


# LAS BARRERAS BUROCRATICAS EN LA ATENCIÓN DEL INTERÉS DEL ADMINISTRADO EN UNA MUNICIPALIDAD

BUREAUCRATIC BARRIERS IN ATTENTION TO THE INTEREST OF THE ADMINISTRATE IN A MUNICIPALITY

AS BARREIRAS BUROCRÁTICAS NO ATENDIMENTO DO INTERESSE DO ADMINISTRADO EM UMA MUNICIPALIDADE



Mercedes Jamanca Keyssi Geraldine   
Universidad Nacional Mayor de San Marcos

## Resumen

Las barreras burocráticas, ha sido un tema tratado e investigado desde siglos pasados, que van desde sus clasificaciones hasta sus sanciones, convirtiéndolo en un tema bastante estudiado, asociado a la atención de calidad, al interés del administrado por parte de las entidades públicas del estado peruano.

Motivo por el cual se planteó, el impacto de las barreras burocráticas en la atención del interés del administrado en una municipalidad, en relación a las problemáticas que existe asociada al servicio que se le brinda al ciudadano por parte de la entidad pública. Se elaboró revisando bibliografías de tipo descriptiva, en donde se utilizó 25 artículos de distintos estados.

Uno de los resultados fundamentales se destaca que la materia mayor investigada es el que se relaciona con las formas de barreras burocráticas. Siendo el desempeño laboral y profesional de los funcionarios y servidores públicos, las razones por la cual se generan las barreras burocráticas que impactan en la atención del administrado y no se brinda un servicio de calidad.

Logrando describir el impacto de las barreras burocráticas en la atención del interés del administrado en una municipalidad, mediante el análisis teórico de artículos científicos, ya que se ha reconocido que en la actualidad existen, estructuras ajustadas y rígidas, imposiciones de reglas y normas meramente formales e innecesarias dentro de los procedimientos administrativos que afectan y varían el actuar de las los administrados que recurren a los entes públicos con el objetivo de lograr atención a sus intereses.

Palabras clave: Burocracia; Gestión; Atención; Ciudadanía

## Abstract

Bureaucratic barriers have been a topic treated and investigated since past centuries, ranging from their classifications to their sanctions, making it a widely studied topic, associated with quality care, the interest of the administrator by the public entities of the state Peruvian.

Reason for which the impact of bureaucratic barriers in addressing the interest of the administrator in a municipality was raised, in relation to the problems that exist associated with the service provided to the citizen by the public entity. It was prepared by reviewing bibliographies that are descriptive in nature, where 25 articles from different states were used.

One of the fundamental results highlights that the major subject investigated is that related to the forms of bureaucratic barriers. Being the work and professional performance of officials and public servants, the reasons why bureaucratic barriers are generated that impact the attention of the administrator and a quality service is not provided.

Managing to describe the impact of bureaucratic barriers in addressing the interest of the administrator in a municipality, through the theoretical analysis of scientific articles. Since it has been recognized that currently there are tight and rigid structures, impositions of rules and merely formal norms. and unnecessary within the administrative procedures that affect and vary the actions of the administrators who resort to public entities with the objective of achieving attention to their interests.

Keywords: Bureaucracy; management; Attention; Citizenship.

## Resumo

As barreiras burocráticas têm sido um tema abordado e investigado desde séculos atrás, abrangendo desde suas classificações até suas sanções, o que o torna um assunto bastante estudado, associado à prestação de serviços de qualidade e ao atendimento aos interesses do cidadão por parte das entidades públicas do Estado peruano.

Por esse motivo, foi abordado o impacto das barreiras burocráticas na atendimento aos interesses do cidadão em um município, em relação às problemáticas associadas ao serviço prestado ao cidadão pela entidade pública. O estudo foi elaborado por meio da revisão de bibliografias de caráter descritivo, utilizando-se 25 artigos de diferentes estados.

Um dos resultados fundamentais destaca que o tema mais investigado é aquele relacionado às formas de barreiras burocráticas. O desempenho profissional dos funcionários e servidores públicos é a razão pela qual se geram as barreiras burocráticas que afetam a atenção ao cidadão e impedem a prestação de um serviço de qualidade.

Conseguiu-se descrever o impacto das barreiras burocráticas na atendimento aos interesses dos cidadãos em um município, por meio da análise teórica de artigos científicos, uma vez que se reconheceu que, atualmente, existem estruturas rígidas e inflexíveis, bem como imposições de regras e normas meramente formais e desnecessárias nos procedimentos administrativos, que afetam e alteram a conduta dos cidadãos que recorrem

Palavras-chave: Burocracia; Gestão; Atendimento; Cidadania

## I. INTRODUCCIÓN

La Nueva Gestión Pública persigue que las barreras burocráticas sean eliminadas con la finalidad de conseguir una administración eficaz y eficiente, que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos y estos pueden afirmar sin titubeos que la administración ha adoptado su rol de organización y función al servicio del ciudadano. Pues de acuerdo a la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG, 2021) N° 27444 en su Título Preliminar, regula que la finalidad de la presente Ley es: “establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la Administración [...], garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general” (Art. III).

Y que, “las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta” (Art.1).

A pesar de ello, se es consciente de la existencia de barreras burocráticas, conceptualizado por la Ley de prevención y eliminación de barreras burocráticas (2016, como se citó en Danós, s.f.), que, las exigencias, imposiciones, limitaciones, requisitos, cobro impuesto por cualquier institución pública, con la finalidad de condicionar, ceñir, obstaculizar e impedir (...) la tramitación de

los procedimientos administrativos sostenidos a las normas legales y el principio que garantizan la simplificación administrativa, son considerados como barreras burocráticas.

Actos de administración que vulneran al principio del debido procedimiento, impulso de oficio, principio de celeridad y al principio de simplicidad, así como también al cumplimiento de los intereses de los administrados.

Este problema de gestión, función y organización en las entidades del estado, es reflejado en distintos países del mundo por ello se realizaron investigaciones a nivel mundial, teniendo como antecedente la investigación de Folleco y Legarda (2020) en el cual llegan a concluir que las estructuras ajustadas, rígidas y verticales que gobiernan la administración pública es el sustento de la evidencia de la preexistencia burocrática, siendo un complemento de ellas el manual de funciones y la descripción de los puestos; y que la aun existencia de algunos rasgos en la burocracia a nivel latinoamericano ha dado como resultado impactos negativos en los temas políticos, económicos y sociales de la región. En esta misma línea, Lateef & Akinwale (2020), en su estudio concluyeron que, los procesos burócratas en los Hospitales de Nigeria, como por ejemplo las reglas y regulaciones formales, tienen como resultado inflexibilidad y rigor, que desalientan a las ideas de innovación; la división y separación del trabajo por lo tanto, no tiene una consecuencia

de significación en el buen servicio brindado y que la razón, son las normas y reglamentos meramente formales, como los procedimientos administrativos políticos, etc. Así mismo se realizaron investigaciones a nivel nacional, para ello Del Águila (2022) en su investigación, llegó a la conclusión, que existe una relación positiva moderada entre las Barreras burocráticas y la fundación de empresas y promoción de la inversión privada. Finalmente, Muñoz (2021), concluyó que existe relación moderada entre modernización de la gestión pública y burocracia administrativa en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, 2021.

En el estudio se planteó la pregunta, ¿Cuál es el nivel de impacto de las barreras burocráticas en la atención del interés del administrado en una Municipalidad de la Provincia de Huaraz? Encontrado su justificación, ya que el tema en estudio contribuye con la literatura de gobiernos y al conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad sobre el impacto de las barreras burocráticas que se genera en este gobierno local, desde una perspectiva de los administrados en relación a la atención y vulneración a sus intereses particulares y generales, a pesar de la implementación de la nueva gestión pública, aquella que busca la supresión de las barreras burocráticas con el fin de que las actuaciones de las entidades públicas sean eficaces, eficientes y que cumpla con complacer las necesidades reales de los ciudadanos, que es el pilar de ser de la Administración pública, orientada a crear valor público.

Se tuvo como objetivo principal describir el impacto de las barreras burocráticas en la atención del interés del administrado en una municipalidad, mediante el análisis teórico de artículos científicos y como objetivos especiales: describir el impacto de las barreras burocráticas en su dimensión de ilegalidad en el cumplimiento del interés del administrado. Finalmente; describir el impacto de las barreras burocráticas en su dimensión de carentes de razonabilidad en la atención del interés del administrado.

Teniendo como bases teóricas; la teoría de la burocracia de Max Weber, la cual conlleva un progreso aportando en el conocer de las organizaciones, surge desde la sociología del entendimiento de la verdad social. Weber da a conocer en su teoría de la burocracia, en el cual describe una estructura burocrática como aquel tipo perfecto, aquella organización social que va a tener consecuencia en el accionar de los ciudadanos y, para con su aptitud de

organización. Con la finalidad de tratar el tema de la burocracia, es preciso señalar que Weber inicia de las ideas de la sociología comprensiva en el cual el objeto de estudio es la acción social, buscando reconocer los motivos de los actos a partir de la licitud de las disposiciones sociales y las maneras de dominación por lo que define a la burocracia desde esta última. En estas se halla la burocracia desde una forma de dominación legal y racional, pues para el autor, esta cuenta con una índole racional, la norma, el fin, el medio y la impersonalidad manejan su conducta (Azuelo, 2020).

Y la teoría del interés del administrado, en la cual refieren al término de administrado, como aquel participio pasivo del verbo administrar, da la impresión de demostrar una posición pasiva de un sujeto, aquel en quien recaería la acción administrativa, ejercido sobre él otro sujeto superior. Empero este significado del nombre administrado, hoy en día no es exacta tanto política como jurídicamente. El absolutismo concebía la posición del administrado en una comunidad política, quien solo era titular de cargas, obligaciones y deberes, que le eran impuestos por el poder trascendente, con el fin de implantar el orden secular establecido por el Rey. Por aquella razón todas las personas distintas al rey eran calificadas como simples súbditos; con la revolución francesa esta concepción perdió su base trascendental, surgiendo y apoyando el poder en la voluntad general de la comunidad, lo cual efectúa que los súbditos funden con su asentamiento el poder que ellos crean, configuran, controlan aplican y para quienes sirven, pasando a ser propietarios del poder y ser ellos mismos sus beneficiarios, dejando de ser súbditos para convertirse en ciudadanos (García y Ramón, 2022).

## II. MÉTODOS

Este estudio se sustentó en la verificación de bibliografías de tipo descriptiva, se empleó artículos científicos, a modo de fuentes primarias de datos y referencias. Una de las variables de esta investigación fue las barreras burocráticas, para ello la inspección de la bibliografía se practicó en las bases de datos web, como Scielo, Hal Open Science, Redalyc, Google académico y Dialnet. La elección de estos fue en mérito a 3 posiciones: 1) artículos que en su título tengan presente la variable; 2) artículos que tengan conclusiones allegadas a la investigación y 3) artículos que tienen un periodo de tiempo desde el 1938 hasta el año 2021.

Durante la exploración, se llegó a conseguir un aproximado de 20 artículos a los cuales se leyó con la finalidad de confirmar la presencia de la variable en sus títulos, resúmenes o conclusiones. Mediante esta técnica se excluyeron 8 investigaciones. Siguiendo se efectuó la revisión de artículos repetidos, no encontrándose. Aplicados estas reglas, fueron elegidos 2 artículos de España, 4 artículos de Perú, 1 artículo de Colombia, 1 artículo de Filipinas, 1 artículo de Ecuador, 1 artículo de Nigeria y 2 artículos de Argentina, siendo esto doce (12) artículos. La siguiente variable de esta investigación fue el interés del administrado, para lo cual se llevó a cabo la inspección de la bibliografía, en las bases de datos web, como: Google académico, Redalyc, Dialnet y Alicia, de igual manera, siendo la elección, en mérito a 3 posiciones: 1) artículos que en su título tengan presente la variable, 2) artículos que tengan conclusiones allegadas a la investigación y 3) artículos que tienen un periodo de tiempo desde el año 2009 hasta el año 2021.

Así mismo, la exploración, se llegó a conseguir un aproximado de 19 artículos a los cuales se leyó con el objetivo de confirmar la presencia de las palabras “interés del administrado” o la “atención al ciudadano” en sus títulos, resúmenes o conclusiones. Mediante esta técnica se excluyeron 5 artículos que no incluían los términos mencionados en esos 3 grupos.

Siguiendo se realizó la revisión de artículos duplicados, encontrándose 1 artículo duplicado. Aplicados estos criterios, fueron seleccionados 1 artículo de España, 10 artículos de Perú, 1 artículo de Colombia, 1 artículo de Venezuela, siendo esto trece (13) artículos.

Los artículos de ambas variables de estudio fueron estructurados de acuerdo con su naturaleza y procesados mediante de una matriz de análisis en la cual se contemplan 3 categorías siendo estas: 1) Autores y año; 2) Títulos de investigación; 3) Conclusiones, relacionados con las variables. Teniendo completa la matriz con los 25 artículos se procedió a diferenciar los asuntos de las investigaciones y las conclusiones presentes en cada una.

Esta diferenciación de los temas de investigación se ejecutó en el software ofimática de datos Excel, categorizando los asuntos y consecuentemente agrupados. Un ejemplo de ello es el tema, “la Administración Pública: Descenso de la burocracia, la nueva gestión pública y gobernanza en América Latina” Folleco y Legarda (2020), fue categorizado en una categoría.

Por consiguiente, los temas relacionados directamente con el artículo mencionado fueron clasificados al interior de la citada categoría. En total se localizaron 11 categorías con 25 temas. Así mismo, las sugerencias o contribuciones también fueron categorizados y agremiados.

Estos artículos fueron organizados de acuerdo con la frecuencia con la que se repetían. Para seleccionar los aportes, se tuvo en consideración las ideas y afirmaciones que coadyuvaran al conocimiento de la teoría o a mejorar las prácticas en relaciones a las variables del estudio. Por ejemplo (Calderón y Ascue, 2019) señalan que, “A la uniformización de los procedimientos en las entidades públicas, es necesario que estos sean llevados a cabo en línea y ajustar también los TUPA, con la finalidad de eliminar el peligro que los funcionarios impongan los tipos de barreras burocráticas en las situaciones que sean sujetos a regulación de ámbito nacional” y (Rodríguez-Arana, 2015) refiere que, “Finalmente, se entiende de manera coherente que un proceso contencioso se evalúa una actuación administrativa que se proyecta en mérito al interés público que servirá como sustento a cada acto administrativo, en razón ya que el interés público es el pilar del desarrollo de los actos administrativos”. Ideas planteadas que fueron considerados como un aporte a la investigación de las barreras burocráticas y a los intereses de los administrados, respectivamente.

Con estas apreciaciones, se estructuraron los resultados de dos maneras: 1) dos gráficos de barras que incluyen las categorizaciones de los temas; y 2) dos tablas resumen que evidencian la repetición de las sugerencias o contribuciones teóricas/empíricas, desarrollados en los diversos artículos.

### III. RESULTADOS

Los resultados fueron procesados en dos soportes, siendo estos:

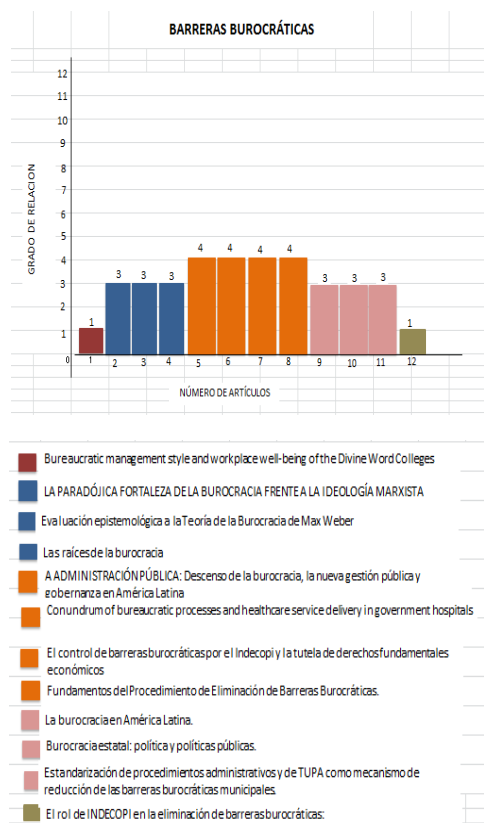
Primero; teniendo los gráficos de barras que almacenan la categorización de los temas de investigación, así como el número de artículos que los estudian de acuerdo con las variables

Segundo; se presentan las tablas de síntesis sobre las principales sugerencias o contribuciones que se reconocieron en los artículos.

#### **Principales temas de investigación sobre barreras burocráticas:**

De los artículos escogidos se han alcanzado un grupo de temas de investigación, que fueron unidos en 05 categorías. Cada uno de ellos puede hallarse en varios números de artículos.

**Figura 1:** Categorías obtenidas de los temas de investigación sobre barreras burocráticas.



**Nota:** Elaborado por la autora.

La explicación de los resultados se llevó a cabo partiendo de las categorías de menor a mayor suma de artículos, al referirse “cantidad” no hace referencia a la importancia si no al número de temas.

En la figura 1 se observa que existe 1 tema “Bureaucratic management style and workplace well-being of the Divine Word Colleges”, en donde se llegó a concluir que entre la gestión burocrática y el bienestar laboral no existe una correlación rechazándose la hipótesis del estudio Abun et al., (2021). Así mismo, existe también 1 tema “El rol de INDECOPi en la eliminación de barreras burocráticas”, estudiado en un solo artículo, en el cual, a lo largo del estudio se ha visto el trabajo coordinado del Tribunal Constitucional y el INDECOPi, los cuales han ejecutado posiciones semejantes a las situaciones de barreras burocráticas exigidas en las municipalidades (Rivera, 2014).

Continuando, en la figura 1 se evidencian 3 temas que se abordaron en 3 artículos. El numero 1 referente a “La paradójica fortaleza de la Burocracia frente a la ideología Marxista”, el segundo referente a la “Evaluación epistemológica a la Teoría de la Burocracia de Max Weber” y el tercero a “las raíces de la burocracia”.

Los artículos clasificados dentro de esta segunda categoría fueron 3, en donde el primero señala que, según Marx y Engels, definían que cuando el Estado y la burocracia sean eliminados y se implemente la dictadura del proletario, la administración autónoma podría estar en funcionamiento, entusiasmado en los principios de organización de la Comuna (Abellan, 1938). El segundo menciona que, para Weber la burocracia es de condición racional, por consiguiente, su origen y su difusión han influido siempre, así como lo hace el avance del racionalismo. En consecuencia, la burocracia eliminó formas estructurales de dominación que no contaban con racionalidad (Azüero, 2020). Finalmente, el tercero hace referencia a que Max Weber, insertó en la relación típicamente prusiano de las virtudes de la burocracia, la idea de Hegel sobre que el Estado y la burocracia eran ambos la expresión y la verdad de la idea moral (Deutscher, 1970). En estos 3 artículos coinciden ya que exponen pensamientos científicos y filosóficos sobre el tema de la antigua burocracia esto es desde sus orígenes en la administración pública.

Siguiendo, en la figura 1 se visualizan 3 temas tratados en 3 artículos, siendo el inicial referente a “La burocracia en América Latina”, el segundo referente “Burocracia estatal: política y políticas públicas” y el tercero a la “Estandarización de procedimientos administrativos y de TUPA como mecanismo de reducción de las barreras burocráticas municipales”.

Los artículos clasificados dentro de esta categoría fueron 3, teniendo que en el primero; se demostró que la burocracia cuenta con diversos desempeños, cambiantes de acuerdo al grado de ejecución de criterios y actividades de gestión, que incentiven el valor y la capacidad afectiva de los funcionarios (Zuñanic & Iacoviello, 2010). En el segundo se establece que, las políticas públicas hacen a la burocracia. La eficacia laboral se encuentra propensa a inconsistencias entre la racionalidad técnica y política en la estructura de las actividades de la burocrática y tiene como resultado expresiones de casos serios de esta (Osziak, 2006). Así mismo en el tercero se señaló que, la uniformización de los procedimientos en

las entidades públicas, sean llevados a cabo en línea y ajustar también los TUPA, con la finalidad de eliminar el peligro que los funcionarios impongan los tipos de barreras burocráticas (Calderón y Ascue, 2019). En estos 3 artículos se estudiaron el tema de la burocracia desde la perspectiva del desempeño, laboral, profesional y la atención de los servidores públicos.

Se tiene en la figura 1, figuran 4 temas abordados en 4 artículos, en donde el primero estudia sobre “La administración pública: Descenso de la burocracia, la nueva gestión pública y gobernanza en América Latina”, el segundo en cuanto al “Conundrum of bureaucratic processes and healthcare service delivery in government hospitals in Nigeria”; el tercer tema referente al “El control de barreras burocráticas por el INDECOPI y la tutela de derechos fundamentales económico”, y el último tema el cual trata sobre los “Fundamentos del Procedimiento de Eliminación de Barreras Burocráticas”.

Estos artículos clasificados en esta quinta categoría fueron 4, en donde en la primera investigación de Folleco y Legarda (2020) señalan que, las estructuras ajustadas, rígidas y verticales que gobiernan la administración pública es el sustento de la evidencia de la preexistencia burocrática, siendo un complemento de ellas el manual de funciones y la descripción de los puestos; y que la aun existencia de algunos rasgos en la burocracia a nivel latinoamericano ha dado como resultado impactos negativos en los temas políticos, económicos y sociales de la región; en esta premisa en la segunda investigación se Lateef & Akinwale (2020), establecen que; la razón para que se impida el buen servicios de salud de calidad en los nosocomio estatales de Nigeria, son las normas y reglamentos meramente formales, como los procedimientos administrativos políticas; de esta misma manera en el tercer tema de investigación Mingues (2011, como se citó en Ochoa, 2013) señaló que; la ejecución de los tramites proveniente de las normas, genera un impacto con un precio directo ante personas naturales y jurídicas, en este mismo sentido, el ordenamiento administrativo puede generar barreras que hagan prescindir de la iniciativa a ser participe en los mercados y reducir la competencia que existe; de igual manera en la cuarta investigación Ochoa (2014) refirió que, cuando se habla de una barrera burocrática, se hace referencia a la imposición de reglas de juego dentro del ejercicio de la administración a cargo del Estado, que tienen la finalidad de variar o acortar el actuar de las personas cuando estas recurren a la entidad con

el objetivo de realizar un trámite y /o cuando desean proveer de bienes o servicios dentro del mercado. En estos 4 artículos mencionados se investigaron sobre las estructuras, manuales, normas, reglamentos, trámites, reglas y formalidades que se establecen dentro de la administración pública, aquellos que generan efectos negativos para con los usuarios.

En extracto, se expresa que los temas más estudiados en cuanto a las barreras burocráticas son en referencia a: 1) organización, estructuras, manuales, normas, reglamentos, trámites, reglas y formalidades dentro de las entidades públicas, y; 2) desempeño laboral y profesional de los servidores públicos. En cuanto al tema menos investigado, se tiene a: 1) en Nigeria la gestión burocrática y el bienestar laboral no se relacionan.

### **PRINCIPALES APORTES SOBRE LAS BARRERAS BUROCRÁTICAS.**

En todos los artículos, se descubrió una considerable cantidad de hallazgos, resultados y conclusiones o sugerencias a las barreras burocráticas. Siendo categorizados y clasificados por frecuencia de manifestación.

En la tabla 1 se estima que, existen varios aportes teóricos en referencia a la burocracia y/o barreras burocráticas, todos ellos fueron mencionados en 1 artículo, en tanto otros fueron señalados en 3 y 4 artículos.

En la categoría con más frecuencia se hayo una gran cantidad de artículos que tratan sobre las estructuras, manuales, normas, reglamentos, trámites, reglas y formalidades que se establecen dentro de la administración pública, en donde señalan que son los principales causantes de barreras burocráticas y que generan efectos negativos para con las actividades de los usuarios

Otras dos categorías con alta frecuencia hacen referencia a los pensamientos científicos y filosóficos sobre el tema de la antigua burocracia, señalando su existencia en la administración pública desde siglos pasados. Y a la burocracia generada por el desempeño, laboral y profesional en la atención brindada por los servidores públicos, siendo necesario el ajusto de puestos y del TUPA de las entidades públicas del estado.

Por último, en 1 artículo se indica el trabajo coordinado del Tribunal Constitucional y el INDECOPI, los cuales han ejecutado posiciones semejantes a las situaciones de barreras burocráticas exigidas en las municipalidades en

materias sujetas a regulaciones de carácter nacional.

**Tabla 1** Frecuencia de dimensiones de la variable barreras burocrática.

N°	CATEGORIAS	NUMEROS DE ARTICULOS
1	Los resultados van en sentido contrario al supuesto general del efecto de la gestión burocrática en el bienestar de los empleados,	1
2	Cuando el Estado y la burocracia sean eliminados y se implemente la dictadura del proletario, recién ahí la administración autónoma podría estar en funcionamiento.	3
3	En consecuencia, la burocracia eliminó formas estructurales de dominación que no contaban con racionalidad.	3
4	La idea de Hegel sobre que el Estado y la burocracia eran ambos el reflejo y la verdad de la idea moral.	3
5	Las estructuras ajustadas, rígidas y verticales que gobiernan la administración pública es el sustento de la evidencia de la preexistencia burocrática.	4
6	La razón para que se impida el buen servicio de salud de calidad en los centros hospitalarios estatales de Nigeria, son las normas y reglamentos meramente formales.	4
7	La ejecución de los trámites proveniente de las normas, genera un impacto con un precio directo ante personas naturales y jurídicas.	4
8	La imposición de reglas de juego dentro del ejercicio de la administración a cargo del Estado, que tienen la finalidad de variar el actuar de las personas que recurren a la entidad.	4
9	La burocracia cuenta con diversos desempeños, cambiantes de acuerdo al grado de ejecución de criterios y actividades de gestión, que incentiven el valor y la capacidad afectiva de los funcionarios	3
10	La eficacia laboral se encuentra propensa a inconsistencias entre la racionalidad técnica y política en la estructura de las actividades de la burocrática	3

11	Ajustar también los TUPA, con la finalidad de eliminar el peligro que los funcionarios impongan los tipos de barreras burocráticas	3
12	Las situaciones de barreras burocráticas exigidas en las municipalidades en materias sujetas a regulaciones de carácter nacional.	1

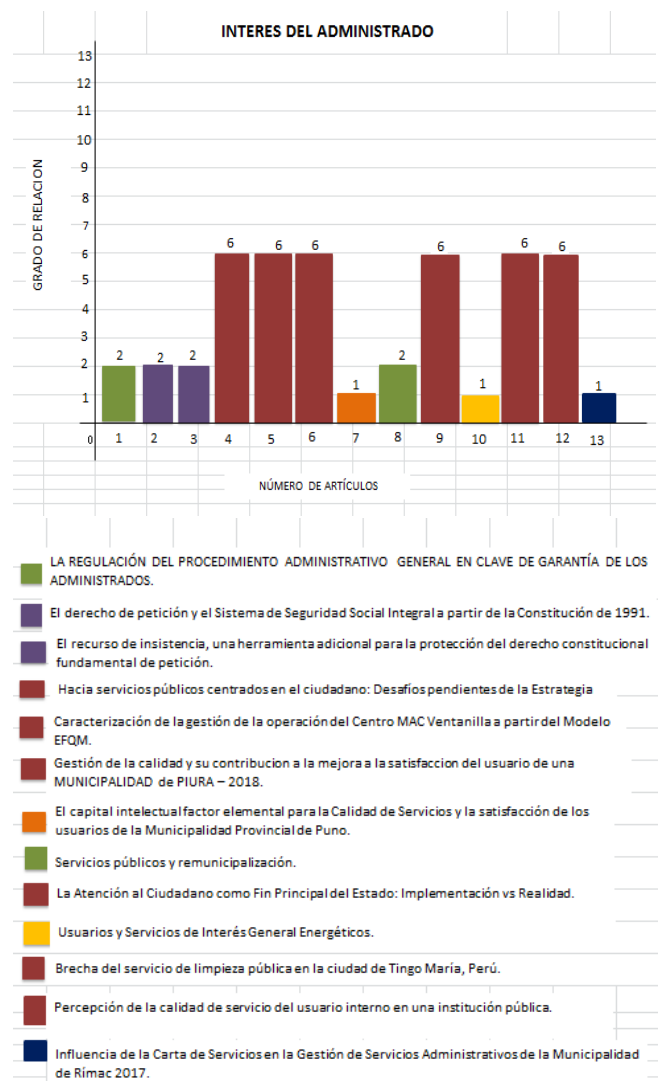
**Total** **36**

**Nota.** Realizado por la autora en mérito al análisis de los artículos de diferentes bases de datos.

**Principales temas de investigación sobre interés del administrado:**

Del total de los estudios escogidos se hallaron un grupo de temas de investigación, que fueron unidos en 06 categorías. Cada una de ellas puede encontrarse en varios números de artículos.

**Figura 2:** Categorías obtenidas de los temas de investigación sobre interés del administrado.



**Nota:** Elaborado por la autora.

El desarrollo de los resultados se realizó a partir de las categorías de menor a mayor cantidad de artículos, al referirse “cantidad” no hace referencia a la importancia si no al número de temas.

En la figura 2 se observa que existe una categoría que adopta 1 tema en referencia a “El capital intelectual factor elemental para la Calidad de Servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno” analizado exclusivamente en un artículo, en donde se señala que, que las gestiones de los trabajadores en la mencionada municipalidad, influyen de manera negativa en los administrados, por razón que es notorio los rangos de desinterés e indiferencia para con los tratamientos de sus procesos administrativos (Tapia, 2016).

Así mismo, en la figura 2 existe también una categoría que contiene 1 tema sobre los “Usuarios y Servicios de Interés General Energéticos”, estudiado en un solo artículo, en el cual, se entiende de manera coherente que un proceso contencioso se evalúa una actuación administrativa que se proyecta en mérito al interés público que servirá como sustento a cada acto administrativo, en razón ya que el interés público es el pilar del desarrollo de los actos administrativos sumando a ello es idóneo que también sea un criterio bastante en el orden a establecer la venencia o no de la detención por temporada de la ejecutividad administrativa (Rodríguez-Arana, 2015).

De igual manera en la figura 2, existe una categoría donde se estudia 1 tema sobre la “Influencia de la Carta de Servicios en la Gestión de Servicios Administrativos de la Municipalidad de Rímac 2017”, en el cual se establece que, después de emplear la carta de servicios, se obtuvo como resultado un progreso y avance relevante en la prestación de servicios administrativos, por el hecho de que se han reducido los días que trascurren para la atención, mejoró el intelecto del procedimiento en las peticiones de los pensionistas (Paredes, 2017).

Continuando, en la figura 2 se evidencia en la siguiente categoría, 2 temas abordados en 2 artículos, el número 1 de ellos referente a “La regulación del procedimiento administrativo general en clave de garantía de los administrados, y el segundo sobre “Servicios públicos y remunicipalización”.

Los artículos clasificados dentro de esta tercera categoría cuentan con 2 artículos en donde el primero señala que, la entidad pública de oficio debería de impulsar y conducir el procedimiento

en todos sus trámites con la finalidad de lograr un máximo de celeridad y eficacia, contando con la participación del administrado en el proceso (Danos, 2021).; y el segundo establece que, se cree que el debate debe tener como núcleo los fundamentos enfocados en razones de eficiencia y eficacia de los estándares públicos y privados en el cumplimiento de prestaciones de servicios públicos (Tornos, 2016). Ambos artículos coinciden ya que llegaron a la conclusión que la actuación de la administración pública tiene que estar revestidos de eficiencia y eficacia, enfocados en el beneficio de los administrados.

Continuando, en la figura 2, se evidencia que la siguiente categoría contiene 2 temas estudiados en 2 artículos, el uno referente a “El derecho de petición y el Sistema de Seguridad Social Integral a partir de la Constitución de 1991” y el segundo sobre “El recurso de insistencia, una herramienta adicional para la protección del derecho constitucional fundamental de petición”.

El primero de estos artículos, Duguit (s/f, como se citó en Escobar, 2009) demostró que El derecho de petición sobre un interés particular, es el derecho que tiene una persona de solicitar a los entes estatales un documento mediante el cual manifiesta opiniones, demandas o quejas; y en el segundo se señala que, el derecho de petición es aquel en donde faculta a los ciudadanos a dirigir solicitudes revestidas de respeto ante las instituciones, con el fin de hallar información respecto a posiciones de intereses particulares y/o generales Mercado, A. (20 de junio de 2020). En estos 2 artículos se estudiaron el tema del derecho de petición como una facultad que tiene el administrado manifestando el interés particular o general ante la administración pública.

Finalmente en la figura 2, se evidencia que en la sexta categoría, se estudian 6 temas en 6 artículos, en el cual el primero trata en sobre “Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano: Desafíos pendientes de la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano” – MAC”, el segundo referente a la “Caracterización de la gestión de la operación del Centro MAC Ventanilla a partir del Modelo EFQM”, el tercer artículo estudió el tema de la “Gestión de la calidad y su contribución a la mejora a la satisfacción del usuario de una MUNICIPALIDAD de PIURA – 2018”, en este mismo sentido, el cuarto artículo investigó sobre “La Atención al Ciudadano como Fin Principal del Estado: Implementación vs Realidad”; el quinto artículo trató el tema de la “Brecha del servicio de limpieza pública en la ciudad de Tingo María, Perú” y el sexto artículo

investigó referente a tema de “Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública”.

Estos artículos clasificados en esta sexta categoría fueron 6, en donde en la primera investigación, se concluyó que, la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano, apareció dando respuesta a las necesidades en la realidad de los ciudadanos por servicios intercambiables, eficaces y eficientes, ejecutando un sistema de ingreso en varios canales, esta estrategia en nuestro país es un gran progreso en la gestión pública moderna (López y Vega, 2017), bajo esta premisa se tiene la segunda investigación donde se halló que, la creación de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano agrega el factor de calidad, teniendo como base la Norma ISO 9001:2008 que corresponde a periodo de calidad que comprueba el cumplimiento de los modelos determinados en la norma (Moreno y Avilés, 2021), así mismo en el tercer artículo se señala que, la gestión de la calidad, la estructura del servicio de atención y la idoneidad del proceso de atención a los usuarios en una municipalidad influyen significativamente en el grado de satisfacción de los administrados (Paiva y Meca, 2018), en el cuarto artículo refiere que, favorecería a que el Estado prospere hacia la visualización única del ciudadano, con el mecanismo estatal para otorgar un mejor servicio, con una atención idónea y más humana, capacitando a los servidores con respecto a la digitalidad para que ellos marchen de la mano del administrado en el conocimiento de las plataformas virtuales (Sequeiros, 2021); en ese marco el quinto artículo, detalla que, con el interés que muestra la municipalidad en resolver problemas de los administrados, comunicación, conocimientos importantes por parte de los trabajadores en cuanto a las respuestas hacia los administrados, apoyo en sus procesos e interés en brindar un buen servicio de acuerdo a las necesidades específicas, todo esto como parte de la atención que debería de proporcionar la Municipalidad (Dionisio, 2018), y en el sexto se da a conocer que, la apreciación de la calidad de servicio en trabajadores de una institución pública, es ambigua (Sarmiento y Paredes, 2019). Estos artículos encuentran relación ya que se estudió sobre estrategias y creación de plataformas que apoyen a brindar un servicio de calidad en la atención al ciudadano creando para que así se estén satisfechos con el cumplimiento de sus intereses.

En extracto, se señala que los temas más estudiados referente a interés de los

administrados son en referencia a: 1) al servicio de calidad brindado por los servidores públicos, y; 2) a la eficiencia y eficacia de la administración pública en beneficio de los administrados y al derecho de petición como facultad del administrado. En cuanto al tema menos investigado, se tiene a: 1) las gestiones de los trabajadores; 2) al interés público como sustento y pilar a cada acto administrativo, y 3) el empleo de la carta de servicios coadyuvó en generar un progreso y avance relevante en la prestación de servicios administrativos.

### **PRINCIPALES APORTES SOBRE INTERÉS DEL ADMINISTRADO.**

En todos los artículos, se descubrió, resultados y conclusiones o sugerencias al interés del administrado. Siendo categorizados y clasificados por frecuencia de presencia.

En la tabla 2 se evidencia que, existen varios aportes teóricos en referencia al interés del administrado, todos ellos fueron mencionados 3 en un artículo, en tanto otros fueron señalados en 2 y 6 artículos.

En la categoría con más frecuencia se halló una gran cantidad de artículos que tratan sobre la creación de plataformas virtuales, y aplicación de estrategias que aporten a que dentro de una administración pública se ejerza un servicio de calidad con relación al cumplimiento de atención idónea al administrado y que estos últimos encuentran satisfacción con el cumplimiento de sus intereses.

En esta categoría se evidencio que, las condiciones de dar un servicio de calidad y como recepciona esto el administrado están alejados por una amplia brecha del sistema ineficiente, lento, la existencia de demasiados pasos administrativos, costos elevados y largo tiempo, por ello plantean la necesidad de que las acciones de mejora que se realicen internamente aportará a que los servidores sean conscientes, a la gestión del cambio creando una cultura de organización para ello se recomienda que se trace un plan firme que contraste el beneficio al administrado con la finalidad de crear valor público.

Así mismo, se evidencia que las estrategias de servicios de calidad han dado buenos resultados, aminorando el tiempo y costo en la atención, sin embargo, se obtuvo que aún está pendiente el llevar a cabo factores técnicos y políticos siendo en la actualidad una idea inconclusa y deficiente

para llevar a cabo un servicio de calidad que cumpla con los intereses de los usuarios.

Otra categoría con alta frecuencia hacen referencia al derecho de petición como una facultad que tiene el administrado manifestando el interés particular o general ante la administración pública, pues existe la necesidad de dar a conocer este derecho con una forma de libertad de opinión ya que todos contamos con el derecho a no ser víctimas de un acto arbitrario por parte de la autoridad, siendo esta la vía por el cual se protegen derechos como la libertad de expresión, a la participación o el derecho a ser informados.

La categoría con mayor frecuencia hace referencia a que, la actuación de la administración pública tiene que estar revestidos de eficiencia y eficacia, enfocados en el beneficio de los administrados, evidenciándose que, el control y dirección son ineficientes en las entidades públicas, por aquella razón, que en la realidad solo se desarrollarán las remunicipalizaciones sucesivas, en donde se va a tener que demostrar la alta eficacia de un nuevo tipo de gestión.

En una categoría se estudia un tema en 1 artículo en donde se indica que, la calidad en que son atendidos los administrados en la Municipalidad Provincial de Puno, no cumple con satisfacer con sus exigencias, existiendo la necesidad de crear mejores servicios de atención a los ciudadanos.

Otra de la categoría en donde se investiga 1 artículo, señala que, así como el interés público es el pilar de cada acto administrativo, es idóneo que también sea un criterio bastante importante en el orden a establecer la venencia o no de la detención por temporada de la ejecutividad administrativa

Finalmente, en otra categoría en donde se investigó un tema en 1 artículo, se halló que el empleo de elementos de gestión sirve como soporte fundamental, para mejorar la relación entre servidores y usuarios ya que apoyó en la reducción de los días que trascurren para la atención, mejoró el intelecto del procedimiento en las peticiones de los administrados y en la complacencia por los plazos jurídicos y por los procedimientos en donde obtienen beneficios.

**Tabla 2** Frecuencia de dimensiones de la variable interés del administrado.

N°	CATEGORIAS	NUMEROS DE ARTÍCULOS
1	La entidad pública de oficio debería de impulsar y conducir el	2

	procedimiento en todos sus trámites	
2	El derecho de petición sobre un interés particular es el derecho que tiene un individuo de solicitar a los agentes públicos.	2
3	El derecho de petición es aquel que faculta a los ciudadanos a dirigir solicitudes para obtener información respecto a posiciones de intereses particulares y/o generales,	2
4	Mejor atención al ciudadano, apareció dando respuesta a las necesidades en la realidad por servicios intercambiables, eficaces y eficientes.	6
5	La Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano que agrega el factor de calidad, teniendo como base la Norma ISO 9001:2008 que corresponde al periodo de calidad.	6
6	La gestión de la calidad de las estrategias, la organización del servicio de atención y la calidad del proceso de atención a los usuarios en una municipalidad influyen significativamente en el nivel de satisfacción de los administrados.	6
7	Se concluye que las gestiones de los trabajadores en la mencionada municipalidad influyen de manera negativa en los administrados.	1
8	Por ello se cree que el debate debe tener como núcleo los fundamentos enfocados en razones de eficiencia y eficacia de los estándares públicos y privados.	2
9	En consecuencia, lo señalado, favorecería a que el Estado prospere hacia la visualización única del ciudadano, con el mecanismo estatal para otorgar un mejor servicio, con una atención idónea y más humana, capacitando a los servidores.	6
10	Finalmente, se entiende que, un proceso contencioso se evalúa una actuación administrativa que se proyecta en mérito al interés público que servirá como sustento a cada acto administrativo.	1
11	Con el interés que muestra la municipalidad en resolver problemas de los administrados, comunicación, conocimientos importantes por parte de los trabajadores, apoyo en sus	6

procesos e interés en brindar un buen servicio.	
12 La apreciación de la calidad de servicio en trabajadores de una institución pública es ambiguo	6
13 Después de emplear la carta de servicios, se obtuvo como resultado un progreso y avance relevante en la prestación de servicios administrativos, por el hecho de que se han reducido los días que transcurren para la atención.	1
Total	47

**Nota.** Realizado por la autora en mérito al análisis de los artículos de diferentes bases de datos.

#### IV. DISCUSIÓN

Como se evidencia, en el apartado anterior, en relación con la variable barreras burocráticas, es preciso señalar que se cuenta con una cantidad considerable de artículos que estudiaron este tema, pues como es de conocimiento la burocracia es un tema que se ha originado desde siglos pasados tratado a nivel mundial en diferentes países. Además de ello es un tema frecuente y una situación constante en las entidades públicas, expuesto por distintos medios de comunicación dando a conocer las quejas y denuncias por el poco cumplimiento idóneo de la atención de los intereses de los administrados estando en la era de la digitabilidad y la nueva gestión pública (Abellan, 1938); (Azuelo, 2020); (Deutscher, 1970).

Esta situación se produce ya que el problema de las barreras burocráticas se estudia de forma directa, es decir, son las estructuras ajustadas, rígidas y verticales, normas y reglamentos meramente formales que gobiernan en la administración pública y que generan un impacto negativo en el interés del administrado (Folleco y Legarda (2020); Lateef & Akinwale (2020); Mingués (2011, como se citó en Ochoa, 2013); Ochoa (2014)). Por lo tanto, no es extraño que existan diferentes artículos que estudien sobre este tema.

Como es de verse, la generación de las barreras burocráticas es asociada al desarrollo profesional y desempeño laboral de los servidores y funcionarios públicos. Esto serviría de apoyo para que más investigadores estudien el tema de la eficiencia del desempeño laboral y desarrollo de actividades profesionales y de gestión por parte de los trabajadores dentro de las instituciones públicas: de esta forma se podría determinar el principal factor de generación de barreras

burocráticas (Zuñanic & Iacoviello, 2010); (Oszlak, 2006); (Calderón y Ascue, 2019).

Existe otra posible explicación, ya que en mérito a la implementación de la nueva gestión pública, existe la necesidad de un cambio o mejora de los trámites y actos de administración en las entidades públicas del estado para que estas sean eficaces, eficientes, pertinentes y respetando los principios administrativos, en cumplimiento a la atención de los intereses de los administrados y esto se desarrollaría, llevando a cabo un trabajo en conjunto de los entes competentes, logrando la eliminación de las barreras burocráticas (Rivera, 2014).

Dicho esto, conlleva a exponer lo siguiente: si es evidente que existen posturas, teorías, estudios de siglos pasados, investigaciones internacionales y nacionales en donde se evidencia la existencia de la burocracia y/o barreras burocráticas en los procesos administrativos, ¿Por qué hasta la actualidad sigue predominando este problema de organización y funciones dentro de las entidades públicas?, ¿Será que no existe un trabajo en conjunto y la legislación necesaria para la eliminación de las barreras burocráticas?, o ¿Será que no existe el control necesario ni las sanciones ejemplar cuando se evidencia la imposición de barreras burocráticas en las entidades públicas?. Quizás esas sean unas de las razones por la que hasta la actualidad se menciona que en los medios de comunicación se exponen quejas y denuncias de los administrados, en referencia a las atenciones de sus intereses generales y particulares.

Respecto a los estudios internacionales – latinoamericanos, es importante recalcar que existen diferentes frecuencias de publicación de artículos sobre burocracia o barreras burocráticas. Por una parte, la mayor cantidad de investigaciones son provenientes de Perú ya que se estudiaron 4 artículos, en segundo lugar, se encuentra España con 2 artículos, así mismo Argentina con 2 artículos y en tercer lugar se encuentran, Colombia, Ecuador, Filipinas y Nigeria, estudiando 1 artículo respectivamente.

Otro punto por mencionar es que de todos los artículos ninguno de ellos mide el nivel de barreras burocráticas y cómo influyen en la atención de los intereses de los administrados; todos estos artículos realizaron descripciones generales y detalladas sobre las barreras burocráticas, sus modos de imposiciones, y algunas consecuencias en el sector público.

También hay que indicar que dentro de los estudios solo 4 realizaron, propuestas de control y eliminación de barreras burocráticas, como un proceso de mejora en la tramitación de procedimientos administrativos en aras y mejorar la atención al usuario (Rivera, 2014); (Calderón y Ascue, 2019); Mingués (2011, como se citó en Ochoa, 2013) y Ochoa (2014).

Todo esto constituye una base teórica bastante importante, que podrá ser utilizada en investigaciones posteriores.

### CONCLUSIONES

En el estudio, se describió el impacto de las barreras burocráticas en la atención del interés del administrado en una municipalidad, mediante el análisis teórico de artículos científicos. La revisión teórica realizada en base al análisis de 25 artículos científicos indexados en base de datos, permitió que, a lo largo del desarrollo de este artículo, se haya reconocido que en la actualidad existen, estructuras ajustadas y rígidas, imposiciones de reglas y normas meramente formales e innecesarias dentro de los procedimientos administrativos que afectan y varían el actuar de los administrados que recurren a las entidades públicas con la finalidad de obtener atención a sus intereses. Señalado esto en los artículos de, (Folleco y Legarda, 2020; Lateef & Akinwale, 2020; Ochoa, 2013 y Ochoa, 2014).

Así mismo, se describió el impacto de las barreras burocráticas en su dimensión de ilegalidad en el cumplimiento del interés del administrado, en mérito a que de la revisión de artículos científicos, se tiene que existe la imposición de normas y reglamentos meramente formales, que no están de acuerdo a las leyes establecidas, por ello es necesario la uniformización de los procedimientos en las entidades públicas, y que estos sean llevados a cabo en línea y ajustar también los TUPA, con la finalidad de eliminar el peligro de las reglas y exigencias que están fuera del ámbito de competencia de las entidades. Todo esto señalado por; (Lateef & Akinwale, 2020 y Calderón y Ascue, 2019).

Se describió el impacto de las barreras burocráticas en su dimensión de carentes de razonabilidad en la atención del interés del administrado en una municipalidad, puesto que después de la revisión de artículos científicos, se evidencia que las barreras burocráticas se conciben más en su dimensión de carentes de razonabilidad. Generando que las gestiones de los trabajadores influyan de manera negativa en

los administrados, evidenciando su falta de capacidad de gestión y capacidad profesional en el desempeño de sus actividades, en consecuencia estos últimos no reciben un servicio de calidad por parte de la administración pública. Dicho esto, en la investigación de; (Tapia, 2016; Paiva y Meca, 2018; Moreno y Avilés, 2021; López y Vega, 2017; Dionisio, 2018 y Sarmiento y Paredes, 2019).

Finalmente, se exhorta a desarrollar estudios sobre barreras burocráticas y el impacto de estas en el cumplimiento del servicio al administrado, en donde se pueda tomar los siguientes cuestionamientos: 1) que tanto apoya la digitalidad en la eliminación de barreras burocráticas; 2) de qué manera afectan las barreras burocráticas en el cumplimiento del interés del administrado; 3) como lograr la eliminación de las barreras burocráticas; 4) que propuestas pueden plantearse para crear un servicio de calidad por parte de las entidades públicas a favor de los administrados.

### REFERENCIAS

- [1] Abun, D., Calamaan, S., Magallanes, T., Encarnacion, M., & Sallong, M. (2021). Bureaucratic management style and workplace well-being of the Divine Word Colleges. *Research in Business & Social Science*, 10(3), 477-489. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-03219035/document>
- [2] Abellan, A. (1984). La paradójica fortaleza de la burocracia frente a la ideología Marxista *Revista de Estudios Políticos (Nueva Época)*, 37, 111-134 <file:///D:/Bibliotecas/descargas/Dialnet-LaParadojicaFortalezaDeLaBurocraciaFrent eALaldeolo-26768.pdf>
- [3] Azuero, A. R. (2020). Evaluación epistemológica a la Teoría de la Burocracia de Max Weber. *Epistemological evaluation of Max Weber's Theory of Bureaucracy*, Vol. 41 (45), 338-353. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n45/a20v41n45p27.pdf>
- [4] Calderón, A., y Ascue, A. (2018). Estandarización de procedimientos administrativos y de TUPA como mecanismo de reducción de las barreras burocráticas municipales. *Forseti. Revista De Derecho*, (9), 108-125. <https://doi.org/https://doi.org/10.21678/forseti.v0i9.1064>
- [5] Danós, J. (2021). La regulación del procedimiento administrativo general en

- clave de garantía de los administrados. *Anuario Iberoamericano de Derecho Administrativo*, 160-188. [https://www.boe.es/biblioteca\\_juridica/anuarios\\_derecho/abrir\\_pdf.php?id=ANU-B-2021-10016000188](https://www.boe.es/biblioteca_juridica/anuarios_derecho/abrir_pdf.php?id=ANU-B-2021-10016000188)
- [6] Deutscher, I., y Tembleque, J. C. (1970). Las raíces de la burocracia. *Revolta Global*. <https://anticapitalistas.org/IMG/pdf/Deutscher-LasRaicesDeLaBurocracia.pdf>
- [7] Dionisio, F. (2018). Brecha del servicio de limpieza pública en la ciudad de Tingo María, Perú. *Anales Científicos*, 79(2), 291-297. <https://doi.org/10.21704/ac.v79i2.1241>
- [8] Escobar, D. (2010). El derecho de petición y el Sistema de Seguridad Social Integral a partir de la Constitución de 1991. *Revista Vía Iuris*, 8, 13-26. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273919439003>
- [9] Folleco, J. y Legarda, M. (2020). La Administración Pública: Descenso de la burocracia, la nueva gestión pública y gobernanza en América Latina. *International Journal of Latest Research in Humanities and Social Science (IJLRHSS)*, 03 (10). 91-106. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/23942/1/20%20FOLLECO-LEGARDA%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf>
- [10] Lateef, O., y Akinwale, O. (2020). Conundrum of bureaucratic processes and healthcare service delivery in government hospitals in Nigeria. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, 3(1), 25-48. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JHASS-12-2019-0081/full/pdf>
- [11] López, B., y Vega, C. (2017). Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano: Desafíos pendientes de la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano” – MAC. *INNOVAG* (3), 13-20. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/19743/19809>
- [12] Mercado, A. (2020). El recurso de insistencia, una herramienta adicional para la protección del derecho constitucional fundamental de petición. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(3), 13-28. <http://doi.org/10.5281/zenodo.39070>
- [13] Moreno, A., y Avilés, G. (2021). Caracterización de la gestión de la operación del Centro MAC Ventanilla a partir del Modelo EFQM. 360: *Revista De Ciencias De La Gestión*, (6). <https://doi.org/10.18800/360gestion.202106.003>
- [14] Ochoa, C. (2013). El control de barreras burocráticas por el INDECOPI y la tutela de derechos económicos fundamentales. *Derecho PUCP*, (71) ,413-442. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=533656138016>
- [15] Ochoa, F. (2014). Primavera 2014. Fundamentos del Procedimiento de Eliminación de Barreras Burocráticas, *Derecho PUCP*, 10 (19), 1-56. <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/10/9>
- [16] Oszlak, O. (2006). Burocracia estatal: política y políticas públicas. *Postdata*, (11), 11-56. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-96012006000100002&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-96012006000100002&lng=es&tlng=es)
- [17] Paiva, O., y Meca, J. (2018). Gestión de la calidad y su contribución a la mejora a la satisfacción del usuario de una Municipalidad de Piura – 2018. *ZHOECOEN*, 10(4), 686–697. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/959>
- [18] Paredes, P. (2017). Influencia de la Carta de Servicios en la Gestión de Servicios Administrativos de la Municipalidad de Rímac 2017. *Revista gobierno y gestión pública* 4 (2), <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/105/94>
- [19] Rivera Serrano, A. (2014). El rol del Indecopi en la eliminación de barreras burocráticas. *Advocatus*, (030), 19-27. <https://doi.org/10.26439/advocatus2014.n030.4268>
- [20] Rodríguez-Arana, J., (2015). Usuarios y Servicios de Interés General Energéticos *Revista Derecho & Sociedad*, (45), 149-166. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechosociedad/article/view/15234/15702>
- [21] Sarmiento, S., y Paredes M. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Industrial Data*, 22 (1), 95-103. <https://www.redalyc.org/journal/816/81661270006/html/#:~:text=La%20percepci%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20de%20servici>



- o%20en%20servidores%20de,la%20valoraci%C3%B3n%20de%20su%20labor.
- [22] Sequeiros, S. (2021). La Atención al Ciudadano como Fin Principal del Estado: Implementación vs Realidad. Municipalidad Metropolitana de Lima. *Zenodo*. 1 (13)1015-1026  
<https://doi.org/10.5281/zenodo.5182579>
- [23] Tapia, M. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Puno - Perú. *Comunicación: Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo*, 7(1), 11–15.  
<https://www.comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/89>
- [24] Tornos, J. (2016). Servicios públicos y remunicipalización. *Derecho PUCP*, (76), 51-76.  
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/14848/15390>
- [25] Zuvanic, L., & Iacoviello, M. (2011). La burocracia en América Latina. *Revista Centroamericana De Administración Pública*, (58-59), 9–42  
<https://ojs.icap.ac.cr/index.php/RCAP/article/view/252>