



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE DERECHO Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



TESIS:

**“LA PROBLEMÁTICA DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y EL PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
CHICLAYO EN EL PERIODO 2018 -2019”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

BACHILLER

YILINA ESTEFANY ESPINOZA FLORES

ORCID: 0000-0003-2690-5003

ASESOR:

Mg. FLOR DE MARIA CHUZÓN JIMENEZ

ORCID: ORCID N° 0000-0002-4190-0545

LINEA DE INVESTIGACION:

DERECHO ADMINISTRATIVO

Chiclayo- MARZO 2020

**“LA PROBLEMÁTICA DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y EL PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
CHICLAYO EN EL PERIODO 2018 -2019”**

Bachiller

Asesor

Aprobado por:

Presidente

Secretario

Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por sus infinitas bendiciones

A mis padres, por su gran apoyo incondicionalmente brindado.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes universitarios de la facultad de Derecho.

RESUMEN

En la presente tesis, se realiza un estudio de la manera en que se desarrolla, se ejerce y hace administración municipal en nuestro país, entonces desde el punto de vista legal se da inicio desde la regulación que brinda nuestra carta magna, la cual comprende a las municipalidades y todas las instituciones del Estado en nuestro territorio.

La modernidad de las comunicaciones que se viene implementando en las instituciones públicas, son con la finalidad de mejorar los servicios a la ciudadanía quienes esperan un buen servicio por parte del municipio.

A nivel nacional las Municipalidades se encuentran en pleno desarrollo de infraestructura para mejorar la atención mediante el sistema informático, que lamentablemente por la burocracia, hace retrasos, para conseguir tal finalidad.

Nuestra comuna Chiclayana, viene implementando lentamente ciertos servicios informáticos, pero lamentablemente aun no son los que deben cubrir las necesidades del ciudadano que asiste a realizar algún trámite o gestión en el municipio, por lo que se le considera un servicio deficiente, pues existe personal que no se encuentra preparado ni capacitado para trabajar en sistemas informáticos, así también existen funcionarios que desconocen la normatividad legal que permite el avance de dichos servicios, lo que genera pérdidas de tiempo, dinero e insatisfacción en los administrados.

El objetivo General: Implementar la modernización del proceder administrativo y electrónicamente dentro de la administración pública específicamente en el Municipio de la Provincia de Chiclayo en el periodo 2018-2019.

Una de las conclusiones a que se llega es que el Procedimiento Administrativo Electrónico, en nuestro país se abre la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, donde posteriormente se aprueba con la normatividad del Gobierno Digital. Así pues, se debe dar la extensión del gobierno electrónico en cada una de las instituciones públicas, que incluye a los Municipios, con sus respectivas garantías que la forma administrativa necesaria".

ABSTRACT

In this thesis, a study of the mere development, exercise and municipal administration in our country is carried out, then from the legal point of view it starts from the regulation provided by our Magna Carta, which includes the municipalities and all state institutions in our territory.

The modernity of communications that is being implemented in public institutions, are in order to improve services to citizens who expect a good service from the municipality.

At the national level, the Municipalities are in full development of infrastructure to improve care through the computer system, which unfortunately, due to bureaucracy, makes delays, to achieve this purpose.

Our Chiclayana commune has been slowly implementing certain computer services, but unfortunately they are not yet the ones that should cover the needs of the citizen who attends to carry out some procedure or management in the municipality, for which it is considered a deficient service, since there are personnel who It is not prepared or trained to work in computer systems, so there are also officials who are unaware of the legal regulations that allow the advancement of said services, which generates waste of time, money and dissatisfaction in those administered.

The General objective: Implement the modernization of the administrative and electronic procedure within the public administration specifically in the Municipality of the Province of Chiclayo in the period 2018 -2019.

One of the conclusions reached is that the Electronic Administrative Procedure, in our country, opened the National Office of Electronic Government and Informatics, where it was later approved with the regulations of the Digital Government. Thus, the extension of electronic government must be given in each of the public institutions, which includes the Municipalities, with their respective guarantees that the necessary administrative form.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
ÍNDICE.....	7
I.- INTRODUCCIÓN.....	8
II.- DESARROLLO.....	14
Los Servicios Públicos en el Perú.....	37
III.- METODOLOGÍA.....	64
3.1. Tipo de investigación.....	64
3.2.- Diseño.....	64
3.3.- Población y Muestras.....	64
3.4.- Variables.....	64
3.5.- Materiales y Técnicas de recolección de datos	64
3.6.- Métodos.....	65
4.1.- de la encuesta	66
CONCLUSIONES.....	77
RECOMENDACIONES	78
BIBLIOGRAFÍA	79
OTRAS FUENTES BIBLIOGRÁFICAS	81

I.- INTRODUCCIÓN.

La “realidad problemática que encontramos, nos indica que, para estudiar los aspectos de administración de municipios, se debe partir desde la constitución y la organización del territorio estatal peruano, esta forma de pensar permite tener sentido a la sistematización en cualquier tiempo, sin que la representación administrativa pueda hacer relativo el presupuesto fundamental a la administración local.

Nuestra carta magna, señala en el artículo 43º, que el régimen es inseparable, tiene representación y disgregado está organizado de acuerdo al principio de la separación de poderes.

La descentralización, presume que se establezcan porciones de poder dentro del territorio de manera delimitada, estos son administrados por los Gobiernos Regionales y los municipios, a los cuales se les concede de independencia política, para dictar normas, de aspecto económico y administrativo.

Es importante mencionar que las municipalidades pueden coordinar sus proyectos con el gobierno regional, para que desarrollen actividades conjuntas (esto por sus relaciones de colaboración y cooperación), obteniendo mejores resultados en sus propuestas, lo cual contribuiría con la sociedad, ya que estas actividades pueden ser relacionadas con el medio ambiente, a la prevención del consumo de drogas, educación, entre otros.

Los municipios, pueden realizar algunas coordinaciones de acuerdo a los proyectos y necesidades con el gobierno regional y poder realizar algunas actividades de interés de la comunidad de manera conjunta (se brindan colaboraciones y coordinaciones); siendo una de las maneras de poder conseguir algunos resultados a las propuestas que se realizaron al ciudadanía, entre las actividades que se pueden desarrollar son las medidas de protección ambiental y medio ambiente, problema de la comunidad como la lucha contra la delincuencia y salud pública que es el cuidado del consumo de drogas; el sector educación también es uno de los factores de coordinación, entre otros.

Las necesidades de la comunidad chiclayana, se han incrementado, producto del crecimiento poblacional, la migración; entre otros; por tal situación es muchas veces regular ver lo sucesivo de quejas de mal servicio en la municipalidad, en sus diferentes gerencias u oficinas, el vecindario hace sus reclamos de manera enérgica respecto a la seguridad ciudadana, la falta de acción de los serenazgos, la inadecuada limpieza en las calles, que sin focos infecciosos para los niños, el descuido de los parques y jardines en toda la ciudad, por lo que hace ver una gestión negativa de la autoridad de turno, pues no puede cumplir con lo básico, mucho menos podrá cumplir con lo ofrecido en las campañas electorales.

Entre las investigaciones a la problemática de las municipalidades, de las cuales las comunas se vienen quejando nos dice que existen aproximadamente 5265 problemas en la municipalidad a nivel nacional, esta situación se da producto de capacidad de gestión, entre los problemas se pueden señalar:

Los Ordenamientos administrativos y tasas que se han incorporado al Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos que no cumplen los requerimientos legales de conformidad a través de la ordenanza municipal.

- Inexistencia en la ratificación, que recae en los municipios provinciales, respecto a ordenanzas municipales distritales que dan por aprobado tasas administrativas.
- Cobrar derechos ilegales, al estar descritos en el TUPA
- Cobrar derechos por cada etapa de procedimiento administrativo de autorización.
- Cobrar derechos que no se ajustan al servicio prestado de manera efectiva.
- Requerimientos de obligaciones prohibidas al interior de los ordenamientos administrativos.
- Tercerizar funciones tributarias (sanciones y hacer cobranzas coactivas).
- No cumplir con plazos legales.

El municipio de Chiclayo, hasta la actualidad no ha cumplido su ampliación e implementación de manera correcta de los sistemas informáticos en sus diferentes áreas, gerencias y oficinas, para poder brindar un servicio adecuado a la ciudadanía, siendo éste considerado deficiente, pues a través del T.U.U se requieren exigencias innecesarias, entre ellas, servidores y funcionarios con total desconocimiento de la normatividad, los límites de racionalidad en administración y varios materiales guías, lo que genera la realización de trámites de forma engorrosa, generando pérdidas de tiempo, dinero e insatisfacción en los administrados.

Por lo tanto, se hace el siguiente planteamiento del Problema,

Entre las problemáticas que acarrearán el municipio de Chiclayo, es el sistema de corrupción por los malos manejos de los fondos del gobierno central destinados a dicha municipalidad, donde la participación de ellos últimos alcaldes y funcionarios, se han visto inmersa en diversos delitos en perjuicio de los intereses de la comunidad chiclayana.

Orta problemática, que es la que nos conlleva a analizarla es la existencia de innumerables quejas realizadas por los administrados, vecinos y ciudadanos que realizan algún trámite en la municipalidad, estas quejas mas allá de ser presentadas en la misma institución han sido presentadas en la defensoría pública, haciendo ver que se les ha violentado sus derechos, dicha situación agrava la calidad de una queja a ser una denuncia.

Se debe tener en cuenta el nivel de deficiencia del municipio de Chiclayo, que esta institución viene siendo considerado entre las cinco instituciones más quejadas en la defensoría del Pueblo, en toda la región.

Se está presentando un cuadro referencial de instituciones de la región, con el número de quejas que se han realizado:

Quejas contra Municipalidades

Municipalidad	Frecuencia de Quejas
Chiclayo	18
La victoria	5
Pomalca	4
Tumán	4
Lambayeque	4
José L Ortiz.	4
Cayalti	2
Chongoyape	2
Monsefú	1
Motupe	2
Pátapo	1
Pimentel	2
Ferreñafe	1
Total	54

Fuente: Defensoría del Pueblo - Chiclayo

Ante la problemática de corrupción que existe en el municipio chiclayano, el cual ha vulnerado todo el sistema administrativo llegando inclusive en que no solo los altos representantes de la comuna se vean involucrados, sino también servidores públicos en diferentes áreas, se demuestra aún más la necesidad de poder contar con un sistema informático electrónico que permita registrar datos de manera rápida y segura, sujeta a un control por personal especialista y de esta manera se podrá fiscalizar simultáneamente la áreas diversas que funcionan en dicha institución.

Respecto a la atención que debe de recibir la ciudadanía que asiste a la municipalidad a realizar algún trámite administrativo, como son: pagos prediales, tributos, registro civil, licencias de funcionamiento, licencias de construcción, derecho de publicidad, etc. Vienen siendo totalmente cuestionadas, más allá de que siguen un vinculado normativo, que se hallan específicas en el TUPA, que

viene a ser el documento de gestión, el cual reúne los ordenamientos administrativos que regulan y brindan una entidad pública.

Esta documentación tiene que encontrarse a disposición de todos los ciudadanos, esto conforme a ley, para que éstos logren realizar las gestiones pertinentes en igualdad de contextos y con bastante información.

Este Texto Único de Procedimiento Administrativo, permite que las normatividades estén asemejadas, y los ciudadanos logren ejecutar de manera correcta sus trámites, siendo más transparentes en los procesos que se desarrollan en la administración pública local, siendo predecible la contestación por parte de las municipalidades ante los desasosiegos de los vecindarios.

La formulación del problema es el siguiente: ¿En qué medida favorece la modernización del procedimiento administrativo electrónico la función administrativa de la administración en la Municipalidad Provincial de Chiclayo en el periodo 2018 -2019?

La justificación e importancia del estudio, está dirigida a visualizar la problemática del sistema de tramites administrativos internos ineficientes en el municipio de Chiclayo, se analizan y permitirá hacer una proyección de mejoras en el servicio al ciudadano, y de control a las gestiones administrativas en busca de una transparencia administrativa de gestión en la municipalidad de Chiclayo.

La importancia en la presente investigación desde el punto de vista metodológico, mediante una investigación básica tiene un propósito de comparar los datos recogidos en el trabajo de campo, y compararlos con la gestión administrativa de la municipalidad de Chiclayo, haciendo una contrastación entre el usuario y los empleados, cuya determinación permitirá plantear algunos cambios o modificaciones necesarias para un mejor funcionamiento de la municipalidad.

Como alternativa de solución o hipótesis, se tiene: La implementación de nuevos procedimientos administrativos electrónicos, dentro del servicio que brinda la Municipalidad de Chiclayo beneficiará a los ciudadanos vecinos de dicha comunidad mediante el perfeccionamiento con asistencia de un conjunto de técnicas de información y de comunicación.

Los objetivos trazados son, el objetivo General: Implementar la modernización del procedimiento administrativo electrónico a la administración en la Municipalidad Provincial de Chiclayo en el periodo 2018 -2019”.

Los Objetivos específicos: a) evaluar la problemática de procedimiento administrativo en las municipalidades del Perú; b) analizar los aspectos teóricos y legales del Procedimiento administrativo general; c) analizar la aplicación de la forma administrativa electrónica en la municipalidad de la provincia de Chiclayo periodo 2018 - 2019.

II.- DESARROLLO

Los antecedentes tomados en cuenta, son a nivel internacional, teniendo en cuenta la siguiente investigación de (GRIJALVA MORENO 2014), “indica: el Estado Constitucional de Justicia y Derechos de Ecuador ha establecido en su constitución un conjunto de garantías constitucionales, tales como: la aplicación del principio en un caso dudoso va a prevalecer lo más favorable al servidor o la servidora, el debido proceso y el derecho a la defensa. No obstante el debido proceso además de ser aplicado en materias judiciales, es aplicable en materias administrativas, pero en la investigación de los sumarios administrativos analizada, estas normas no se aplicaron, puesto que hubo un apego en demasía al principio de legalidad, ya que en una proporción alta de los responsables de RR.HH, no son abogados desconociendo los criterios jurídicos, perjudicando a los trabajadores estatales sometidos a los sumarios administrativos, quedando a disposición de profanos del derecho, al carecer de formación jurídica emulan a los Magistrados de Montequieu que aplicaban la ley como autómatas, atentando contra los valores neoconstitucionalistas que están sustentados en la Carta Magna.

A nivel nacional, se ha tomado la investigación de (TEJADA, 2018) en su Tesis tuvo como objeto esencial establecer la relación entre el proceso administrativo punitivo y la transgresión de los derechos del civil en la Sub. Gerencia de Fiscalización, Control y Sanción Administrativa Municipal de Municipalidad de VMT, en el periodo 2017.

La metodología utilizada fue la descriptiva - correlacional y diseño no experimental - enfoque cuantitativo, se, elaboro con los colaboradores que realizan sus funciones en la Sub. Gerencia de Fiscalización, Control y Sanción Administrativa Municipal de Municipalidad de VMT, siendo un total de 48 colaboradores. Puesto que es una pequeña población se considero a total del personal de tal área, siendo una población de tipo censal, siendo innecesario determinar una muestra y muestreo. El cuestionario fue el instrumento de recolección de datos aplicado, conteniendo 15 interrogantes para la variable vulneración de derechos del ciudadano, y 20 interrogantes para la variable

procedimiento administrativo sancionador, las alternativas se diseñaron tipo escala de Likert en nivel ordinal.

La investigación evidencio que El proceso administrativo punitivo tiene una relación directa con la transgresión de los derechos del civil en la Sub Gerencia de Fiscalización, Control y Sanción Administrativa Municipal de la Municipalidad VMT, en el periodo 2017.

(ÑAÑEZ RODRIGUEZ 2017), en su Tesis, señala que, El objeto de estudio fue establecer las desigualdades entre gestión administrativa de los Municipios de Azángaro y Chocos. (2016). De tipo básica -descriptivo y diseño no experimental -descriptivo enfoque cuantitativo; se conformó la población con todos los colaboradores de las municipalidades entre Chocos y Azángaro – Lima y la muestra de tipo censal ya que fue conformada por dos muestras autónomas, dicho de otra forma, treinta y dos (32) colaboradores en cada uno de los municipios (Azángaro y Chocos). La encuesta fue la técnica utilizada y el cuestionario el instrumento para recolectar datos aplicados a los colaboradores. El juicio de expertos fue aplicado para la validación de los instrumentos, el alfa de Cronbach fue aplicado para la confiabilidad de cada instrumento.

(VILLANUEVA SALAS 2017), en su tesis “Estudio del principio del debido proceso administrativo en relación al proceso punitivo en la Ordenanza N° 1974- Los Olivos- 2016; establece que : La presente investigación estudia el principio del debido proceso determinado en la ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General en el proceso punitivo continuado por el Servicio de Administración Tributaria y la Ger. Transporte Urbano con el pronunciamiento de un acta de control por cometer una infracción de tránsito. Adicionalmente, la motivación adecuada de las sentencias punitivas en el transcurso del proceso administrativo, además la carencia de cumplimiento de los periodos determinados en la ley trasgrediendo el principio del debido procedimiento, derecho que tienen los administrados y que la administración pública debe respetar. Por este motivo, se aplicó encuestas, análisis documental y entrevistas como IRD. Correlativamente, se dedujo lo posterior con los datos obtenidos: El

procedimiento punitivo aplicado por la Gerencia de Transporte Urbano, incumple los periodos determinados por ley y, no realizan una debida motivación transgrediendo, el principio del debido procedimiento.

Las bases teóricas referenciales en base a las variables de estudio se tienen desarrollar la administración pública dentro del derecho administrativo.

El “Diccionario de la RAE (Real Academia Española) determina que la palabra «administración» posee origen latín «administratio» además «administrar» es un verbo de la locución «ad» similar a la preposición «a» de actividad y acción.

Administrador», proviene de «ministrare» cuyo significado es: proveer, servir. En el vocabulario jurídico de Henry Capitant, manifiesta que el termino «administración» posee 2 significados; una de Derecho Publico y otra de Derecho Civil. La primera se comprende la función tendente o consistente de garantizar la aplicación cotidiana de las leyes y la marcha diaria de los servicios públicos, conforme con las directivas establecidas por la función de gobierno. La segunda es comprendida el acto de dirigir un bien, manejar, un conjunto de patrimonio y bienes (Ej. La administración de una sucesión, de una sociedad).

Desde nuestra perspectiva, adicionalmente se aplica este termino para determinar las diferentes funciones administrativas o actividades jurídicas que la Nación ejecuta cumpliendo sus funciones. Cotidianamente se hace mención de dicha frase para hacer referencia al conjunto de servidores que están sometidos al mismo jefe realizando funciones de interés público (Ej. La administración municipal).

La naturaleza de la administración es dinámica y aplicable a todo esfuerzo de un grupo privado o público, militar, policial y civil en pequeña o gran escala

Nuestra pretensión es determinar de forma breve ciertas diferencias existentes respecto a la jurisdiccional y legislativa, con el objeto percibir mejor lo que deberíamos comprender por Función Administrativa.

Las actividades de la Nación se visualizan a través de sus 3 funciones: administración, jurisdicción y legislación. Por parte de la administración, la Nación provee las necesidades manteniendo los servicios estatales de vida y seguridad. A través de la jurisdicción, la Nación participa en controversias declarando el derecho concreto en los contextos que su aplicación sea requerida. Por último, con la legislación, la Nación determina el ordenamiento jurídico, armonizando su acción y organización.

Gabino Fraga, determina que la función administrativa es viable apreciarla además desde la perspectiva formal y material.

Desde la perspectiva material, la función legislativa posee una personalidad general o abstracta, teniendo por objetivo emitir normas o leyes, así como lo manifiesta *Hans Kelsen*; respecto a la función administrativa posee por objeto garantizar que los servicios estatales funciones y que las leyes se ejecuten.

Tanto el administrador como el Magistrado pueden aplicar la función legislativa, el primero se desenvuelve en una esfera o entorno más extenso, con especiales atribuciones para la prevención de obstáculos en el desempeño de sus labores. Por el contrario, el Magistrado tiene una limitada iniciativa, puesto que va a desarrollarse en el entorno del derecho conforme a la norma.

Con el criterio formal, la potestad administrativa es definida como las actividades que la Nación ejecuta mediante el Poder Administrador, P. Ejecutivo o P. Administrador, promulgando las leyes que se aprueban por el Parlamento.

Raúl Ferrero, establece que la potestad jurisdiccional, consiste en la obtención de los casos particulares la observancia de la norma jurídica preconstituida y la declaración del derecho. Incluyendo que las resoluciones se ejecuten coactivamente.

La sentencia es obtenida a través del proceso, así lo ha definido *Chiovenda*, como el conjunto de las acciones coordinadas con el objetivo de actuar la voluntad particular de la ley, relacionado a un bien que el sujeto pretende garantizar, mediante los órganos jurisdiccionales.

En conclusión, es viable asegurar que la administración es el conjunto de órganos con el objeto de acatar las diversas intervenciones de la Nación moderna con la prestación de sus servicios atendidos por ella. La administración es aplicable a los obstáculos de información, planificación, administración de los colaboradores, organización, coordinación, dirección, presupuestos y la relación de Ejecutivo con el público y el P. Judicial y Legislativo.

Habiendo comprendido las materias de administración y función administrativa, nos centraremos en el concepto de Derecho Administrativo, citando a particulares autores:

a.- *André De Laubadère*, establece que D. Administrativo es una rama de D. Público Interno comprendiendo la actividad y la organización que coloquialmente se denomina Administración, dicho de otro modo, la gama de agentes, organismos, autoridades, encargadas (sometidas a fuerzas políticas) de garantizar las diversas intervenciones de la Nación moderna.

b.- *Rafael Entrena Cuesta*, establece que el Derecho Administrativo, es la gama de leyes del Derecho Público Interno regulando la actividad y la organización de la Administración Estatal.

Ambos conceptos determinan al Derecho administrativo como rama del Derecho Público Interno. Al regular la organización administrativa otorga una personalidad jurídica que engloba toda la maquinaria operativa de la Nación, dicho de otro modo, La Administración Estatal.

Desde nuestra perspectiva mantenemos la posición de que la rama del Derecho Público Interno es el Derecho Administrativo, al tratarse del manejo/administración de los servicios estatales basados en normas lícitas particulares.

Se advierte que en el concepto del derecho administrativo, la idea de «Servicio Público» es infaltable, puesto que es un esencial elemento para el ejercicio de la función administrativa, cumpliéndose absolutamente en la composición orgánica de la Nación. Ocupándonos de tal materia posteriormente.

Actualmente en la época moderna la vida de los sujetos y de los grupos sociales es un parte considerable dependiente del reglamento del Estado. La Nación figura por todos los entornos, emitiendo normas, prohibiendo o autorizando actividades. Algunas funciones de la Nación son ejecutadas por la vía administrativa.

Humberto Núñez Borja, manifiesta que, al iniciar una industria o negocio, debemos considerar que se aplica el Derecho Administrativo. De tal forma, al abrir establecimiento a los consumidores es necesario contar con una licencia para su apertura concedida por las municipalidades. Para su funcionamiento es necesario ciertos derechos municipales, impuestos a las utilidades, derechos fiscales, licencia de patente, entre otros aspectos del Derecho administrativo.

El desarrollo requerido por nuestra Nación, establece un esfuerzo sincero al máximo por parte de sus ciudadanos, organismos privados y públicos, correspondiendo a la Administración Estatal, una especial función para cambiar hacia el progreso del Estado, siendo requisito esencial que las entidades militares y civiles brinden mejores servicios a los ciudadanos permitiendo que el país goce de un absoluto bienestar.

En esta línea, los objetivos primordiales del Derecho Administrativo son:

- a. Aplicar Normas al administrativo público para su funcionamiento y organización en materias de su competencia.
- b. Con la pretensión de otorgar un servicio optimo al Estado, se debe promover la doctrina del Derecho administrativo.
- c. Para un eficiente cumplimiento de las funciones de la administración pública, se debe mejorar los procesos administrativos.

De lo que se ha manifestado, el Interés Público es la base angular del Derecho Administrativo, tomando en cuenta como aspiraciones máximas de la preocupación y colectividad inmediata del Estado”.

Los “caracteres.

- a. Posee una personalidad Estatal, puesto que existe una reciproca y permanente relación de la Nación con la colectividad que debe servir, sin embargo, a su vez solicita comprensión, respeto y acatamiento.
- b. Es esencialmente Dinámica, estando en permanente acción operativa y normativa. Su tendencia siempre debe desarrollarse hasta perfeccionar su armonía con la oportunidad y la coherencia que requiere las necesidades y conceptos de las situaciones.
- c. Particularmente posee un contenido Humanista, puesto que, su desarrollo y acción se origina de los individuos y va hacia ellos, donde servidores y funcionarios, con sus virtudes y defectos, experiencias y conocimientos, frustraciones y necesidades, actúan mediante su potestad discrecional y reglada.

Las Fuentes.

a.- La Doctrina. Es la fuente más calificada y rica del Derecho Administrativo, ya que, de sus esenciales definiciones se originan todas las ramas del derecho, adicionalmente son los: Principios generales del derecho y las distintas corrientes de pensamientos.

Respecto a ello tanto en la Carta Magna , como en el Título Preliminar del CC (Codigo Civil) en la Ley N° 27444 (Ley del Procedimiento Administrativo General), determina que los funcionarios públicos y Magistrados, en su caso, no podrán dejar de resolver expedientes o administrar justicia por deficiencias o ausencias de la ley, puesto que, deberán recurrir a los principios generales del derecho, de preferencia los que motivan el derecho peruano.

b.- La Normatividad Legal, viene a ser el Derecho Positivo constituido por un conjunto de dispositivos que conforman el marco legal peruano. Considerando que su jerarquía se encasilla en : 1) la Constitución, (2) las leyes y (3) los demás actos legislativos y administrativos, decretos y resoluciones.

c.- La Jurisprudencia, se conforma con las sentencias uniformes y reiteradas expedidas de la autoridad jurisdiccional que le compete resolver casos

concretos, que posteriormente en otros casos análogos servirán de antecedente o modelo.

d.- La costumbre. – Hace referencia a determinados procedimientos o actos, no inscritos, que ejecutaron los funcionarios periodo tras periodo, con cierta base lícita o sin ella.

En el Derecho Administrativo se considera en demasía el denominado Derecho Consuetudinario, (a veces peligroso e imperfecto), ya que en particulares escenarios se trata de procedimientos deficientes o viciosos, que deberían suprimir.

e.- La acción discrecional del funcionario. – se evidencian, en casos concretos, apareciendo lagunas o vicios en las normas vigentes. Para que un caso sea resuelto o encarado se requiere a veces apelar con decisión y coraje a la coyuntura o circunstancia del momento, a la experiencia, los antecedentes y a los principios doctrinarios. Claro está sin apartarse de la ley, sino promoviéndola y utilizándola pertinentemente.

La realidad de la relación de las disciplinas jurídicas con el Derecho administrativo es que, para este último todas las disciplinas jurídicas son fundamentales, existiendo innumerables casos, con un nivel de relación entre ellas.

Seguidamente, se verá la relación con las otras disciplinas:

a.- Derecho Constitucional, - en una Nación democrática, todos los organismos públicos, las actividades y funciones que estos ejecutan, las normas que los sustentan son inspiradas en él, de este modo el Derecho Administrativo emana y se nutre constantemente del Derecho Constitucional.

El Derecho Administrativo está relacionado al Derecho Constitucional de forma estrecha, pudiendo manifestar que el segundo crea el órgano y el primero lo pone en funcionamiento.

b.- Derecho Político. – las dos tienen una finalidad común, el Estado, y sobre el Estado, estudian su organización y su variedad.

El contraste está en que el D. Administrativo ejecuta labores administrativas (Ej. Nombrar profesionales [órganos secundarios], funcionarios, y los sujetos que se eligen mediante elección popular. El D. Políticos se encarga de los órganos primarios de la Nación respecto a su ejecución de la labor estatal, (Ej. nombramiento del Contralor)

c.- Derecho Internacional. – Internamente y externamente de sus límites del territorio la Nación cumple sus labores administrativas. Externamente a sus límites se puede manifestar escenarios como requerir que la Nación colabore o intervenga; utilizando sus embajadas, consulados (órganos acreditados en el exterior).

De este modo las conexiones con el D. Internacional presuponen relaciones con los otros Estados, fundamentados en la protección. Adicionalmente, los principios o normas que sistematizan la acción administrativa vislumbrada en el Derecho Internacional poseen una discreta vinculación con el D. Administrativo, puesto que una gama de principios de este han de hallarse la aplicación de tales aparentes.

Para concluir, la administración ejecuta de modo interno en cada Estado una parte considerable de las responsabilidades impuestas a las Naciones soberanas por parte del Derecho Internacional.

d.- Derecho Penal. – En nuestra propia legislación penal existe una normatividad concreta respecto a los ilícitos contra las responsabilidades profesionales y de función, que atentan contra la Nación (Ilícitos contra la administración pública) puesto que el marco penal se relaciona con el régimen disciplinario administrativo, para que las penas impuestas por el Poder judicial se realicen es fundamental la función administrativa, demostrada por el servicio penitenciario que pende del Poder Administrador.

e.- Derecho procesal. - A través de los procedimientos la Administración realiza sus funciones para ejecutar las sentencias judiciales.

Es destacable de la Administración su actividad jurisdiccional, donde es aplicable determinadas normas de contenido procesal (Ej. Ley del Procedimiento Administrativo General).

f.- Derecho Civil.- Las distintas instituciones del D. Civil tales como: actos jurídicos, los contratos, las obligaciones, asuntos de las personas jurídicas y naturales, la prescripción, el régimen lícito del patrimonio privado y público, etc., están relacionadas constantemente a lo administrativo. Debiendo ser permanentemente su fuente de inspiración en armonía con la Carta Fundamental.

g.- Derecho Comercial. - debido a la Administración Pública ejecuta sistematizaciones mercantiles y se componen algunos mercados estatales que se reglamentan basados en la normatividad de sociedades.

Cuando se establece el precio en el mercado donde la Nación actúa como controlador el Derecho Administrativo es requerido por el Derecho Comercial

h.- Derecho del Trabajo (Laboral).- También se les considera trabajadores a los sujetos que prestan servicios a la Administración pública, personas con cualidades particulares por el entorno del servicio público, con derechos sociales semejantes a los servidores individuales, con predisposición a la igualdad.

i.- Derecho Agrario. - en primer lugar la Nación debe velar por el hombre, otorgándole de forma conveniente agua y tierra y para que exista una justa distribución de tales elementos el Derecho agrario regulara diversas fases de la explotación agraria. Puesto que los elementos básicos del Derecho Agrario son el : hombre, agua y tierra.

j.- Derecho Registral y notarial. - Tal derecho se ubica en el marco del D. Publico, perteneciendo entes públicos pequeños, que conforman la ordenación jurídica de la Nación al servicio de la población.

Ejecuta una fundamental labor de servicio estatal, fortaleciendo y garantizando, los distintos contratos y actos, acorde al órgano registral que lo resguarde, Ej. el Registro de la Propiedad Inmueble, garantizando el comercio ilícito del sector inmobiliario, registrando el derecho real respecto al inmueble publicitando a los mismos.

El empleo administrativo registral a nivel nacional se practica desde la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, a través de los funcionarios convenientes.

Por intermedio de la SUNARP (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos) se ejecuta la función administrativa registrar a nivel nacional, correspondiendo tal labor a los funcionarios competentes.

k.- Derecho Industrial. - Al regular aspectos que se encuentran en juego en el interés estatal se crea un vínculo entre el D. Industrial y D. Administrativo, respecto a la propiedad industrial que es tutelada por la Nación, las concesiones para explotaciones industriales de recursos naturales, respecto a la normatividad de la PNP (higiene, seguridad, etc.) sobre empresas incomodas, peligrosos, etc., en diversas disposiciones administrativas que reglamentan la tutela de los colaboradores y la marcha de la industria.

Con diversas ramas del Derecho, pues todas ellas sujetan principios y normas de carácter administrativo, así sustantivo como procedimental y siendo hechas e intervenidas por los relativos sectores de la actividad pública, entre ellas el Derecho Financiero.

El Derecho Administrativo y su correspondencia con terceras direcciones no jurídicas

a. Ciencia de la administración. - La ciencia de la administración es considerada como la gama de disposiciones y principios técnicos que se aplican concretamente al funcionamiento e institución de las actividades administrativa y servicios estatales, con la pretensión de un óptimo rendimiento, oportuno, rápido, eficaz y económico.

De ese modo, si la tarea no es debidamente planeada no puede ser desarrollada con eficiencia, si los medios y sujetos que deben realizarla no se han organizado pertinentemente, si no han coordinado sus esfuerzos y las ordenes no se han emitido adecuadamente, ni se han controlado de modo efectivo. Precisamente la ciencia de la administración permite obtener estas 5 condiciones esenciales, para obtener el éxito con el efecto del objeto presupuesto.

El D. Administrativo garantiza y rige el ejercicio de la ocupación administrativa, emitiendo principios y normas que se aplican en todo el Estado con la pretensión del bien común.

b. Historia.- ciertamente el estudio de la administración no se pudo haber desarrollado al nivel que ha alcanzado en la actualidad sin quebrantar los vínculos precedentes.

En primer lugar debido a la información recogida y registrada por historiadores profesionales, ha permitido conocer la realidad de la Administración Pública antigua, en segundo lugar basándonos en tales antecedentes, actualizar la administración pública propia del Estado acorde al contexto actual y a su vez estar en contextos de ejecutar análisis para realizar oportunamente modificaciones que se aprecien beneficiosos.

c.- Economía. - El análisis de la administración y la economía se relacionan en determinados puntos. La elaboración de presupuesto, la administración fiscal y la hacienda pública son materias de interés propios para las dos disciplinas y cada una de ellas aprenderá de la otra, Ej. Los impuestos no solamente cambian en su aspecto financiero, sino en su contingencia administrativa, un presupuesto es al mismo tiempo, un mecanismo fundamental en el factor de la economía en el que se fundamenta y un elemento de control administrativo.

Esta manifestación de vínculos con otras disciplinas no jurídicas no es exhaustiva, solamente indicativa, hay otras disciplinas como: Psicología Social, Sociología, entre otras vinculadas a la Administración puesto que analizan por una parte las situaciones actos que conspira contra la Administración Estatal y por otra la acción social.

La Administración Pública Peruana. Para que la República peruana cumpla con eficacia sus objetos fundamentales de conseguir el bienestar social, es fundamental la permanente acción dinámica de una gama de organismos con innumerables actos pertinentes y con coordinaciones técnicas.

Esta descripción, se designa «Administración Pública», reconocida dentro del sistema constitucional con el Poder Ejecutivo, que vislumbra al gobierno

nacional y a la administración. Es, en otras palabras, la máquina activa del Estado.

De estas apostillas se desglosa que la Administración Pública actual en su sentido más amplio:

Según *Muñoz Amato* “una gama de actitudes, procesos, ideas, normas, y otros comportamientos humanos que establecen como se ejerce y se distribuye la autoridad política y como se atiende los intereses estatales” es la Administración Pública moderna en su mas amplio sentido.

Correlativamente su campo de adecuación, sus métodos de trabajo y sus técnicas, resultan decisivas, sobre todo acorde a las necesidades perentorias del pueblo y los adelantos científicos, armonizadas con la utopía de servirlo oportunamente y cada vez mejor.

Alcance: El principal protagonista de la Administración Pública es el “Potencial Humano” que se encarga de poner en movimiento a la “maquinaria administrativa” de la Nación, teniendo como ambiente de aplicación a Publico Nacional.

La Administración Pública, que de forma estrecha esta relaciona a las actividades que la Carta Magna Peruana señala, no ejecuta de modo estricto sus labores en el ámbito del Poder Ejecutivo, sin embargo, por excelencia es el Poder Administrador.

No obstante, en el ejercicio de las funciones se hallan labores administrativas en los otros poderes, tales como : Gobiernos regionales, locales y municipales, adicionalmente en los Organismos descentralizados y autónomo.

Conjuntamente como acorde a lo manifestado los Poderes Ejecutivo y Legislativo dirigen justicia en su recuadro interno, conjuntamente ambos poderes, dictan dentro de su propia administración.

Indica, interrelación de trabajos entre los Poderes Estatales no obstante con superioridad en las acciones que le compete a cada uno, acorde a ley.

Concluyendo entonces, la Administración Pública practica sus diligencias en el perímetro de las siguientes secciones del Estado:

1. Poderes Judicial Legislativo, Ejecutivo.
2. Entidades autónomas.
3. Divisiones Públicos, que abarca:
 - a. Instauraciones.
 - b. Mercados Estatales.

Entidades Públicas
4. Gobiernos Regionales.
5. Gobiernos Locales.

En el Derecho administrativo se ha limitado el vocablo gobierno para manifestar solamente el pensamiento de un Poder Central que personifica a la Nación mediante el “Presidente” con todas las atribuciones que se requieren para que la ley sea cumplida.

Esquema -contexto-histórico-social. - adicionalmente a los tres mecanismos (el factor humano, las ocupaciones y organización, los ordenamientos y normas) se incluye al centro del triángulo, la letra «C», haciendo referencia a la coyuntura o circunstancia que al funcionario le corresponde aplicar ya que va a decidir respecto a una conveniente y eficiente acción administrativa, en la que asume , resuelve o aconseja una responsabilidad, sin basarse únicamente a las normas de los procedimientos vigentes, actitud humana y estructura del organismo (fruto de su facultad discrecional, honradez, experiencia y sus conocimientos) sino, esencialmente basada en la realidad social existente y política.

Adicionalmente se ha considerado un arco en la parte inferior del esquema, que significa el marco histórico-social, que determina y orienta el entorno social y político, que engloba a la Administración a la coyuntura presentada en el instante de resolver.

En efecto resulta esencial señalar el vinculo vigente entre los distintos momentos en el que la estructura de una sociedad se desenvuelve y el quehacer administrativo.

La administración Pública se clasifica en:

1.-Administración Nacional, abarcando todas las entidades públicas, dependencias ministeriales e instituciones estatales.

2.- Administración Regional, cubriendo el ámbito de las circunscripciones departamentales y Regiones.

3.- Administración Local, cubriendo toda el área llamada Comunal o Municipal.

Intercambio con la administración privada

Similitudes: Partiendo de la fundamental premisa que los procedimientos y las técnicas importantes que se realizan en la Administración Estatal fueron el objetivo para aplicarlas, previamente, en la Administración Privada y correlativamente tienen similares particularidades de la factibilidad.

Marshall Dimock y Gladys o Dimock, respecto a ello, señalan:

La administración de negocios y pública son muy similares, puesto que las dos se fundamentan en aplicar técnicas similares de planeación, organización, realizar controles y presupuestos; prestan servicios y son prácticas.

Simón, Smithburg Y Thompson, establecen que en la administración privada y pública se requieren destrezas y conocimientos muy similares.

En los orígenes de la Administración Pública únicamente se ocuparon de supervisar que se cumplan ciertas disposiciones lícitas de bienestar y seguridad social (Nación Gendarme), dejando todo el mecanismo de la sociología y economía nacionales como actividad privada.

El inicio de la Administración pública fue con definiciones restringidas y específicas que históricamente han ido evolucionando y perfeccionándose, llegando a conformarse toda una maquinaria engranada que sirve de modelo para que la Nación-Servicio (etapa de acción) y sobre todo la del «Nación-Organización» , asumiendo en la vida del Estado un rol particular, de una preponderancia particular considerando como modelo los desarrollos y las técnicas, que en materia administrativa, habían sido obtenidas en la administración de los particulares tomando en cuenta que no se podía postergar la satisfacción de las necesidades esenciales de la sociedad para su bienestar.

Diferencias: Según *Simón, Smithburg Y Thompson* en su obra *Administración Pública* : realizan una comparación entre la administración gubernamental y la administración privada , que no es muy exacta pero no otorga una idea de lo que se concibe nivel colectivo corriente y común. «En el pensamiento popular la administración privada no es política, en la gubernamental sí; la administración privada es comercial y la gubernamental burocrática». Quizá es una comparación simple, sin embargo, posee cierta importancia, ya que, la sociedad anhela hallar, en su incipiente conocimiento administrativo, una explicación del funcionamiento de cada rama de la Administración general,

Marshall y Gladys Dimock en un marco más técnico, establecen acertadamente ciertas diferencias.

Adicionalmente existen diferencias predominantes; la Nación es soberana y emite las leyes, en tal marco la esfera comercial tiene únicamente un rol de oposición o apoyo. El interés público es servido por el Estado en su más amplia acepción en tanto que a los negocios únicamente les interesa el provecho o el lucro. No obstante, dichas diferencias se reducen cuando aumentan la superposición, semejanzas y la burocratización tanto en los negocios como en el Gobierno.

Es viable colegir de lo manifestado que la administración privada es más dinámica, elástica o independiente, por el funcionamiento con vinculo a la Administración Pública y el apresuramiento de sus procesos y por la dimensión más pequeña en organización.

La Nación moderna requiere otorgar pautas generales concretas de servicio público, el Dr. MUÑOZ AMATO manifiesta:

- a. **La función gubernamental es difícil, enorme y compleja.** la complejidad de los programas, La dimensión de las operaciones y la multiplicidad de los propósitos requieren modos particulares de Administración.

- b. **La universalidad y soberanía del Gobierno** presuponen conflictos de intereses privados serán resueltos, procurando obtener bienestar general. Para dicha labor existen obligaciones de equidad e imparcialidad condicionando el comportamiento administrativo.
- c. **El Gobierno es responsable ante el pueblo.** Sus acciones están expuestas a la publicidad y a la crítica. Siendo muy variables y diversas las opiniones de tales autoridades superiores.
- d. Es posible que cualquier materia se transforme en un elemento que denote en la opinión pública. En un Estado de democracia la personalidad representativa del Estado acentúa esta característica.
- e. Desde el funcionario con menor jerarquía hasta el gobernante con la mayor jerarquía, personifican a un poder en demasía de coacción.
- f. En efecto presupone actitudes, modos de organización y procedimientos particulares que fijen del poder para prevenir el abuso.
- g. La eficiencia de una entidad gubernamental se debe medir por la intensidad y calidad con la que se ejecuten los objetos estatales, mas no con la minimización de sus gastos o maximización de sus ingresos.

Es común juzgar equívocamente al Estado respecto a sus pérdidas y ganancias- como si el Estado fuese una organización comercial- empeñados en que mantenga un presupuesto equilibrado, que realice pocos gastos y no incurra en deudas.

Salvo que los gobernantes observen al Estado como un negocio, se debe juzgar su eficiencia con arreglo como contribuye a la satisfacción de los ideales y necesidades de la sociedad».

La Administración Privada y Pública manifiestan semejanzas y diferencias entre sí, sin embargo, podrían lograr el desarrollo integral del Estado si ambas se vinculan.

Relación de la Administración Pública con el Derecho Administrativo.

Para complementar las definiciones expuestas previamente, cabe agregar, de acuerdo a los juristas *Rafael Bielsa* y *Marienhoff*, que el Derecho Administrativo es la gama de principios y leyes de derecho estatal interno que poseen por objeto el funcionamiento, institución y organización de la Administración estatal generando los servicios estatales, tal como la regulación de los vínculos interorgánicos y el poder jurisdiccional y controlador de la administración y de las entidades administrativas con los administrados con la pretensión de que la Nación ejecute de forma estricta sus labores.

Simón, Smithburg y Thompson, expresan a su vez:

Es importante distinguir que el Derecho Administrativo trata del aspecto formal de las leyes, mientras que la Administración Pública es ciencia de la acción que origina cambios concretos de la conducta humana y en las circunstancias de la vida social y de la vida del Estado. La Administración se perfila así, como la ciencia de la dirección del Poder.

El Derecho Administrativo estructura y regula, la A. Pública las exige y ejecuta, dicho de otra forma, las dos se complementan.

Previamente a culminar el análisis breve que realizamos respecto a la Administración Estatal, es curioso transcribir los «Lineamientos Básicos» que el INAP (Instituto Nacional de Administración Pública), presento en el folleto denominado Orientación Doctrinaria del Desarrollo Administrativo Integral de la Administración Pública Peruana.

La Administración Pública, debe:

- a. Contar con una Carta Magna sólida, organizativa, técnica, eficaz, y dinámica, fundamentada en principios de justicia, moralidad, servicio a la comunidad y eficiencia.
- b. Contestar los requerimientos de participación ciudadana en sus distintos niveles y a las exigencias del dialogo.
- c. Eliminar obstáculos burocráticos y simplificar procedimientos.
- d. Mediante la desconcentración y descentralización económica, política, administrativa en sus distintos niveles se debe contestar a os requerimientos del desarrollo del Estado.

- e. Superar el centralismo eliminando abusos de influencia y poder, definir pertinentes vínculos interinstitucionales, evitar la compartamentalización del Estado en sectores independientes y excluyentes
- f. Poseer un equipo de servidores y funcionarios motivados y capacitados para participación activa en el progreso nacional interna dentro de una política de ennoblecimiento de la función pública.
- g. Poseer mecanismos normativos con jerarquía, formalizando la estructura en un 1° nivel de modo genérico incluyendo las labores primordiales. La descomposición de la organización será responsabilidad de las altas autoridades de cada institución, con contención a criterios de flexibilidad, homogeneidad, gradualidad y racionalidad.

INAP (El Instituto Nacional de Administración Pública)

Antecedentes históricos. – En el transcurso del gobierno Benavides, el 26/12/38, se promulga la Ley 8801, fundando la Dirección General de Escalafón Civil y Listas Pasivas, que constituye el primer hito fundamental en el proceso de organizar técnicamente el sistema de personal civil en nuestro país.

En el año de 1939 en el mes de marzo, se emitió el DS. Reglamentario indicando sus facultades.

La Ley previamente citada expresa en sus considerandos que convenia a los funcionarios públicos y al interés fiscal que se efectivice el control en relación a los fondos de pensiones, además, organizar el escalafón del personal fiscal, con tal motivo se creó la «Dirección General del Escalafón Civil y Listas Pasivas» , MH (Ministerio de Hacienda), subsiguientemente, el periodo 1944 (Ley 9144), se dispone pasar al MINJUS (Ministerio de Justicia).

Cuando se aprobó el PGN (Presupuesto General de la Nación), se modificó su denominación por el Dirección General del Servicio Civil y Pensiones.

La función pública y servicios públicos en el Perú

La Función Pública peruana- En nuestro Estado la concepción de la función estatal, estaba constituida en motivo del rol intermediador de la Nación tradicional, aplicando tales criterios los Estados debían cautelar, encamar y ser cautivos de los intereses de los grupos dominantes.

La estabilidad y el orden necesario para resguardar la vigencia hegemónica del poder, solamente se podía conseguir si las actividades de la Nación, escasamente se dirigió a satisfacer las necesidades del Estado, estando dirigidas intrínsecamente en el sistema administrativo para que mantenga su misma inercia, condicionada y manejable a tales intereses.

Consecuentemente, la Administración Pública, únicamente era viable que se dedique a desarrollar políticas exclusivamente instrumentales, cuyo alcance estaba falto de real importancia social y cuyos encargados o responsables de desarrollar las labores adolecían de todo punto de vista social y político transformador.

En la parte interna tal marco el funcionario estatal se consideraba como un mecanismo que debía realizar funciones particularmente técnicas u operativas. Debiendo mantener su distancia de todo lo que no sea una misma actividad ejecutora, sin asumir, en efecto, el papel que le corresponde de agente de transformación de su realidad y servicio de la nación.

Tal enfoque sometía y aun somete actitudes respecto al colaborador, las cuales son manifestadas en su carencia de compromiso social, ineficiencia, conformismo e indiferencia, asumidas como cualidades insuperables y naturales, y desde esa postura, se encargaba de mantener y reproducir, vínculos de concentración y marginación vigentes en la comunidad.

Respecto a la Colectividad Nacional otro aspecto que es viable manifestar, quedaba completamente distanciada de sus colaboradores y de la A. Estatal, generando profundas y graves diferencias entre ambas, beneficiando el mantenimiento del statusquo, puesto que se distrae del real origen del obstáculo, Ej. en disquisiciones relativas a la obstaculización o demora de los trámites administrativos, que siendo muy fundamental no conforma el aspecto más trascendente en el vínculo de la sociedad y el Estado.

Debido a ello las labores que debieron ser cualidades de la Nación, relativas al Servicio Público, no se sistematizaron ni fueron precisadas en base a las necesidades e interés reales de la comunidad, en efecto, su imagen fue y es absolutamente negativa si no conforme con lo que se requiere de una comunidad cuya carácter esencial es la discrepancia organizada recóndita.

En efecto la comunidad nacional, el Estado y el trabajador, constituían cuerpos aislados e incluso contrarios todo lo cual coopera al sistema actual.

Nuestra constitución contiene principios que necesariamente se hace rescatar el origen del mencionado obstáculo estableciendo los vínculos de las tres instancias sociales: Comunidad Nacional, Estado, Trabajador (Servidor o funcionario); vinculándose de modo dinámico para conseguir una acción eficaz y unitaria traduciéndose en un nuevo concepto para la ejecución de la labor estatal que se ha ratificado en su jerarquía constitucional en 1993.

Se conceptualiza a la administración estatal, como una organización social, que se encarga de brindar atención a las necesidades y realizar tales objetos de modo eficiente y eficaz.

En efecto, en la práctica del ejercicio público únicamente se puede concebir como la función particular en la que el gobierno debe intervenir, funcionarios estatales (servidores y funcionarios) y el resto de la Colectividad Nacional, basadas en los posteriores principios.

Eficacia Social: Se comprende por eficacia cuando se cumple de modo oportuno y pertinente los objetos de una organización, orientada a lograr de modo eficiente los fines sociales de Seguridad y Bienestar propuestos por la acción gubernamental.

En efecto es una contestación al interés de la sociedad, implicando el requerimiento de la comunidad nacional de obtener una administración estatal que opere acorde a los requerimientos o necesidades de la comunidad.

Tal eficacia presupone que existen una gama de actos sustentados en el proceso de la administración (Planificación, Ejecución y Control) con criterios de eficiencia, que conduce a la optimización de los recursos y maximización de la

productividad garantizando que los objetos y metas de interés nacional se cumplan.

Concluyendo, que, para exigirle una eficacia de tal naturaleza a la administración estatal, se pretende optimizar el vínculo entre los fines y medios con la pretensión de que el servicio que se debería prestar a la sociedad sea mejor y más dinámico.

Compromiso. – la orientación tradicional considera como un “recurso” al trabajador estatal, con límites por su naturaleza adoptando un comportamiento indiferente, a crítica, alejada del contexto a la que debe valer.

La Constitución ratifica la institucionalización de la carrera administrativa y la revaloración de la Función Pública, en efecto se debe lograr una actitud distinta, en la acción con los objetivos nacionales (motivo del quehacer administrativo estatal) e identificación de la idea.

Correlativamente, practicar un compromiso real del trabajador de modo social o individual, mediante sus organizaciones, incluye que sus objetivos y metas a alcanzar deberán precisarse oportuna y claramente, sus garantías y limitaciones, sus derechos y obligaciones, que su quehacer laboral sea más definido basándose en el sistema de mérito. Tal compromiso se va a fortalecer, asimismo constatando el progreso de las ejecuciones sociales y cuando las normas y convenios vigentes dentro de la entidad en materia laboral y administrativa se cumplan.

Participación. - Tal criterio engloba todo el origen de la problemática de la gestión estatal, el colaborador estatal se ha visto obligado a laborar sometido a una marginación, debiendo ser sustituida por su acceso progresivo pero efectivo y real en los distintos escenarios, modalidades y niveles de la administración institucional en función del mérito, de tal forma, la participación del resto de la Colectividad Nacional mediante de las vías que nuestra legislación le franquea.

Tal procedimiento de participación que reposa en el sujeto y en su concurso responsable y directo se hace más fuerte con la aportación de diferencias individuales, experiencias y conocimientos que manifiesten, en actitud crítica la multiplicidad de ideas y voluntades, respondiendo al conocimiento concreto de

la realidad y la gama de requerimientos y necesidades de la comunidad para que recaiga beneficiando a la misma y no a un grupo o de modo individual.

Este principio, acopia todos los valores interiores del trabajo y del hombre, y como tal personifica la gráfica más enérgica de conseguir una innovación recóndita de la Administración Pública.

Dicha planeación se realizará de modo progresivo, considerando el requerimiento de realizar capacitaciones de modo permanente a los que intervendrán en la gestión; conjuntamente, se establecerá una organización racional particularmente operativa y funcional, en el marco de una democracia por parte de la autoridad altamente calificada, sin discriminación alguna, en un sentido de equidad de oportunidades, que coadyuve a que las acciones administrativas se desarrollen de forma solidaria y eficiente.

Naturaleza Jurídica. El vínculo jurídico que hay entre los servidores civiles y la Nación, en principio presupone, una relación laboral prestando su servicio al Estado, estableciéndose una vía recíproca entre las partes de derechos y obligaciones. Es un contrato que tiene cualidades que lo diferencian del resto de contratos laborales, dicho de otro modo, no es un contrato común. Tal relación jurídica aparece en la preexistencia de una Ley o Estatuto de la carrera administrativa, especificando, los requerimientos de la Nación hacia sus trabajadores en relación a la disciplinada prestación de servicios, contracción al trabajo, eficiencia, lealtad y honestidad. Obligándose, por el contrario, a la estabilidad, pago de remuneraciones, garantías, beneficios sociales, ascensos, etc.

Se presupone que el sujeto que ingresa al servicio público tiene conocimiento de la vigencia de la normatividad estatutarias y tácitamente, se «adhiera» aceptando sus requerimientos y condiciones. De tal modo surge, el modo jurídico del contrato de adhesión, con la cualidad de que no será ni absoluta ni incondicional tal adhesión a tal ordenamiento. Puesto que además se va a considerar, el art. 42 a de la Carta Magna, registra el derecho a la huelga de los servidores civiles y a la sindicalización, estableciendo la apariencia de otro elemento entre la Nación y sus trabajadores, puesto que basadas a un conjunto

de solicitudes en demanda de mejores condiciones laborales y económicas, existe la probabilidad de solucionar la problemática laboral en el Sector Público mediante la Convención Colectiva.

Resumiendo, es una relación de trabajo para prestar servicios al Estado, que implica la adhesión a una norma estatutaria, con posibilidades de negociar una mejor remuneración y condiciones laborales, logrando una realización familiar e individual del servidor y de la eficacia social de la Administración Pública.

El potencial humano en la dirección del Estado es el elemento principal que pone en tendencia la operatividad del Estado. Vienen a ser las personas quienes establecen, regulan y declaran la voluntad del Estado”.

De manera general, esto se agrupa en:

- Civiles
- Militares y Policiales
- Eclesiásticos

Sistematización de los Servidores Públicos Civiles

a. debido a responsabilidad funcional

a. funcionarios

b. Servidores

Ciertos tratadistas utilizan tales manifestaciones como sinónimos, puesto que, expresan que los funcionarios adicionalmente son trabajadores estatales. No obstante, acorde a nuestra legislación, determina que los empleados estatales se conocen como «servidores públicos, colaborador estatal», por el contrario, el funcionario es designado o elegido esencialmente para desempeñar cargos políticos o de confianza, sin concurso.

Los Servicios Públicos en el Perú. En esa vía, la maquinaria operativa del Estado es la administración Estatal, la finalidad de su existencia que se sirva al Estado y a la colectividad, con el objeto de otorgarle beneficios materiales, económicos, culturales, de vivienda, sanitarios, alimenticios, y bienestar.

Algunos lo limitan únicamente a determinadas labores públicas. Determinados tratadistas lo han definido con un amplio criterio, respecto a las prestaciones o actividades que las dependencias oficiales realizan beneficiando a la sociedad.

Desde nuestra perspectiva mantenemos que las actividades que la Nación ejecuta para cumplir con sus objetos fundamentales beneficiando a la colectividad, son los servicios estatales.

Tal manifestación, posee un doble alcance. Haciendo referencia a la eficaz y permanente acción con la pretensión de brindar una atención respecto a las necesidades de la comunidad. Además, hace referencia a las instituciones que se conforman y funcionan para enfrentar y solucionar los obstáculos en su aspecto más amplio, que afectan y atañen a los grupos sociales que constituyen una República.

Ciertamente en la actualidad, su campo de acción es más amplio, debido a la participación e injerencia que cotidianamente la Nación adquiere por necesidad, y la sociedad organizada en la complejidad de la vida, labores cotidianas y obstáculos de la comunidad.

El registro civil, la defensa nacional y el servicio policial, son servicios estatales, adicionalmente son el desenvolvimiento del museo, deporte, justicia, propagación de la baja policial y el alumbrado, bibliotecas, transportes y comunicaciones, agua etc.

En conclusión, la Nación se debe a colectividad cuya pretensión es garantizar de modo permanente el bienestar social.

En efecto, cotidianamente se utiliza servicios nuevos y la Nación asumiendo directamente algunos que previamente lo ejecutaban los externos y viceversa.

Claramente los servicios estatales están relacionados de forma íntima con el Derecho administrativos.

Compendios Constitutivos, dentro del servicio público son:

1. Actividad, ejercicio o prestación.

2. Necesidad de representación colectivo.
3. Sistema legal normativo.
4. cuerpo estatal comisionado de proceder como ocupación permanente.

La prestación se manifiesta de 2 modos, en el escenario de una actividad sanitaria, Ej. En la prevención de una epidemia, fundamentados en un estudio de laboratorio y técnicos, poseen un carácter general. Procediendo con la vacunación de un segmento de la comunidad, es un acto específico.

Respecto al requerimiento del carácter colectivo, hace referencia a los obstáculos que atañen a la colectividad y que la Nación tiene la obligación de enfrentar y solucionar de forma indirecta o directa.

La administración Estatal puede ejecutar acciones adecuadas en cada escenario, basándose lícitamente en el sistema jurídico normativo.

Concluyendo, quien tiene la obligación y competencia de ejecutar servicios estatales que le competen es el organismo público.

Características de los servicios públicos:

1. De modo directo o indirecto lo presta la Nación o una organización oficial de la administración estatal.
2. Es continuo.
3. Con la pretensión de que el servicio llegue a la sociedad que más lo necesita, se trata equitativamente a los usuarios, no obstante, se evita a los sectores de la población que son privilegiados.
4. Es respuesta a intereses compuestos y no individuales.
5. Que no sea de costo alto.

Clasificación. – Con su mismo alcance y contenido, se ha desprendido que los servicios estatales se podrían subsumir en 3 dimensiones de acción: Servicios Estatales Puros, impropios y propios.

Servicios Públicos Puros. - Son los servicios recibidos por la sociedad sin el requerimiento de realizar un pago previo por tal derecho, son completamente

gratuitos, ya que se financian con los impuestos de la Nación, con sus propios fondos. Ej. Las carreteras y caminos y los antiguos hospitales públicos, etc.

De forma lamentable causada por la crisis económica, las dificultades presupuestales y con el correr del tiempo este tipo de servicio gratuito tiende a suprimirse. En la mayoría de carreteras se cancela el peaje, es necesario abonar ciertos montos por sus servicios en todos los hospitales de la Nación,

Además, en las universidades, colegios de la Nación donde la educación debería ser gratis, se debe cancelar el derecho APAFA (asociación de padres de familia), matrícula, etc.

Servicios públicos propios: aquellos que de modo directo la Nación asume mediante sus dependencias.

Ninguno es totalmente gratuito puesto que se cancela mediante tasas o derechos, Ej. Los servicios del alumbrado estatal, limpieza pública y jardines (Municipalidades), o los servicios de correos, el servicio de serenazgo, el servicio de correo que se cancela un impuesto directo.

Lo censurable es que los servicios prestados por el Estado son muy deficientes y/o a veces escasos, sin embargo, constantemente hay una tendencia a incrementar los tributos.

Por tal motivo es la problemática de idoneidad y organización que los sirve, en el ámbito de una inapropiada política.

Servicios Públicos improprios. – Servicios prestados por organizaciones privadas, sin embargo, que atienden e interesan particulares necesidades de la colectividad.

Ej. una farmacia, restaurantes, servicio de vigilancia particular, los servicios de transporte colectivo de los particulares (colectivos, micros, ómnibus, etc.), una panadería, entre otras.

Interés Estatal y Colectivo, Interés es lo que el particular pretende, sin que la norma jurídica lo tutele, contrario al Derecho que es un fin fundamentado en

una norma jurídica previa. Diferénciese el interés» del «derecho», como la especie del género

Interés Colectivo. - más allá del interés propio de cada individuo, nacen intereses referidos determinados grupos de individuos. A estos intereses se les denomina colectivos.

Interés Público. - Para que sea viable expresarse respecto al interés estatal, se requiere sus propios objetos.

Asumidos Bajo un régimen de Derecho estatal, puesto que, la Nación posiciona el interés colectivo entre sus intereses.

No olvidemos que el interés estatal es el objeto de toda Administración. Esos requerimientos, que no puede satisfacer la iniciativa particular, son esenciales para la colectividad y para cada persona que la conforma. La nación no puede poseer más intereses estatales.

El procedimiento administrativo general:

La administración estatal tiene una rama considerada por (CALDERÓN, 2007) como el Derecho Administrativo, cuyos métodos y técnicas laborales se hallan en la ciencia de la Administración, de este modo, se evidencia que para obtener un desempeño mejor en tal área son necesarios una gama procedimientos llevando a la obtención del bienestar colectivo.

(FIORINI, 2005) señala: El procedimiento administrativo hace referencia al conjunto total de actividades prácticas jurídicas de la administración estatal, para que ejecute y manifieste sus acciones de modo sistematizado, ordenado y regulado, siendo de instancia o de oficio de los administrados. Todas las actividades del procedimiento administrativo, posee por finalidad el régimen de distribución de la competencia administrativa, la eficacia de su actividad, el modo de accionar de los órganos, los vínculos de decisiones y dependencias, y la normatividad que regla las funciones de la administración Estatal.

(DROMI J. , 2005) determina que el conjunto de acciones en que se desarrolla la función o actividad administrativa es el “procedimiento administrativo). En efecto se entiende que toda la función pública residual que

no es sustancial u orgánicamente actividad jurisdiccional, gubernativa y legislativa.

Asimismo, (HUAPAYA TAPIA, 2017), señala el procedimiento administrativo es vertiente del ejercicio de la función administrativa, en efecto es la herramienta ideal para cumplir con los objetos del servicio del interés general que poseen los órganos de la Administración Estatal. Concretamente en la sede del procedimiento administrativo, particularmente las autoridades y entidades utilizan las funciones administrativas, de tal suerte que emplean criterios de encomio del interés general, con la pretensión de recoger disposiciones que lo apliquen y expresen en escenarios determinados.

Acorde a los manifestado, es evidente que los autores coinciden que el procedimiento administrativo se halla regulado y ordenado, correlativamente, es viable realizar toda función administrativa que ejecutan los organismos públicos, puesto que define, la competencia de cada una de ellas, consiguiendo una función más productiva y eficiente favoreciendo a la colectividad, ayudando a la satisfacción del interés general.

Los principios del procedimiento administrativo, contemplados en la Ley N° 27444 “la Ley del Procedimiento Administrativo General”, debido a ellos la norma tiene una mejor interpretación, puesto que particulares principios son propios del procedimiento administrativo y otros son comunes al derecho en general, ayudando que la administración estatal se desenvuelva mejor.

(GUZMÁN , 2013), en “su manual del procedimiento administrativo general, señala:

- Principio de legalidad: Es posible apreciar que dentro del principio las autoridades administrativas estén sometidas a ejercer con respeto y acorde al Derecho, a la Carta Magna y a la Ley, en el marco de las atribuciones que le competen y para los objetos con para las fueron conferidas tales atribuciones. Siendo esencial insistir que dentro del derecho administrativo el principio de legalidad es el más fundamental.

- Principio del debido procedimiento administrativo: Debido proceso adjetivo los administrados gozan de todas las garantías y derechos, el mismo

que comprende el derecho a exponer sus argumentos, obtener una decisión fundada y motivada en derecho, a ser oído y a ofrecer y generar pruebas.

- **Principio de informalismo:** No se deben afectar los intereses y derechos que se han afectado por los requerimientos de criterios formales que se pueden subsanar en el proceso, con la precaución de que no se vulneren los derechos del interés estatal o terceros. Debido a tal principio es viable garantizar las formalidades al administrado, con la pretensión que prevalezca lo sustantivo frente a los modos.

- **Principio de eficacia:** Se debe trabajar tal principio de modo conjunto con el de informalismo, puesto que indica que los individuos del procedimiento administrativo deberán hacer cumplir el objeto del acto procedimental, respecto a ciertos formalismos que no incidan en su validez, sin que establezcan criterios fundamentales del último fallo, que no generen indefensión en los administrados y que no disminuyan las garantías del procedimiento.

- **Principio de simplicidad:** Con este principio se busca simplificar los trámites, evitando las dificultades innecesarias (también llamadas barreras burocráticas). A su vez busca ahorrar en costos y tiempos. Tiene la pretensión facilitar los trámites que la autoridad administrativa instituye, con la pretensión de suprimir toda complejidad, dicho de otro modo, los requerimientos solicitados deben ser proporcionales y racionales acorde a los objetos que se pretenden conseguir.

- **Principio de predictibilidad:** Determina que la autoridad administrativa, deberá otorgar información completa, confiable y veraz a la administración estatal respecto a cada trámite, con la pretensión de que el administrado al iniciar obtenga una consciencia muy objetiva respecto al resultado final que se obtendrá. Simultáneamente la administración no debe aplicar diferencias entre los administrados, puesto que para escenarios similares otorgara los mismos resultados ya sean desfavorables o favorables.

Principio de proporcionalidad: Busca que la afectación a los intereses del gobernado se halle dirigida al fin alcanzado por la medida. Simultáneamente se conforma por 3 aspectos: ponderación, idoneidad y necesidad.

Adicionalmente, frente a distintas probabilidades de restricción: la administración estatal escoge la que es de menor gravedad para el derecho esencial a restringir.

Así también, Molina Dimitrijevič, agrega los siguientes principios, que cabe aclarar también se encuentran contemplados en la ley del procedimiento administrativo general:

- Principio de razonabilidad: alude a que las decisiones, impongan sanciones, creen obligaciones, establezcan vínculos a los administrados, califiquen infracciones, deberán adecuarse dentro de los límites de la atribución otorgada, conservando la pertinente simetría entre los mecanismos a utilizar y los objetos estatales a tutelar, con el objeto de que haya una contestación rigurosamente precisa para satisfacer su perpetración.

- Principio de imparcialidad: Tal principio presupone que las autoridades administrativas ejercen sin ningún tipo de discriminación entre los administrados, atribuyéndole un tratamiento equitativo respecto al proceso, solucionando con la pertinente atención al interés general y acorde al ordenamiento jurídico.

Principio de uniformidad: Tal principio está vinculado con el de igualdad, haciendo referencia a que la administración estatal no es posible que solicite requerimientos distintos a diferentes sujetos que ejecutaran un mismo trámite. En contraste, las organizaciones administrativas deben tener coherencia con las cosas que les solicitan a sus administrados. Adicionalmente, en la situación de las Municipalidades, aun cuando las localidades sean distintas, los procesos deberán tener similitud, Ej. Para obtener el permiso/licencia de construcción en la Municipalidad de Cajamarca o Trujillo los requerimientos no deberán ser tan variados.

- Principio de verdad material: Evidencia que la verdad debe ser buscada sobre los hechos que han ocurrido en la realidad, más no, sobre los documentos, y la autoridad administrativa pertinente deberá verificar tales hechos, de modo exhaustivo respecto a los hechos que han motivado su decisión.

- **Principio de conducta procedimental:** se habla de la conducta de las partes del proceso, estableciendo la existencia de la buena fe, respeto mutuo y colaboración. Considerando que un mal comportamiento procesal requiere un comportamiento negativo, dificultando la etapa probatoria del proceso, careciendo la verdad.

- **Principio de celeridad:** Se entiende que no se debe prolongar demasiado tiempo los tramites que se realizaron en la Administración Estatal. En contraste, tomaran un periodo pertinente, con el objeto de que no se vulnere el pertinente proceso. En el transcurso adecuado el organismo administrativo tiene que decidir de modo coherente a la solicitud de los administrados.

- **Principio de presunción de veracidad:** Se comprende que cualquier declaración o documentos (cualquier tipo de prueba), presentados por los administrados se presuponen como reales, salvo prueba en contrario (iuris tantum).

- **Principio de impulso de oficio:** En cada organización las autoridades deberán promover los procedimientos de oficio, dicho de otra forma, el director de los procedimientos o quien los maneja son las autoridades administrativas, sin esperar a que los administrados impulsen sus trámites.

Los principios previamente descritos son únicamente algunos de los que rigen el procedimiento administrativo general, logrando con ellos un funcionamiento mejor del ejercicio administrativo, ya que son los que avalan, a la administración estatal para un desempeño mejor y a los administrados el mejor servicio posible.

De este modo, se deberán emplear tales principios como parámetros para elaborar normas lícitas para la regulación de procedimientos administrativos, debido a que poseen preeminencia sobre las normas, adicionalmente ayudaran a suplir lagunas vigentes en la normatividad administrativa, alcanzando una función integradora entre las mismas.

El Procedimiento Administrativo. El procedimiento administrativo es un mecanismo particular del servicio de uno o una gama de finalidades: el resguardo del sujeto contra la arbitrariedad o el poder de la administración, la calidad del acto administrativo por su objetividad. Adicionalmente se manifiesta que tal procedimiento garantiza el funcionamiento adecuado de la administración estatal, que se encuentra expresado en el funcionamiento de cada entidad que constituye la administración estatal.

Respecto a la naturaleza jurídica del procedimiento Administrativo, Este procedimiento se encuentra incluido dentro del régimen del derecho privado, (ius publicista) lo cual lo relaciona con el poder administrador, pudiendo desarrollarse acorde a la normatividad legal y del interés público.

Entendiendo lo presentado podemos señalar que no concurre el deber que se plasme en voluntad psíquica de un funcionario o servidor público, sino debe ser la voluntad de la ley y con lo conveniente a la sociedad organizada.

La normatividad que garantiza brota al servicio de la normatividad que genera derechos y obligaciones, sin perjuicio que en el perímetro de la norma garantizadora se originen derechos y deberes referente a sus finalidades.

Las normas del Derecho Procedimental tienen representación de garantes, debido a que componen los itinerarios sobre los cuales procederán los órganos de inspección o adecuadamente garantizan administrativa y judicialmente el orden jurídico.

El procedimiento administrativo electrónico mixto.

Este concepto no difiere de su forma tradicional. De tal forma es viable definir el ciber procedimiento como la vertiente juiciosa para generar sentencias administrativas en una sede electrónica.

La sustitución del soporte con el que se tramita dicho cauce formal, es lo que lo diferencia del procedimiento tradicional, suplantando al papel por el soporte electrónico.

De este modo, el procedimiento electrónico es la herramienta de la administración electrónica, incluyendo el inicio, diligencia formal y conclusión de

los expedientes y los elementos que lo posibilitan, como el registro electrónico, notificación electrónica y firma electrónica, etc.

Sin embargo, el procedimiento electrónico engloba una o más de las posteriores herramientas.

- El inicio electrónicamente de un proceso. (ej. Presentar escritos por web)
- Ordenar e instruir el procedimiento. (ej. expediente electrónico)
- La culminación del procedimiento y archivamiento electrónico del expediente. (ej. Acto administrativo electrónico o servicios digitales).
- Tramites en plataformas de manera electrónica.

No obstante, en esta situación lo han nombrado procedimiento administrativo electrónico mixto

Debido que no todos los tramites se realizarán en el organismo público se utilizara el internet como soporte, sino, que habrá ciertos tramites que se realizarán de modo físico, y que el seguimiento se va a realizar por internet hasta que finalicen. Por tal situación se le denomina procedimiento electrónico mixto.

Los procedimientos administrativos en las municipalidades a través del uso de las nuevas tecnologías.

Concierne estudiar las funciones y competencias del municipio de Chiclayo dentro del marco de la Ley Orgánica de Municipalidades, con la pretensión de dar una explicación del modo en el que se va a desempeñar la Municipalidad ahora, mediante del procedimiento administrativo electrónico, puesto que para organizar los organismos estatales, el cual reside en aplicar Tecnologías de la Información y Comunicación al servicio del sector público, logra ejecutar tramites en línea con la ayuda del internet, sin que sea necesario que el ciudadano se dirijan hacia alguna entidad, logrando que en la administración pública se incremente la participación ciudadana, transparencia, eficiencia y eficacia. De tal forma que todos los ciudadanos se ven beneficiados de diversos modos, un ejemplo que se puede evidenciar, es que en la gestión interna hubo una mejora

en sus procesos, evidenciándose en la forma que los organismos estatales otorgan sus servicios a los administrados, adicionalmente es observable el fortalecimiento de la modernización e innovación de la Nación, entre otros.

La Gestión Pública, es la gama de actos a través de las cuales, los organismos pretenden lograr sus metas, fines y objetivos, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo. Debido a la demasía de las materias que engloba es complejo y se halla sujeto a los juicios e intereses de los ciudadanos.

La esencia de la gerencia del conocimiento es la gestión estatal, la cual pretende suprimir los obstáculos y facilitar acciones de los ciudadanos y de sus organizaciones, siendo requisito contar con un recurso humano calificado para este proceso, anticipándose a los obstáculos y solucionar escenarios complicados, asimismo, para visionar un futuro viable diseñando las vías pertinentes que concedan su integración con la sociedad

La responsabilidad respecto a la instrumentación de las políticas de Estado es de la Gestión Pública, el modo de su funcionamiento establece la eficacia y eficiencia y calidad de los resultados obtenidos con las intervenciones gubernamentales. Si el modelo de la administración estatal que las pone en marcha no se sustenta en un sistema de incentivos, control y evaluación pertinente para los objetos que se han propuesto, ni las políticas mejor diseñadas y formuladas alcanzaran resultados satisfactorios.

Principales Peculiaridades de la Gestión Pública, se tiene:

- a) Adoptar el principio del ciudadano- usuario o cliente, con derechos evidentemente concretos y garantizados.
- b) Determinación de un innovador perfil del administrador, ejecutivo o gestor público, ordenado mediante evaluación, subyugado a la rendir cuentas y a la capacidad no sólo al instante del convenio.
- c) Para que se permitan concretizar la visión, misión y objetivos de las entidades ejecutoras y a la vez que sirvan de base para la evaluación

de estas mediante indicadores de desempeño se deben establecer contratos de gestión.

Juicios de delineación y distribución de la administración pública, se presiden por los siguientes criterios”:

- a) Las actividades y funciones que ejecute la Administración Estatal, mediante sus organismos o entidades y dependencias, deberán estar absolutamente amparadas y justificadas en su normatividad.
- b) Las instancias, dependencias, organismos y entidades de la Administración Estatal no deberán proveer servicios por otras entidades ya existentes o duplicar las funciones.
- c) En el diseño de la estructura orgánica pública predomina el principio de especialidad, donde se debe completar las puestos y capacidades análogas.

Todo organismo o entidad, dependencia de la Administración Pública deberá tener sus competencias de forma absolutamente claras, de forma que sea viable determinar el nivel de cumplimiento de sus funciones y calidad de su desempeño, basándose en una pluralidad de discernimientos de medición.

El Estado Peruano, se encuentra organizado políticamente en 03 poderes:

- Ejecutivo
- Judicial
- Legislativo

Adicionalmente a los Poderes que se señalaron, coexisten otras entidades autónomas como: la Contraloría General de la República, la Defensoría del Pueblo, el Ministerio Público, el Tribunal Constitucional, etc.

En el ámbito descentralizado la Nación posee municipalidades provinciales y municipalidades distritales, instituciones públicas descentralizadas, empresas estatales.

La calidad en la gestión pública. - conforma una cultura alteradora que promueve a la Administración estatal para su mejoría constante, satisfaciendo absolutamente las expectativas y necesidades de los ciudadanos con objetividad, justicia, eficiencia y equidad en la aplicación de los recursos de Estado.

Se debe medir la calidad en la gestión estatal fundamentada en la satisfacción adecuada y oportuna respecto a las expectativas y necesidades de los ciudadanos, acorde a los objetos preestablecidos alineados con los propósitos y fines superiores de la Administración Estatal y acorde a los resultados cuantificables que consideren las necesidades e interés de la colectividad.

Cuando la gestión estatal este referenciada a los propósitos y fines últimos de un gobierno democrático se orientará a la calidad, dicho de otra forma, cuando se conforme en:

- a) Gestión pública céntrica dentro del servicio al ciudadano; y,
- b) Gestión pública hacia los efectos.

Principios estimulantes de la gestión pública de eficacia:

Principio de servicio público. Las Administraciones Públicas iberoamericanas están para servir a la colectividad, en efecto, se va a priorizar a satisfacer sus expectativas y necesidades. La calidad en la gestión pública está orientada a incrementar la generación de valor público, por lo que se requiere responder al principio de gestión para resultados. En efecto presupone un esfuerzo para la optimización respecto a la vía integrada y efectiva del proceso de creación de valor público, para garantizar que su desempeño sea eficiente, efectivo y eficaz, la consecución de los objetos de gobierno para mejorar continuamente.

Principio de legitimidad democrática Los valores democráticos deben ser la inspiración de la gestión pública, de tal forma, conformarse en una protección y garantías de las libertades públicas consagradas a los ciudadanos.

Esta legitimidad proviene de la deliberación popular de las autoridades políticas y de la colaboración y revisión de la población respecto a, asuntos públicos. Asimismo, es un principio de legitimidad el rol independiente de la función pública profesional, escogida bajo los principios de igualdad, virtud y capacidad, al servicio de un planteamiento de gobierno que resulta de un proceso democrático.

Transparencia y participación ciudadana La administración pública debe tener una gestión transparente, permeable a propuestas de mejora y de cambio que provienen de los ciudadanos, abiertos al escrutinio público y tolerantes a la crítica.

Principio de legalidad, el sometimiento de la administración pública al Estado de Derecho es una evidencia de una gestión pública de calidad, bajo cuya orientación actúa y se organiza con objetividad y racionalidad.

Ya que el principio de legalidad es una ordenación consciente de las competencias públicas atribuidas a los entes y órganos de la Administración Pública, mediante normas jurídicas, contribuye a la calidad de la gestión pública.

La calidad en la gestión pública iberoamericana requiere que se formalicen los modelos, enfoques, instrumentos y acciones de calidad, a través de acumulación de normas jurídicas que la regulen.

Principio de coordinación y cooperación con la pretensión de obtener una gestión pública de calidad es necesario que los entes y órganos de la administración estatal asistan a la prestación de servicios al ciudadano

Para la prestación de servicios de modo integral al ciudadano, las administraciones estatales iberoamericanas deberán prever las instancias, relaciones, sistemas de coordinación de sus órganos y entes y asignación de competencias.

La combinación interadministrativa resulta clave en aquellos Estados con modelos descentralizados y con diferenciación competencial a nivel territorial.

Principio de ética pública, Una gestión pública de eficacia envuelve la desempeño de valores éticos que la orienten tales como el respeto a las

personas, vocación de servicio público, la dedicación al trabajo, la probidad, la transparencia, la escrupulosidad en el manejo de los recursos públicos, la solidaridad y la corresponsabilidad social, la buena fe, la honradez, preeminencia del Interés público sobre el privado.

Principio de acceso universal, La disposición en la gestión pública alcanza el esfuerzo por conseguir la universalización y acceso de espacio y tiempo de los ciudadanos a los servicios públicos de similar calidad, independientemente a la ubicación geográfica de dichos ciudadanos y en el momento en lo requieran.

Principio de continuidad en la prestación de servicios, Los servicios estatales van a ser prestados de forma ininterrumpida y regular, previniendo las medidas pertinentes para minimizar o evitar los daños que se podrían ocasionar al sujeto en las probables interrupciones del servicio.

Principio de imparcialidad, En una gestión pública de calidad, la atención a todos los ciudadanos se realiza con imparcialidad, garantizando que va a primar la equidad en el trato, sin ningún tipo de discriminación por las posteriores razones: raza, género, religión, nivel económico, ideología, localización geográfica, situación social, edad.

Por motivos objetivos, la Administración Pública, podrá determinar discriminaciones positivas, para resguardar a los sujetos que lo necesiten. En tal situación, la defensa del interés general respecto a los intereses particulares le corresponde a la Administración Estatal.

Principio de eficacia, La calidad en la gestión pública engloba que el principio de eficacia sea cumplido, comprendido como lo obtenido por los estándares, objetivos y metas con tendencia a satisfacer las expectativas y necesidades del ciudadano.

Principio de eficiencia, La gestión pública debe seguir el principio de eficiencia, entendido como la optimización de los recursos disponibles e invertidos para la obtención de los resultados determinados por la administración pública.

Principio de economía, La calidad en la gestión pública penderá de que se efectúe con el principio de economía, esto es, que funcione la Administración Pública propenda al uso razonado de los caudales públicos.

Los recursos asignados a la Administración estatal se ajustarán de forma estricta a los requisitos de su funcionamiento para lograr los objetivos y metas previstas.

Principio de responsabilización, cuando existe responsabilización es viable decir que la gestión pública es de calidad, dicho de otro modo, los funcionarios públicos, directivos y autoridades les rinden cuentas a los ciudadanos, y control social sobre la gestión pública.

Principio de evaluación permanente y mejora continua, una gestión pública de calidad es aquella que implica la evaluación constante, externa e interna, orientadas a identificar oportunidades para mejorar continuamente las prestaciones, procesos y servicios estatales priorizando el servicio al ciudadano y para resultados, suministrando insumos para la pertinente rendición de cuentas.

La innovada gestión pública, mediante filosofía administrativa, basa su argumento en los cambios culturales relevantes para obtener resultados, relacionada a las distintas problemáticas prácticas de la Administración. Implicando que en la administración estatal se redefinan los roles de los actores, en términos de su nivel de movilidad, flexibilidad, capacidad, aporte organizacional, grado de movilidad.

Respecto a enfoques de la NGP, se cuentan:

Reinvención del gobierno (Osborne y Gaebler,1992)

Fundamenta que la Nación se debe reinventar más que reformarse, permitiendo que la administración del Estado supere de corte burocrático, dando paso a una nueva administración pública gerencial.

Mediante la aplicación de técnicas y valores del sector privado es viable aumentar la eficacia del sector público. Así como el aumento de la influencia de los ciudadanos, vistos en términos de cliente per particularmente en la reducción

de la inflexibilidad de las formalidades (reglas y procedimientos) permitiendo una mayor iniciativa general.

Se pueden resumir los postulados básicos de la «reinvención del gobierno», del posterior modo.

Se debe poner en primer lugar a los clientes comprendidos como ciudadanos. Debiéndose identificar respecto a los servicios y productos prestados por la entidad.

- Se deben excluir los ordenamientos burocráticos.
- Reducción de diligencias (pasos y operaciones).
- Se debe gestionar mayor poder a los empleados, con la finalidad de obtención de resultados, para ello no se debe dejar los aspectos esenciales.

Paradigma posburocrático (Barzelay, 1998) manifiesta una gama de principios que determinan mediante el surgimiento de una nueva cultura organizacional, nuevas místicas y actitudes, enfoques operativos, cultura organizacional y tecnologías administrativas.

El modelo posburocrático demanda que se circule de la percepción burocrático de utilidad pública a una idea de resultados, evaluados desde la apreciación que brindan a la ciudadanía.

Las herramientas complementarias de la posburocracia que intenta sobrepasar la sencilla acción de sistemas administrativos, basadas en: la evaluación y análisis de los resultados; el enriquecimiento de la retroalimentación, mejora continua de los procesos, lograr el apoyo para las normas, el ofrecimiento de incentivos, el separar el servicio del control, la búsqueda de mejora continua de los procesos.

La creación de valor público (Moore, 1995), comprende la gestión estatal como un acto estratégico, orientado a resultados que la sociedad demanda, El gerente estatal en ese sentido el es un actor que debe explotar el potencial del contexto organizativo y político en el que está inmerso con la pretensión de generar valor público.

La gestión por procesos (Aguilar, 2006), tal enfoque enfatiza la medición mediante indicadores operacionales de resultados y gestión, orientados desde los objetos organizacionales basándose en la satisfacción ciudadana y determinaciones cualitativas y cuantitativas de impactos respecto a poblaciones y ambientes estructurados,

Además, se enfatiza en la utilización de las TIC (tecnologías de la información y las comunicaciones), para acelerar y consentir que se realice de forma descentralizada las labores en el marco de procesos normalizados, en la organización de equipos multifuncionales, puesto que se utiliza, atribuyendo como garante del recorte de periodos y disminución de trayectos en la prestación pertinente de servicios.

La Gestión enfocada a resultados, (Bid-Clad,2007), plantea que el Estado tiene que tener eficiencia y eficacia debiendo orientarse a los resultados, pudiendo lograrse de la siguiente manera:

- La regeneración de sus establecimientos.
- Una mejor y mayor participación de los ciudadanos en cada nivel para desarrollar las normativas estatales.
- El compromiso de transparencia en la acción administrativa.
- Procesos de rendición de cuentas de la administración sobre sus actividades (accountability), Una mayor responsabilidad y medición de resultados por parte de la administración.

Calidad en los Gobiernos Locales: ISO 18091:2014. la Organización Internacional de Normalización (ISO), aprobó la norma ISO 18091:2014, iniciativa internacional, que pretenden encontrar en los gobiernos locales calidad mediante estándares para calcular como la administración estatal se desempeña a través de categorías como rendir cuentas, evaluación, transparencia, monitoreo.

La normativa tiene 39 items fraccionados en 04 apartados, donde se indican aspectos genéricos que se aplican en perfeccionar el progreso y la calidad de los regímenes locales.

Los verdaderos protagonistas y beneficiarios directos son los ciudadanos, es por ello que esta norma hace posible la participación organizada de la ciudadanía a través de la creación de los observatorios ciudadanos permitiendo la transparencia en la rendición de cuentas por parte de las autoridades.

La modernización de la gestión pública, (SANCHEZ, 2003) manifiesta que en este aspecto se expresara de lo esencial que es una gestión pública se moderna, además cuando un funcionario a ingresado a laborar en una organización, el pasado no gobernará, caso contrario, mirara lo que la población necesita, buscando alternativas de solución que se apliquen a lo acontece en la colectividad. Ya que lo más esencial es que las demandas de los ciudadanos sean respondidas.

No es predecible innovar las organizaciones estatales y su modo de laborar, puesto que se van incrementando las tecnologías, y la colectividad progresa con ella, dejando en reiteradas ocasiones al Estado atrás.

El motivo por lo que sucede es que las organizaciones públicas, se crean por ley, implicando que la discusión de los sujetos que constituyen el congreso (poder legislativo). No obstante, tales organizaciones deberán crearse para obtener una vida extensa, para que se cumplan motivos de interés estatal a un plazo largo. La innovación de las entidades estatales necesita de examen puesto que se conseguirá información que posteriormente se pueda juntar, de este modo, se tendrá un panorama claro de la realidad, para entenderlo y conocer que es lo que se espera modificar, posteriormente de realizar una respectiva evaluación.

La calidad de gestión pública que se ofrece a los ciudadanos, respecto al desarrollo humano va a influir de gran forma, y auxiliado con las herramientas necesarias obtendrá resultados en el progreso económico. Por tal motivo, se debe tener una comunidad participativa, con disposición de pertenecer o participar del progreso que la comunidad pretende obtener. En efecto es esencial el auxilio de la tecnología de la información y comunicación, modernizando el modo de gobernar, brindándole de este modo una gestión pública de calidad a

la comunidad, satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos y agilizando los procedimientos que ellos quieran realizar.

(MACETTI, 2013) Cita a (MULARZ 2012) quien acuña una definición de Administración Pública, docta esta como... *la entidad que la Nación aplica para que se canalice pertinentemente la demanda social y satisfacerla, mediante el cambio de recursos públicos en acciones reformadoras de la realidad, a través de la generación de regulaciones, bienes y servicios.*

Tal definición de la administración estatal nos enseña lo distinto que es tal entidad, en la forma de que en su seno se incluye espacios distintos, y especialistas que realicen particularmente una función, y que su interdependencia complica mucho determinar que se debe reformar y que no, en efecto ejecutar un cambio administrativo no es una labor de unos pocos, sino, engloba toda la gama de ella y además a la sociedad como destino final del output que genera.

(DROMI R. , 1996) establece: «La noción conceptual de administración es controvertida en el orden doctrinario; las discrepancias son variadas y muy diversas; en efecto no se va a conseguir algo revisando los numerosos conceptos propuestos, sin embargo, el efecto de la materia es esencial, dado que de la idea de administración deriva la nota calificadora del Derecho Administrativo...»

Dicho autor nos señala que en la corriente doctrinaria existen opiniones controvertidas respecto a la Administración Pública, por lo que es necesario analizar todas las corrientes que opinan respecto a definir “la Administración Pública”, con el fin de poder calificar el Derecho administrativo.

(JIMÉNEZ, 2012), señala: «La administración la dirección de un organismo social y su efectividad de alcanzar Sus objetivos, fundado en la habilidad de conocer a sus integrantes» , dicho de otra forma, es el sistema ideológico de principios para realizar cosas por medio de personas, es

La administración concede un par de dimensiones: una dimensión subjetiva (orgánico-formal) y una dimensión objetiva (sustancial material).

La administración ofrece una doble dimensión:

- Una orientación subjetiva.
- Una orientación objetiva.

Con este concepto, dicho autor nos admite establecer una definición de la administración. Es la función organizada, estructurada y ordenada que realizan las autoridades de alguna institución u organismo particular o autoridades correspondientes del gobierno, para que, a través técnicas, leyes, reglas, principios respectivos, y del esfuerzo conjunto que satisfacen los objetos colectivos que son de su competencia, y que particularmente no pueden ser satisfactorias.

Objetivamente:

- En un acto, una gama de diligencias enderezados hacia un objeto, con una prescindencia absoluta de la índole del autor, órgano, agente del hecho. Es la actividad particular encaminado mediante un acto positivo a realizar las finalidades de bienestar, seguridad y progreso de la sociedad, labor con una tendencia de integrar la actividad individual en vista del interés colectivo. Apartada de lo contingente o formal para tener en cuenta lo sustancial, dicho de otra forma, en la actividad de los tres órganos esenciales de la Nación es viable (órgano legislativo, judicial y ejecutivo)
- Relación material u objetiva, que es la acción estimada en sí misma.
- Es la labor pública práctica, permanente, concreta e ininterrumpida con tendencia a la satisfacción inmediata de los requerimientos de la sociedad y de los sujetos que la integran a través de la realización de los cometidos puestos a su cargo, por operaciones materiales, actos condición, actos subjetivos y generales.
- Son las actividades realizadas por todos los órganos y entes que conforman la (administración dinámica).
- No es una diligencia.

Subjetivamente:

Administración tiene implicancia

La “administración implica una estructura orgánica, un ente o complejo de entes al que el ordenamiento jurídico le atribuye la función de administrar.

En otros métodos Administración Pública en línea subjetiva, viene a ser equivale un grupo administrativo, así pues, desde el punto de vista general desde el aparato estatal (Alessi y Giannini) que completa también el grupo legislativo y el jurisdiccional; desde este punto se puede señalar en algunas oportunidades de “Estado administrador”, ante un Estado Legislador y frente al Estado Juez.

La administración implica

- Sentido de organización o subjetivo.
- Son las secciones de gobierno
- Es entendida la administración pública, como un ligado de entidades;
- Es el individuo, desde la organización (administración estática).

Ambas perspectivas se diferencian en todo escenario por la doctrina, sin embargo, se enfatiza respecto a uno de ellos.

Acorde con la actual doctrina preponderante, nosotros nos inclinamos por esta concepción formal de la administración pública

- ❖ La administración estatal radica en una gama orgánica y un conjunto de serie de entes estatales mínimos, que se encuadran en el P. Ejecutivo.
- ❖ Tales entes y órganos ejecutan labores de competencia ejecutiva, legislativa y jurisdiccional. Tales labores conforman la administración estatal con un sentido objetivo.
- ❖ A contrario sensu, no es viable referirse de una labor administrativa que el Poder judicial o Legislativo desarrolla.
- ❖ Internamente en el Poder Ejecutivo está comprendido el gobierno, siendo imposible que se establezca entre los dos.

De esta manera, podemos graficar:

Objetivamente: Función administrativa.

Administración:

subjetivamente: «Administración pública»

El Estado y la función administrativa. Teniendo en cuenta los criterios procesales, sustantivos y orgánicos de las labores de la Nación, donde se halla la labor administrativa:

1.- Función gubernativa (política).

a). - Aspecto sustancial: considerando el criterio sustancial (¿qué?) precisa la «la naturaleza» o «contenido esencial» de la acción estatal que se comprende en la función del poder que se presente.

La función política o gubernativa es la función pública discrecional sin un límite jurídico. Se realiza en ejecución de una atribución directa constitucional por razones de conveniencia, oportunidad y mérito, fundadas en motivo de defensa, orden y seguridad de la propia sociedad política.

Precisamente, consiste en establecer las amplias directrices de la ubicación política, a través de la gestión de materias que vulneren el interés vital de la sociedad, respecto a relaciones inter-orgánicas, seguridad interna y relaciones internacionales, entre otros poderes.

Únicamente por exclusión se ha definido a la función administrativa, puesto que son 3 funciones de la Nación, la que no sea jurisdiccional ni legislativa, tendrá que ser función administrativa de forma forzosa. No obstante, la función administrativa es ejercida por todos los órganos de la Nación, dicho de otro modo, la función administrativa comprende diversidad de especies de actividad estatal, por tal motivo su concepto indefinido y su contenido es heterogéneo. Esta especie de actividad estatal no tiene un contenido puramente jurídico ni puramente fáctico, tiene un contenido unitario, las controversias doctrinarias son distintas y diferentes al respecto.

Hablamos de administración estatal, cuando la actividad administrativa posee en vista el bien común y la justicia distributiva de tal modo la administración se manifiesta como una acción que tiene un fin determinado.

Igualmente, las funciones jurisdiccional, gubernativa, legislativa en la administrativa son viable que se distingan aspectos orgánicos, procesales y sustanciales respecto al sujeto, forma y contenido de actuación respectivamente. De la denominada «división de poderes» únicamente resulta un distanciamiento de poderes, órganos y competencias, pues, en precisa interpretación constitucional, el «poder», el «gobierno», lo conforman los máximos órganos de la Nación (Judicial, Legislativo, Ejecutivo), que lo instruyen por medio de otras funciones, impidiendo la concentración “suma del poder público”.

Las ocupaciones del poder son desemejantes maneras bajo las cuales se declara la diligencia del Estado. Es decir, los modales por los que se regulariza el ejercicio de la diligencia pública en responsabilidad de definitivos órganos públicos.

La función administrativa en el órgano legislativo.

La diligencia administrativa del órgano legislativo es cambiada. De modo puramente enunciativo expresemos que abarca:

a). Actividad de control interorgánico: La diligencia que ejecuta el Congreso con motivos de inspeccionar al órgano ejecutivo, como por ejemplo las indagaciones, informes, permisiones, etc., es de naturaleza administrativa.

b). El juicio político: Es la actividad administrativa que pone fin a la relación de empleo público en virtud de una manera vista en la constitución.

c). Actos de organización: en plenitud, los actos que desarrolla el órgano legislativo relacionado de su mismo organización o relación es personal administrativo, conciernen al régimen jurídico-administrativo.

d). De autorización: También revisten naturaleza administrativa ciertos actos que, no obstante, su valor formal de leyes, escasean de totalidad y tienen un contenido concreto y limitado.

4.- La función administrativa en el órgano judicial.

(Cabrera,2011) La acción administrativa de la sección judicial es asimismo variada. De manera enunciativa, digamos que abarca:

a.- Actos de organización: Designa, mueve empleados, arrenda, obtiene locales, obtiene compendios de trabajo; averiguar casos que desarrollan actividades administrativas.

b.- Jurisdicción voluntaria: es una actividad no jurisdiccional que cumplen los magistrados judiciales entre las que se tiene la jurisdicción no contenciosa.

La jurisdicción voluntaria no es una rama encargada al órgano jurisdiccional como ocupación jurisdiccional, sino como ocupación administrativa, así poseemos entre otros: información para la disculpa de la ley, declaración de fallecimiento, nombramiento de tutores.

Se potencia y da originalidad a determinados actos, sin discusiones; siendo el conocimiento del magistrado, meramente informativo.

La gestión municipal, está conformada por las distintas instituciones que colaboran a conseguir los objetivos del gobierno, podríamos mencionar las diferentes gerencias existentes en el gobierno municipal. Con auxilio de las instituciones que están dentro de la municipalidad se podrá dirigir y guiar a toda una comunidad, además con la ayuda de los fondos que se disponen, se logrará cumplir con las metas y objetivos propuestos. (ARRAIZA)

Gracias a la gestión municipal se permite conseguir la administración administrar y gobernar un determinado territorio y a su población. Es imprescindible además para lograr un buen mandato, que los procedimientos realizados ante la municipalidad sean transparentes, para generar confianza y lograr resultados óptimos y reales, mejorando la calidad de vida de la población.

Para lograr una gestión municipal segura es necesario hacer una planificación de las actividades, utilizando estrategias y también se deben de ejecutar e manera paulatina en busca del desarrollo para beneficio de la comunidad, sin dejar de lado la planificación del presupuesto.

De este modo, se fortalecerá el desarrollo de la comunidad que se encuentra gobernado, consecuentemente será notoria una mejora organizacional de la población. (HURTADO, 2018)

La eficiencia de la gestión municipal depende principalmente del talento humano con el que se cuente, a esto se le suma la tecnología que se haya implementado para realizar los trámites municipales. Además, el personal debe estar capacitado en política, gestión municipal y legislación municipal para poder brindar un buen servicio a la población.

Existe una buena proporción de quejas que han presentado los ciudadanos chiclayanos en la Defensoría del Pueblo, con relación a actos que trasgreden los derechos en el municipio de Chiclayo, siendo a nivel nacional unas de las instituciones que tienen mayor proporción de quejas; pues dicho municipio se encuentra catalogado dentro de las 05 instituciones más quejada, por parte de la ciudadanía en la Defensoría del Pueblo en la región. (Pais, 2018)

III.- METODOLOGÍA.

3.1. Tipo de investigación.

“Tipo. – “la investigación es aplicada, se encuentra en la búsqueda de resolver problemas dentro de la administración pública de enfocada en mejorar las relaciones de convivencia de la sociedad (justicia y la paz social). Ñaupas & E (2014).

3.2.- Diseño

Se uso el diseño “no *experimental*” pues mediante la investigación y análisis de diversas bibliografías se obtuvo la forma lógica, y también legal, basada de la situación administrativa y su procedimiento administrativo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

3.3.- Población y Muestras

Población. El espacio de investigación, se encierra en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Muestra. La muestra estará contemplada por las quejas registradas en la Municipalidad de Chiclayo.

3.4.- Variables.

Variable independiente El “procedimiento administrativo electrónico”.

Variable dependiente La Municipalidad de Chiclayo hacia sus administrados.

3.5.- Materiales y Técnicas de recolección de datos

a) Instrumentos o fuentes informantes.

Estos fueron básicamente, la casuística registrada en el Municipio Provincial de Chiclayo, realizando la extracción de datos, recopilando documentos; así se ha tenido en cuenta las encuestas, los cuales permitieron mejorar los razonamientos al llegar a la conclusión.

b) Técnicas:

“Encuestas: es una técnica que contó con un rol de preguntas referidas a la problemática, los cuales consintieron una identificación plena con el usuario.

Análisis documental: técnica que nos ha permitido realizar análisis de la doctrina con una diversidad bibliográfica, así también la jurisprudencia que existe.

El instrumento fue el cuestionario o rol de preguntas planteadas en el escrito.

3.6.- Métodos

Durante el desarrollo, se emplearon: el método científico y analítico de las variables de la tesis.

a) Método Histórico.

El cual nos permitió conocer la evolución del problema que se investigó en el Municipio de la provincia de Chiclayo.

b) Método Comparativo.

El cual nos permitió instaurar las similitudes entre los métodos jurídicos de mayor importancia.

c) Método de análisis, síntesis, descriptivo, explicativo, inductivo- deductivo asimismo propositiva.

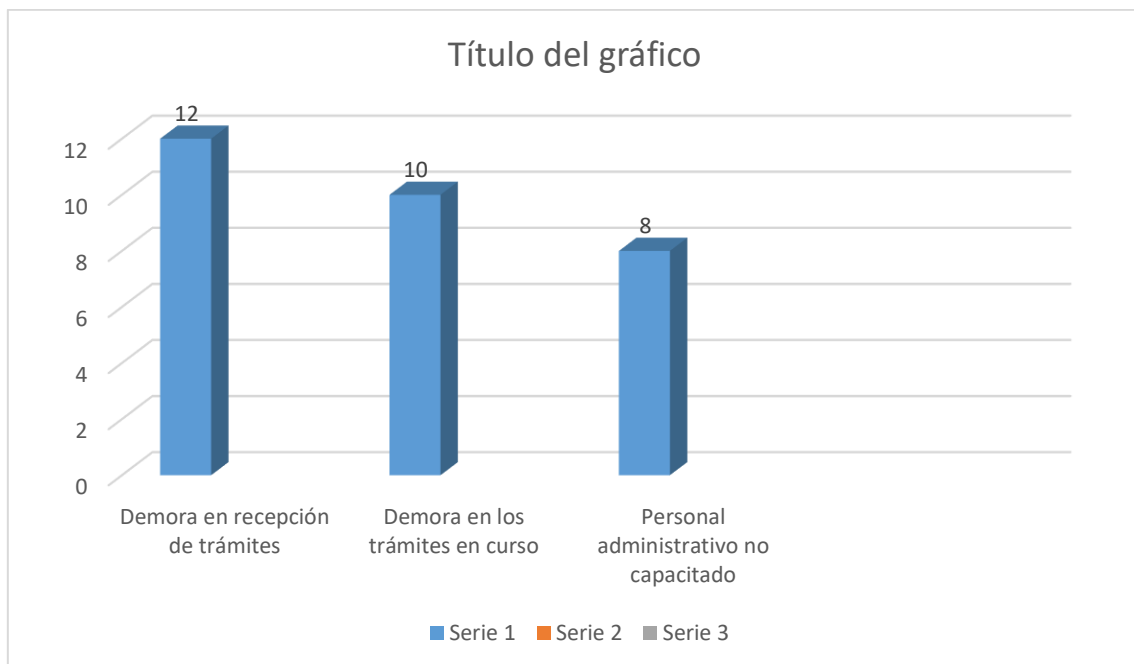
Mediante el cual nos ha permitido operar de manera apropiada la información obtenida y que se encuentra con referencia de las variables de estudio.

IV.- RESULTADOS

4.1.- de la encuesta

1.- ¿Qué problema puede observar al momento de realizar un trámite administrativo en la Municipalidad de Chiclayo?

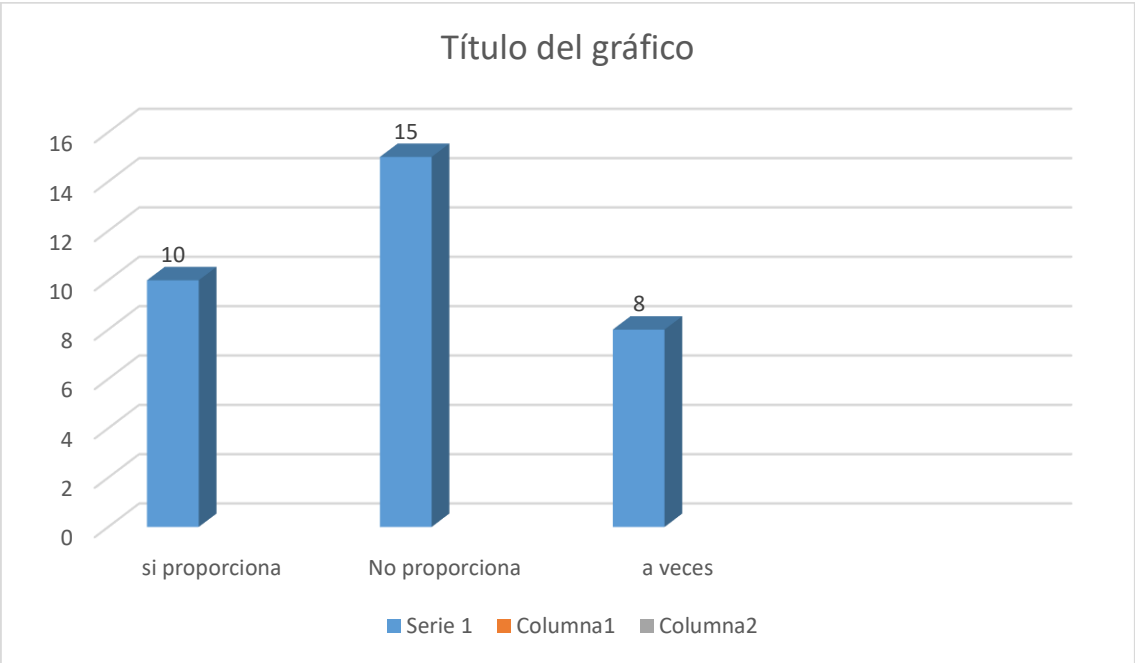
Demora en recepción de trámites	12
Demora en los trámites en curso	10
Personal administrativo no capacitado	08
Señale:....	0



De las personas encuestadas 12 han señalado que el problema es la demora en recepción de trámites, mientras 10 señalan que el problema es la demora en los trámites en curso, 08 indican que el problema es el Personal administrativo no capacitado.

2.- ¿El personal de plataforma de atención le brinda o le proporciona respuesta rápida al problema de los usuarios?

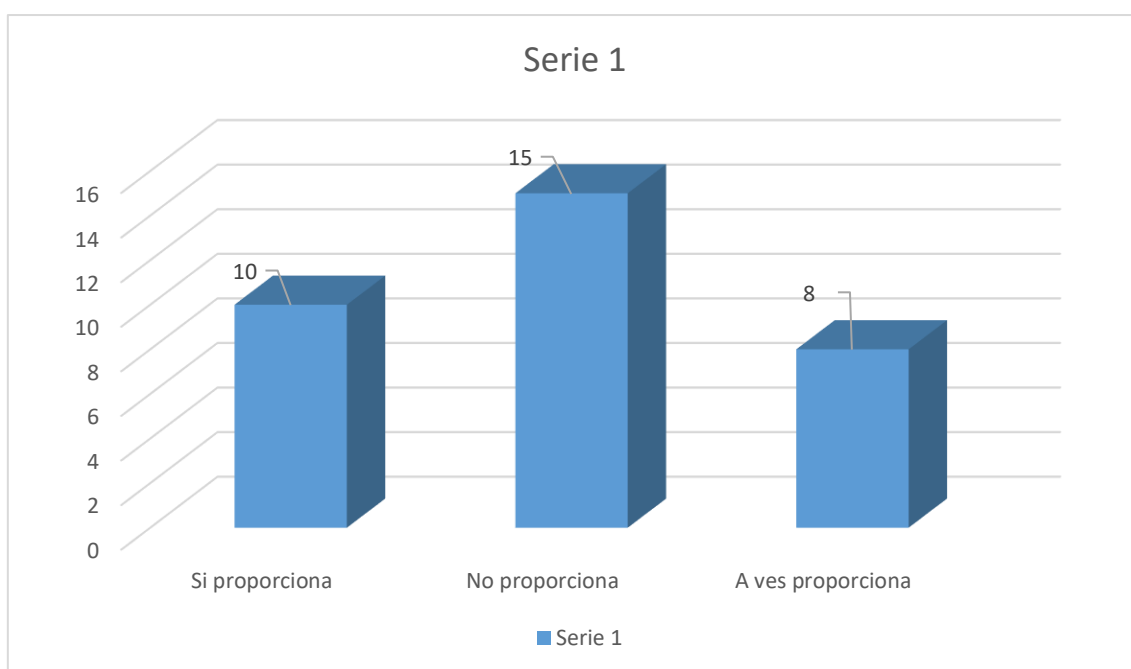
Si proporciona	10
No proporciona	15
A veces proporciona	08



De las personas encuestadas 15 encuestado señalan que el personal de plataforma de atención le brinda NO le proporciona respuesta rápida al problema de los usuarios, MIENTRAS 10 encuestados señalan que si proporcionan solución y 08 encuestados señalan que a veces.

3.- ¿El trámite que Ud. Realiza en la Municipalidad de Chiclayo, es atendido en los plazos establecidos por la normatividad?

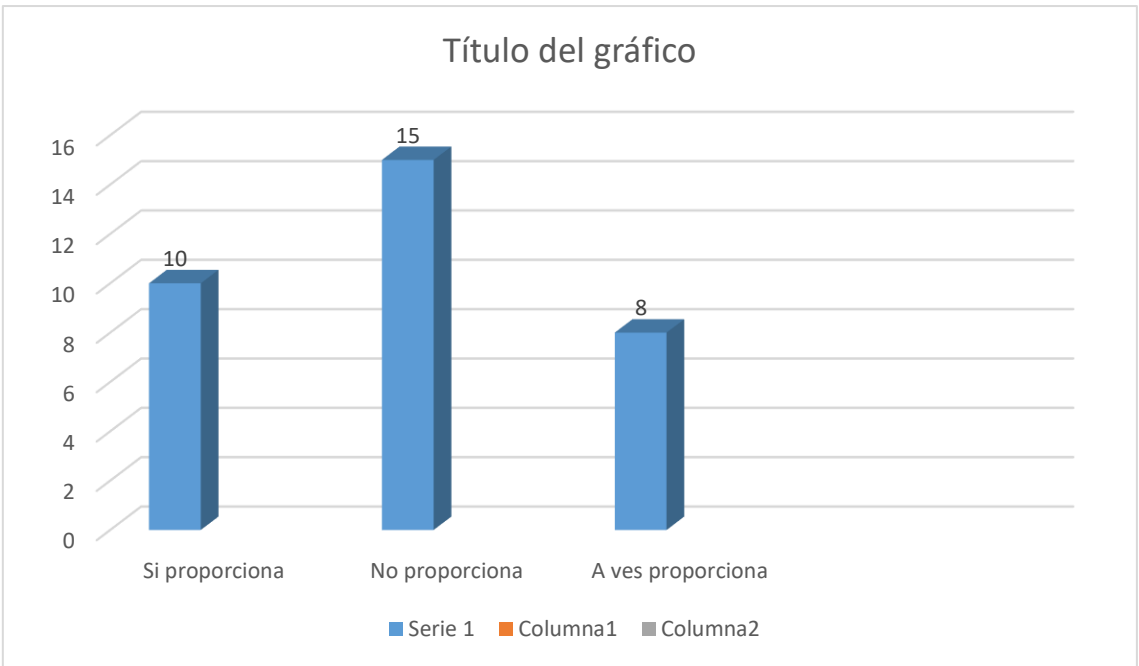
Si proporciona	10
No proporciona	15
A ves proporciona	08



De las personas encuestadas 15 encuestado señalan que el trámite que Ud. Realiza en la Municipalidad de Chiclayo, NO es atendido en los plazos establecidos por la normatividad, así también 10 encuestados señalan que, si proporciona y 08 consideran que, a veces proporciona atención respetando los plazos establecidos en la normatividad.

4.- ¿Considera Ud., que la calidad del servicio que brinda la Municipalidad de Chiclayo está de acuerdo con el costo del servicio?

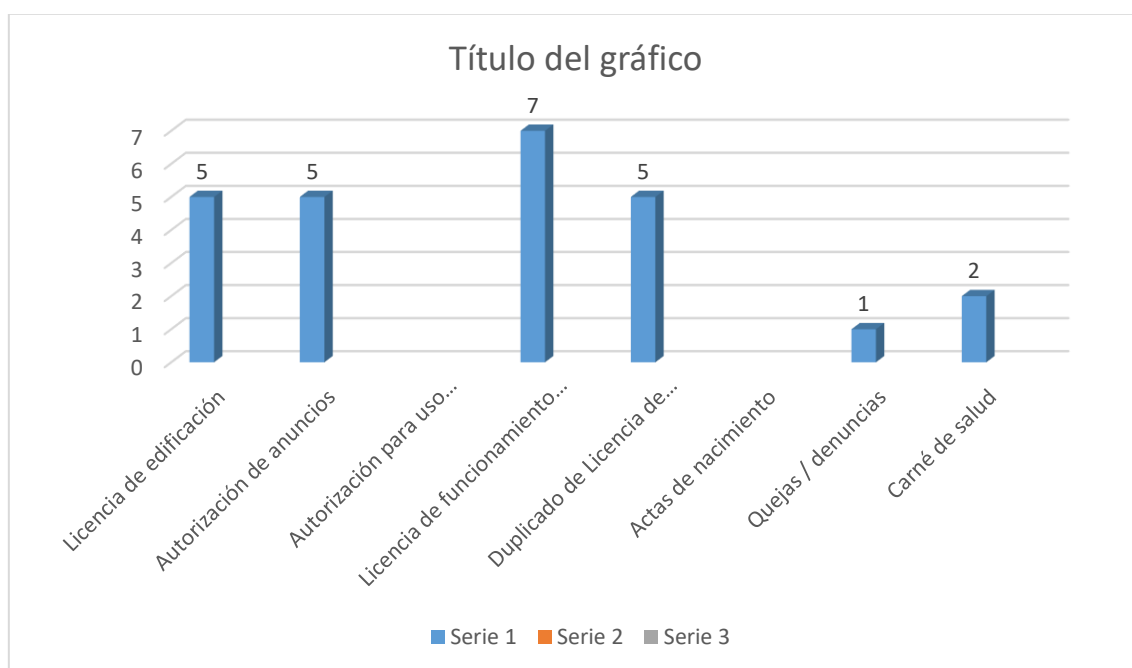
Si proporciona	10
No proporciona	15
A ves proporciona	08



De las personas encuestadas 15 de ellas señalan que la calidad del servicio que brinda la Municipalidad de Chiclayo no está de acuerdo con el costo del servicio, así 10 encuestados consideran que si proporciona y 08 consideran que a veces.

5.- ¿Que trámite está realizando Usted en la Municipalidad de Chiclayo?

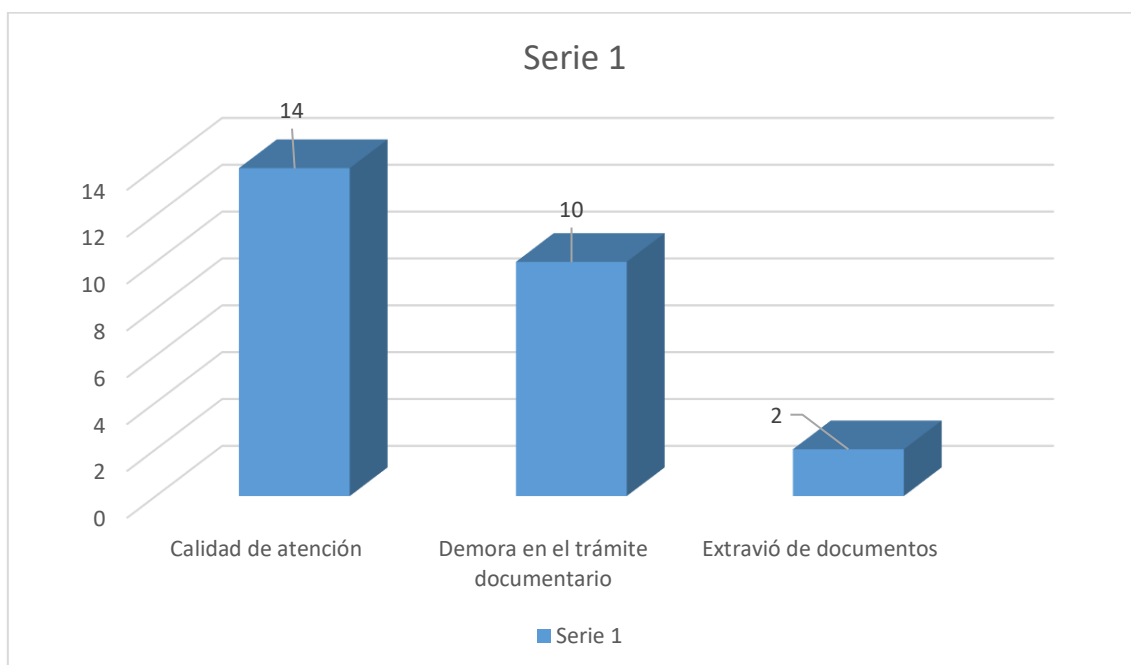
Licencia de edificación	05
Autorización de anuncios	05
Autorización para uso temporal de espacios públicos	
Licencia de funcionamiento (establecimientos)	07
Duplicado de Licencia de funcionamiento (establecimientos)	05
Actas de nacimiento	
Quejas / denuncias	01
Carné de salud	02
Certificado de salubridad	
Especifique:.....	



En el presente cuadro se señala la frecuencia de solicitud del trámite que se solicita a la Municipalidad de Chiclayo. Las licencias de funcionamiento son los trámites más realizados por los administrados que acuden a realizar trámites administrativos a la Municipalidad de Chiclayo.

6.- ¿podría Usted afirmar, qué tipo de reclamaciones son habituales en el vecino usuario?

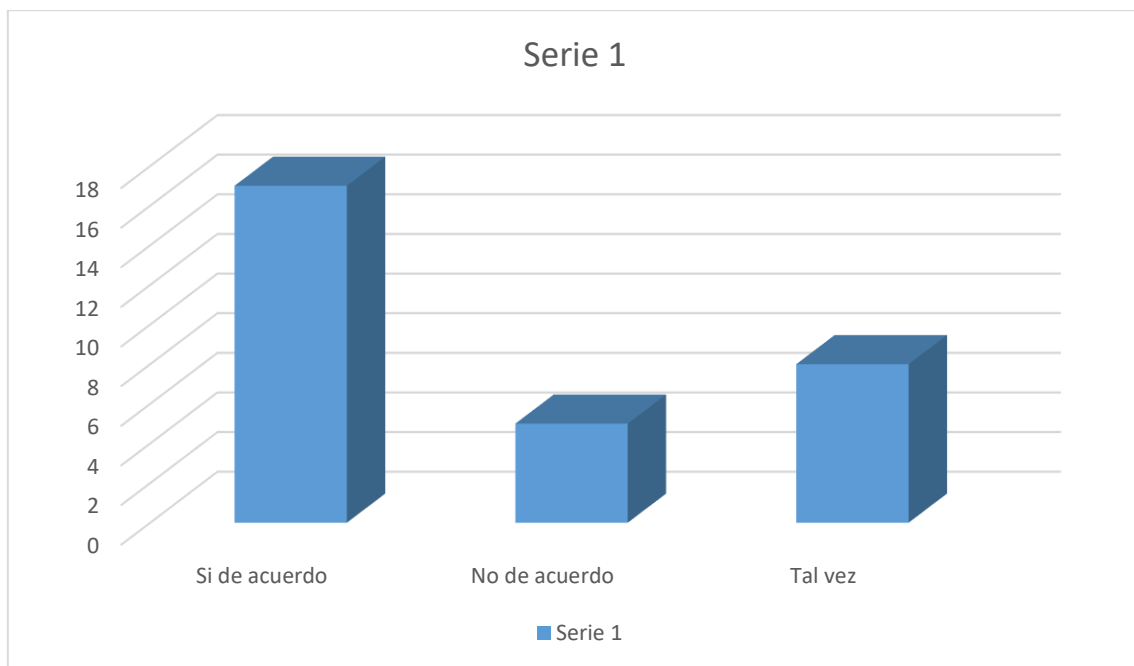
Calidad de atención	14
Retraso en trámites documentarios	10
Pérdida de documentaciones	02
Resultados imprecisos	04
Otros:	



Entre las personas encuestadas 14 de ellas refieren que el reclamo que se hace es por la calidad de atención no es tan buena de manera frecuente en la Municipalidad de Chiclayo, 10 de ellos consideraron que el problema es la demora en el trámite, 02 el problema es el extravío de documentos y existen 02 con reclamos diversos.

7.- ¿Usted, está de acuerdo con la instalación del sistema electrónico en la Municipalidad de Chiclayo?

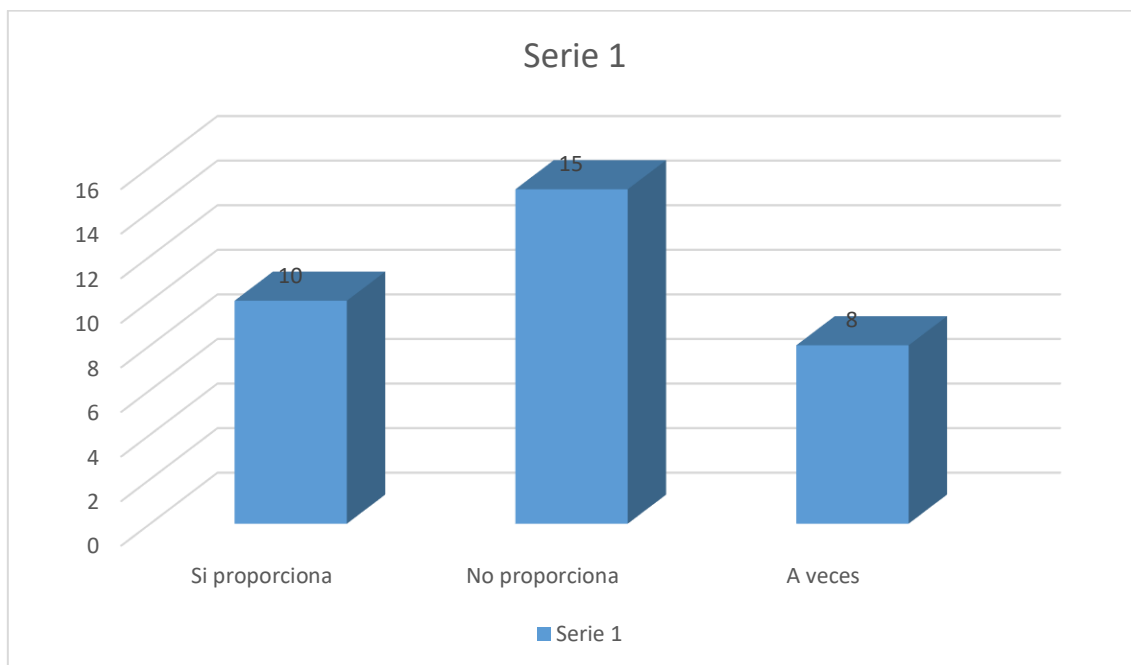
Si de acuerdo	17
No de acuerdo	05
Tal vez	08



De las personas encuestadas 17 de ellas refieren que, si están de acuerdo con la instalación del sistema electrónico en la Municipalidad de Chiclayo, 05 encuestados consideran en no estar de acuerdo, y 08 encuestados consideran que tal vez.

8.- ¿El conjunto de técnicas utilizadas en la Municipalidad asevera una buena prestación de servicios?

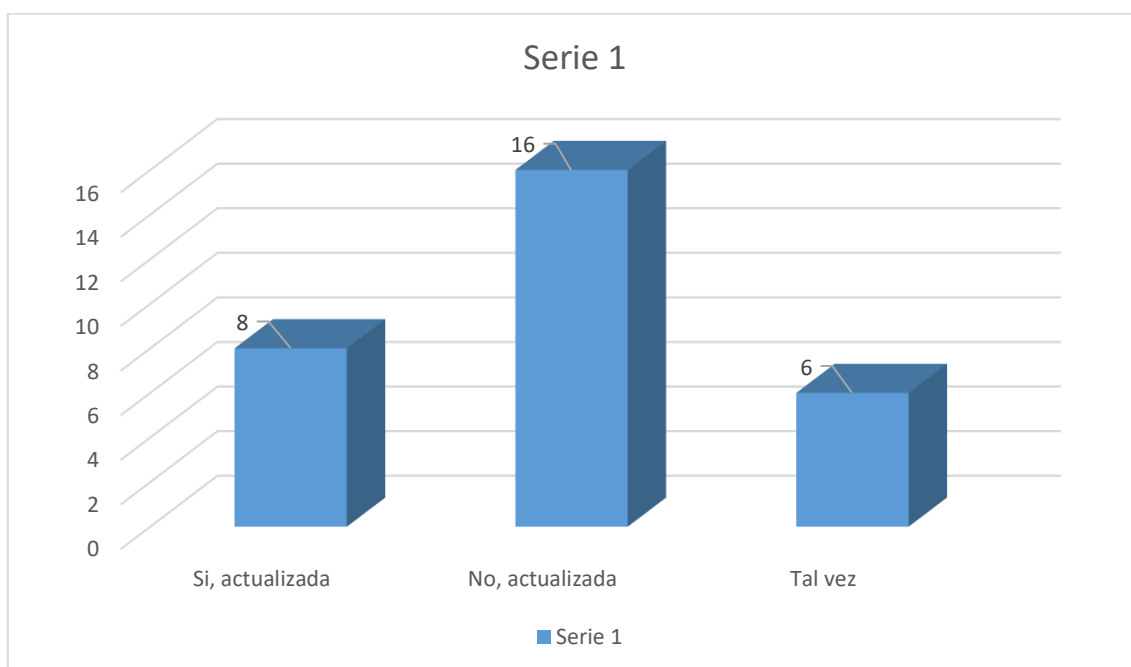
Si proporciona	10
No proporciona	15
A veces	08



De las personas encuestadas 15 de ellas refieren que la tecnología que se usa en la Municipalidad NO asegura una buena prestación de servicios, mientras 10 encuestados consideran que SI, y 08 consideran que a veces.

9.- ¿Considera Ud. ¿Que el conjunto de técnicas que se utilizan en la prestación de servicios del Municipio de Chiclayo se encuentra actualizado?

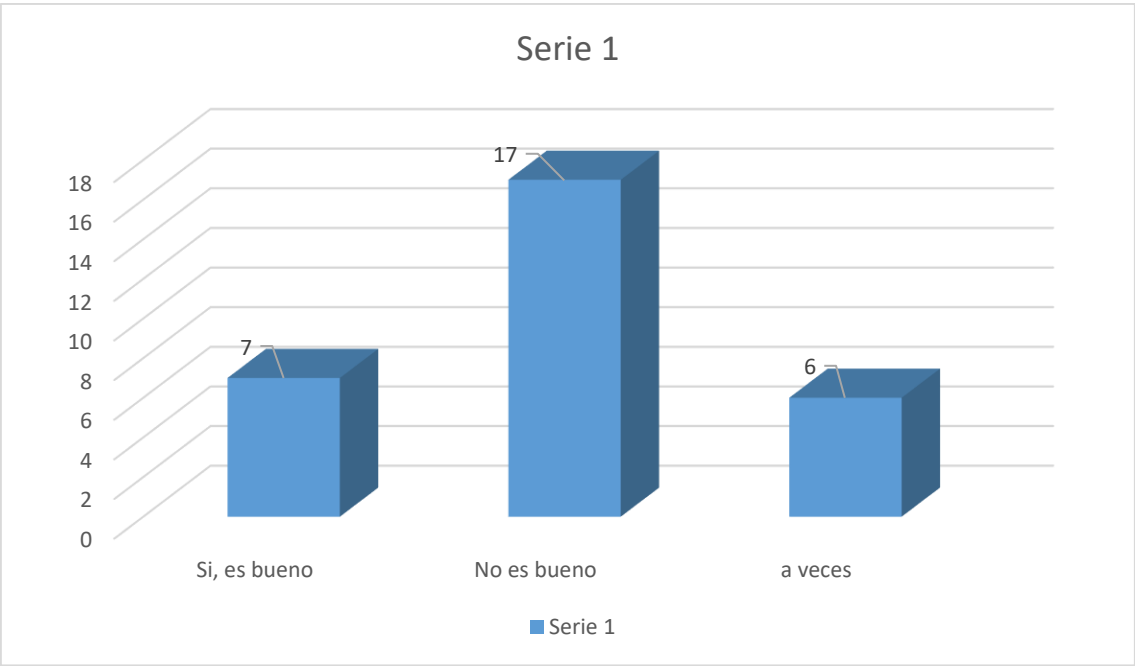
Si, actualizada	08
No, actualizada	16
Tal vez	06



De las personas encuestadas 16 de ellas refieren que el conjunto de técnicas que se utilizan en la prestación de servicios del Municipio de Chiclayo NO está actualizado, 08 encuestados señalan que, si está actualizada, y 06 encuestados consideran que tal vez.

10.- ¿usted, se encuentra satisfecho con el servicio de gestión documentaria que brinda el Municipio de Chiclayo?

Si, es bueno	07
No, es bueno	17
A veces	06



De las personas encuestadas 17 de ellas refieren que NO se encuentra satisfecho con el servicio de gestión documentaria que brinda el Municipio de Chiclayo, así también 07 encuestados consideran que, si es bueno, y 06 encuestados consideran que a veces.

11.- ¿Precise Usted, en que área debe mejorarse el Procedimiento Administrativo electrónico, respecto al trámite documentario en la municipalidad provincial de Chiclayo?

Mesa de partes	07
Caja	05
Secretaria general	02
Oficinas Sub gerenciales	02
Tesorería	08
Logística	05
Otros:	01



De las personas encuestadas 08 de ellas refieren que el área de tesorería debe mejorarse el Procedimiento Administrativo electrónico, respecto al diligencia documentaria en el municipio provincial de Chiclayo; 07 consideran que debe ser mesa de partes, 05 consideran que debe ser caja, y otros 05 encuestados consideran que debe ser logística; parcialmente 05 consideran otras áreas como secretaria general, oficinas sub gerencia.

CONCLUSIONES

1. Las nuevas tecnologías repercuten en el servicio Estatal, especialmente en los procedimientos administrativos, donde dichos programas permiten que la administración pública a través de programas y sistemas informáticos se muestren como herramientas para mejorar el servicio que brindan las instituciones públicas.
2. El Procedimiento Administrativo Electrónico, “en nuestro país se dio mediante apertura de la “Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática”, donde posteriormente se aprueba con la “Ley de Gobierno Digital”. Entonces tales razones, permite que el proceder electrónico deba ampliarse a todas las instituciones y entidades públicas, que incluye a municipios, con sus respectivas cauciones que necesita el procedimiento administrativo.
3. Los gobiernos locales (Municipalidades) “tienen autonomía, competencias y propias funciones. Siendo entre sus funciones planificar de manera íntegra: progreso de la localidad y sistematización territorial, promoviendo planes de carácter social, emitiendo ordenanzas municipales, fiscalizando y haciendo control del orden público; siendo estas las facultades que el municipio está comprometido en cumplir, debiendo buscar una mejor contribución en mejorar la comunidad”.

RECOMENDACIONES

1. Las “Municipalidades deben estar comprometidos en promover el trabajo o servicio mediante la aplicación de las tecnologías informáticas, con la finalidad de optimizar el progreso de las diligencias, capacidad brindando mejoras al servicio dirigido a la comunidad de Chiclayo.
2. Se recomienda el cambio del servicio convencional al servicio virtual, pues después de la pandemia, nos ha dejado claramente que es necesario que se hagan estos cambios empezando con una tecnología virtual desde su primera consulta o atención (mesa de partes virtual), que permita gestionar la presentación de documentos a tramitar; esta nueva sistematización permitirá realizar seguimientos a los expedientes y tramitaciones que se van registrando; así será una manera de coexistir estrechamente: el administrado y su relación con el municipio, que permite una disminución a la famosa burocracia, mediante procedimientos más transparentes”.

BIBLIOGRAFÍA

- 1) CABRERA VASQUEZ, M. (2011). *Derecho Administrativo & Derecho Procesal Administrativo*. Lima: Ediciones Legales.
- 2) DROMI, J. (2005). Teoría General del Procedimiento administrativo. En M. CABRERA VÁSQUEZ. Lima: Ediciones Legales, Perú.
- 3) DROMI, R. (1996). *Derecho Administrativo*. Buenos Aires: Argentina: Astrea.
- 4) DWIGHT, W. (2011). Estudio de la Administración Pública. En R. CABRERA VASQUEZ, *DERECHO ADMINISTRATIVO, DERECHO PROCESAL ADMINISTRATIVO* (págs. 30-30). Lima: San Marcos .
- 5) FIORINI, B. (2005). Teoría General del Procedimiento Administrativo. En V. M. CABRERA. Lima: Ediciones Legales.
- 6) GUZMÁN , N. (2013). *MANUAL DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL*. Lima: Pacifico.
- 7) HUAPAYA TAPIA, R. (2017). *¿Cuáles son los alcances del derecho al debido procedimiento administrativo en la Ley del Procedimiento Administrativo General?* Lima: [ubicado el 13. XI.2017]. Obtenido.
- 8) HURTADO, V. A. (15 de mayo de 2018). *repositorio.unj.edu.pe*. Obtenido de <http://m.repositorio.unj.edu.pe/bitstream/handle/UNJ/21/La%20gesti%C3%B3n%20y%20planificaci%C3%B3n%20municipal%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf>: <http://m.repositorio.unj.edu.pe/bitstream/handle/UNJ/21/La%20gesti%C3%B3n%20y%20planificaci%C3%B3n%20municipal%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf>
- 9) JIMÉNEZ, C. W. (2012). *Introducción a la Teoría Administrativa*. Moquegua: SAn Marcos.
- 10) MACETTI, A. M. (2013). *EL CONCEPTO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LA LEGISLACIÓN PERUANA*. Lima.: Grijley.
- 11) MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN. (2018). *Guía para la aplicación de texto Único de Procedimientos administrativos TUPA, diseño para municipalidades*

provinciales y distritales en zonas urbanas [ubicado el 15. V. 2018]. Obtenido en.
Lima: <http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cend>.

12) PAIS RODRÍGUEZ, R. (2011). *Lecciones de derecho administrativo*. MADrid: Editorial Dykinson, p. 81.

1) ALFARO LIMAYA, Javier. Manual de gestión municipal. Editorial FECAT, Lima, 2004

2) ALVARADO MAIRENA, José. Gestión municipal integral. Ed. Gubernamentales, Perú, 2011

3) BOCANEGRA REQUENA José y BOCANEGRA GIL Borja. La administración electrónica en España. Implantación y régimen jurídico. Editorial Atelier, Barcelona, 2011.

4) CALDERÓN SUMARRIVA, Ana. El ABC del derecho administrativo. Editorial San Marcos EIRL, Perú, 2007.

5) CABRERA VÁSQUEZ, Marco. Comentarios: Teoría General del Procedimiento administrativo. Ediciones Legales, Perú, 2005.

6) CLAROS COHAÍLA, Roberto. Cómo medir la gestión municipal en Temas municipales. Gaceta Jurídica Editores, Perú, 1998

7) COSCULLUELA MONTANER, Luis. Manual de Derecho Administrativo Parte General. Ed 24, Editorial Aranzadi, Pamplona, 2013

8) *DROMI, JOSÉ citador por CABRERA VÁSQUEZ, Marco. Comentarios: Teoría General del Procedimiento administrativo. Ediciones Legales, Perú, 2005.*

OTRAS FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

1. GRIJALVA MORENO, EDUARDO ANÍBAL (2014). Inobservancia de la aplicación del debido proceso y derecho a la defensa en los sumarios administrativos a los servidores públicos en el ordenamiento jurídico ecuatoriano, en los años 2006-2013. Quito: UCE. 133 p. UNIVERSIDAD CENTRAL DE Ecuador.
2. TEJADA TANTALEAN (2018) en su tesis El procedimiento administrativo sancionador y la vulneración de derechos del ciudadano en la Sub Gerencia de Fiscalización, Control y Sanción Administrativa Municipal de la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo, durante el año 2017. Universidad Cesar Vallejo.
3. (ÑAÑEZ RODRIGUEZ 2017), en su Tesis Gestión administrativa en las Municipalidades de Azángaro y Chocos - Lima, 2016. Universidad Cesar Vallejo.
4. VILLANUEVA SALAS (2017), en su tesis Análisis del principio del debido procedimiento administrativo en relación al procedimiento sancionador en la Ordenanza N° 1974- Los Olivos- 2016. Universidad Cesar Vallejo.

Lincografía

- 1) ARRAIZA, Eduardo. Manual de gestión municipal [ubicado el 15. V. 2018].
Obtenido en: https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=ca6339ee-acec-5a87-7b2ca4bf43d21f8b&groupId=287460
- 2) HURTADO VILLANUEVA, Abelardo. La gestión y planificación municipal en el Perú [ubicado el 15. V. 2018]. Obtenido en:
<http://m.repositorio.unj.edu.pe/bitstream/handle/UNJ/21/La%20gesti%C3%B3n%20y%20planificaci%C3%B3n%20municipal%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 3) PAIS RODRÍGUEZ, Ramón. Lecciones de derecho administrativo. Editorial Dykinson, Madrid, 2011, p. 81
- 4) MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN. Guía para la aplicación de texto Único de Procedimientos administrativos TUPA, diseño para municipalidades provinciales y distritales en zonas urbanas [ubicado el 15. V. 2018]. Obtenido en [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/\\$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf)

ANEXOS