



FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

TESIS

**SEGURIDAD JURÍDICA INEXISTENTE FRENTE A
LA INEFICIENCIA EN LOS ACTOS
ADMINISTRATIVOS EN EL ÁREA DE CATASTRO
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA,
AÑO 2015.**

PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE ABOGADA

Autora:

Avellaneda Chumbe Milena

Asesor:

Samillán Carrasco José Luis

Línea de Investigación:

Ciencia Jurídicas

Pimentel – Perú

2019

Título

**SEGURIDAD JURÍDICA INEXISTENTE FRENTE A LA INEFICIENCIA
EN LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS EN EL ÁREA DE CATASTRO DE
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA, AÑO 2015.**

Autoría:

Avellaneda Chumbe Milena

Aprobado por:

PRESIDENTE DEL JURADO

SECRETARIO DEL JURADO

VOCAL DEL JURADO

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN:	1
1.1. Realidad Problemática:	3
1.2. Antecedentes de la investigación:	6
Nivel Internacional	6
Nivel Nacional	8
Nivel Local	11
1.3. Marco Teórico	13
1.3.1. Teorías relacionadas al tema	13
1.3.1.1. Teoría Estructuralista:	13
1.3.1.2. Teoría del Desarrollo Organizacional:	14
1.3.2. Principios relacionados con el tema	15
1.3.2.1. Principio de legalidad objetiva:	15
1.3.2.2. Principio del Informalismo en favor del Administrado	16
1.3.2.3. Principio del Debido Proceso	17
1.3.2.4. Principio de la Oficialidad	18
1.3.2.4.1. Principio de Impulso de Oficio	18
1.3.2.4.2. Excepciones al Principio de Impulso de Oficio	19
1.3.2.5. Principio de la Verdad Material	19
1.3.3. Capítulo I: Vulneración del debido procedimiento (variable dependiente)	20
1.3.3.1. Estado y Función Administrativa: Noción de Estado.	20
1.3.3.2. Función Administrativa:	21
1.3.3.3. Derecho Administrativo:	24
1.3.3.4. Actos Administrativos: Actos.	24
1.3.3.5. Administración.	25
1.3.3.6. Acto Administrativo	25
1.3.3.7. No son Actos Administrativos	26
1.3.3.8. Actos Administrativos y su Importancia.	27
1.3.3.9. Concepto de Validez y su Diferencia con la Eficacia:	27
1.3.4. Seguridad Jurídica en el Debido Procedimiento (variable independiente)	31
1.3.4.1. Seguridad Jurídica	31
1.3.4.2. Legislación Comparada:	33
1.3.4.3. Eficiencia en los Actos Administrativos:	34
1.3.4.4. Ineficiencia en los Actos Administrativos:	35
1.3.4.5. Concepto de Eficacia:	36
1.3.4.6. Manifestaciones de la Eficacia Ejecutividad y Ejecutoriedad	37
1.3.4.6.1. Ejecutividad	37
1.3.4.6.2. Ejecutoriedad	39

1.3.4.7.	<i>Clases de Eficacia</i>	40
1.3.4.7.1.	Eficacia Anticipada	40
1.3.4.7.2.	Eficacia Diferida	41
1.3.4.8.	<i>Debido Procedimiento:</i>	42
1.4.	Formulación del Problema:	42
1.5.	Justificación e importancia del estudio:	43
1.6.	Hipótesis:	43
1.7.	Objetivos:	44
1.7.1.	Objetivo General:	44
1.7.2.	Objetivos específicos:	44
II.	MATERIALES Y MÉTODOS	45
2.1.	Tipo y Diseño de Investigación.	45
2.1.1.	<i>Tipos de investigación</i>	45
2.1.2.	<i>Diseño de la investigación:</i>	45
2.2.	Población y muestra	46
2.3.	Variables, Operacionalización.	47
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	48
2.5.	Métodos de análisis de datos.	48
2.5.1.	<i>Método científico</i>	48
2.5.2.	<i>Método de recolección y análisis de la información</i>	48
2.5.2.1.	<i>Métodos Lógicos</i>	48
2.5.2.2.	<i>Métodos Jurídicos</i>	49
III.	RESULTADOS:	50
3.1.	Resultados en Tablas y Figuras	50
3.2.	Discusión de resultados:	60
3.3.	Aporte práctico (propuesta)	66
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:	73
	REFERENCIA	76
	ANEXOS	77

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene por finalidad disminuir la ineficacia en los actos administrativos realizados en el Área de Catastro de la Municipalidad Provincial de Rioja en el año 2015, que originan la inexistencia de seguridad jurídica; en consecuencia, la presente investigación trata de recobrar parte de la seguridad jurídica que transmite la Administración pública a través de sus Instituciones Públicas que son dirigidas por parte de nuestro Estado hacia la población. La problemática que surge a continuación es parte de la realidad y que a través de la presente y de los casos que son fuente de fundamentación se revela la mínima por no calificar como inexistente a la seguridad jurídica que transmiten a los administrados, realidad que fue comprobada a través de los resultados que exteriorizó el cuestionario que se pudo aplicar, obteniendo de ello que existe la ineficacia de los actos administrativos y que son garantizados por los problemas judiciales que aún se encuentran en proceso abierto, asimismo, encontrándose como principal factor a la falta de capacitación del personal, que generalmente es la fuente principal de esta problemática, por lo que se llegue a encontrar que la falta de presencia del Estado en sus entidades genera que el personal sea ineficaz e incompetente dentro de sus funciones, por lo que se propuso capacitación para el personal que se encuentra dentro de la administración pública y a fin de evitar que no existan más vulneraciones al administrado.

PALABRAS CLAVES

Administración, eficacia, eficiencia, seguridad jurídica, vulneración, derecho.

ABSTRACT

The purpose of this research project is to reduce the inefficiency of the administrative acts carried out in the Cadastral Area of the Provincial Municipality of Rioja in 2015, which cause the lack of legal security; consequently, the present investigation tries to recover part of the legal security that the Public Administration transmits through its Public Institutions that are directed by our State to the population. The problem that arises next is part of the reality and that through this and the cases that are the source of foundation, the minimum is revealed because it does not qualify as non-existent to the legal security that they transmit to the administrated, a reality that was proven through the results of the questionnaire that could be applied, obtaining that there is inefficiency of administrative acts and that they are guaranteed by the judicial problems that are still in the open process, also, being the main factor to the lack staff training, which is usually the main source of this problem, so that it is found that the lack of presence of the State in their entities generates that the staff is inefficient and incompetent within their functions, so it was proposed training for the personnel that is within the public administration and in order to avoid that there are no more violations to the administered.

KEYWORDS

Administration, effectiveness, efficiency, legal security, violation, right.

I. INTRODUCCIÓN:

En la actualidad resulta haber muchos problemas que son generados a consecuencia de un ineficaz procedimiento administrativo, aunque la Ley N° 27444 que regula los procedimientos administrativos generales tiene precisa y específica su normativa, no siempre resulta ser realizada de la manera eficaz como lo dispone la ley; pero ello se debe a factores que escapan de la normatividad.

Aunque la Administración Pública está dirigida a guardar la seguridad jurídica de los administrados, no siempre es realizado de la mejor manera, ya que en la práctica, cuando se tiene contacto directo con la administración de los actos o trámites que son realizados a favor de los administrados, se puede evidenciar cuáles son los principales problemas con los procedimientos administrativos, como por ejemplo los factores influyentes que lo generan, algunos relacionados con el personal administrativo en las entidades públicas, en específico de las municipalidades, donde la falta de conocimiento con las normas empleadas en los actos administrativos genera un déficit en los procesos de trámites para los solicitantes.

Según Gasnell, (2015) indica que se genera otros recursos dentro de los actos administrativos, en donde el autor establece que la evaluación tiene un enfoque diferente en ellos, puesto que no solo se basa en que se genere conforme a ley, sino que a la vez en el proceso de los actos administrativos no se llegue a vulnerar algún derecho del administrado.

En base a ello el trabajo de investigación llega a cuestionarse lo siguiente; ¿Son eficientes los actos administrativos realizados en Área de Catastro de la Municipalidad Provincial de Rioja, para brindar seguridad Jurídica en los procedimientos hacia los administrados?, bajo este cuestionamiento se fundamenta la importancia de esta investigación, ya que es necesaria porque lo que se busca es el cumplimiento eficiente de los actos administrativos en el área de catastro de la

Municipalidad Provincial de Rioja en el año 2015, que dan seguridad jurídica a los procedimientos; con el fin de que no se vulneren el derecho del debido proceso del administrado. Y es relevante para comprobar que en las municipalidades existen vulneraciones de derechos y que muchas veces, estas vulneraciones son aquellas que generan la ineficacia en los procedimientos, haciendo que se vuelvan largos y tediosos e incluso que afecte en la seguridad jurídica de cualquier ciudadano, afectando de manera conjunta la gobernabilidad del estado.

Mediante lo expresado, se dirige la hipótesis; que no son eficientes, debido al incumplimiento por parte del personal que no cuenta con la capacitación respectiva, lo que amerita que los funcionarios capaciten al personal de dicha Área de Catastro de la Municipalidad Provincial de Rioja.

Asimismo, la presente tiene como finalidad disminuir la ineficacia en los actos administrativos realizados en el Área de Catastro de la Municipalidad Provincial de Rioja en el año 2015, que originan la inexistencia de seguridad jurídica. Para ello, es necesario que se estudie los cuerpos legales que rigen la Administración Pública, específicamente la de Municipalidad en mención, para que conjuntamente con el análisis de los casos que son materia de discusión se llegué a encontrar el factor generador de tanta falta de seguridad jurídica para los administrados; para así buscar una alternativa de solución y poder contribuir con la seguridad jurídica de los procedimientos administrativos, para evitar que se vulnere algún derecho del administrado.

1.1. Realidad Problemática:

Desde tiempos remotos y a la actualidad es de conocimiento que la Administración Pública es el ente que salvaguarda los intereses y derechos de sus administrados, para ello se rigen por la Ley N° 27444, “Ley de Procedimiento Administrativo General”, con la finalidad de coadyuvar a los intereses de los administrados y así respetar los procedimientos del debido proceso. En teoría nuestro ordenamiento jurídico es preciso, pero en la práctica vemos deficiencias en cuanto a la eficacia de los procedimientos administrativos.

A nivel internacional; en España, según Cruz (2010) los agentes administrativos son un factor influyente en los actos administrativos pero que deben serlo de manera positiva, sin embargo, no siempre es así porque por el simple hecho de estar en poder hace que actúen de manera burócrata dejando así problemas en la eficacia de los actos, también el autor señala la falta de valores y principios en los agentes generadores de derecho, dejando atrás la verdadera idea de sus funciones y apartándolos de su eficiencia y perjudicando así a los que buscan el cumplimiento de sus derechos. Gasnell (2015) señala que en el país de España se llegó a adoptar una manera distinta de justicia, en donde evaluaban a los actos administrativos dentro de los organismos judiciales para así lograr un mejor nivel de autonomía. En este contexto el autor hace referencia a lo que España buscó un mejor modelo en su sistema para que los actos administrativos generen garantía de que pueden llegar a brindar seguridad jurídica en sus procedimientos, porque sin duda, la problemática afecta generalmente a toda la sociedad y al mismo derecho en su ejercicio.

A la vez Gasnell, (2015) indica que se genera otros recursos dentro de los actos administrativos, en donde el autor establece que la evaluación tiene un enfoque diferente en ellos, puesto que no solo se basa en que se genere conforme a ley, sino que a la vez en el proceso de los actos administrativos no se llegue a vulnerar algún derecho del administrado. Frente a la problemática el autor también hace énfasis a la búsqueda de soluciones, porque aquí ya no solo es identificar si a través de un mal manejo se causó ineficacias en los actos administrativos, sino que ya identifican el grado del daño para buscar una reparación con el fin de disminuir el problema con una sanción por lo causado.

Pérez (2013) indica a la figura de la irregularidad en los actos administrativos, en donde quiere dar a conocer que los errores que se ejecuten dentro del debido procedimiento no lleguen a perjudicar futuros inconvenientes, con la finalidad de conocer la norma para no incurrir en uno de ellos.

El autor colombiano enfoca a la falta de información como factor principal en el que se suscita el problema, porque es necesario saber la importancia de la eficacia de los actos administrativos para garantizar que los mismo conlleven a un eficaz procedimiento y que la falta de interés del personal encargado termine invalidando el procedimiento.

Según Pérez (2013) para que el acto administrativo resulte eficaz debe existir una correcta notificación, pero para que ello funcione, se necesita que quien lo emita sea también capaz en conocimientos y en emitirlo correctamente sin vicios que lo perjudiquen. Es decir que el autor especifica la seguridad jurídica en base a las capacidades del personal administrativo que está en sus manos el poder de que la eficacia prevalezca en el procedimiento administrativo, porque sin duda va depender de la notificación para conllevar a un siguiente paso en los actos administrativos y para que haya una eficiente notificación debe existir un eficiente acto de entrega.

Por otro lado, Gómez (2012) señala que en Colombia la eficacia de los actos administrativos llega a producir consecuencias dentro del ámbito jurídico cuando ya exista la notificación.

A nivel Nacional, Camarena (2015), señala que, dentro de los procedimientos administrativos durante el año 2013, la notificación de los mismos no habría sido eficiente, lo cual habría generado la vulneración de los solicitantes en base a sus derechos. El autor acentúa la deficiencia de los actos administrativos en la ciudad de Huancavelica situándose en un sector de una Municipalidad donde se presencia la problemática en la poca eficacia y seguridad jurídica en los actos administrativos que se realizan en dicha entidad, situando así un año donde es notoria la deficiencia en el sector administrativo.

Es por ello que mediante la realidad a nivel nacional, se puede evidenciar cuáles son los principales problemas con los procedimientos administrativos, como por ejemplo los factores influyentes que lo generan, algunos relacionados con el personal administrativo en las entidades públicas, en específico de las municipalidades, donde la falta de conocimiento con las normas empleadas en los actos administrativos genera un déficit en los procesos de trámites para los solicitantes, por otro lado, también afirma como un factor productor de ineficacia a los requisitos innecesarios que las municipalidades aplican en su sistema particular de los procedimientos que generan trámites y que así mismo producen un tiempo extenso para obtener lo que solicitan.

Vigil (2012) señala como uno de los problemas en los actos administrativos a la corrupción, puesto que afirma que dentro del sistema nacional aún existe este inconveniente. En este contexto, Vigil señala el factor de la corrupción como causa generadora de la problemática en el acto administrativo, que, pese a ello no se puede considerar un óptimo procedimiento y legal debido a este gran obstáculo que es un problema recurrente del país y que sin duda no puede dejar de intervenir, aunque sea actos propios de Instituciones Públicas pequeñas como las Municipalidades.

A nivel local; a partir de las facultades, otorgadas mediante Ley N° 28687 y su Reglamento el Decreto Supremo N°006-2006-VIVIENDA, La Municipalidad Provincial de Rioja Región San Martín mediante la Gerencia de Infraestructura, otorga títulos de propiedad de terrenos ocupados por posesionarios informales, centros urbanos informales y urbanizaciones populares, incurriendo en notorias irregularidades en el procedimiento establecido en las normas de la materia en concordancia con la Ley del Procedimiento Administrativo General, N° 27444, cuya observancia es obligatoria, las múltiples irregularidades incurridas por los responsables de la emisión de los Títulos de propiedad en la jurisdicción del distrito de Rioja de la provincia del mismo nombre, torna en ineficaces los actos administrativos declarativos de derechos (propiedad), fomentando inseguridad jurídica, en perjuicio de los administrados, quienes afrontan diversas dificultades a la presentación del Título para su Inscripción en el Registro de la Propiedad Inmueble, de la SUNARP de la ciudad de Moyobamba, Los Registradores

Públicos, al calificar los títulos presentados por los administrados, descubren que los datos consignados en la resolución que autoriza de emisión del título de propiedad, no coinciden con la base de datos con la que cuenta inscrita, la Municipalidad Provincial de Rioja, como consecuencia del incumplimiento de la formalidades exigidas por ley, o debido a que existe manipulación de la información inscrita, que aparece con otra realidad en campo, los administrados realizan su trámite ante la Municipalidad Provincial de Rioja, después de pasar excesivos periodos de tiempo, tras el seguimiento de su trámite para obtener un título de propiedad finalmente, la Municipalidad les otorga el ansiado título, los mismos que en gran porcentaje, no llegan a inscribirlo.

1.2. Antecedentes de la investigación

Nivel Internacional

Pérez, R. (2013). En su tesis denominada *Eficacia y validez del acto administrativo*. (Para optar el grado de Maestría en Derecho Administrativo). Universidad Nacional de Colombia. Bogotá.

El autor concluye mediante la investigación que debe los actos administrativos por ser generadores de la eficacia y eficiencia de para el debido procedimiento, debe ser adecuados conforme al cumplimiento según ley y que además deben ser ejercidos de manera profesional y responsable para que no se logre incurrir o infringir en el derecho del administrado.

Loaiza, M. y Paredes, K. (2013). En su tesis denominada *La administración de procesos y su impacto en la eficiencia operativa en el área comercial de una empresa. caso de estudio: Yanbal Ecuador S.A., departamento de comunicaciones*. (Para optar el grado de Licenciada de Administración de Empresas). Universidad San Francisco de Quito. Quito.

En la investigación las autoras llegan a la conclusión que al no incrementar actividades que no le generan un aporte al debido procedimiento, ello genera

una buena reacción en la eficiencia de los actos administrativos y una mejor ventaja, todo ello referente a los resultados que determinó su evaluación del campo objetivo de su investigación.

González, M. (2014). En su tesis denominado *Modelo de gestión para mejorar los procesos administrativos de la empresa bananera "San Miguel"*. (Para optar el grado de Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Los Rios.

El autor concluye que la propuesta a través del modelo de gestión se basa en el capital económico de la empresa, que no se vea afectado, por otro lado especifican según sus resultados de la investigación que mediante el tiempo de prueba se puede relacionar con el grado de satisfacción que genere el mismo.

Jimbo, A. (2014). En su tesis denominada *Realidad del proceso administrativo del área de emergencia del hospital materno infantil del Guasmo y diseño de procesos administrativos para mejorar la eficacia y eficiencia del área de emergencia del hospital materno infantil del Guasmo*. (Para optar el grado de Magister en Administración de Empresas). Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil.

El autor concluye que la sección administrativa del hospital no es la suficiente para que genere un buen manejo de la misma, puesto que a través de la investigación realizada se ve reflejado los diversos factores que lo generan, pero hacen énfasis de la ausencia del personal para ejercer sus funciones, debilitando la eficiencia en la administración.

Montaño, M. (2011). En su tesis denominado *El procedimiento administrativo*. (Para optar el grado de Magister en Derecho Administrativo). Universidad Técnica Particular de Loja. Loja.

La autora llega a la conclusión que para un buen manejo del procedimiento administrativo se determina en base al apego a la normatividad, pero que en la realidad de sus resultados afirma que debería existir un marco legal para llegar

a determinar el eficiente y eficaz manejo de la administración pública por parte del propio estado.

Ortega, F. (2011). En su tesis denominada *La acción de inconstitucionalidad de actos administrativos con efectos generales en el régimen constitucional ecuatoriano*. (Para optar el grado de Magister en Derecho Administrativo). Universidad Técnica Particular de Loja. Loja.

El autor concluye que existe una relación entre la norma y los principios de los administrados regulados en la constitución, que a través de ello determina un acceso directo de las personas frente a una acción inconstitucional, por lo que aseguran que debe ser indispensable un responsable cuidado en los actos administrativos del solicitante porque está protegido por la constitución.

Moya, R. (2008). En su tesis denominado *El procedimiento administrativo electrónico en Chile: planteamiento de consideraciones jurídicas y determinación de bases para su implementación*. (Para optar el grado de Magister en Derecho Público). Universidad de Chile. Santiago.

En la investigación el autor llega a la conclusión que la tecnología es una indiscutible ventaja para el mejoramiento del procedimiento administrativo, ya que es necesaria siempre la implementación tecnológica, y en base a los resultados de su estudio de campo, afirman que se contribuiría en un grado alto en beneficio de los administrados y facilitando el debido procedimiento.

Nivel Nacional

Castillo, J. (2004). En su tesis denominado *Reingeniería y gestión municipal*. (Para optar el grado de Doctor en Ciencias Contables y Empresariales). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.

El autor concluye que la reingeniería permite resultados eficientes de las entidades municipales en base a su desarrollo de las funciones en favor del administrado, por lo cual afirman que la gestión municipal genera cambios

favorables para los administrados también porque integran a los mismos a participar en los modelos de gestión.

Tisnado, J. (2013). En su tesis denominado *Mejoramiento en los procesos administrativos de la ugel n° 01 el porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013*. (Para optar el grado de Licenciado en Administración). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo.

El autor concluye a través de su investigación que la ineficiencia es el mayor problema para poder lograr un mejoramiento en los procedimientos, puesto que ello se genera de la burocracia existente dentro de la institución y además una mala estructuración de sus regulados procedimientos.

Ortiz, J. (2014). En su tesis denominado *El derecho fundamental del acceso a la justicia y las barreras de acceso en poblaciones urbanas pobres en el Perú*. (Para optar el grado de Magister en Derecho Constitucional). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

Frente a esta investigación el autor concluye que para que se aprecien mejores cambios dentro del valor de la justicia y verdad, equivalen a través de un debido procedimiento, generando eficacia como derechos fundamentales de los administrados.

García, W. (2013). En su tesis denominada *El silencio administrativo negativo, como limitación de acceso al mercado en casinos y tragamonedas y su influencia en los estados financieros de la empresa*. (Para optar el grado de Magister en Derecho de la Empresa: Regulación de los Servicios Públicos). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

La autora concluye que es el estado quien tiene que buscar la alternativa de equilibrar un beneficio para todos, pero así mismo es necesario analizar y evaluar lo que obstaculice la protección del interés del administrado, pero usando siempre el principio de racionalidad.

Espinoza, F. (2013). En su tesis denominada *La infracción administrativa laboral*. (Para optar el grado Magister en Derecho del Trabajo y de la Seguridad social). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

En donde el autor concluye que debería existir una norma exclusiva para una sanción administrativa que regule el sistema mismo dentro de sus funciones, teniendo limite en base a no sobrepasar sobre los derechos fundamentales de los administrados y a su vez los principios que los regulan, pero todo ello en beneficio de todos como estado.

Camarena, J. (2015). En su tesis denominada *La notificación como presupuesto de eficacia del acto administrativo realizada por la subgerencia de tránsito y transporte de la municipalidad provincial de Huancavelica, en el año 2013*. (Para optar el grado de Abogado). Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica.

El autor concluye que, dentro de la municipalidad provincial de Huancavelica, a través de los resultados de la investigación, se determinó que no hay eficacia por parte del personal administrativo en asegurar el debido procedimiento, generado por la mala notificación que incurre en hacer erróneo el procedimiento.

Linares, G. (2017). En su tesis denominado *El estado de necesidad justificante como eximente de responsabilidad administrativa: análisis del procedimiento administrativo sancionador por la prestación ilegal del servicio de radiodifusión por municipalidades de zonas rurales y de preferente interés social en el Perú*. (Para optar el grado de segunda especialidad en Derecho Público y Buen Gobierno). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

El autor llega a la conclusión a través de su investigación que es indispensable que exista una buena administración, puesto que a través de la eficiencia de las funciones que realizan en los procedimientos administrativos, en base a sus principios, generará un beneficio para la buena atención en los procedimientos a toda la población en figura de administrados.

Nivel Local

Castellanos, M. y Trujillo, M. (2016). En su tesis denominado *Programa de capacitación en procedimientos administrativos para mejor la elaboración, registro y seguimiento de documentos internos en el hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Chiclayo 2015*. (Para optar el grado de Licenciado en administración Pública). Universidad Señor de Sipán. Pimentel.

Las autoras llegan a la conclusión en base a sus resultados frente a la investigación realizada, que dentro de la administración del hospital la deficiencia es generada por parte de la falta de capacitación del personal, puesto que más del 50% de los trabajadores elaboran ineficientemente los procedimientos administrativos.

Guevara, J. y Reluz, J. (2013). En sus tesis denominada *Análisis de la efectividad en los procedimientos del TUPA en la municipalidad de Reque*. (Para optar el grado de Abogados). Universidad Señor de Sipán. Pimentel.

Los autores concluyen que los procedimientos administrativos no son eficientes porque el factor que influye en su ineficiencia es la desactualización o errónea organización de su TUPA, puesto que, al no tenerlo concorde a sus funciones, este traerá consigo la interrupción en la búsqueda de un buen procedimiento administrativo.

Damián, M. y Mayanga, E. (2014). En su tesis denominado *Incumplimientos en la correcta verificación de los datos consignados en el documento nacional de identidad y sus implicancias en los administrados*. (Para optar el grado de Abogado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel.

Concluyen que la errónea inscripción de la identidad, influye principalmente en su derecho de la identidad y este afecta frente al debido cumplimiento en beneficios de los propios administrados, quienes no podrán acceder a tramitar cualquier acto administrativo siendo vulnerado el debido procedimiento.

Herrera, H. (2012). En su tesis denominado *Incumplimientos y empirismos normativos en la ineficacia jurídica e ineficiencia administrativa del sistema de responsabilidad de los funcionarios y servidores públicos del distrito de Chiclayo durante el año 2011*. (Para optar el grado de Abogado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel.

El autor concluye frente a su investigación que, la ineficiencia e ineficacia se debe primero al problema de la corrupción dentro de las entidades públicas, a su vez señalan que para este problema no existe una amonestación o sanción para aquellos funcionarios que la generan y que se incurren de la responsabilidad jurídica.

Chancafe, F. (2016). En su tesis denominado *Evaluación del control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la gerencia regional de salud Lambayeque*. (Para optar el grado de Contador Público). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.

El autor concluye que la deficiencia principal deriva del personal, primero porque existen poco conocimiento del funcionamiento dentro de la institución, por otro lado, también influye el número de personal, porque se evidencia un número muy reducido frente al sector del área de tesorería, generando todo ello un déficit en la labor efectiva que debería existir.

Bernal, G. (2016). En su tesis denominado *El proceso administrativo, basado en el enfoque neoclásico, para la mejora de los servicios de salud pública en la municipalidad de Pimentel Chiclayo, 2015*. (Para optar el grado de Licenciado en Administración Pública). Universidad Señor de Sipán. Pimentel.

El autor llega a la conclusión que, al incorporar el enfoque neoclásico, ayudaría eficientemente en los servicios administrativos referentes a los administrados como un impulso para la eficiencia de los procedimientos administrativos.

Díaz, M. (2017). En su tesis denominado *Capacitación del personal para mejorar las competencias laborales en la institución educativa peruano*

canadiense, Chiclayo 2016. (Para optar el grado de Licenciado en Administración). Universidad Señor de Sipán. Pimentel.

La autora a través de su estudio de campo concluye que el programa de capacitación al personal llegó a realizar un gran impacto en favor de un mejor procedimiento administrativo, originado a través de las competencias del personal que brinda el servicio a los administrados.

1.3. Marco Teórico

1.3.1. Teorías relacionadas al tema

1.3.1.1. Teoría Estructuralista:

Esta teoría se enfoca en cuatro elementos que se direccionan a un solo objetivo que es velar por la organización de una institución o empresa, que se basa en el equilibrio que debe haber entre la estructura normativa conjuntamente con la del personal; con la finalidad de encontrar los problemas y las causas que lo originan dentro de la empresa.

Esta teoría tuvo más preocupación por las estructuras que se debían tomar que por otra manera de entender la realidad; el estructuralismo tiene un modo comparativo que hace capaz que pueda analizar y a su vez estudie los componentes en lo que refiere con una totalidad donde resalta la importancia de su posición.

De esta manera el autor señala que el término estructura implica más allá, a través de un análisis de manera interna sobre los componentes un determinado sistema, lo que este disponga y de qué manera se puede llegar a relacionar; en otras palabras se determina como otra finalidad de la teoría estructuralista, a su modo de comparar.

Lo que buscan los autores como Thompson, Parkinson y Jay que estudiaron la teoría, es la manera de analizar las organizaciones, pero de otra

perspectiva, es decir de un enfoque más amplio, no solo reiterando la organización formal o informal, sino que obtengan las organizaciones un tope con la propia realidad, es decir la analizan a la teoría desde un ambiente externo, de tal manera que intervenga la sociedad organizada que se caracteriza por gozar de interdependencia.

Es por ello que la finalidad del estudio de esta teoría, es equivalente a lo que busca la presente investigación puesto que se basa en el equilibrio que debe existir dentro de una institución, en este caso dentro de la municipalidad para que garantice una buena administración por parte del personal que se encargada de administrar y que debe hacerlo conforme a la estructura normativa de su institución para que no genere problemas adversos en sus funciones.

1.3.1.2. Teoría del Desarrollo Organizacional:

Esta teoría estudia los factores para el rendimiento eficiente de la organización que exista en una institución, buscando un cambio dentro del ambiente laboral para que ello se vea reflejado en el buen sistema de manejo de los procedimientos.

Cuando se refiere al termino de organización, se enfoca en que toda institución que puede brindar administración, en este aspecto las municipalidades están dotadas de poder para administrar los derechos del administrado, por lo que, a través de esta teoría se busca que exista una adecuada organización dentro de los que guardan seguridad jurídica a través de los procedimientos que realizan, llámeseles Funcionario o Servidores Públicos.

En relación a ello, es que la teoría de organización, lo único que pretende es que en la propia Administración Pública, los procedimientos se realicen de manera eficiente y con resultados eficaces, teniendo con ello la adecuada organización del sistema administrativo.

Esta teoría es la más adherida a la problemática de la presente investigación, porque su objetivo es que a través de los cambios dentro la organización en una institución como las municipalidades sea beneficiar la eficacia en la competencia, productividad en el trabajo que realice el personal competente para generar buenos resultados.

1.3.2. Principios relacionados con el tema

1.3.2.1. Principio de legalidad objetiva:

Este principio, demuestra que debe existir una protección dentro de un procedimiento administrativo, pero en base a la parte legal, por lo que ello conllevará a que se proceda correctamente y debidamente sustentado para que si existiese un inconveniente dentro del procedimiento, el recurrente haga valer sus derechos como tal, pudiendo sustentar sus reclamos o recursos correspondientes bajo este principio que ampara que se vele la seguridad jurídica, facilitando a que exista un control en la administración pública.

Una la más resaltantes características fundamentales de los actos administrativos y en efecto de sus procedimientos, es que son determinados como objetivos, quiere decir que no sólo brindaran seguridad al administrado o los derechos que posee el mismo; sino que, al manera que se presenta en la defensa cuando se fundamente mediante una norma objetiva, con el único propósito de que se mantenga siempre la legalidad y que se administre justicia en favor del administrado, por lo que en base a ello existe un interés de manera pública en lo que este principio se fundamenta.

También este principio explica de manera exhaustiva que lo que busca es proteger al administrado y a su derecho, por lo que por oficio la misma autoridad es quien realiza la privación del principio de verdad material, para dar preferencia a

la verdad formal, con el interés de que cuando se requiera una reclamación o se requiere imponer un recurso, estos puedan ser realizados de manera fácil en mérito de todas sus facultades de los superiores jerárquicos sobre el buen servicio de celeridad y a la vez legalidad de la propia entidad encargada de la administración pública.

Este principio puede ser tomado como criterio de que se realice la eficiencia administrativa, surgiendo así una necesidad de poder otorgar una extensa oportunidad en base a la defensa que se le otorgue al administrado. Es tomado muchas veces como el requisito constitucional que es obligado en los sistemas basados a la misma persona humana.

Esto quiere decir que, se realice en favor del propio individuo, pero que incluso se considera en cualquier entidad estatal encargada como autoridad, para que en lo posible se pueda conceder la máxima oportunidad de favorecer la defensa del administrado, y por ende asegurar la eficaz y eficiente aplicación de la propia legalidad objetiva.

1.3.2.2.Principio del Informalismo en favor del Administrado

Este principio se inclina por la falta la desigualdad e incertidumbre que existe dentro de los procedimientos administrativos, ya que la administración pública al poder llevar de manera libre el procedimiento adecuándolo a su mejor situación, afecta la formalidad que debe prevalecer en el mismo.

Esta clase de informalismo es utilizado en el buen sentido, es decir que no se trata de una informalidad que cause asombro o más que eso, cause problemas dentro de la administración pública; es todo lo contrario, este principio requiere que algunas formalidades sean pasadas por alto por solo ser de pura formalidad y que no se trate de dilatar el buen servicio que se le pueda brindar al administrado.

Por ejemplo que el administrado se encargue de solicitar el reclamo de un procedimiento que no se realizó de manera eficiente, siendo vulnerado su derecho, en base al principio de legalidad, el administrado debe tener un procedimiento de acuerdo a ley, pero quizá durante su reclamo pasa por alto una formalidad pero que no invalida su reclamo, entonces en este caso, se hace presente el principio de informalismo en favor del administrado, para que se evite de tantas tachas y que se genere un nuevo procedimiento que dilate los procedimientos y no se vulnere el derecho del administrado, y pueda ser favorable para el mismo.

Es por ello que este principio se adecua porque la problemática de los procedimientos administrativos se genera cuando al administrado no se le garantiza una adecuada atención durante el procedimiento de la tramitación creando una ausencia de protección jurídica. La finalidad de este principio es que no se vea afectado los intereses de los administrados por ser de derecho y además porque lo que busca es facilitar el trámite del ejercicio de los procedimientos.

1.3.2.3. Principio del Debido Proceso

Este principio es el más importante dentro del procedimiento administrativo por ser de rango constitucional, aunque cuando a este principio del debido proceso se enfoca a la debida defensa siendo esta también de carácter constitucional, los autores lo generan como válidas puesto que el administrado también tiene el mismo derecho dentro de los procedimientos de trámites que sean ejercidos con carácter legal para garantizar una seguridad jurídica y buen manejo de la administración pública que está obligada a prestar un eficaz servicio al recurrente dentro de los procedimientos de tramitación.

De esta manera se entiende que este principio por el simple hecho de tener carácter constitucional, dota aún más de poder el derecho de pedir que se administre justicia, aunque todavía sea realizado en la vía administrativa.

Lo que pretende este principio es que salvaguarde los intereses del administrado, primero abriendo las posibilidades de que este derecho se pueda seguir y que no tenga ningún impedimento, porque se estaría contraviniendo al derecho a la defensa y se transgrediría los derechos fundamentales que la constitución emana.

1.3.2.4. Principio de la Oficialidad

1.3.2.4.1. Principio de Impulso de Oficio

Este principio proviene del principio de la legalidad objetiva, teniendo como su primer factor a la impulsión de oficio, esto quiere decir que no solo será necesario que el administrado a pedido de parte tenga que estar detrás del proceso para que se realice eficientemente y en los plazos correspondiente, sino que en razón a este principio lo pueda realizar la propia entidad pública.

De la manera en que actuarán los órganos administrativos, no debe ser realizado de manera que sólo se satisfaga los intereses individuales, sino que también deben ser reconocidos ambos intereses, es decir que se toma en cuenta el interés colectivo y se realice el interés principal que es el proceso administrativo, con el fin de que se cumpla.

Este principio se fundamenta porque existen los supuestos de que existan lagunas, es decir que no haya norma expresa que pueda sustentarlo, no quiere decir que si no existe la norma no se determinará el procedimiento administrativo porque lo realizará la propia entidad por impulsión de oficio.

1.3.2.4.2. *Excepciones al Principio de Impulso de Oficio*

Dentro del principio de impulsión de oficio no faltaba la excepción del caso en concreto, y es que, no quiere decir que por ser un principio se puede realizar en todas las situaciones que se encuentren las partes.

En los casos de procedimientos en donde se genere una reclamación o algún tipo de recurso se inicie por parte de un particular, es evidente que el impulso lo realizará el propio particular porque es él quien interpondrá el reclamo ante la vulneración de un derecho dentro de la administración.

Aunque después de interpuesto el recurso o el reclamo, ya se encontrará bajo la tutela de la Entidad Pública, deduciéndose así que volverá hacer la impulsión de oficio, para la eficacia del procedimiento.

1.3.2.5. *Principio de la Verdad Material*

El principio de la verdad material nace como la indiscutible oposición a la verdad formal en los procedimientos, es decir que en el caso de los procedimientos administrativos prevalecerá la verdad material, para que la autoridad tenga el conocimiento de los hechos por el cual se encuentra impulsado el procedimiento.

A diferencia de ello, se da en el proceso civil, en donde es predominante el principio de verdad formal, es decir que el juez para evaluar necesita escuchar la narración de las partes para discernir en una posición que lo ayuden a fallar. En cambio en el procedimiento administrativo, se vale de los documentos y como se ajustan a las circunstancias.

El principio de la verdad material se sustenta dentro del procedimiento, en razón a lo que se emita en la decisión administrativa que depende de si tiene o debe de ser independiente de lo que pidan las partes, es decir es inherente a su voluntad, y que en otro aspecto que quieran buscar un acuerdo entre ellas que si es obligación del juez de aceptar este acuerdo, en el procedimiento administrativo no es igual, pues aquí no es obligatorio porque el administrador que emite su decisión tiene el deber de comprobar la verdad de las circunstancias de los hechos acontecidos.

Entonces se puede concluir en este principio que la decisión de resolver el procedimiento administrativo, ni siquiera depende de la voluntad del administrado, sino que, solo se basan en el valor material.

1.3.3. Capítulo I: Vulneración del debido procedimiento (variable dependiente)

1.3.3.1. Estado y Función Administrativa: Noción de Estado.

El Estado se denomina a la formación jurídica de una Nación, a aquella organización de manera asociativa a un grupo que se encuentra más elaborado que el propio hombre ha creado para poder obtener un orden, una debida centralización y para que así se pueda coexistir en una armonía en base al propio sistema de relaciones que caracteriza al poder que preexiste en la sociedad, con una sola finalidad de lograr el bien común.

Ruíz (2000), señala así a esta figura como aquella institución como toda sociedad que se encuentra jurídicamente, que esta embestida de

capacidad para poder ejercer e imponer autoridad en razón a Ley en el territorio que se disponga y sea de su competencia, asimismo, el acentuar su personalidad y compromiso con el exterior; interviniendo los elementos del Estado que se encuentran constituidos por la Carta Magna, refiriéndose al pueblo, territorio y soberanía, que son mencionados con el fin de la visión moderna de la institución.

De esta manera, se realiza el análisis de la figura del Estado como tal, porque es necesario mantener la relación esencial y fundamental que cumple dentro de la problemática de la presente investigación; ya que administración pública es un pedazo del poder que genera todo estado a cualquier Entidad Pública con poder de realizar funciones y ofrece servicios de calidad administrativa.

La problemática se genera cuando este poder que administran aquellas entidades públicas como las Municipalidades, no es ejercido de una manera eficiente y eficaz, no otorgando la debida seguridad jurídica que le corresponde por derecho a los administrados, porque es evidente que la función que delega el Estado a todas las Instituciones Públicas es para que esta sea ejercida y cumplida de manera obligatoria y eficiente para poder asegurar los procedimientos administrativos que se rigen según la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

1.3.3.2. *Función Administrativa:*

La función administrativa que cumple las instituciones públicas en razón al cumplimiento de la finalidad del Estado, está se desenvuelve mediante un proceso de hechos que se encuentran de

acuerdo con las facultades y en base a las competencias que rige el ordenamiento jurídico al reconocerlo.

Al tratar ello, es indiscutible señalar que se trata de un Estado que vela por la seguridad jurídica de su comunidad buscando su bienestar, para lograr alcanzar ese objetivo, se puede decir que según lo que estipula la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, se alcanzará a través de las funciones que delega el propio Estado, que son la voz del poder político y que se dirigen en conjunto por un solo objetivo que es el bienestar común.

Según Ordoñez (2011), reconoce como tal a la legislación, la justicia y la administración como aquellas funciones estatales principales que se encuentran orientadas al bien común. Sin embargo, otros autores, tal como lo especifica Ordoñez, no consideran a la justicia como una función estatal individual, ya que consideran que solo existen dos tipos (legislación y administración) porque deducen que la función de justicia se encuentra incorporada en la función de administración y que por efecto ambas se hallan reguladas a Ley. Se tiene en cuenta que tan solo se está reconociendo en base a las funciones estatales, ya que es claro que son órganos diferentes del gobierno los que se encargan de la función de administrar justicia.

Una clara percepción y más que ello un reconocimiento a las diferentes funciones de los órganos que se encuentran en el poder del Estado, son todas aquellas Constituciones que ha tenido el Perú, las cuales han registrado en su doctrina la plena separación de estos poderes; basándola históricamente en el pensamiento de Aristóteles a cerca de la política, cuando expresaba que en todo Estado existían tres partes, asimilando que a cerca de ello debían estar informados

aquellos legisladores que tomaran este tema para que tuvieran en cuenta que se debía seguir un orden.

Que una vez que se encontraran constituidas estas tres partes de las cuales relataba Aristóteles, se pudiera garantizar que todo se encontraba ordenadamente garantizado. Teniendo como primer elemento a la Asamblea general que repasa a cerca de los propósitos públicos, asimismo, la segunda parte, trata de cómo se encuentra constituido por el pleno de magistrados que sobre su medio, facultades y sobre la manera de elegir es necesidad el tener que reglamentar; y por último el tercero no es otro que el organismo judicial. Ordoñez (2011)

Cuando se trata de la función de administrar, se entiende como aquella que alcanza una acción jurídica, así como instrucciones materiales que delegan los distintos órganos del poder del propio Estado.

Reside en aquellos actos jurídicos que generan derechos intransferibles y reglamentos que están generados por aquellas normas generales; de la misma manera en la función que se encuentra asociados a los fines precisos del Estado.

Finalmente se puede concluir acerca de la relación que se obtiene entre Estado y función administrativa que, primero el Estado como entidad encargada de la personería jurídica se caracteriza por contar con diversas funciones, no simplemente relacionándolo con la función de administrar, ya que del mismo modo cumple con las siguientes funciones, tales como la función judicial y la legislativa. Pero según García y Fernández (2009) la función de administrar

engloba a toda actuación que realiza el Estado diferente a las funciones de enjuiciar o legislar.

1.3.3.3. *Derecho Administrativo:*

El derecho administrativo surge en el contexto histórico a partir del cual las grandes monarquías absolutas de Europa comienzan a perder su poder frente al establecimiento de nuevas instituciones como también frente al fortalecimiento de aquellas ya existentes. El objetivo del derecho administrativo será entonces controlar y organizar el funcionamiento de numerosas actividades, cargos y funciones que antes recaían bajo el poder de una sola persona y que ahora deben ser correctamente ordenadas tanto a nivel de su eficiencia como a nivel jurídico. En sus primeros momentos, el derecho administrativo tomaba como instituciones centrales sobre las cuales basar su poder a aquellas instituciones legislativas y consultivas existentes. Sin embargo, con el pasar del tiempo y con el complejo entramado social y político que generaron las nuevas sociedades, numerosas instituciones administrativas surgen para cubrir aquellos espacios dejados por el vacío del poder de la monarquía.

1.3.3.4. *Actos Administrativos: Actos.*

Según la Real Academia Española el término acto proviene de la acción o el ejercicio que genera la posibilidad de poder realizar algo; asimismo, lo relaciona con la concentración de la disposición de poder realizar una acción. En efecto, también señala al acto administrativo de manera general, definiéndolo como aquel ejercicio jurídico que proviene y se encuentra sujeto a la Administración Pública.

1.3.3.5. *Administración.*

Según la real academia española la administración que es proveniente del verbo administrar, son aquellas funciones que se utilizan para tener un orden u organización en una entidad o institución. Entonces se podría decir que la administración se encuentra en cada entidad que genere ingresos y egresos, y que se encuentre frente a cualquier equipo de trabajo que necesita de ello para ejercer sus funciones concordadas a su realización.

1.3.3.6. *Acto Administrativo*

Primero se precisara el concepto o de qué manera define la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General en su numeral 1.1 del Artículo 1°, en donde especifica que son actos administrativos aquellas declaraciones que realizan las entidades públicas, en base a la normatividad que les designa el derecho público, se encuentran dirigidas a generar efectos jurídicos sobre los administrados, ya sea en razón a sus obligaciones, derechos o intereses que estos necesiten dentro de una realidad específica.

Cuando la norma expresa al acto administrativo como declaraciones unilaterales que realizan las instituciones públicas, se refiere a que estas entidades poseen acontecimiento jurídico de acuerdo a los efectos que generan en razón a los intereses, derechos y obligaciones de los administrados. Esta declaración se relaciona en base a que se manifiesta la decisión que asume por la Administración Pública, en otras palabras esta exteriorización de la llamada declaración realizada por las entidades en favor de los administrados resulta como una expresión que es fruto de la crítica o análisis que se interrelaciona con lo que delega la Administración Pública.

Esta expresión de unilateralidad se refiere en base a la función que ejerce la Administración Pública en cuanto a la autoridad que refleja cuando cumple dichas funciones, claro está que estas declaraciones de la misma entidad se generan por los pedidos que realiza el administrado, pero es preciso señalar que el origen de ello únicamente se halla en la decisión que emite la Administración Pública sustentada en lo que manda la Ley.

Asimismo, la Administración Pública siempre alcanzará una consecuencia externa, esto quiere decir que existirán efectos fuera de la organización administrativa; la misma que se da cuando el acto administrativo es expuesto desde que existe una relación jurídica administrativa entre el administrado sujeto activo y la Administración Pública como agente pasivo.

En consecuencia, resulta un poco expansivo al trata de especificar los alcances que impone el concepto de acto administrativo, aunque la ley define a los actos administrativos de manera puntual en su artículo 1°, no es literal todo lo que nos muestra, puesto que en base al análisis del enunciado del concepto del acto administrativo, equivale a decir que para diferenciar de las diversas manifestaciones dentro de la Administración Pública.

1.3.3.7. No son Actos Administrativos

Según la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en su numeral 1.2. del artículo 1, son considerados como no actos administrativos a los actos de administración internas, es decir aquellos actos de las entidades consignados a constituir o realizar servicios o actividades propias. Según la Ley, estos actos no se

consideran administrativos porque son regulados individualmente por cada entidad, con detención que pueda generar la propia Ley mediante su Título Preliminar.

Además se agregan como no actos administrativos a las conductas y actividades que puedan ser realizadas por las propias entidades públicas de manera individual en razón a lo que estipula la ley, pero no por ser realizados por entidades públicas quiera decir que también son actos de la administración pública.

1.3.3.8. *Actos Administrativos y su Importancia.*

Los actos son todos aquellos ejercicios que se realizan por alguna razón y en función a algo, en este caso los actos administrativos son aquellas manifestaciones del poder público en relación a las funciones que soliciten dentro la administración pública que es propia de una institución para la voluntad del administrado.

Los actos administrativos son esenciales dentro de la eficacia de la administración pública, donde deben ser realizados con eficacia para asegurar un buen manejo de los procedimientos que tienen por finalidad demostrar el buen ejercicio que es de interés colectivo para los administrados, esto es, que busque la seguridad jurídica entorno a los derechos fundamentales de los solicitantes.

1.3.3.9. *Concepto de Validez y su Diferencia con la Eficacia:*

El Artículo 8° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece a un acto administrativo como válido, cuando este se encuentre ordenado acorde al ordenamiento jurídico, asimismo, mediante la Jurisprudencia de CSJ (CAS. N°

656-2008-ANCASH- artículo 9) se presume válido a todo acto administrativo hasta que este no sea considerado nulo por la declaración de alguna autoridad jurisdiccional o administrativa competente.

Con la finalidad de que sean considerados válidos los actos administrativos la propia ley especifica las causales de nulidad en el artículo 10° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. En efecto, es importante resaltar que, la LPAG ha perfeccionado las definiciones de validez y eficacia de los actos administrativos resaltando sus incompatibilidades.

De esta manera, designa la validez del acto administrativo dirigiéndonos rectamente a la aprobación del propio, conjuntamente con lo que dispone el ordenamiento jurídico; de este modo, precisa a la eficacia como el instante del cual a partir de ello el acto administrativo va a generar efectos.

Es preciso especificar que, mediante lo que propone la propia doctrina, cuando señalamos los conceptos o definiciones de eficacia o validez establecidos en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, no esencialmente siempre está de acuerdo a lo que estipula el Código Civil, ya que, exclusivamente se está tratando del Derecho Administrativo, más no se está abarcando más allá sino se estaría perdiendo el propósito y el origen del mismo. Ordóñez (2003)

Esto quiere decir, que la eficacia es resultado de lo que va a constituir para los fines por los cuales fue creado el acto administrativo, que al realizarlo y expresarlo provee efectos por los cuales se originó. Sin embargo, otra perspectiva muy distinta es

cuando la validez presume que los actos administrativos deberían cumplir con los requisitos que impone el ordenamiento jurídico respecto a la norma que lo establece de manera puntual.

De la jactancia de validez y permanencia de los actos administrativos en razón a lo que establece el artículo 9° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, se establece como se presume la validez del acto, acorde a lo cual, todo acto administrativo deberá ser estimado como válido, en efecto este no se vea afectado por su nulidad que no sea explícitamente señalada en centro administrativo o por una autoridad jurisdiccional.

Es por ello que, según los autores antes mencionados, este principio se presume como *iuris tantum*, es decir que se puede admitir prueba en contrario; existiendo como una clase de garantía para las acciones que se realice dentro de la Administración Pública, en razón de sus funciones en protección del interés común.

Ya que todo ello se ejercerá conforme a los cuestionamientos que efectúen los administrados, y que estos habrán de ser demostrados por las autoridades administrativas o jurisdiccionales competentes para obtener una fiscalización o un control de la legalidad de los actos administrativos que se realicen.

Este principio es importante, ya que si no se encontrara este principio como tal, toda la acción o movimiento estatal podría ser discutida en razón a la eventualidad de poder argumentar la rebeldía e inobediencia como medida normal dentro del obediencia y cumplimiento efectivo de los actos administrativos; entorpeciendo el respeto de los fines públicos al preferir el interés particular y privado al bien de todos, es decir al bien común, sin estar a la mira a la

superioridad que aquellos constituyen una manera de representación como fuente conclusiva del Estado. Ordóñez (2003)

En relación a lo expuesto, el Artículo 12° en su Numeral 2 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, constituye que, en razón específica de los actos administrativos explícitamente señalados nulos, ya sea esto por causa de la Administración Pública en razón de las causas que pudieron haber intervenido para que los interesados (administrados) hayan interpuesto con respecto a alguna influencia de expresar la nulidad de oficio de sus convenientes actos.

Así como también a aquellos actos que han sido declarados nulos por alguna autoridad dentro del Poder Judicial, conforme a sus funciones que realizan dentro de sus ejercicios que equivalen llamar a su poder de controlar que prevalezca y exista legalidad de la acción administrativa; por otra parte, los particulares y los servidores públicos lograrán enfrentarse o negarse al acatamiento de estos actos administrativos.

Según el autor Tirado (2009) especifica que dentro de este principio es importante señalar que poseen efectos, tales como:

- Cuando la declaración de acción administrativa se convierte en una situación totalmente jurídica de una manera fronteriza; esto quiere decir que, tan solo basta con el impulso de la fuerza propia de cuando declara, para que el interesado, es decir el administrado pueda realizar su derecho establecido y pueda lograr cumplir con su deber impuesto.

- Por otro lado, se encuentra la presunción de legalidad, la misma que involucra simplemente una persistencia del acto administrativo inclusive hasta cuando su invalidez sea declarada en la misma entidad administrativa o por la autoridad judicial.

1.3.4. Seguridad Jurídica en el Debido Procedimiento (variable independiente)

1.3.4.1. Seguridad Jurídica

El Tribunal Constitucional en la Sentencia del Expediente N° 00010-2014-PI/TC hace referencia a la seguridad jurídica como aquel principio que pertenece a un Estado Constitucional de Derecho, que origina sus efectos sobre cualquier ordenamiento jurídico; además afirma que aunque físicamente no se encuentre estipulado en algún cuerpo legal, la seguridad jurídica tiene rango Constitucional por las interpretaciones que se recogen de algunos artículos generales dentro de la Constitución que reflejan que la seguridad jurídica está orientada hacia el cumplimiento estricto del ordenamiento jurídico en favor de las personas.

Además, la Corte Interamericana de Derechos Humanos frente al caso de De La Cruz Flores vs Perú se pronuncia en este caso y desarrolla a la seguridad jurídica, especificando que las personas no podrían encaminar su comportamiento en relación a un ordenamiento jurídico cierto y actualizado; lo que quiere decir, es que las normas legales fueron creadas en relación al comportamiento del ser humano, para lograr vivir en un real Estado de derecho, por lo que resulta evidente que la seguridad jurídica fue creada con la finalidad de que todo lo que se encuentra en los ordenamientos sea cumplida de manera óptima, ya que ello va a garantizar que se cumpla la norma

legal que al final su objetivo principal es su cumplimiento y que este sea siempre garantizado a que no se infrinja ninguna error que llegue a vulnerar los derechos de los particulares.

Por lo expuesto, se puede afirmar primero que la seguridad jurídica es indispensable en cualquier Estado de derecho, por su simple naturalidad, además que está siempre va a garantizar con certeza que se cumpla los cuerpos legales que precisamente fueron creados para ser cumplidos como tales y con eficiencia para el desarrollo del mismo. Asimismo, la finalidad de la seguridad jurídica va encaminada principalmente al comportamiento de los poderes públicos y al comportamiento de los particulares, ya que como los ordenamientos jurídicos fueron creados en base a ese comportamiento, estos tienen que ser siempre óptimos ya que la vida siempre se va a encontrar en constantes cambios que generan evolución de los comportamientos.

Es por ello que se entiende que dentro de cualquier ámbito debe existir seguridad jurídica para generar garantía en los particulares, y ello es primordial e indispensable dentro de los procedimientos administrativos, ya que esto generará que exista seguridad jurídica hacia los administrados, evitando que existan vulneraciones sobre cualquier derecho, que generen otros problemas. Precisamente en esta investigación, se encuentra disconforme la seguridad jurídica que brindaba la Municipalidad Provincial de Rioja en el año 2015, ya que ello generó que se vulnerara el derecho de propiedad de un número considerable de administrados, que aún se encuentran en procesos judiciales con dicha Municipalidad.

1.3.4.2. *Legislación Comparada:*

Zabala (2011), expresa que el Estado Ecuatoriano frente a su máximo cuerpo legal (su Constitución) tiene la obligación de asegurar que los Derechos Fundamentales sean cumplidos de manera segura, guardando respeto por el cumplimiento de los mismos. Asimismo, el autor determina que el Estado de Ecuador ya superó el momento en que la seguridad jurídica era definida con dependencia del término de legalidad y no contenía otros enfoques; porque aunque es necesario e indispensable el enfoque de derecho positivo, no siempre fue suficiente para estudiar a la seguridad jurídica abiertamente.

En el sistema de la constitución de Ecuador es un derecho público reconocido dentro su norma, la base legal se encuentra en el artículo 23°, numeral 26; la cual estipula que el Estado de Ecuador reconoce y garantiza a las personas la seguridad jurídica como un derecho entre los demás que se encuentran en el listado de numerales. (Constitución, 2008)

La legislación Ecuatoriana es precisa cuando reconoce a la seguridad jurídica como un derecho de bien fundamental para sus ciudadanos, ya que al encontrarse como una norma de mayor jerarquía es indiscutible su cumplimiento y más aún cuando se llega a vulnerar. Por lo que a través del autor se puede afirmar que si la seguridad jurídica en el Perú estuviese estipula y precisada de la misma manera que en su legislación, se podría mejorar en los ámbitos futuros en los que se pretenda pedir el cumplimiento de la seguridad jurídica en los procedimientos administrativos, que es materia de investigación.

Gallego (2012) define a la seguridad jurídica como aquella que se enfoca en un factor psíquico, es decir que genera percepción de tranquilidad y satisfacción por visualizar como se garantiza, y al

mismo tiempo, perciben la materialización de su ordenamiento jurídico en base a los valores que lo respaldan para su óptimo cumplimiento. Además, el autor colombiano, acentúa que la seguridad jurídica que prevalece en el ordenamiento de su país se desarrolla en razón a las necesidades de quienes se destina la seguridad del cumplimiento de un respaldo legal.

En la legislación colombiana, la seguridad jurídica la posicionan dentro de un Estado constitucional, la cual tiene una posición totalmente direccionada políticamente frente a los derechos humanos, es decir que esta seguridad jurídica le pertenece a sus ciudadanos por encima de cualquier autoridad y de cualquier otra norma legal.

Por ello se puede entender que para todo estado de derecho es necesaria la seguridad jurídica en base a cualquier posición, que favorezca la utilidad del Estado Jurídico y a la persona, porque lo que busca es garantizar la eficacia del ordenamiento jurídico, disminuir el tráfico jurídico y proteger los derechos de las personas, sobre todo los derechos fundamentales que aseguran la integridad de la persona. Asimismo, en los procedimientos administrativos la seguridad jurídica es indispensable para que este procedimiento cumpla su finalidad y no llegue a vulnerar los derechos.

1.3.4.3. *Eficiencia en los Actos Administrativos:*

Según la real academia española, el término de eficiencia engloba el nivel de capacidad que tiene una persona frente a una determinada y exclusiva finalidad en ejercicio de una función, por ejemplo, un profesional en medicina debe conocer eficientemente su rama de orientación y además debe estar capacitado en lo que ejerce para beneficio de otros; es por ello que dentro de la problemática de la presente investigación abarca la eficiencia en los actos administrativos,

por el motivo que deben realizarse correctamente para no incurrir en un error que afecte o vulnere algún principio o derecho del administrado.

Esto es importante en la medida que el propio personal debe estar debidamente capacitado para poder ejercer un buen manejo de sus funciones en beneficio de quienes lo solicitan, generando y brindando seguridad jurídica en los administrados.

1.3.4.4. *Ineficiencia en los Actos Administrativos:*

El término de ineficiencia, contraria a la anterior, es una las figuras que afecta en la buena administración de cualquier entidad o en cualquier función que se realice, la ineficiencia vive presente dentro de nuestra sociedad y de su manejo en cualquier índole, un visible ejemplo es en nuestros poderes del estado, cuando se realiza designación por orientación política, ya sea de funcionarios o trabajadores dentro de cargos que no son de su competencia o que desconocen en su totalidad, generando ello un problema de interés nacional o particular.

La eficiencia es la dependencia que existe entre los resultados que alcanza y el precio de los recursos necesarios que implica.

En un perfil inmediato, la eficacia es por decir cuánto se tarda un atleta en base a cuántos kilómetros por hora corre; eficiencia es resultado por el cual podríamos afirmar que se está realizando y a qué grado de satisfacción llega, en el ejemplo citado sería, cuántos kilómetros corrió el atleta A en proporción al atleta B que corrió lo mismo pero en más horas.

En el extremo político-social, la eficacia es considerada en aumentar considerablemente las perspectivas de que resulte algo imposible; en cambio la eficiencia es la proporción entre ese cambio de posibilidad de un resultado y el precio que esto genera.

Es por ello que equivale a decir que el desempeño de un gobierno se calcula definitivamente en métodos de eficiencia, esto quiere decir que no solamente importa saber cuántas posibilidades existe o puedan existir para que un gobierno pueda lograr mejores resultados, sino que este resultado sea en base qué precio lo realiza.

Siempre va a existir una excepción, y en este caso se da cuando los escenarios exigen a que se adopte una política de acaecimiento, es decir, que se pueda lograr concentrarse en una sola meta sobresaliente, en un solo costo.

1.3.4.5. Concepto de Eficacia:

Según la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General dentro de su Capítulo III del Título I de la Ley (Artículos 16° al 28°) constituye una sucesión de deferencias en razón a la eficacia de los actos administrativos.

Atribuyendo como regla general que en este caso el acto administrativo sea eficaz desde de que la notificación haya sido legal al momento de ser realizada y que así esta produzca efectos; lo mismo que presume la observancia de los requerimientos, y que con ello, el procedimiento determinado por las normas especiales y por la norma general que se desarrolla.

Extraordinariamente, se puede evaluar al acto administrativo que podrá poseer un momento diferente de eficacia; y que prácticamente es una

razón que garantiza al administrado, cuando éste sea benefactor por el propio acto administrativo expresado y es ahí donde se entenderá la eficacia desde cuando el acto administrativo sea emitido; salvo que el el acto en particular constituya algo diferente.

Entonces, resulta preciso replicar la diferencia que existe entre los conceptos de eficacia y validez del acto administrativo. Por lo que se puede concluir que están presentes los actos inválidos, más que estos son eficaces en integridad de que aún se pueda presumir su validez que la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General ubica en su Artículo 9°.

Por lo que vale decir que un acto viciado, mientras este no se llegue a anular, seguirá produciendo efectos, porque aún se consta que este pueda o no llegar a ser un acto eficaz, pese a que básicamente este sea un acto inválido. Por el contrario, los actos válidos constan, pero que estos son provisionalmente ineficaces por intervenir en las condiciones expuestas anteriormente.

Según Mateo (2004) refiere que las primordiales expresiones de la eficacia del acto son su ejecutividad y la posible ejecución de oficio por la Administración Pública.

1.3.4.6. *Manifestaciones de la Eficacia Ejecutividad y Ejecutoriedad*

1.3.4.6.1. Ejecutividad

Presume a la ejecutividad como el carácter necesario del mismo acto administrativo; y que por consecuencia a ello tiene la obligación de mandos frente a terceros intervinientes.

Este mecanismo aparece conducido a través de la presunción de validez del acto administrativo deduciéndolo perpetuamente expresado conforme al ordenamiento jurídico; por lo que se supone que la Administración Pública debería tomar cartas sobre su realización, inclusive en frente a la voluntad de sus receptores.

En razón a esta percepción se presupone, en resumida cuenta, que un acto que se encuentra emanado de la Administración Pública, cuando ya se encuentra realizado conforme lo establece la normatividad, este es apto de causar resultados que le son oportunas. Mateo (2004)

En lo que refiere el autor en base a la concepción que tiene, se podría decir que este forma parte de la propia protección declarativa; la misma que, se debe deducir como aquel poder de la Administración Pública que es susceptible de transformar unilateralmente a los escenarios jurídicos sobre las que proceden.

En razón a esta influencia, se alega que todos los actos administrativos son ejecutivos, es decir que exigen al fronterizo acatamiento, no obstante, se encuentre el afectado se muestre en desafecto sobre su legalidad. Es por ello, que se deduce que el acto administrativo deleita de una presunción de legalidad que causa que su cumplimiento sea necesario, sin alcanzar sentencia judicial declarativa favorable para la Administración Pública.

Es por ello que en base a esta característica conferida por la eficacia, permite concluir que los actos administrativos por el simple y necesario motivo de que quiere ser estos notificados, ostenten la posición de ser ejecutables; exigiendo al administrado a que este cumpla con lo que establece, para que este no pueda pasar sus

efectos por alto, a excepción de las circunstancias que la propia normatividad establece en lo referente a la presunción de validez.

1.3.4.6.2. Ejecutoriedad

Esta característica muestra incompatibilidad con la de ejecutividad, ya que la primera presume que el acto administrativo, ejecutivo, sujete una obligación de dar, hacer o no hacer aplicada al propio administrado; por lo que en razón a ello equivale a decir, que con respecto a lo que indica la doctrina, todos los actos administrativos son ejecutivos pero solo algunos serán ejecutorios.

Esta distinción que se expresa entre las dos características antes expuesta, resulta apreciable ya que solo los actos ejecutorios podrán facultar a la Administración Pública el acudir y acomodar lo que obligatoriamente señala la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Tirado (2009)

Por lo que resulta indispensable que se tenga que señalar que la característica de ejecutoriedad presume un ejercicio de oficio por parte de la Administración Pública, que atribuye en la realidad direcciones originarias de lo comprendido dentro de los actos administrativos. Mateo (2004).

Además, se le puede agregar a esta percepción que le es adaptable la auto defensa o protección ejecutiva; y que también es que, a diferencia de relevar a la Administración Pública de la imposición de conseguir un tipo de sentencia de manera ejecutiva, esta se pueda permitir para la inercia directa de su misma coacción; sin necesidad de tratar de obtener la defensa o amparo judicial para ello.

El autor Tirado (2009) manifiesta que aparece como una clase de relato de la autoridad de la propia protección de la Administración Pública, en consideración de que esta se pueda defender por sí sola en razón a sus condiciones jurídicas, siendo reguladas mediante un régimen que se basa en el Derecho Público.

También, que estas pueden llegar a ser ejecutadas y que existe un régimen específico y obviamente diferente al de los privados. Si esta característica de la ejecutividad se exterioriza en una declaración o ya sea mediante un acto que tiene naturaleza forzosa, la ejecutoriedad presume la acumulación del acatamiento derivado por el uso de exigencia hacia los terceros.

En base y relación a lo que expone y expresan los autores, cabe precisar y a la vez resaltar que la característica de ejecutoriedad del acto administrativo se descubre reglamentada por el Artículo 192º de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la misma que reconoce la propia característica en la que los actos administrativos a excepción de que llegue a existir una disposición legal pronunciada en contrario, ya sea a través de un mandato judicial, o sino también que se encuentren sometidos a un término o término conforme a ley.

1.3.4.7. *Clases de Eficacia*

1.3.4.7.1. *Eficacia Anticipada*

Dentro de la eficacia anticipada, el mismo acto administrativo cuando se encuentre en explícitas situaciones y contextos, podría tener consecuencias retroactivas, lo cual la vuelve en una clase de reproducción de efectos de manera adelantada.

Estas circunstancias se encuentran establecidas de tal manera que se basan en razón a los presupuestos de defensa en particular en favor de los administrados; no obstante, es de ahí que se evidencia cuán importantes secciones de la doctrina se logran considerar como parte de la regla en general, fundamentada en la seguridad jurídica que inclusive de ser siempre necesaria, esta es utilizada de manera irretroactiva de los actos administrativos.

Por estas circunstancias de ideas, es que el mismo ordenamiento jurídico constituye que conseguirá conceder eficacia retroactiva a los actos administrativos, cuando los mismos lleguen a producir efectos prósperos y eficaces a la persona interesada, en efecto que favorezca al propio administrado; siempre y cuando los condicionales de hecho inevitables estuvieran ya en la fecha a que se remonte la eficacia del acto y en efecto la misma no llegue a afectar los intereses o los derecho de terceras personas.

Por lo tanto, resulta indiscutiblemente, la rectificación que debe proporcionar efecto desde el pronunciamiento del acto que ha sido corregido. Por otro lado, resulta importante que se aclare que el acto nulo es nulo desde que fue emitido, es decir que este llegar a ser nulo desde el momento de su emisión; salvo indiscutibles atenciones que posiblemente perjudicarían a los derechos ganados de buena fe por parte de otras personas.

1.3.4.7.2. Eficacia Diferida

Los actos administrativos dentro de este tipo de eficacia, igualmente obtienen gozar d eficacia diferida, esto quiere decir que aquella vez que se proporciona cuando a pesar de ya haberse expresado el acto administrativo, o puede ser el caso que desde que fue notificado,

este no produzca ninguna clase de resultados inmediatos; puesto que estos mismo se hallan dependientes al acatamiento de ciertas clases de condiciones.

1.3.4.8. *Debido Procedimiento:*

El debido procedimiento se encuentra establecido su proceso autónomo en su ejercicio dentro de la ley 27444, que lo diferencia al término de proceso porque el debido procedimiento se realiza en favor de los derechos del administrados frente a los actos administrativos, llámese tramite de cualquier institución o empresa que genera actos propios de su administración, en cambio un debido proceso es referente a garantizar el proceso en base a los derechos fundamentales.

Es por ello que la importancia del debido procedimiento frente a la problemática de la presente investigación, es fundamental por las siguientes razones: primero porque va a depender de ello jurídicamente para garantizar la no vulneración de cualquier derecho del administrado, segundo porque la administración pública tiene finalidades que benefician directamente al administrado, tercero porque el debido procedimiento debe efectuarse como tal dentro de cualquier trámite ejercido por el personal y por último porque ello es propicio de la finalidad de toda rama del derecho que busca la seguridad jurídica y satisfacción del administrado.

1.4. Formulación del Problema:

¿Ha sido ineficiente la falta de preparación del personal dentro del Área de Catastro de la Municipalidad Provincial de Rioja en el año 2015, para que se torne ineficaz la seguridad jurídica en los actos administrativos?

1.5. Justificación e importancia del estudio:

La seguridad jurídica es esencial en cualquier proceso de derecho, que es realizado con el fin de obtener un eficaz resultado; dentro de los procedimientos administrativos es necesario cumplir con el debido procedimiento para la ejecución del mismo, al mismo tiempo es necesario que exista una garantía de que el procedimiento está siguiendo su curso de manera eficaz y que no se está vulnerando ningún derecho del administrado. Es por ello, que el presente tema de investigación es importante, porque lo que se pretende buscar es el cumplimiento eficiente por parte del personal del Área de Catastro de la Municipalidad Provincial de Rioja del año 2015, para que de esta manera puedan brindar seguridad jurídica en los procedimientos de los actos administrativos; con el fin de que no se vulneren el derecho del debido proceso del administrado. Además, es relevante para comprobar que en las municipalidades existen vulneraciones de derechos y que muchas veces, estas vulneraciones generan la inexistencia de la seguridad jurídica en actos administrativos que realizan, teniendo como consecuencia que se vuelvan largos y tediosos afectando al administrado y de manera conjunta la gobernabilidad del estado.

1.6. Hipótesis:

La ineficiencia por la falta de preparación del personal, se originó por diversos factores que influyeron al momento de que obtuvieron el cargo dentro de un área específica, debido a ello no contaban con un perfil idóneo para que puedan cumplir eficientemente con la observancia de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General y de esa manera ser capaces de brindar seguridad jurídica a los administrados a través de los actos administrativos.

1.7.Objetivos:

1.7.1. Objetivo General:

Lograr promover la seguridad jurídica disminuyendo la ineficiencia del personal del Área de Catastro de la Municipalidad Provincial de Rioja en el año 2015.

1.7.2. Objetivos específicos:

- a) Analizar el marco teórico y conceptual del debido proceso en los actos administrativos.
- b) Analizar los casos existentes dentro del Área de Catastro de la Municipalidad Provincial de Rioja en el año 2015, que han originado la inexistencia de seguridad jurídica por la ineficiencia del personal del Área de Catastro de la Municipalidad Provincial de Rioja en el año 2015.
- c) Determinar las causas de la ineficiencia del personal del Área de Catastro de la Municipalidad Provincial de Rioja en el año 2015 dentro de los casos ya analizados.
- d) Contribuir con la mejora de seguridad jurídica a través de un programa de capacitación al personal del Área de Catastro de la Municipalidad Provincial de Rioja del año 2015.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1. Tipos de investigación.

a) **Por el propósito o finalidades perseguidas:**

La presente investigación es aplicada, puesto que, lo que persigue es que se aplique un eficiente procedimiento administrativo en favor de los administrados, pero también se relaciona a la investigación básica porque de ella deriva los antecedentes y resultados presentes en el marco teórico.

b) **Por la clase de medios utilizados para obtener los datos:**

La presente investigación es una investigación documental y a la vez de campo; documental porque se basa en la Ley 27444° para su desarrollo y aplicación, y es de campo porque es preciso la aplicación de un cuestionario como herramienta en la investigación.

c) **Por el nivel de conocimientos que se adquieren**

La investigación es descriptiva porque requiere el análisis del desarrollo de la problemática dentro del marco teórico para buscar los objetivos involucrados.

2.1.2. Diseño de la investigación:

Es un estudio explicativo, porque se desarrolla a través de una causa y efecto, porque la problemática de la ineficiencia de los actos administrativos se configura como causa para la vulneración del debido procedimiento para los administrados, siendo este su efecto adverso.

2.2. Población y muestra.

La investigación tiene por población a los administrados del Área de Catastro de la Municipalidad Provincial de Rioja del año 2015, quiénes han sido los afectados por la ineficiencia del personal de dicha Área, causando así Inseguridad Jurídica de los Actos Administrativos, de los cuales son 10 administrados que han procesado judicialmente a la municipalidad y su personal de dicha área.

2.3. Variables, Operacionalización.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento de recolección de datos
<p>Variable Dependiente: Vulneración del debido procedimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Debido Procedimiento • Ineficacia • Actos administrativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Casos judiciales relacionados a la vulneración del debido procedimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis Documental • Cuestionario • Análisis normativo – Ley N° 27444
<p>Variable Independiente : Seguridad jurídica en el debido procedimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teorías: Estructuralista, Desarrollo Organizacional • Principios: Legalidad Objetiva, Informalismo en favor del administrado, Debido proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Doctrina • Constitución Política del Perú 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis Documental • Cuestionario <ul style="list-style-type: none"> • Análisis normativo – Ley N° 27444

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Para obtener resultados frente a la investigación se presidió realizarlo a través del cuestionario como instrumento para obtener mejores resultados en base a la problemática de la presente.

2.5. Métodos de análisis de datos.

En base a esta investigación se emplearon los siguientes métodos para poder aplicarlo durante toda la investigación, los cuales son:

2.5.1. Método científico

El método científico fue indispensable para la realización de la investigación, ya que mediante él se pudo realizar conforme a la estructura de una investigación científica que contiene desde la realidad problemática, que genera la realización de la creación de una hipótesis como posible solución, además cuenta con objetivos, justificación, para poder obtener un resultado que garantice una respuesta científica.

2.5.2. Método de recolección y análisis de la información

2.5.2.1. Métodos Lógicos

En ello se utilizó el método analítico – sintético, pues primero se investigó a través de documentos y se examinó toda la información relacionada al tema, para poder realizar la realidad problemática, y de la misma manera para justificar el por qué y para qué de la misma.

A la vez se utilizó el método histórico, puesto que la presente recopiló antecedentes que fundamentan la problemática existente y que se evaluará conforme a su desarrollo.

2.5.2.2. Métodos Jurídicos

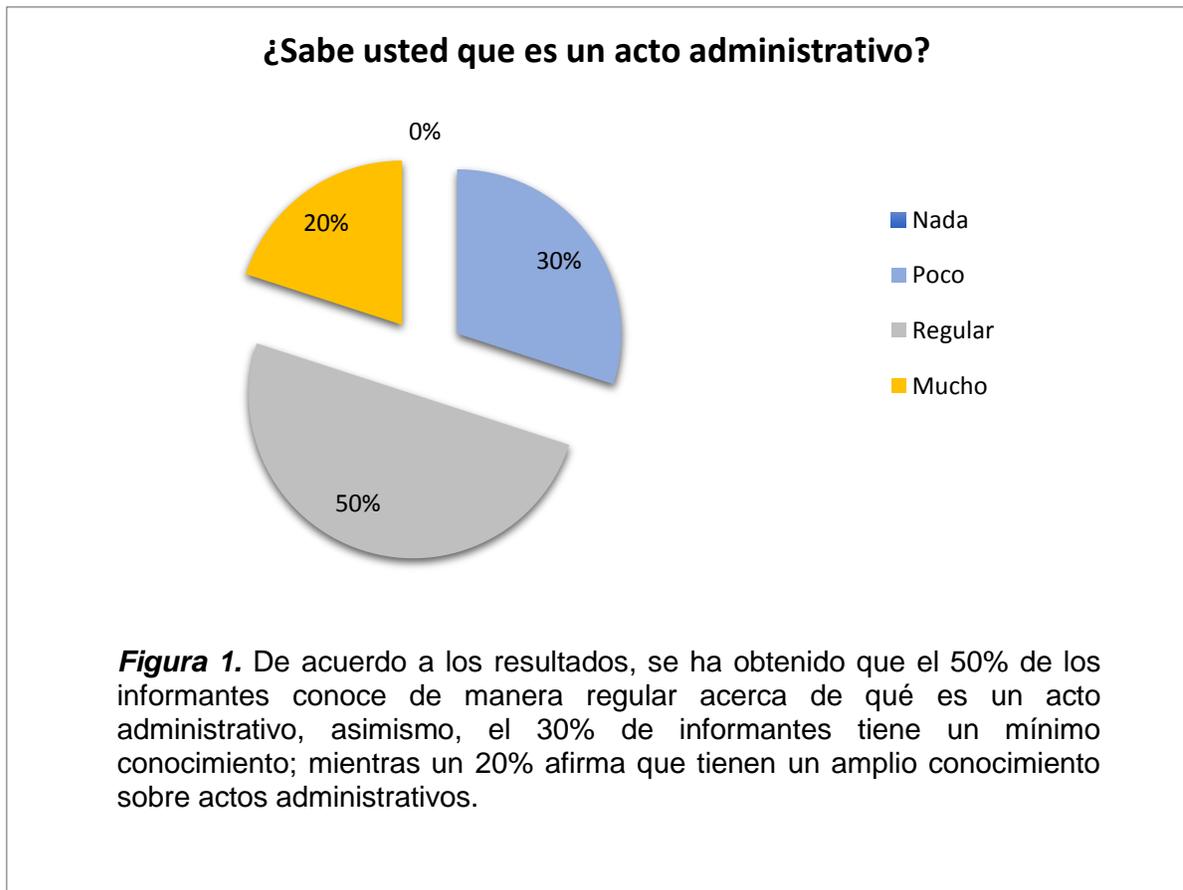
Método doctrinario

En este método se precisó a través de la ley 27444° que regula los procedimientos administrativos para desarrollarse en función a su legislación, además se precisó de otros cuerpos normativos como la constitución política.

III. RESULTADOS:

3.1. Resultados en Tablas y Figuras

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nada	0	0%
Poco	3	30%
Regular	5	50%
Mucho	2	20%
TOTAL	10	100%



ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sí	5	50%
Poco	1	10%
Regular	4	40%
No	0	0%
TOTAL	10	100%

¿Sabe usted cuando es eficiente un acto administrativo?

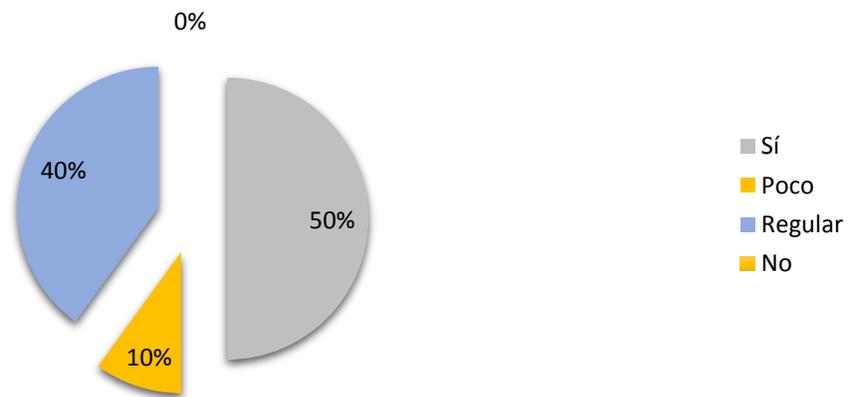


Figura 2. De acuerdo a los resultados, se ha obtenido que el 50% de los informantes conoce la eficiencia de un acto administrativo, asimismo, el 40% de informantes conoce regularmente cuando es eficiente; mientras un 10% afirma que conoce de manera mínima acerca de cuándo es eficiente el acto administrativo.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Falta de capacitación al personal.	5	50%
Falta de organización del acervo documentario.	0	0%
Constantes cambios de personal.	3	30%
Falta de asesoramiento legal oportuno.	2	20%
TOTAL	10	100%

Señale el factor que considere influyente en la ineficiencia de los Actos Administrativos

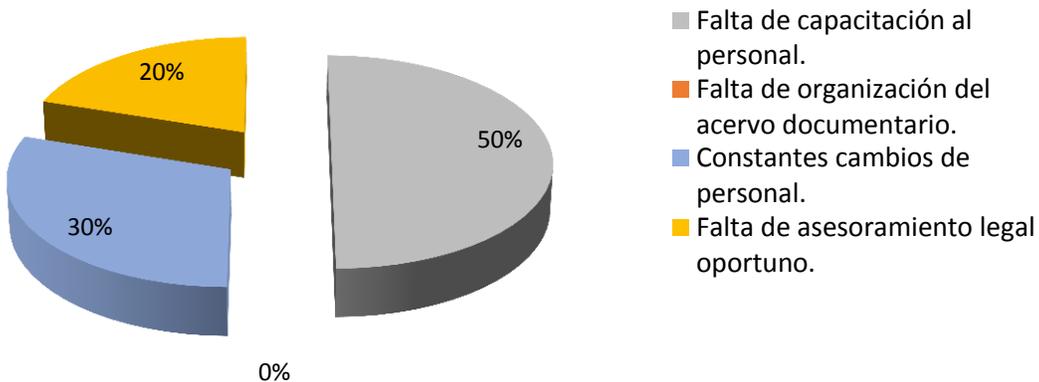


Figura 3. De acuerdo a los resultados, el 50% de los informantes afirma como factor influyente de la ineficiencia de los actos administrativos a la falta de capacitación del personal, mientras que el 30% de ellos señala a los constantes cambios de personal como causante del problema; por otro lado el 20% de informantes alude que el factor principal es la falta de asesoramiento legal.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy poco	5	50%
Sí	0	0%
Totalmente	3	30%
Nada	2	20%
TOTAL	10	100%

¿Cree usted que el Estado se encuentra al pendiente de las entidades públicas como las Municipalidades, en cuanto a la realización eficiente de sus funciones?

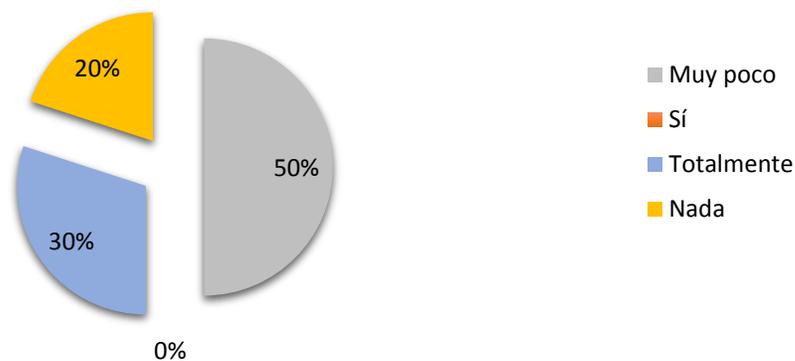


Figura 4. De acuerdo a los resultados, el 50% de los informantes afirma que el Estado tiene muy poca preocupación por las funciones que realiza las entidades públicas, por otro lado, el 30% de los informantes alega que el Estado si está al pendiente de las funciones de las entidades públicas, mientras que un 20% afirman que no existe interés por parte del Estado.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy poco	3	30%
Sí	6	60%
Totalmente	1	10%
Nada	0	0%
TOTAL	10	100%

¿Conoce usted cuándo se realiza un debido procedimiento?

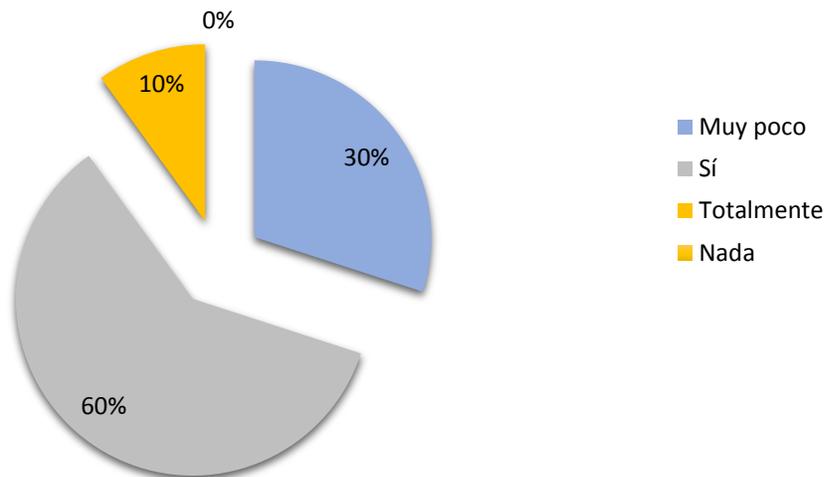


Figura 5. De acuerdo con los resultados, se ha obtenido que el 60% de informantes sí conoce cuando se realiza un debido procedimiento dentro de la administración pública, mientras que un 30% conoce muy poco acerca del tema y el 10% conoce en su totalidad.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Deficiente	7	70%
Malo	3	30%
TOTAL	10	100%

¿Cómo siente que es el grado de satisfacción del personal administrativo de la Municipalidad, dentro del cumplimiento de sus funciones en el debido procedimiento de los actos administrativo?

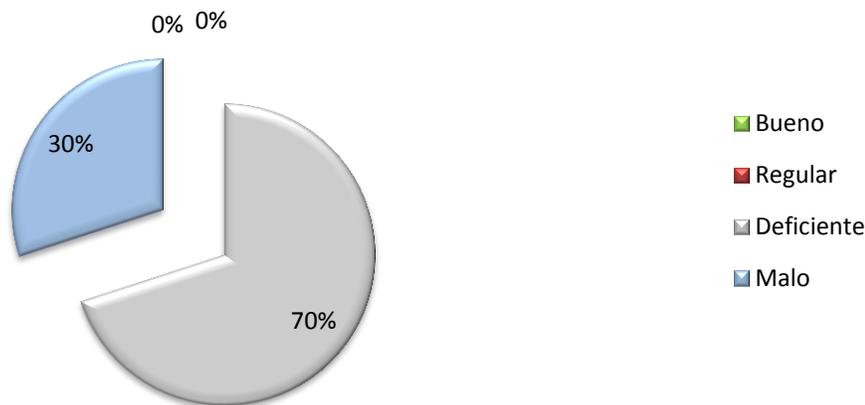


Figura 6. De acuerdo con los resultados, se ha obtenido que el 70% de los informantes manifiestan que el cumplimiento del personal administrativo de la municipalidad es deficiente, mientras que el 30% de ellos cree que el servicio brindado es malo.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sí	6	60%
Tiene mucha influencia.	4	40%
Es irrelevante.	0	0%
No	0	0%
TOTAL	10	100%

¿Usted cree que un buen funcionamiento dentro de la administración de la Municipalidad, influye en los administrados y su seguridad ante los actos administrativos que realizan cotidianamente?

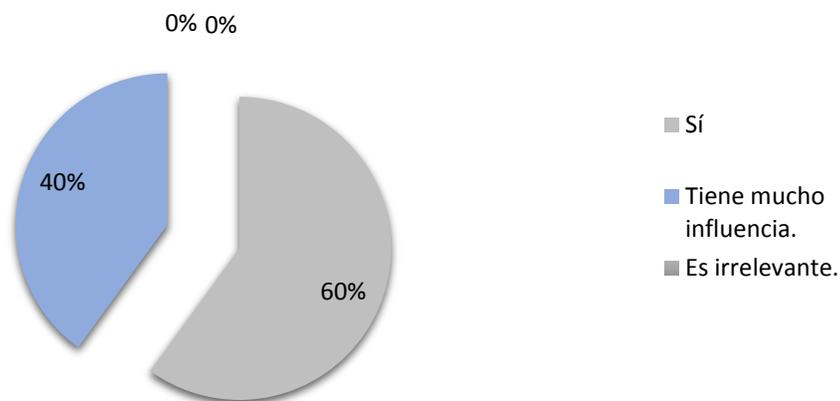


Figura 7. En base a los resultados, establece que el 60% de los informantes afirman que el buen funcionamiento dentro de la administración de la municipalidad sí influye en ellos y en su seguridad ante los actos administrativos que realizan; mientras que, un 40% de ellos aluden que aquello tiene mucha influencia.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy poco	3	30%
Sí	6	60%
Totalmente	1	10%
Nada	0	0%
TOTAL	10	100%

¿Sabe usted cuando el acto administrativo brinda seguridad jurídica?

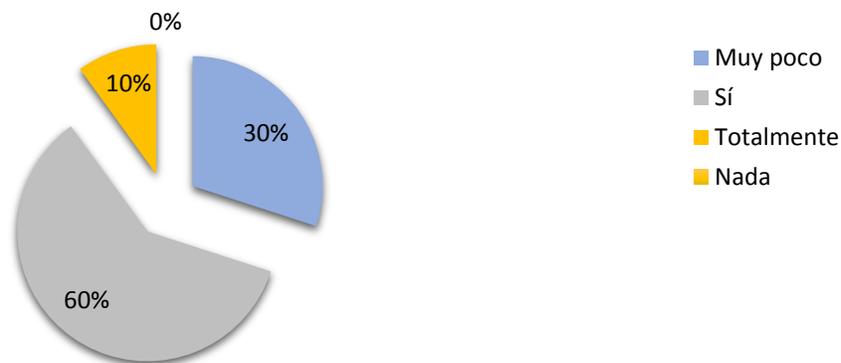


Figura 8. De acuerdo con los resultados, el 60% de los informantes exponen que sí conocen cuando el acto administrativo brinda seguridad jurídica, mientras que un 30% conoce muy poco acerca de ellos y el 10% restante afirman que conocen en su totalidad.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy poco	2	20%
Sí	0	0%
Totalmente	0	0%
Nada	8	80%
TOTAL	10	100%

¿Cree usted que la Municipalidad brinda seguridad jurídica en los actos administrativos que realiza?

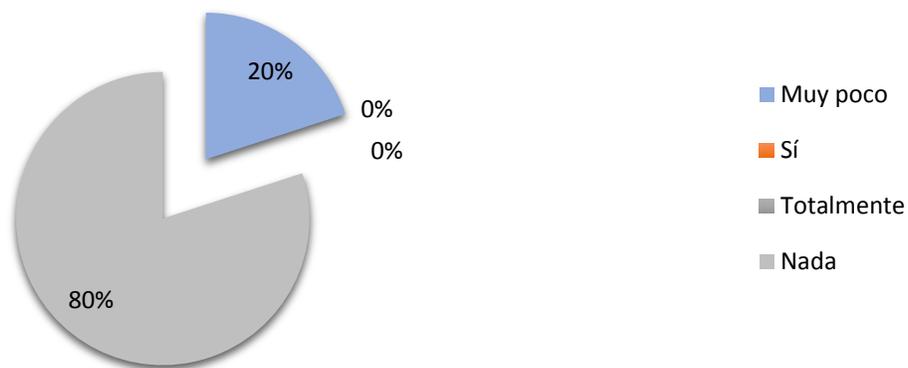


Figura 9. De acuerdo a los resultados, el 80% de los informantes establecen que la municipalidad provincial de Rioja no brinda seguridad jurídica a sus administrados, mientras que un 20% de ellos alegan que es muy poca la seguridad brindada.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy poco	1	10%
Sí	0	0%
Totalmente	0	0%
Nada	9	90%
TOTAL	10	100%

**¿Cree usted que el personal administrativo de la
Municipalidad está capacitado para realizar un debido
procedimiento en los actos administrativos?**

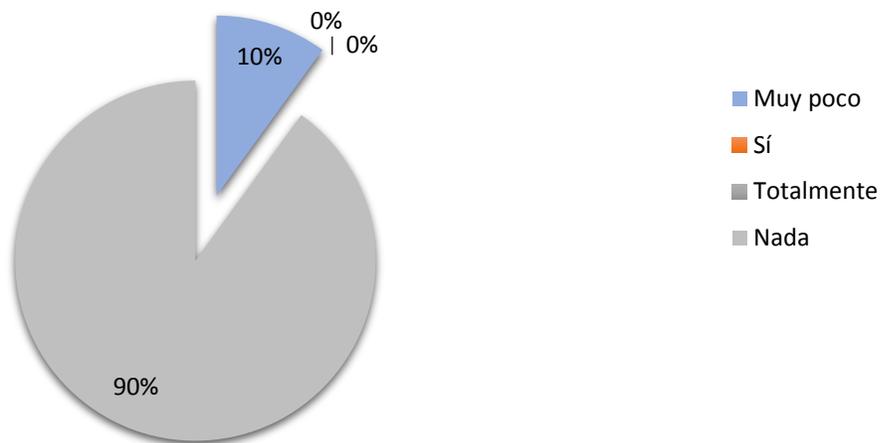


Figura 10 Se establece de acuerdo a lo actuado, que un 90% de informantes afirman que el personal administrativo de la municipalidad no está capacitado para realizar bien sus funciones administrativas, mientras que el 10% de ellos establecen que es muy poca su capacitación.

3.2. Discusión de resultados:

3.2.1. Se analizó el marco teórico y conceptual del debido proceso en los actos administrativos.

En razón a lo obtenido frente a los resultados del estudio que se aplicó a los informantes (quiénes son los afectados directamente con la inseguridad jurídica en los procedimientos administrativos que realizaron en la municipalidad provincial de Rioja) a través del cuestionario que se les brindó para determinar acerca de cuánto conocen sobre el tema es que se pudo obtener la realidad sobre lo que se está investigando.

Para ello, primero se tuvo que analizar el marco teórico y conceptual sobre el debido procedimiento, para así poder evaluar qué interrogantes podrían ser clave para tener una buena información acerca de sus conocimientos sobre el tema que es materia de investigación; aplicando así, interrogantes acerca de qué es un acto administrativo y cuándo es eficiente, a su vez, se cuestionó si conocían cuándo se realiza un debido procedimiento; deduciendo los resultados, se logra conocer que los informantes a pesar de estar inducidos en el tema por los procesos que llevan con la entidad pública su conocimiento es regular de la mayoría de ellos en cuanto al tema tratado, por otro lado sí existen un alto porcentaje de informantes que saben con claridad cuándo es eficiente un acto administrativo y cuándo se realiza un debido procedimiento, pero hay que reconocer que ellos tienen ventaja en conocimientos del tema frente a otros administrados que solo realizan sus procedimientos administrativos en cualquier entidad pública, sin saber con totalidad si están administrados sus derechos de una manera eficaz y que no se vulnere con ello su seguridad jurídica.

En razón a lo obtenido por intermedios de los informantes se puede afirmar que tan importante es saber qué procedimientos van a realizar para poder

interrumpir cualquier ineficiente atención y que esta no sea después consecuencia de un proceso para recién hacer valer nuestros derechos; pero con ello no quiere decir que solo los administrados debemos tener conocimiento, sino que para el propio personal administrativo es una obligación conocer sus labores para que puedan realizar una eficiente calidad de servicio y así guarden seguridad jurídica a quienes la solicitan.

Para Damián y Mayanga (2014), frente a su investigación tan solo concluyen que una mala acción dentro de sus funciones del personal administrativo influye principalmente en los derechos de los administrados y este afecta frente al debido cumplimiento en beneficio de los mismos, quienes al desconocer no podrán hacer valer que se realice eficientemente el acto administrativo al momento de tramitar, siendo vulnerado el debido procedimiento.

En comparación a los resultados de los autores Damián y Mayanga (2014), la presente investigación no solo busca concluir la determinación de cuáles son los factores que afectan un debido procedimiento, sino que solo es el primer paso para poder buscar una solución frente a esta problemática, porque los informantes en esta investigación son directamente los administrados que se vieron vulnerados su seguridad jurídica por el personal de la entidad pública (municipalidad provincial de Rioja), siendo así indispensable para la presente tratar de contribuir con una alternativa de solución para que no se sigan generando problemas con la administración pública y los administrados no tengan que estar realizando procesos para que recién se busque una solución a los problemas que se les causan por no brindarles seguridad jurídica.

3.2.2. Se analizó los casos existentes dentro del Área de Catastro de la Municipalidad Provincial de Rioja en el año 2015, que han originado la inexistencia de seguridad jurídica por la ineficiencia del personal del Área de Catastro de la Municipalidad Provincial de Rioja en el año 2015.

En razón al segundo objetivo planteado, cabe recordar que la presente investigación se realizó fundamentalmente como base indispensable a los casos abiertos por parte de los administrados (informantes) en contra del Área de Catastro de la Municipalidad Provincial de Rioja en el año 2015, quienes reclamaron la deficiencia del personal administrativo que generó que se les vulnerarán sus derechos y consecuentemente su seguridad jurídica frente al procedimiento administrativo. Para ello, se cuestionó a los informantes por la función que tiene el Estado frente a las entidades públicas administradoras de procedimientos administrativos, para conocer la realidad de cuánto interés tiene el estado con la administración pública y si conoce su función.

Además, se cuestionó el grado de satisfacción de los informantes frente a esta función y sobre el funcionamiento de la propia administración de la municipalidad y que todo ello influye indispensablemente en los casos reales que aún se encuentran en proceso abierto; en resultado a lo que se cuestionó resulta que la mayoría de los informantes afirman que el Estado tiene muy poca preocupación por las funciones que realiza las entidades públicas, a su vez, manifiestan que el cumplimiento del personal administrativo de la municipalidad es deficiente, así como también los informantes afirman que el buen funcionamiento dentro de la administración de la municipalidad, sí influye en ellos y en su seguridad ante los actos administrativos que realizan; por lo que es deducible determinar que en base a los testimonios de los propios afectados de los casos contra la municipalidad, aseguran que el interés del estado para que se busque una solución a esta problemática es inexistente porque el mayor reflejo de este desinterés son ellos mismo, porque a la negativa de la propia entidad pública de no querer buscarles una solución, ellos han tenido que optar por procesarlos judicialmente.

Los autores Guevara y Reluz (2013) concluyen que los procedimientos administrativos no son eficientes porque un factor que influye en su ineficiencia es la desactualización o errónea organización de su TUPA, puesto que, al no

tenerlo concorde a sus funciones, este traerá consigo la interrupción en la búsqueda de un buen procedimiento administrativo. En razón a los autores antes mencionados, su investigación fue fuente para apoyar este objetivo puntualmente, porque refleja que cuando la entidad pública encargada de administrar seguridad jurídica no cumple de acuerdo a sus funciones establecidas por el factor que fuese, y que adicional a ello el Estado no tiene interés en querer componer las deficiencias que como por ejemplo las municipalidades son las primeras en generalas.

3.2.3. Determinar las causas de la ineficiencia del personal del Área de Catastro de la Municipalidad Provincial de Rioja en el año 2015 dentro de los casos ya analizados.

En los casos analizados con anterioridad y adicional a ello con los testimonios de los informantes a través del cuestionario aplicado, denota con ello que los factores influyentes que originan la ineficiencia del debido proceso es principalmente relacionado con el personal de las entidades públicas, puesto que con las preguntas que se proporcionaron a los informantes fueron que especificaran el factor influyente que generará ineficiencia en los actos administrativos, siendo el porcentaje mayor que afirmó como factor influyente de la ineficiencia de los actos administrativos a la falta de capacitación del personal, a la vez indican como otro factor a los constantes cambios de personal como causante del problema; en base a ello solo refleja al propio personal quien es el encargado de brindar seguridad jurídica que le es delegada por el estado en base a sus funciones dentro de la entidad pública, pero si no cumplen con ello, es evidente que el problema siempre va a permanecer mientras no exista un cambio o una mejora por parte de ellos como servidores públicos.

Para Chancafe, F. (2016), señala que la deficiencia principal deriva del personal, primero porque existen poco conocimiento del funcionamiento dentro de la institución, por otro lado, también influye el número de personal, porque

se evidencia un número muy reducido frente al sector del área de tesorería, generando todo ello un déficit en la labor efectiva que debería existir. En razón a los resultados que evidencia el autor cabe resaltar que el factor que en mayoría de veces causa las deficiencias en los procedimientos es el propio personal, ya sea por la falta de capacitación o por no ser tener la especialidad que requiere el área que le disponen y ellos manejan; a comparación con la presente investigación es que en esta se prueba directamente que es el personal el principal que influencia en las deficiencias debido a los casos que fundamenta la investigación, para que a partir de ello la solución tenga una dirección más específica en cuanto a la solución.

3.2.4. Contribuir con la mejora de seguridad jurídica a través de un programa de capacitación al personal del Área de Catastro de la Municipalidad Provincial de Rioja del año 2015.

Para poder ayudar a contribuir con la seguridad jurídica que evidentemente necesita el Área de Catastro de la Municipalidad Provincial de Rioja, primero era necesario evaluar si los administrados tienen conocimiento cuándo el acto administrativo brinda esta seguridad, resultando así que la mayoría de los informantes sí tiene conocimiento, consecuente a ello también se cuestionó si la municipalidad brinda seguridad jurídica a sus administrados, siendo exacta la respuesta de que no brindan en lo absoluto la seguridad jurídica que merecen.

En razón a ello, frente al último objetivo de la presente investigación, se basa en crear una propuesta, la misma que se generará para poder lograr contribuir con los administrados, fundamentada en el principio del informalismo en favor del administrado, ya que este principio se adecua porque la problemática de los procedimientos administrativos se genera cuando al administrado no se le garantiza una adecuada atención durante el procedimiento de la tramitación creando una ausencia de protección jurídica. La finalidad de este principio es que no se vea afectado los intereses de los administrados por ser de derecho y

además porque lo que busca es facilitar el trámite del ejercicio de los procedimientos.

Para la autora Díaz (2017) a través de su estudio de campo concluye que el programa de capacitación al personal llegó a realizar un gran impacto en favor de un mejor procedimiento administrativo, originado a través de las competencias del personal que brinda el servicio a los administrados. Frente a la diferencia que causó los resultados que obtuvo con su propuesta, afirmó que el impacto que logró fue positivo, aunque su investigación fuera realizada en una institución educativa, porque a fin de cuentas ellos también realizan procedimientos administrativos y con la capacitación que se brindó, sí obtuvo cambios favorables; en razón a los resultados de la autora es que se apoya esta investigación, en que se busque una solución para poder lograr cumplir este último objetivo que es tratar de contribuir con la seguridad jurídica en el Área de Catastro de la Municipalidad Provincial de Rioja.

3.3. Aporte práctico (propuesta)

PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN AÑO 2018 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA

El Plan de capacitación del personal administrativo, para el año 2018 constituye un instrumento que determina las prioridades de capacitación de los funcionarios y administrativos de la Municipalidad Provincial de Rioja.

La capacitación consiste en una actividad planteada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. Esta actividad debe ofrecer a la organización un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado para que desempeñe bien sus funciones y pueda descubrir las reales necesidades de la Institución.

La capacitación está encaminada hacia el perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones que le han sido asignadas, produciendo resultados de calidad, brindando excelentes servicios a los administrados, previniendo y solucionando anticipadamente problemas potenciales dentro de la Institución. A través de la capacitación se logra que el perfil del trabajador se adecue al perfil de conocimiento, habilidades y actitudes requeridos para el puesto de trabajo.

Importancia de la capacitación de personal

¹Armstrong, “plantea que la capacitación es una estrategia, es una forma de impulsar, valorar y engrandecer a la empresa inmersa en entornos altamente competitivos e inciertos.”

Es un factor esencial en el proceso de mejoramiento continuo de una institución, es por ello que se le debe dar su importancia, ya que el espíritu que subyace en la calidad total de adopción de una actitud de aprendizaje permanente por parte de todo el personal como mejor

¹ ARMSTRONG. Michael. Gerencia de Recursos Humanos. Legis. Inglaterra 1.993. Página 110

garantía de respuestas a la necesaria competitividad imprescindible para afrontar los cambios en el entorno institucional, logrando evitar los costos por trabajos y problemas servicios y calidad, aumentando la eficiencia en el rendimiento del trabajo y motivando a los trabajadores. Los objetivos que se debe tener en cuenta como base para establecer un plan de capacitación son los siguientes:

- Adaptar al trabajador en el cargo.
- Lograr eficiencia y optimizar las labores.
- Incrementar la productividad.
- Mejorar condiciones de seguridad en el trabajo.
- Reducir quejas.
- Facilitar supervisión del personal.
- Promover ascensos y mérito.
- Generar mayor rentabilidad potencializando la motivación de los empleados.
- Mejorar y acondicionar los conceptos de cada uno de los cargos.
- Identificar al talento humano con los objetivos Institucionales.
- Mejorar las relaciones interpersonales en la Institución.
- Agilizar y efectivizar la toma de decisiones.

Un programa de capacitación de personal requiere de una correcta planeación y un diseño constructivo a partir de las necesidades detectadas para ser un proceso exitoso.

El Plan de capacitación incluye los funcionarios de planta y contrata de la Municipalidad Provincial de Rioja y los honorarios cuando la naturaleza de su función lo amerite, agrupados de acuerdo a las direcciones, Departamentos y Unidades, recogiendo las sugerencias de los propios funcionarios, de acuerdo a tres criterios definidos:

- a) Necesidades de capacitación generales para mejorar la Gestión Municipal.
- b) Necesidades de capacitación específicas por Direcciones, Departamentos o Unidades.

PLAN DE CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

I. ACTIVIDAD DE LA MUNICIPALIDAD

Las municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas.

II. JUSTIFICACIÓN

El recurso más importante en cualquier Institución lo forma el personal implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia en una institución que presta servicios, en la cual la conducta y rendimiento de los individuos influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan.

Un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las instituciones exitosas sustentan sus logros. Estos aspectos, además de constituir dos fuerzas internas de gran importancia para que una institución alcance elevados niveles de competitividad, son parte esencial de los fundamentos en que se basan los nuevos enfoques administrativos o gerenciales.

En tal sentido se plantea el presente Plan de Capacitación Anual de la Municipalidad Provincial de Rioja.

III. ALCANCE

De acuerdo a lo establecido en el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales se entenderá por capacitación el conjunto de actividades permanentes, organizadas y sistemáticas destinadas a que los funcionarios desarrollen, complementen, perfeccionen o actualicen los conocimientos y destrezas necesarios para el eficiente desempeño de sus cargos o aptitudes funcionarias.

Existirán los siguientes tipos de capacitación, que tendrán el orden de preferencia que a continuación se señala:

- a) La capacitación para el ascenso, que corresponde a aquella que habilita a los funcionarios para asumir cargos superiores. La selección de los postulantes se hará estrictamente de acuerdo al escalafón. No obstante, será voluntaria y, por ende, la negativa a participar en los respectivos cursos no influirá en la calificación del funcionario;
- b) La capacitación de perfeccionamiento, que tiene por objeto mejorar el desempeño del funcionario en el cargo que ocupa. La selección del personal que se capacitará, se realizará mediante concurso, y
- c) La capacitación voluntaria, que corresponde a aquella de interés para la municipalidad, y que no está ligada a un cargo determinado ni es habilitante para el ascenso. El alcalde determinará su procedencia y en tal caso seleccionará a los interesados, mediante concurso, evaluando los méritos de los candidatos.

La Municipalidad Provincial de Rioja deberá considerar en sus programas de capacitación y perfeccionamiento el tipo y características de la comuna y su beneficio para la eficiencia en el cumplimiento de las funciones municipales.

Estas actividades podrán también llevarse a cabo mediante convenios con organismos públicos o privados, nacionales, extranjeros o internacionales.

Para el cumplimiento de lo dispuesto, el proyecto de presupuesto municipal deberá consultar los fondos necesarios para desarrollar los programas de capacitación y perfeccionamiento. Podrán otorgarse para estos efectos becas a los funcionarios municipales.

En las municipalidades existirá un comité de capacitación, tendiente a desarrollar tareas consultivas en materias de capacitación del personal, que estará integrado

funcionarios de la Administración Municipal, Dirección de Finanzas y Unidad de Personal.

IV. FINES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Siendo su propósito general el impulsar la eficiencia en la prestación de los servicios que la Municipalidad Provincial de Rioja entrega a la comunidad, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- a) Mejorar la interacción entre los funcionarios, y con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad del servicio.
- b) Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la atención de los usuarios y la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo.
- c) Mantener la salud física, mental y un ambiente seguro lleva a actitudes y comportamientos más estables.
- d) Mantener a los funcionarios al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad y ayuda a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

V. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Objetivos Generales

- a) Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades funcionarias.
- b) Brindar oportunidades de desarrollo personal en los cargos actuales y para que genere futuros puestos eficientes en el cargo que pueda ser considerado.

Objetivos Específicos

- a) Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos de la Municipalidad, su organización, funcionamiento, normas y políticas.
- b) Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempeño de puestos específicos.
- c) Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas de actividad.
- d) Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- e) Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos del municipio.
- f) Apoyar la continuidad y desarrollo institucional.

VI. METAS

Capacitar al 50% de los funcionarios y/o personal administrativo municipales del Área de Catastro de la Municipalidad Provincial de Rioja.

VII. TIPOS, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPACITACIÓN

NECESIDADES DE CAPACITACIÓN GENERALES PARA MEJORAR LA GESTIÓN MUNICIPAL

De acuerdo al levantamiento de información realizado se establecen para el presente programa los siguientes cursos de capacitación cuales podrán ser abordados internamente:

A. CURSO DE CAPACITACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

Destinado a los funcionarios y personal administrativos del área de catastro de la Municipalidad provincial de Rioja, para brindar conocimiento con el objetivo de este nuevo conocimiento adquirido sea utilizado como una herramienta que dé resultados positivos y eficientes en razón a la relación jurídica administrativa entre el administrado y administración pública.

B. CURSO DE NORMATIVA MUNICIPAL

Destinado al personal del Área de Catastro, en base a la Normativa que genera la Administración Pública, beneficiando a los administrados y al mismo tiempo a la municipalidad, evitando así futuros problemas que puedan ser consecuencia de la omisión de la Ley 27444.

VIII. SEGUIMIENTO O FISCALIZACIÓN

El seguimiento, acompañamiento o control de los procesos de capacitación en la Institución es aplicable a todo tipo de instrucción, desde los cursos de actualización pasando por los cursos técnicos y administrativos hasta los de crecimiento personal y los de desarrollo de competencias. Todos los eventos formativos y de instrucción deben tener en cuenta un plan que permita interiorizar los contenidos y hacerlos explícitos e la gestión diaria.

El éxito de este proceso depende del jefe, él es quien sentará las bases para la motivación del recién egresado del curso.

La realidad ha demostrado que el egresado de algún curso al poco tiempo se frustra y decrece su ánimo porque no encuentra apoyo en su jefe, o en su grupo de trabajo. Este problema es precisamente el que debe atacar el seguimiento y la función coordinada de los fiscalizadores.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

CONCLUSIONES:

Se logra concluir en base al desarrollo de la investigación lo siguiente:

- Que en razón a lo obtenido por intermedios de los informantes se puede afirmar que tan importante es saber qué procedimientos van a realizar para poder interrumpir cualquier ineficiente atención y que esta no sea después consecuencia de un proceso para recién hacer valer nuestros derechos; pero con ello no quiere decir que solo los administrados debemos tener conocimiento, sino que para el propio personal administrativo es una obligación conocer sus labores para que puedan realizar una eficiente calidad de servicio y así guarden seguridad jurídica a quienes la solicitan.
- Al analizar los casos existentes dentro del Área de Catastro de la Municipalidad Provincial de Rioja que han originado la inexistencia de seguridad jurídica por la no observancia del debido procedimiento; refleja que cuando la entidad pública encargada de administrar seguridad jurídica no cumple de acuerdo a sus funciones establecidas por el factor que fuese, no brinda un buen servicio y por ende no guardan seguridad jurídica para sus administrados, y que adicional a ello el Estado no tiene interés en querer componer las deficiencias que como por ejemplo las Municipalidades son las primeras en generalas.
- Se logró determinar las causas originarias de la ineficiencia del personal del Área de Catastro de la Municipalidad Provincial de Rioja en el año 2015, a través del cuestionario aplicado a los propios afectados (informantes), denota que los factores influyentes que originan la ineficiencia del debido proceso es principalmente relacionado con el personal de las entidades públicas, asimismo, señalan también como factor a los constantes cambios de personal como causante del problema; en base a ello solo refleja al propio personal quien es el encargado de brindar seguridad jurídica a través del poder que el Estado les delega en base a

sus funciones dentro de la entidad pública, pero si no cumplen con ello, es evidente que el problema siempre va a permanecer mientras no exista un cambio o una mejora por parte de ellos como servidores públicos.

- Para que los administrados tenga confianza en que las entidades públicas les brindaran seguridad jurídica, con la presente se consigue crear una propuesta, la misma que se generará para poder lograr contribuir con los administrados, fundamentada en el principio del informalismo en favor del administrado, porque la problemática de los procedimientos administrativos se genera cuando al administrado no se le garantiza una adecuada atención durante el procedimiento de la tramitación creando una ausencia de protección jurídica. La finalidad de esta propuesta es que no se vea afectado los intereses de los administrados por ser de derecho y además porque lo que busca es facilitar el trámite del ejercicio de los procedimientos.

RECOMENDACIONES

- Es necesario recomendar tanto a los funcionarios como a los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Rioja, en especial al Área de Catastro, que tengan un equilibrio en tanto a su Reglamento y a las funciones que brindan al administrado, con la finalidad de que en durante el servicio que brinden no se vea vulnerado algún derecho, para evitar procesos judiciales a consecuencia de ello.
- Se recomiendo a la Municipalidad Provincial de Rioja, así como a todas las municipalidades que el personal que sea designado a cada área en específico tengan estudios relacionados con el puesto que cubrirán, para así poder evitar futuros inconvenientes referentes a la omisión o error que puedan cometer por falta de conocimientos, por no ser el rubro del área su especialidad.
- A su vez, se recomienda al Área de Catastro mantener un control eficaz, ya sea físico o digital que permita controlar conforme a los títulos de propiedad en razón de su propietario titular y para que no existan futuros problemas similares a los casos que se encuentran en procesos judiciales y que han sido materia de fundamentación y análisis para la presente.
- Asimismo, se recomienda a la Municipalidad Provincial de Rioja, que brinde capacitaciones a su personal de manera anual, para poder mantenerlos informados de alguna omisión, así como también para actualizarlos en temas que están en constante cambio y transformación, de la misma manera de las renovaciones de las normas.

REFERENCIA

- García, J.A. (1986) *Los actos administrativos*. Editorial Civitas.
- Saborío, R. (2002) *Eficacia e invalidez del acto administrativo*. (3era Edición). Costa Rica: Juricentro
- Galindo, J. C. (2006) *Lecciones de derecho procesal administrativo*. (2da Edición). Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Rubio, M. (2006) *El estado peruano según la jurisprudencia del tribunal constitucional*. (1era Edición). Perú: Editorial PUCP
- Nallar, D. y Viltes, J. (2017) *Teoría general del acto y procedimiento administrativo: análisis doctrinario y jurisprudencia de las leyes*. (1era Edición). Argentina: Ediciones Universidad Católica de Salta – EUCASA
- Meoño, J. (2007) *Teorías administrativas en américa latina (perspectivas críticas)*. Texas: Ediciones Guayacan.
- Bielsa, R. (2011) *Principios de derecho administrativo*. (3era Edición). Michigan: Ediciones Depalma.
- Madariaga, M. (1993) *Seguridad jurídica y administración pública en el siglo XXI*. (2da Edición). Chile: Editorial Jurídica de Chile.
- Gordillo, A. (2006) *Tratado de derecho administrativo: el procedimiento administrativo*. (4ta Edición).
- Núñez, H. (1959) *Lecciones de ciencia de la administración y derecho administrativo del Perú*. (2da Edición). Perú: Editorial Imp. “El Condor”.
- Zabala, J. (2011, junio). *Teoría de la seguridad jurídica*. *Iuris Dictio*.
Recuperado de <http://dx.doi.org/10.18272/iu.v12i14.709>

**ANEXO N° 01
CUESTIONARIO**

Estimados administrados, la presente tiene como finalidad recolectar información acerca del conocimiento que Ud. tiene sobre los actos administrativos y la eficacia de estos dentro de los procedimientos. El acto administrativo, es aquella declaración de voluntad que las entidades públicas o el mismo estado delega en base a su función y que generará de manera eficaz los efectos que correspondan al acto realizado para beneficio del administrado que lo solicite.

- 1. ¿Sabe usted que es un acto administrativo?**
 - a) Nada**
 - b) Poco**
 - c) Regular**
 - d) Mucho**

- 2. ¿Sabe usted cuando es eficiente un acto administrativo?**
 - a) Sí**
 - b) Poco**
 - c) Regular**
 - d) No**

- 3. Señale el factor que considere influyente en la ineficiencia de los Actos Administrativos (Marque una de las alternativas).**
 - a) Falta de capacitación al personal**
 - b) Falta de organización del acervo documentario**
 - c) Constantes cambios de personal**
 - d) Falta de asesoramiento legal oportuno**

4. **¿Cree usted que el Estado se encuentra al pendiente de las entidades públicas como las Municipalidades, en cuanto a la realización eficiente de sus funciones?**
- a) **Muy poco**
 - b) **Sí**
 - c) **Totalmente**
 - d) **Nada**
5. **¿Conoce usted cuándo se realiza un debido procedimiento?**
- a) **Muy poco**
 - b) **Sí**
 - c) **Totalmente**
 - d) **Nada**
6. **¿Cómo siente que es el grado de satisfacción del personal administrativo de la Municipalidad, dentro del cumplimiento de sus funciones en el debido procedimiento de los actos administrativo?**
- a) **Bueno**
 - b) **Regular**
 - c) **Deficiente**
 - d) **Malo**
7. **¿Usted cree que un buen funcionamiento dentro de la administración de la Municipalidad, influye en los administrados y su seguridad ante los actos administrativos que realizan cotidianamente?**
- a) **Sí**
 - b) **Tiene mucha influencia**
 - c) **Es irrelevante**
 - d) **No**
8. **¿Sabe usted cuando el acto administrativo brinda seguridad jurídica?**
- a) **Muy poco**
 - b) **Sí**
 - c) **Totalmente**
 - d) **Nada**

- 9. ¿Cree usted que la Municipalidad brinda seguridad jurídica en los actos administrativos que realiza?**
- a) **Muy poco**
 - b) **Sí**
 - c) **Totalmente**
 - d) **Nada**
- 10. ¿Cree usted que el personal administrativo de la Municipalidad está capacitado para realizar un debido procedimiento en los actos administrativos?**
- a) **Muy poco**
 - b) **Sí**
 - c) **Totalmente**
 - d) **Nada**