren la verificación de otras gerencias, por lo que únicamente nos encargamos nosotros (Desarrollo Urbano) y de esta manera verificamos que cumplan con los principales requisitos, según sea el trámite o lo que se requiera.

- 5) Desde su conocimiento ¿Existe una metodología para la determinación de costos para procedimientos administrativos en la Municipalidad distrital de Subtanjalla? ¿Explique brevemente en qué consiste?

Desarrolle su respuesta:

La información básica que tenemos de conocimiento, es que se deben considerar ciertos puntos como, mano de obra, materiales, UIT y de ello generar un porcentaje, pero hasta el momento solo contamos con montos y requisitos del 2016.

- 6) Desde su conocimiento ¿Considera que la ciudadanía se encuentra satisfecha con los servicios administrativos que brinda la Municipalidad distrital de Subtanjalla? ¿Explique por qué? ¿Cuentan con información tangible al respecto? ¿Explique cuál es?

Desarrolle su respuesta:

En lo que respecta a la gerencia de desarrollo urbano hay casos en los que no podemos obtener ciertos requisitos lo que resulta difícil de entender por parte de los usuarios pero aún con ellos buscamos la forma de ayudarlos para que concluyan con sus trámites.

- 7) Desde su conocimiento ¿Considera usted que la Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con una estrategia que le permite contar con el recurso humano idóneo para atender, tramitar y resolver los procedimientos administrativos iniciados por los usuarios? ¿Explique por qué?

Desarrolle su respuesta:

Si, cada gerencia se encuentra al mando de personas capaces de solucionar inquietudes y brindar una correcta atención para un buen servicio.



UNIVERSIDAD PRIVADA  
**SAN JUAN BAUTISTA**

- 8) Desde su conocimiento ¿La Municipalidad distrital de Subtanjalla cuenta con vías o medios por los cuales los usuarios pueden realizar sus procedimientos administrativos de forma celer e efectiva evitando excesivos trámites y formalismos burocráticos? ¿Cuáles son?

*Desarrolle su respuesta:*

Si, contamos con un correo institucional con el que los usuarios pueden acceder de manera directa a esta gerencia y de esa forma le brindamos los datos e información que ellos necesitan, incluso realizar los tramites por ese mismo medio.

Nombre y DNI del entrevistado	Firma y sello
Tonorio Gallegos Hugo Alberto. DNI : 21551363.	  HUGO ALBERTO TENORIO GALLEGOS GERENTE DE DESARROLLO URBANO