



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

TESIS

LOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS Y LA DEMORA
INJUSTIFICADA PARA LA RESOLUCIÓN DE ESTOS, POR
PARTE DE LA MUNICIPALIDAD DE LIMA

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
ABOGADO**

AUTOR

GLADYS JESÚS GALARRETA HOWARD

ASESOR

DR. ALEXANDER SOLORZANO PALOMINO

LIMA, PERÚ, MARZO DEL 2023

TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

27%

INDICE DE SIMILITUD

26%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	3%
3	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	2%
4	muniaucayacu.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	munichallabamba.gob.pe Fuente de Internet	1%
6	cybertesis.uni.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	andrescusiarrredondo.files.wordpress.com Fuente de Internet	1%

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a todos los administrados y personas que les interesen saber sobre el derecho administrativo y las implicancias de los tramites administrativos de hoy en día.

Agradecimiento

Agradezco a mi Dios todo poderoso por las bendiciones que me dado a lo lardo de mi vida como persona y estudiante, a mis padres por el apoyo incondicional desde los inicios de esta hermosa carrera a mis docentes por las enseñanzas impartidas y a toda persona que aportó al presente trabajo de investigación.

ÍNDICE

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Introducción.....	vii

CAPÍTULO I: Fundamentos Teóricos de la investigación

1.1. Marco teórico.....	8
1.2. Investigaciones.....	40
1.3. Marco Conceptual.....	52

CAPITULO II: El problema, Objetivos, Categoría y supuestos

2.1. Planteamiento del problema.....	55
2.1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	55
2.1.2. Antecedentes Teóricos.....	55
2.1.3. Definición del problema.....	64
2.2. Finalidad y Objetivos de la investigación.....	65
2.2.1. Finalidad.....	65
2.2.2. Objetivo General y específico.....	66
2.2.3. Delimitación del estudio.....	67
2.2.4. Justificación e importancia del estudio.....	67
2.3. Hipótesis y variables.....	68
2.3.1. Supuestos Teóricos.....	68
2.3.2. Hipótesis Principal y Especificaciones.....	73
2.3.3. Variables e indicadores.....	74

CAPITULO III: Método, Técnica e instrumentos

3.1. Población y muestra.....	75
3.2. Diseño.....	76
3.3. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	79
3.4. Procesamiento de datos.....	79

CAPITULO IV. Presentación y Análisis de los resultados

4.1. Presentación de resultados.....	80
4.2. Contrastación de Hipótesis.....	90
4.3. Discusión de los resultados.....	94

CAPITULO V: Conclusión y Recomendación

5.1. Conclusión.....	101
5.2. Recomendación.....	102

BIBLIOGRAFÍA.....	103
ANEXOS.....	108

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado Los trámites administrativos y la demora injustificada para la resolución de estos, por parte de la municipalidad de Lima, buscó brindar conocimiento referente al derecho administrativo y municipal centrando su estudio en los problemas mas resaltantes como fue ¿En qué medida influye la relación de los trámites administrativos y al demora por parte de la municipalidad de Lima?, ya que hoy en día los tramites administrativos en nuestra capital muchas veces demora y causa un agravio al administrado por esa demora injustificada, es por ello que a través de la recolección y analistas de información y la contrastación de las encuestas se pudo determinar conclusiones certeras respecto a la demora en el tramite administrativo teniendo como enfoque, el cuantitativo, tipo de investigación básica.

Palabras claves: administrado, tramite, municipalidad, solicitud, demora injustificada.

ABSTRACT

The present research work entitled The administrative procedures and the unjustified delay for the resolution of these, by the municipality of Lima, sought to provide knowledge regarding administrative and municipal law, focusing its study on the most outstanding problems such as: To what extent Does the relationship between the administrative procedures and the delay on the part of the municipality of Lima influence?, since today the administrative procedures in our capital often delay and cause a grievance to the administrator for that unjustified delay, that is why through From the collection and information analysts and the verification of the surveys, it was possible to determine accurate conclusions regarding the delay in the administrative process, having as an approach, the quantitative, type of basic research.

Keywords: administered, process, municipality, request, unjustified delay.

INTRODUCCIÓN

En nuestra historia como republica hemos siempre estado sometidos a una autoridad que regula nuestro comportamiento como ciudadanos concediéndonos derechos y deberes a cumplir y a cambio nosotros nos sometemos a sus órdenes tributando y cumpliendo las normas impuestas, este poder poco a poco se fue descentralizando a llegar al punto de crear municipalidades las cuales regulan administran y protegen todas las situaciones jurídicas permitidas de los ciudadanos así como de sus bienes dentro del distrito, la municipalidad de Lima recibe cientos de solicitudes que realizan los administrados con la finalidad de poder obtener una respuesta o solución a su pedido, ya sea para adquirir una licencia de funcionamiento, presentar algún medio impugnatorio o demás actos propios de cada ciudadano, sin embargo muchas veces son estos tipos de tramites los que demoran mas de lo debido, causando una afectación determinándolo en el presente trabajo a fin de poder darle una pronta solución.

CAPÍTULO I: Fundamentos Teóricos de la investigación

1.1. Marco teórico

Desde los comienzos de los tiempos del hombre en un mundo civilizado se ha tenido en cuenta al derecho como una disciplina que regula la conducta humana en sociedad a fin de alcanzar una armonía en todos los aspectos ya sean políticos, sociales, económico y materiales, trayendo consigo conceptos jurídicos que han trascendido en el tiempo creándose a su paso diversas ramas del derecho que ayudan a poder comprender mejor cada fenómeno, acto o acontecimiento que se á en la realidad actual, es por ello tenemos el derecho civil, el derecho penal, el derecho tributario, el derecho administrativos y demás.

Ahora bien, para poder entender un poco mejor de la constitución de esta disciplina jurídica denominado derecho, debemos rematarnos y tener como referencia al derecho romano que hoy en día constituye la mayor fuente historia de información; siendo uno de los antecedentes del derecho más estudiado; debido que este se desarrolló mediante el imperio romano y nació de la división existente entre los llamados patricios que eran considerados la clase más pudiente socialmente y clase social de los plebeyos que eran todo lo contrario a los patricios, estos eran considerados la clase social más pobre, inferior y marginada de la antigua roma; a raíz de la división de estas clases surge el derecho romano, debido que cuando surgía algún conflicto o juicio eran los patricios los encargados de juzgar a los plebeyos a su gusto a sus ideas y pensamientos; es por ello que los plebeyos se empiezan a quejarse y en ese momento el senado designa la busca de soluciones a un comisionado en Grecia.

A raíz de esto nace un nuevo mandato, bajo la concepción de la creación de las XII tablas que llegó a ser el sistema jurídico más grande de nuestra historia; además de ser el primer sistema jurídico escrito, teniendo en cuenta que cada población aledaña y naciones vecinas copiaban el modelo instaurado en los países civilizados forjando así una figura del derecho sólida que trascendería en los tiempos, y que permitiría una mejor interrelación entre las personas y todos los integrantes de estas en sociedad.

El derecho nace como fenómeno social en busca de regularizar las conductas humanas debiendo tener en cuenta que tales conductas deben tener repercusiones jurídicas; es por ello que primitivamente se imponía mediante la costumbre, fuerza y lo usaban como una forma de poder pues el derecho fue una posición que tuvo como fuentes los actos repetitivos y que interesaban a los demás; lo que dio inicio a un desarrollo histórico sobre las concepciones de control de la conducta humana, es por ello que hoy en día el derecho no solo busca castigar, sino que también se compone de diversos parámetros normativos para guiar o establecer lo que se considera correcto; asimismo este busca hacer respetar que cada persona tenga derechos y que estos sean respetados y escuchados, ya que en cada sociedad se instaura un orden y control de las cosas y actos a realizar, no pudiendo ser ajenos a ese sentido de equidad y justicia.

El derecho municipal se basa en el estudio de los municipios, como está organizado, su funcionamiento e integración, ya sea en sus aspectos más profundos e integrales, pues se debe tener en cuenta que esta rama del derecho no es de carácter

limitativo, sino trata de abarcar todos en cuanto un municipio y sus autoridades como representantes de estas pueden realizar; además se debe tener en cuenta que esta disciplina también tiene injerencia en los gobiernos locales que administran los recursos del municipio y se considera la autoridad más cercana a la comunidad y sus ciudadanos.

El derecho municipal está conformado por un conjunto de normas jurídicas porque en este derecho se convergen diversas leyes; cuyo objeto es regular al municipio y precisa jurídicamente su naturaleza, fines, atribuciones y sus órganos de gobierno que en su mayoría cuenta con autonomía propia dentro del marco de la ley, siendo así que el derecho municipal hoy en día es muy importante a tener en cuenta, para poder comprender como las municipalidades operan en cada distrito y como toman sus decisiones y realizan los actos administrativos como tal para poder ayudar a sus pobladores, pues sin el derecho municipal, no podríamos hablar de una especialización en materia municipal, ni tampoco podrían darse una interpretación adecuada y única de las actuaciones que realizan las municipalidades, ya que la población posee el derecho de saber y tener información relevante de los actos que realiza su municipio, y es esta rama del derecho que ayuda a la comprensión.

Ahora bien, para poder conocer el origen de las municipalidades en la Historia debemos remontarnos y comprender de manera remota que en los pueblos como Grecia y Roma se organizaban de manera político social que se podrían comparar perfectamente con lo que hoy día se conoce como municipios; eran

sociedades que utilizaban ciertas agrupaciones de sus miembros con rasgos distintivos de lo que son las instituciones municipales, sobresaliendo los aspectos más importantes y distintivos, esta forma de organización ayudaba al control adecuado e inteligente de los recursos que la sociedad tenía, o de los actos de administración a realizarse a fin que la población se pueda ver satisfecha y así tener largos años de existencia como tal ya que una sociedad que vive en la miseria, descontrol o desconcierto, es producto de una mala organización de sus autoridades.

En la edad media comenzó una nueva estructura política a partir de la caída del imperio romano; se inicia una estructura propia del feudalismo y del estado elemental que importaba la existencia de diversos centros de mandato y poder, tales como la iglesia, los reyes y la nobleza, teniendo en cuenta que la organización y administración de las riquezas lo tuvieron estos pocos, que muchas veces no tenían intereses en la población y más que satisfacer sus intereses personales a costa de los plebeyos, no siendo indiferente a lo vivido actualmente, pues unos pocos también intentan realizar actos de corrupción que afectan a la población y a la sociedad en general, retrasando aún más el avance del país.

En Latinoamérica se inician antecedentes de la municipalidad con la llegada de los cabildos a las colonias; quienes constituyeron centros de mandato, donde los cabildos se integraban con los alcaldes de primer y segundo voto los cuales eran elegidos democráticamente cada año; lo que sirvió como base para organizar y desarrollar años más tarde lo que conocemos hoy en día como municipalidades, es

esta forma de organización de los distritos que ayudaron a poder controlar mejor las actuaciones de la población, la administración de las riquezas que se generaban por los impuestos y actividades propias de las personas y así rendir cuenta a su virrey quien era la máxima autoridad en ese entonces, no siendo indiferente a los suscitado hoy en día pues las municipalidades no solo de la capital sino de todo el país, dan cuenta al Estado de los ingresos a fin que puedan ser administrados correctamente y así generar una adecuada administración que beneficia a toda su nación.

Así mismo en Perú, no fue ajeno a los suscitado en Latinoamérica, se debe tener en cuenta que en nuestra ciudad de Lima, la cual antiguamente era un gran valle gobernado por el inca Taulichusco quien era el encargado de administrar los canales y caminos por donde se transportaban los bienes y recursos del territorio; cosa que cambió radicalmente con la llegada de los españoles; estos escogieron este valle por su gran ubicación estratégica y la denominaron la ciudad de los reyes, es por ello que nuestro escudo nacional posee una estrella y tres coronas en representación de los reyes magos.

Por consiguiente, se crea el llamado cabildo compuesto por autoridades locales que en conjunto tomaban las decisiones sobre el territorio y su administración, este cabildo tuvo lugar en sitios emblemáticos de la historia, con el transcurso de los años la ciudad fue evolucionando y distribuyéndose como campamento romano, quien sufrió grandes deterioros por los diferentes desastres naturales ocurridos en aquella época; al paso de tiempo los cabildos se fueron

desarrollando y organizando como gobiernos locales democráticos, es de ahí donde nace las municipalidades como gobierno local que atiende y se encarga de todo lo relacionado al municipio y sus ciudadanos, debiendo tener en cuenta que la municipalidad de Lima fue fundada el 22 de enero de 1535, para que después pueda confirmarse su fundación el 07 de diciembre de 1535, gracias a la real cedula enviada por el Rey Carlos I, para que en la época republicana en el gobierno de Ramon castilla el 29 de noviembre de 1856 se promulgue la ley orgánica de municipalidades dando así consolidación a la creación de la municipalidad de Lima como hoy la conocemos.

Ahora bien, la municipalidad de Lima es una institución que se encuentra organizada por diversos órganos y áreas, estos órganos son los encargados de establecer los objetivos y políticas de desarrollo, tenemos entre ellos los órganos Consultivos, de participación y de coordinación.

La municipalidad de Lima cuenta con las siguientes áreas; encabezada por el consejo metropolitano y las comisiones de regidores; seguido de una secretaria general de concejo, la alcaldía metropolitana y el órgano de control institucional en una misma línea de rangos; por otra parte esta gerencia municipal metropolitana que desglosa diversas gerencias administrativas fundamentales que tratan todos los temas del municipio; asimismo la municipalidad de lima cuenta con áreas de programa de gobierno regional de lima metropolitana y el programa municipal para la recuperación del centro histórico de Lima – pro Lima y por ultimo pero no menos importante las instituto e instituciones públicas.

Así mismo, las áreas internas de la municipalidad de Lima, son las encargadas de lograr que todos los trámites administrativos de los municipios sean más eficientes de manera que el ciudadano contribuyente pueda de alguna manera ejercer su derecho dentro del municipio.

La municipalidad posee una modalidad y estructura especial que no solo trata las competencias de Lima Metropolitana, sino que también atiende competencias provinciales, y cumple con las siguientes funciones:

- “a. Formular, aprobar, ejecutar, controlar y evaluar el Plan de Desarrollo Metropolitano, en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo;

- b. Coordinar con los Ministerios y demás órganos del Gobierno Central las acciones necesarias en asuntos de su competencia;

- c. Dictar ordenanzas y resoluciones de alcance metropolitano;

- d. Aprobar, ejecutar, evaluar y controlar el presupuesto de la Municipalidad Metropolitana;

- e. Acordar el régimen de organización interior de la Municipalidad Metropolitana y orientar al régimen de organización de los distritos de su jurisdicción;
- f. Normar, organizar, ejecutar y administrar los servicios y obras públicas municipales metropolitanas;
- g. Regular el transporte colectivo, la circulación y el tránsito metropolitano;
- h. Contratar con otras entidades preferentemente locales, la prestación de los servicios públicos, inversiones y obras de carácter metropolitano;
- i. Contratar créditos externos, de acuerdo a la normatividad existente para la ejecución de obras de carácter metropolitano;
- j. Organizar y dirigir la policía municipal metropolitana;
- k. Cooperar en la conservación, equipamiento e infraestructura para la educación primaria, secundaria y técnica;
- l. Proponer la creación, modificación o supervisión de los distritos de su circunscripción, así como aprobar la zonificación metropolitana para efectos de una mejor prestación de servicios y administración municipal en general;

- ll. Dirigir y controlar la acción de sus organismos públicos descentralizados;
- m. Participar en las empresas del sector público que tengan a su cargo la prestación de los servicios que la Constitución y la Ley preservan a las municipalidades;
- n. Realizar las funciones y ejercer las atribuciones de los concejos provinciales señalados por la presente ley; y,
- ñ. Ejecutar las demás funciones que la ley le encomiende.” (Art. 124 de la Ley Orgánica de Municipalidades)

Las funciones de la municipalidad metropolitana de Lima como se ha señalado en el párrafo precedente busca ejecutar los planes de desarrollo para el distrito sometiéndose a un plan de desarrollo nacional, siendo este un aspecto importante que la municipalidad pueda realizar sus labores sin inconvenientes y con miras al futuro, también realiza el dictado de ordenanzas y resoluciones a fin de poder gestionar diversos actos que sean de interés de la población, un aspecto importante a tener en cuenta es la aprobación del presupuesto municipal, ya que es lo que solventara por un año las arcas municipales y ayudara a los proyectos estructurales y de seguridad que pueda tener, así mismo la de organizar y dirigir a la policía municipal o también denominados serenazgos que por muchos años han ayudado a brindar apoyo y seguridad en cierta medida a la población actual, pues

sin ellos tendríamos un desconcierto y desorden que perjudicaría en gran medida a la población.

De acuerdo con la constitución, la ley orgánica de municipalidades y su reglamento; estable que los encargados de la seguridad ciudadana son los alcaldes que constituyen las autoridades en las municipalidades que en conjunto con la policía tiene la labor de establecer y procurar un sistema de seguridad ciudadana para la comunidad.

El alcalde es una persona física que pasa por un proceso de postulación donde expone sus principales propuestas y mejoras a realizar en el municipio al cual postula; este se elige de forma democrática mediante elecciones y conteo de votos cada cierto periodo de tiempo; el alcalde es considerado el representante legal de la municipalidad, el cual trabaja en conjunto a los regidores, gobernadores, trabajadores de la municipalidad, entre otros, con el fin de administrar de manera eficiente y eficaz los recursos y labores de la municipalidad; cabe destacar que cada municipalidad cuenta con autonomía propia administrativa, económica y política.

El alcalde es una persona líder que trabaja en conjunto con un equipo; como representante de la municipalidad, que desempeña las siguientes funciones en general:

- “1. Defender y cautelar los derechos e intereses de la municipalidad y los vecinos;
2. Convocar, presidir y dar por concluidas las sesiones del concejo municipal;

3. Ejecutar los acuerdos del concejo municipal, bajo responsabilidad;
4. Proponer al concejo municipal proyectos de ordenanzas y acuerdos;
5. Promulgar las ordenanzas y disponer su publicación;
6. Dictar decretos y resoluciones de alcaldía, con sujeción a las leyes y ordenanzas;
7. Dirigir la formulación y someter a aprobación del concejo el plan integral de desarrollo sostenible local y el programa de inversiones concertado con la sociedad civil;
8. Dirigir la ejecución de los planes de desarrollo municipal;
9. Someter a aprobación del concejo municipal, bajo responsabilidad y dentro de los plazos y modalidades establecidos en la Ley Anual de Presupuesto de la República, el Presupuesto Municipal Participativo, debidamente equilibrado y financiado;
10. Aprobar el presupuesto municipal, en caso de que el concejo municipal no lo apruebe dentro del plazo previsto en la presente ley;
11. Someter a aprobación del concejo municipal, dentro del primer trimestre del ejercicio presupuestal siguiente y bajo responsabilidad, el balance general y la memoria del ejercicio económico fenecido;
12. Proponer al concejo municipal la creación, modificación, supresión o exoneración de contribuciones, tasas, arbitrios, derechos y licencias; y, con acuerdo

del concejo municipal, solicitar al Poder Legislativo la creación de los impuestos que considere necesarios;

13. Someter al concejo municipal la aprobación del sistema de gestión ambiental local y de sus instrumentos, dentro del marco del sistema de gestión ambiental nacional y regional;

14. Proponer al concejo municipal los proyectos de reglamento interno del concejo municipal, los de personal, los administrativos y todos los que sean necesarios para el gobierno y la administración municipal;

15. Informar al concejo municipal mensualmente respecto al control de la recaudación de los ingresos municipales y autorizar los egresos de conformidad con la ley y el presupuesto aprobado;

16. Celebrar matrimonios civiles de los vecinos, de acuerdo con las normas del Código Civil.” (Art. 20 de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972)

Si bien es cierto el alcalde es la máxima autoridad de cualquier municipalidad posee funciones, obligaciones y deberes que permiten controlar dirigir y supervisar su municipio y todos los trabajadores que se encuentran en él, es por ello que en la ley 27972, señala 16 puntos que tratan de resumir las funciones para que la población la tenga en cuenta así como el alcalde, ya que no puede extralimitarse en sus funciones, ni tampoco poder cometer algún tipo de abuso por el poder que tiene,

es así que entre las funciones más relevantes que posee son la de defender y cautelar los derechos de la municipalidad y los vecinos, dirigir, controlar y administrar, los consejos municipales, las promulgaciones de ordenanzas, el dictado de los decretos, la aprobación del concejo, la aprobación del consejo municipal, aprobar el presupuesto municipal, aprobar reglamentos, aprobar proyectos, celebrar matrimonios y demás actos que la ley lo permitan.

Las funciones de los regidores municipales

Los regidores son los miembros que desarrollan significativas funciones dentro del gobierno de un municipio o localidad, entre sus funciones más importantes están:

- “1. Proponer proyectos de ordenanzas y acuerdos;
2. Formular pedidos y mociones de orden del día;
3. Desempeñar por delegación las atribuciones políticas del alcalde;
4. Desempeñar funciones de fiscalización de la gestión municipal;
5. Integrar, concurrir y participar en las sesiones de las comisiones ordinarias y especiales que determine el reglamento interno, y en las reuniones de trabajo que determine o apruebe el concejo municipal;

6. Mantener comunicación con las organizaciones sociales y los vecinos a fin de informar al concejo municipal y proponer la solución de problemas.” (Art. 10 de la Ley N° 27972)

Como señala la norma los regidores municipales son personas que poseen cierto poder dentro del municipio o localidad los cuales adquieren obligaciones que deben cumplir con la finalidad de satisfacer los requerimiento de la población y todos los aportantes, por ejemplo como punto primero es la de proponer los proyectos de ordenanzas y acuerdos estos actos ayudan a los pobladores de la ciudad, otras labores conexas también son la de formular pedidos y mociones, desempeñar delegaciones y demás que ayudan en gran medida al alcance y cambio del distrito que tanta falta hace.

Así mismo debemos tener en cuenta que la mesa de partes en un medio de comunicación entre el usuario y las entidades para solicitar o presentar diversos intereses documentarios, las mesas de partes en la actualidad la mayoría son de modo virtual con la finalidad de mejorar la atención sin condicionar a los usuarios acercarse de manera presencial a las instalaciones.

La municipalidad de Lima cuenta en su plataforma virtual la sección mesa de partes donde se desarrollan las siguientes funciones:

1. “Recepcionar, controlar, verificar y foliar de manera física y virtual

2. Toda documentación que ingresa por mesa de partes con su respectivo visto bueno.
3. Distribuir de manera ordenada toda la documentación asignada a su cargo, a las diferentes instancias, dependencias, oficinas de la municipalidad.
4. Planificar, organizar, dirigir y contralar, las diversas actividades y trámites a desarrollar en el área de distribución general de trámite documentario.
5. Administrar la información que se procesa en el sistema informativo de Trámite Documentario de la Municipalidad, así como proponer e implementar mejoras en los mismos.
6. Mantener actualizado los codificadores correspondientes a la recepción de los expedientes ingresados a la Institución.
7. Brindar un servicio de atención personalizada en las consultas, ubicación e información de los documentos debidamente ingresados a través del Sistema de Gestión Documentaria.
8. Recibir, registrar y distribuir la documentación en general que ingresa a la Municipalidad a través de Mesa de Partes.
9. Controlar conjuntamente con los funcionarios responsables de las Unidades Orgánicas correspondientes, el correcto desempeño de Mesa de Partes.
10. Organizar y controlar los mecanismos de recepción y distribución, asignación y conservación de los documentos, así como proporcionar servicios de información a petición escrita de parte, sobre la documentación activa, estableciendo para tal fin políticas, técnicas y procedimientos de distribución general.

11. Evaluar periódicamente el funcionamiento de los sistemas de trámite documentario y emitir los informes correspondientes.
12. Controlar el flujo y ubicación de los documentos y expedientes que ingresan y salen de la Institución, a fin de lograr su pronta ubicación y resguardo.”
(Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022)

Es propicio lo que señala la norma que las funciones de mesa de parte inicia con la recepción de los documentos, así como las características propias de un debido documento, ya que debe ser ingresado con las condiciones mínimas, ahora bien esta área es considerada como la puerta para todo los tramites, ya que una vez que se presenta documentos, la institución receptora asigna un numero de trámite y código para que el administrado pueda identificar su trámite y hacer la consulta respectiva, pues de no poder identificarse los tramites existiría un total caos es por ello que mesa de partes no solo recepciona los documentos, sino también se dirige dichos documentos a las áreas respectivas para que cada área pueda darle el tratamiento debido, y una vez resuelto dicho trámite se pueda notificar al administrado, debiendo cada área realizarlo de forma oportuna y conforme al debido procedimiento administrativo.

Según Ccoicca (2019), en su tesis para la obtención del título de ingeniero de Sistemas, titulado: Sistema Web para el proceso de tramite documentario para la autorización de taxi en la municipalidad, señala que el proceso que conlleva a la adquisición de las autorización de los expedientes y la atención al usuario debe mejorara en relación a una reforma en la administración publica de la municipalidad

afianzado en la tecnología, ya que el objetivo de que una municipalidad pueda realizar su labor de forma adecuada debe afianzarse de los medios que se encuentren al alcance del municipio para crear un grado de satisfacción de las personas, es por ello cuando se planteo las plataformas web de mesa de partes y la atención virtual de las solicitudes para la autorización de los tramites documentarios para la autorización de taxi en la municipalidad de Lima, mejoró en gran medida, siendo esto un factor importante para poder comprender y mejorar la atención de los pobladores.

El derecho administrativo se puede decir que regula las relaciones entre la administración pública y la administración privada, y que a su vez este establece las normas y reglas de todo lo relacionado a la administración pública.

Asimismo, este comprende una rama del derecho con diversas especialidades; el derecho administrativo también es encargado de regular la administración de los tres gobiernos que se relacionan de manera directa con la administración pública.

Para Facho (2020), en su tesis para obtener el grado de doctor, titulado: Sistema del control interno en la dirección estratégica de la Municipalidad de Lima, 2018, expresa que la gestión actual debe ser moderna, eficaz y eficiente, para que las solicitudes presentadas y las gestiones realizadas sean mas rápidas, y con justicia, siendo algo utópico que debe alcanzarse en algún momento, sin embargo la municipalidad sigue teniendo el modelo burocrático tradicional que incide en un nivel

no deseado pero que se repite en diferentes instituciones, y entre ellas nuestra municipalidad de Lima, el autor enfatiza que el fin supremo de la función pública es la atención al ciudadano, así mismo toda gestión que se realice debe ser orientada al bienestar de los ciudadanos.

Ahora bien, es propicio señalar que la municipalidad de Lima posee una deficiencia estratégica no solo desde el manejo que poseen los funcionarios sino en los trabajadores que se encuentran en sus filas, pues no existe una integración ni el compromiso suficiente para poder alcanzar muchas veces los objetivos o promesas que los candidatos a la alcaldía y su grupo de trabajo prometen a la población, sumándole a ello el desconocimiento y poca experiencia que hace posible un retraso en el primer año de gestión.

Ahora bien, los autores Gamboa, Puente y Vera (2016) señalaron que la inspección interna de las instituciones públicas alcanzan el plan organizacional y todas las técnicas, así como los diferentes medios de vinculación con operaciones eficientes, siendo esto muy beneficioso para los gestores que pueden llegar a tener una eficiencia operacional, pues de no realizarse se tendría una gestión débil que decaería en abuso de poder en contra de los administrados y de las personas que integran nuestra sociedad.

Rodríguez (2022), en su tesis para obtener el grado de maestro señala que en la municipalidad se han suscitado inconvenientes para la asignación de equipos tecnológicos y logística en acceso a internet para que sus trabajadores puedan

realizar trabajo remoto, el cual es un acuerdo laboral en donde el personal realiza sus funciones desde casa, y fue muy aplicado en estos últimos años, con la finalidad de no perjudicar al administrado en la resolución de sus trámites, sin embargo la eficacia de esta actividad no resulta provechosa al 100%, a tal punto de siempre existir complicaciones, teniendo como resultado que la relación entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral de los trabajadores en una municipalidad provincial de Lima es positiva y significativa.

Es evidente que la municipalidad de Lima en la pandemia vivida debió adaptarse para no frenar las atenciones a cientos de tramites que se recibieron antes de la pandemia y dentro de ella, ya que los canales virtuales fueron la entrada para que las funciones no se detengan y puedan seguir trabajando, es evidente que las labores desde casa para los trabajadores de la municipalidad fueron las mejores, pero para el administrado se sintió, muy fuerte la repercusión, ya que sus trámites no avanzaban, ya que los documentos se encontraban en la misma sede de la municipalidad y los trabajadores remotos no tenían acceso a ellos, causando una afectación al debido procedimiento administrativo, y que la municipalidad trato de darle solución, no quizás en su totalidad pero en su porcentajes, es por ello que no podemos ser ajenos a los aspectos tecnológicos de ayuda para el administrado.

Según Calcina (2021), en su tesis titulada, el derecho a la debida orientación del administrado, inducción a error y sus implicancias tributarias, busca dar a conocer la importancia que posee el derecho del administrado a poder desarrollarse dentro del ámbito institucional, sin inconveniente alguna, siendo orientado de la

mejor forma por la misma administración pública no viéndose generar dudas en contra de ellos, sino todo lo contrario, dando una información veraz que permitan realizar sus trámites sin dilaciones ni problemas, ya que si bien la norma establece los procedimientos para que los administrados se desenvuelvan muchas veces no conocen como realizarlo, es aquí en donde la administración pública debe informar y orientar para que cada trámite a realizarse se haga de forma rápida y efectiva.

Como señala el autor el administrado tiene derecho a recibir información veraz y un trato acorde a su derecho como tal, pues inducirlo en error o demora en las actuaciones que estos realizan es una afectación directa a sus derechos constitucionales, pues cada persona merece respeto y más aún los administrados que muchas veces no conocen las normas y desean tan solo un poco de ayuda y que sus trámites puedan ser resueltos en el menor tiempo posible y con la justicia que se requiere.

Los principios del derecho administrativo son la base en que se fundamentan la ética y valores con que se debe desarrollar cada proceso. De acuerdo al Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, destaca los principios de Derecho Administrativo:

“1. Principio de Legalidad: Este principio señala que las unidades administrativas deben actuar con respecto a las leyes y la constitución política del Perú, así como del derecho, claro esta dentro de las facultades que se pueden atribuir y según los fines que se han conferido.

2. Principio del debido procedimiento: Este principio señala que los administrados deben gozar de los derechos que se encuentran dentro del procedimiento administrativo, ahora bien estos derechos tienen carácter enunciativo pero no limitativo, es por ello que los derechos deben ser notificados conforme a la ley así mismo los administrados podrán revisar sus expedientes, también refutar los cargos que se les ha imputado, otro más es que también tengan derecho a exponer y reclamar todo lo expresado por parte de la administración, ya que muchas veces el administrado debe alegar de forma escrita y fundamentar las solicitudes de derecho que posee y la administración pública a través de este principio debe asegurarse el debido procedimiento no afectando el derecho de los administrados, respetando desde el inicio hasta el fin, no pudiendo realizarse acciones que afecten a estos.

3. Principio de Impulso de oficio: Se debe tener en cuenta que en el presente principio todas las autoridades de la administración pública, deben realizar con firmeza la dirección e impulso de forma oficiosa de las prácticas o actos a realizarse en el procedimiento administrativo a fin de los esclarecimientos de los actos y de las cuestiones necesarias que puedan darse en los mismos.

4. Principio de Razonabilidad: En este principio las decisiones de la autoridad de la administración pública, deben actuar conforme a sus funciones y no extralimitándose a realizar más de los que sus funciones les permitan ya sean en los actos de imposición de multas, infracciones restricciones a los administrados y demás similares, ya que los fines de la administración pública y de las autoridades

que la conformen deben tutear todos los derechos que le correspondan a los administrados necesarias para la satisfacción de estos.

5. Principios de imparcialidad: Este principio se centra en que las autoridades realizan sus actuaciones sin ningún tipo de acto discriminatorio en contra d ellos administrados, debiendo tratarse a cada un de ellos sin distinción de sexo, raza, color de piel y demás, con la total igualdad de derechos y obligaciones, no afectando a ningún administrado.

6. Principio de informalismo: En este principio todas las normas de procedimiento deben ser interpretadas desde un aspecto favorable para los administrados respecto a las pretensiones o decisiones que se tenga por parte de ellas y la administración en sí y así poder exigir a posteriores las exigencias fórmale a través de las subsanaciones indicándolo en las resoluciones u actos administrativos que se emitan, ya que el administrados no puede verse negado de solicitar sus pretensiones por un aspecto formal de su pretensión, ya que mientras tenga el derecho y este sea subsanable el procedimiento administrativo debe continuar.

7. Principio de la presunción de veracidad: En este principio la administración pública da por cierto los documentos presentados por los administrados los cuales son considerados como medios probatorios de sus solicitudes, descargos, reconsideraciones y hasta apelaciones con el fin de obtener un derecho reconocido, es aquí en donde la administración como tal tiene la obligación a posteriori de

realizar la revisión respectiva de los documentos a fin de poder determinar la falsedad o veracidad de los mismos y así poder de ser el cas mantener revocar el derecho d ellos administrados.

8. Principio de la buena fe en el procedimiento administrativo: En este principio las partes integrantes del procedimiento administrativo deben actuar con buena fe, conforma las normas y a las buenas costumbres, esta comprende a realizar acciones que se ciñen a las normas y leyes vigentes, es por ello que la autoridad administrativa no puede ni debe actuar contra sus propios actos, decretos o leyes, ya que en la actualidad en nuestra legislación no de pueden dar actos que vallan en contra de la norma y se consideran de buena fe, ya que los actos impíos deben ser considerados como actos de mala fe.

9. Principios de celeridad: Este es uno de os principios mas relevantes en el procedimiento administrativo, ya que junto al debido proceso trata de darle el control de plazos e impulso respectivo para que los procedimientos se puedan dar de mejor manera y en el menor tiempo posible, es un hecho que los tramites que se generen deben ser tramites que generen su máximo dinamismos posible, y así no se vulnere el derecho a un debido procedimiento, pues nuestra constitución y ordenamiento jurídico vela por el adecuado procedimiento en nuestro sistema legal vigente.

10. Principio de eficacia: Este principio busca que los sujetos que pertenecen al procedimiento administrativo, deben hacer prevalecer el cumplimiento del mismo hasta tener una respuesta final por parte de la administración pública, ahora bien en todos estos supuestos de aplicación del principio de eficacia, se centraran también

en las formalidades que deben tener los actos administrativos y la notificación de los mismos para que tenga la eficacia suficiente que requiere la norma y se de la validez que cambie los derechos y deberes de los administrados.

11. Principio de verdad material: El presente principio, hace que la autoridad administrativa la cual es la competente e idónea del cargo realice la plena verificación de los hechos que motiven las decisiones de tales actos jurídicos, es por ello que se realizan las medidas probatorias necesarias y suficientes para determinar la verdad material de los actos administrativos y de las pruebas presentadas por las partes, ahora bien cuando exista el caso de procedimiento trilaterales, así mismo los hechos que los administrados señales, narren o expresen debe estar en concordancia con los documentos probatorios presentados, ya que lo que se busca prevalecer es el interés publico de todos los intervinientes.

12. El principio de participación: Este principio señala que las entidades publicas deben darle a los administrados todas las facilidades y condiciones necesarias para el conocimiento respectivos de los actos realizados durante el procedimiento administrativo sin excepción o limitación pues las partes tienen el derecho de conocer la información contenida en el procedimiento, no pudiéndose negar tal derecho por ningún motivo, así sean los titulares quienes lo soliciten a los representantes de estos, con la carta poder respectiva, esta información brindada debe ser veraz y actual.

13. Principio de simplicidad: Este principio busca que los trámites administrativos realizados por las personas naturales exigidos por la administración pública, las cuales deben ser sencillos y los mas simple posible, pues la exigencia desmedida afectaría el procedimiento ya haría posible que las personas no puedan realizar sus procedimientos conforma a ley, la simplicidad de estos no puede ser contrarios, ni irracionales y proporcionales a los fines que se debe cumplir.

14. Principio de uniformidad: En este principio se debe tener en cuenta los tramites y actos realizados en el procedimiento administrativo deben ser únicos y no ser contrarias con la ley, es por ello que si ciertos actos son contrarios entre si o no se apegan a las normas afectan el presente principio que lo que busca es que las estos actos sean uniformes y no tengan diversos resultaos, sino que solo sea uno.

15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima: este principio busca que la autoridad de la administración pública conceda o brinde a sus administrados todo tipo de información veraz y coherente con el procedimiento administrativo y la forma de como iniciarlo, ya sean los requisitos, tramites, procedimientos, la duración de los mismos y demás que se encuentran en el texto único de procedimientos administrativos, los cuales n deben ser contrarios y así generar un aspecto de confianza.

16. Principio de privilegio de controles posteriores: Este principio busca que la tramitación de los procedimientos administrativos puedan ser posteriormente fiscalizados, desde un aspecto procedimental y administrativo, ya sea respecto a los

documentos presentados y las alegaciones realizadas, a fin de probar la veracidad de lo suscitado en el procedimiento administrativo, ya que no se puede generar derecho de un documento o alegación falsa, es por ese motivo que el derecho busca siempre verificar estos aspectos.

17. Principio del ejercicio legítimo del poder: En este principio la autoridad administrativa pública realiza el ejercicio de sus funciones como tal, no pudiendo extralimitarse o cometer algún tipo de abuso en contra de sus compañeros de la administración y los administrados pues es algo contrario con la norma que estos actos sean autoritarios y perjudiquen el normal transcurso de los actos administrativos, ya que el derecho al debido procedimiento se vería afectado, y los perjuicios podrían ser irreparables, por la injusticia proveniente de la misma administración.

18. Principio de responsabilidad: Este principio busca que la autoridad administrativa como tal deba obligarse o comprometerse a responder de todas las afectaciones o daños que puedan ocasionar al administrado, ya que es el fin de la administración como tal cuidar de los intereses del administrado y de su grado de insatisfacción, ya que es un hecho que, el derecho de las personas es ser atendidas de la mejor manera y conforme a lo establecido por ley, no pudiendo la administración ser indiferentes a las necesidades o quejas de los administrados.

19. Principio de acceso permanente: este principio busca que la autoridad administrativa esta obligada a agilizar y proporcionar o facilitar la información

respectiva, solicitada por el administrado, ya sea a través de un formato escrito o virtual, debiendo este último realizar el pago respectivo, por el acceso a la información, o también acceder a las acciones administrativas pues este principio es tan amplio como beneficioso para los administrados, ahora bien para que este derecho sea otorgado hay plazos que se deben respetar y ser considerados como tal, a fin de satisfacer el acceso a la información como tal y a intervenir en la administración pública para cualquier solicitud o pedido.” (Art. IV. Principios del procedimiento administrativo del Texto Único Ordenado, de la Ley N° 27444)

Ahora bien cuando abordamos el derecho administrativo debemos tener en cuenta que existe principios que controlan esta rama del derecho y que le dan una estabilidad y base para el uso correcto y la adecuada interpretación de las actuaciones en este tipo de procedimientos, tanto por parte del administrado como de la institución pública que recae la responsabilidad debida, es así que se mencionan el conjunto de principios y conforme avanza del tiempo se van creando nuevos principios que mejores la calidad del procedimiento del derecho administrativo, ya que el derecho es adaptable a la situación actual, no quedándose estática en el tiempo sino va evolucionando conforme el ser humano va avanzando en sociedad.

Un punto importante a tener en cuenta es el acto administrativo es una figura jurídica que se aplica dentro de los procesos administrativos que forman parte de nuestro día a día. Por su parte la Ley 27744 nos dice que “Son actos administrativos, 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.” Al hablar que el acto administrativo es una declaración se refiere a la pronunciación que debe realizar una administración de acuerdo a una determinada petición, quien va ser llevada por una entidad pública o privada o autoridad competente bajo el marco de la ley.

Las solicitudes se pueden definir como el acto que realizan las personas, ya sea de manera presencial o virtual, al pedir o solicitar algún derecho o interés a otra persona o institución ya sea pública o privada, la cual debe ir sustentada con documentos que avalen lo escrito o solicitado.

La cosa decidida se puede definir como aquella decisión ya emitida por un órgano jurisdiccional altamente competente que ha agotado todas sus instancias y medios impugnatorios para el estudio de ese proceso, es por ello que cuando se emite la decisión no puede volver a someterse a un juicio.

En el año 2019 fue publicada la ley N° 27806, denominada Ley de transparencia y acceso a la información pública; todos los ciudadanos, las organizaciones sociales en ejercicio de su derecho pueden acceder a solicitar cierta información respecto a las actividades o actos administrativos que realizan las entidades públicas; la ley N° 27806 tiene como finalidad promover la transparencia de los actos que realiza el estado. Asimismo, “El derecho de acceso a la información de los Congresistas de la República se rige conforme a lo dispuesto por la

Constitución Política del Perú y el Reglamento del Congreso.” (Art. 1 de la Ley N° 27806)

Los medios impugnatorios son las vías de solución que tienen todos los ciudadanos para cuestionar la decisión o actos en un proceso, que ya tengan una resolución emitida por una autoridad jurídica o entidad pública. Este también está contemplado en el código procesal civil como “Mediante los medios impugnatorios las partes o terceros legitimados solicitan que se anule o revoque, total o parcialmente, un acto procesal presuntamente afectado por vicio o error.” (Art. 335 del Código Procesal Civil)

Para presentar una reconsideración es fundamental tener una prueba nueva, que es resuelta por el mismo juez que emitió la decisión de un acto de interés. “El recurso de reconsideración se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de la impugnación y deberá sustentarse en nueva prueba. En los casos de actos administrativos emitidos por órganos que constituyen única instancia no se requiere nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.” (Art. 219 de la Ley N°27444)

La apelación es una especie de medio de impugnación, que a través de una persona cuestiona una decisión emitida por un juez, con el objetivo que un juez superior la revise y por ende la modifique. “El recurso de apelación tiene por objeto que el órgano jurisdiccional superior examine, a solicitud de parte o de tercero

legitimado, la resolución que les produzca agravio, con el propósito de que sea anulada o revocada, total o parcialmente.” (Art. 364 del Código procesal Civil)

Todos los ciudadanos cuentan con un medio de defensa contra actos o resoluciones de las actividades administrativas que vulneren los derechos de las personas; y unos de esos medios son el recurso de revisión este se encarga del control de la legalidad de los actos emitidos por autoridades, con el fin que la propia autoridad a través de un ejercicio interno, permita un control en la administración pública, es decir que de alguna manera sus actos de autoridad puedan ser auto controlables bajo un control mínimo de garantías para que los administrados puedan tener legalidad, certeza jurídica de las resoluciones emitidas por las autoridades.

La prescripción de deudas se puede definir como el método que se utiliza para exonerarse de una deuda, mediante el transcurso de un periodo de tiempo establecido por la ley y de acuerdo a sus condiciones. En relación a las municipalidades prescripción de deudas se puede solicitar después del periodo de tiempo de 4 años a 6 años.

Las municipalidad de Lima por pertenecer a la capital es denominada una municipalidad con régimen especial; además está para su correcto funcionamiento posee diversas áreas como la de fiscalización y control que trabajan de la mano y son las encargadas de otorgar licencias de funcionamiento a los diversos establecimiento del municipio, asimismo estas deben fiscalizar que las actividades que desarrollan los establecimientos sean las declaradas en la licencia otorgada al

comerciante y que estén bajo los estándares de salubridad, calidad, infraestructura, seguridad, entre otros. En términos más técnicos “La Gerencia de Fiscalización y Control es un órgano de línea responsable de cautelar el cumplimiento de las normas y las disposiciones municipales administrativas (excepto las disposiciones sobre el transporte y tránsito peatonal) que contienen las obligaciones y prohibiciones que son de cumplimiento obligatorio por particulares, empresas privadas e instituciones públicas y privadas en el ámbito de la circunscripción territorial de la Municipalidad Metropolitana de Lima, dentro del marco de los dispositivos legales que le sean aplicables. Así como, lograr que los administrados cumplan de forma voluntaria con dichas normas y disposiciones precitadas.” (Municipalidad Metropolitana de Lima, 2022)

Ahora bien se debe tener en cuenta que en la actualidad toda institución pública posee en su estructura interna un TUPA, el cual es denominado el texto único de procedimientos administrativos, el cual contiene toda la información relacionada a la tramitación de diversos procedimientos que los administrados puedan realizar, así como sus costos, actos a realizar y plazos establecidos, con este reglamento se puede establecer una línea coherente y predecible de todos los actos a realizarse por la municipalidad de Lima, no existiendo sorpresas o situaciones ajenas a estas.

En el TUPA, se aprecian también aspectos importantes de las solicitudes que los administrados requieran solicitar muchas veces este documento se encuentra en la pagina web de cada municipalidad y la municipalidad de Lima no es la excepción,

es por ello que puede ser descargada fácilmente y saber con exactitud los requisitos a presentar los costos y demás.

Como señala Conde (2016), en su tesis para obtener el grado de doctor, titulado, Calidad de servicio de trámite administrativo municipal y su influencia en la satisfacción del ciudadano, señala que dicha investigación tuvo como objetivo el de buscar nuevas estrategias y formas de solución para que la administración o gobiernos locales puedan brindar un servicio de cálida a los administrados, centrándose en la municipalidad vecina la de El Agustino, se debe tener en cuenta que en las investigaciones a los ciudadanos se pudo determinar que para que exista una satisfacción por parte de ellos respecto a su municipalidad esta debe actuar con prontitud en la mejora de atención y del cuidado de los parques calles y brindando la seguridad debida al distrito, es decir una correcta actuación municipal generaría en los vecinos de la zona una adecuada respuesta y aceptación por parte de los ciudadanos.

Según Quintana y Huerta (2018), en su tesis para obtener el título de abogado titulada, Chatbot para consultas sobre trámites administrativos en la Municipalidad de Surco, trataron de abordar el tema tecnológico como una solución posible a las solicitudes e inquietudes que cientos de administrados tenían al momento de requerir una información o solicitud ante la municipalidad de Surco, siendo este acto un aspecto positivo para la realización de las consultas, pues a través de la tecnología se pudo establecer la eficacia de las mismas.

Según Muñoz (2020), en su tesis para obtener el grado de magister, titulado: Tramite documentario y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de ciudad Eten, Chiclayo, señala y generaliza con gran certeza lo que atraviesan diversas instituciones públicas como lo son las municipalidades entre ella la situada en Chiclayo, pues afirma en su investigación que todas las organizaciones presentan siempre los mismo problemas con la gestión del trámite documentario, ya sea por los factores de tiempo, es decir que demoren más del plazo establecido por ley o por el texto único de procedimientos administrativos – TUPA, o también por la calidad de la atención o de los procedimiento realizados a los usuarios que muchas veces poseían quejas o reclamos por la atención de la administración pública, ya que muchas personas se encontraban insatisfecha por la atención recibida ya sea por la demora o por la infundada respuesta, creando así un sinsabor de injusticia y retraso.

1.2. Investigaciones

Para Reyes Fernández (2022), en su tesis para obtener el título de abogado, titulada, Delincuencia y la seguridad ciudadana, da a conocer los indicios de como la criminalidad juvenil va en aumento, la cual repercute en la sociedad desde un aspecto económico, social y hasta psicológico, pues el Estado debe estar encargado y obligado a tratar de mitigar en lo posible estos actos que realizan cientos de jóvenes en nuestra capital y afectan a muchas personas que día a día trabajan de forma honesta sin hacer daño a nadie, ahora bien la predisposición de las conductas delictivas por parte de estos adolescentes, está centrada en la falta de un castigo digno y merecedor de sus acciones pues al tratar de menores de edad

se aprovechan de su condición como tal para librarse de una sanción o pena justa, el tesista analiza también no solo desde un aspecto legal contra estos infractores de las normas y buenas costumbres sino también analiza el origen de la formación de este tipo de adolescentes que de forma psicológica se ven afectados por los aspectos familiares, ya que unos de los factores que pregonan el autor es el de provenir de un hogar con padres separados, así mismo la falta del apoyo económico y una inadecuada educación hace posible que estos adolescentes se dirijan por el mal camino.

Castro (2018), en su tesis, buscó establecer la relación existente entre el cobro indebido de los arbitrios y la vulneración de los derechos del administrado en la municipalidad de San Juan de Lurigancho, ya que muchas veces la municipalidad abusa en el cálculo de los arbitrios de las personas que son propietarias de inmuebles en dichos distritos, y en diversas situaciones los administrados que no conocen sus derechos simplemente pagan esos montos exorbitantes, situación que afecta su derecho a un debido procedimiento administrativo, llegando a la conclusión que el cobro indebido de arbitrios se relaciona directamente con la vulneración de los derechos del administrado en la municipalidad de San Juan de Lurigancho.

Como señala el autor, no podemos ser ajenos a las vulneraciones que muchas veces son sometidos los administrados que poseen propiedades en nuestra capital al tratar de realizar cobros indebidos de arbitrios cuando en realidad no debe suscitarse, estas situaciones deben ser identificadas y denunciadas a la brevedad

pues de no ser así permitiría generar un abuso de autoridad y de poder frente a los administrados, que muchas veces desconocen de sus derechos y no reclaman cuando deberían realizarlo.

Según Ccoicca (2019), en su tesis para la obtención del título de ingeniero de Sistemas, titulado: Sistema Web para el proceso de tramite documentario para la autorización de taxi en la municipalidad, señala que el proceso que conlleva a la adquisición de las autorización de los expedientes y la atención al usuario debe mejorara en relación a una reforma en la administración pública de la municipalidad afianzado en la tecnología, ya que el objetivo de que una municipalidad pueda realizar su labor de forma adecuada debe afianzarse de los medios que se encuentren al alcance del municipio para crear un grado de satisfacción de las personas, es por ello cuando se planteó las plataformas web de mesa de partes y la atención virtual de las solicitudes para la autorización de los tramites documentarios para la autorización de taxi en la municipalidad de Lima, mejoró en gran medida, siendo esto un factor importante para poder comprender y mejorar la atención de los pobladores.

El derecho administrativo se puede decir que regula las relaciones entre la administración pública y la administración privada, y que a su vez este estable las normas y reglas de todo lo relacionado a la administración pública.

Como señala López y Muenala (2017), en su tesis titulada Proceso de construcción de políticas públicas de seguridad en el Catón Cotachachi en el año

2015, indica que la única forma de poder mitigar la inseguridad ciudadana en el distrito donde residen es crear políticas y planes estratégicos de seguridad en el distrito, y en conjunto con la policía puedan lograr un mejor desarrollo de la seguridad como tal, ya que de las encuestas realizadas por los tesisistas ecuatorianos, pudieron corroborar la inseguridad en la que se encontraban, siendo más que evidente el estudio a realizarse para lograr un cambio en este modo de vida de todos los parroquianos del lugar.

Cada municipalidad, posee un plan estratégico para su gestión, debiendo ser adaptado y maleable conforme va avanzando la misma, pues cada vez las leyes y la tecnología vana avanzando y estos planes deben ir de la mano ya que sería ilógico pensar que el plan de trabajo será inmutable, siendo esto perjudicial para la sociedad actual que cada vez va innovando no solo en necesidades sino también en los aspectos negativos como formas de delinquir y estafar, que afectan a todas las personas en un determinado distrito y más aún que lima es una de las capitales con mayor afluencia de personas, negocios, empresas y demás, que hace posible, sin el control debido se afecte los derechos de las personas y demás.

Hurtado Prieto (2017), según su tesis para obtener el grado de Magister, titulada, Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Metropolitana de lima, 2017, señala que las gerencias de la municipalidad contienen trabajadores, ciudadanos, padres de familias y demás los cuales realizan labores y trabajos constantes bajo presión, no solo de los administrados sino de los mismos

funcionarios a los cuales ellos se encuentran supeditados, realizando sus trabajos muchas veces de forma estresante y sometida, haciendo posible que no puedan realizar sus trabajos de forma correcta al 100%, es por ello que en dicha investigación el cual contiene con una población de 280 trabajadores con muestra de hasta 162 los cuales afirmaron que para trabajar de forma adecuada se debe estar en un ambiente laboral estable y con todas las condiciones necesarias para poder realizar sus actividades de forma eficaz.

Según Luque (2010), en su artículo indexado, titulado, Herramienta Municipal: Tecnologías para la seguridad ciudadana, señala que para que exista un mejoramiento en la seguridad de las personas, del ciudadano, vecinos, niños de un distrito determinado, debe haber inversión en temas netamente tecnológicos para que vayan de la mano con el desenvolvimiento de los miembros del serenazgo y de la policía nacional del Perú, pues es un hecho que la responsabilidad de la seguridad ciudadana recae en las autoridades estatales, y es por ello que no se puede dejar de lado.

Así como se puede considerar que las instalaciones de cámaras y botones de pánicos son un aporte a la seguridad en aspectos tecnológicos también lo son las movilizaciones o vehículos que se puedan implementar para que se realice un trabajo adecuado y conforme a lo establecido por la norma.

Ahora bien en el ámbito privado y público, las decisiones que se puedan tomar en base a los análisis de una buena gestión van de la mano con el correcto

control de las labores que realiza la municipalidad metropolitana de Lima, es por ello que se requiere tanto la formulación, la implementación, la evaluación, las cuales son pasos importante para que los tramites que realizan cientos de administrados posean un adecuado trato y no demoren el tiempo que lo poseen, afectando sus derechos como administrados.

Berrocal (2018), en su tesis para obtener el grado, tiene como objetivo el de determinar si la municipalidad metropolitana de Lima puede crear las multas o infracciones a los ciudadanos, pues existe en la administración tributaria una afectación directa al derecho del administrado en la imposición de estas sanciones, creando incertidumbre jurídica en su proceder, así mismo posee como enfoque el cualitativo, y tiene como conclusión que el rol de las municipalidades se encuentran se encuentran legisladas en la constitución y las leyes especiales de la materia, mientras que nuestra carta magna en su artículo 196 inciso 3 expresa con claridad que las contribuciones, tasas, arbitrios, licencias y derechos son creados por ordenanzas municipales conforme a ley.

Es aceptable lo que señala el autor, al expresas la disconformidad existente en las creaciones de multas y sanciones innecesarias en contra de los administrados que si viene s cierto se puede respaldar por nuestra constitución, esta no puede afectar en gran medida el derecho de los administrado, pues esto también poseen derecho a un debido procedimiento sancionador e imponérsele sanciones acordes a la media que sean justas.

Pereda (2021), en su tesis para obtener el grado, plantea como objetivo principal el de mejorar la gestión de expedientes administrativos en la municipalidad distrital de Sinsicap, pues la demora injustificada de los diversas solicitudes, reclamos y apelaciones, no son atendidas de formas oportuna y diligente, situación que genera desconfianza y disconformidad con las autoridades de dicha localidad, para dicha investigación, se utilizó la metodología de enfoque cuantitativo, para poder acopiar la información necesaria y poder realizar los cálculos correctos del nivel de disconformidad que se tenía y las causas aparentes, y así poder existir una forma de solución, ya que una nueva gestión ha implantado una forma mas eficientes de atender los expedientes administrativos, llegando a la conclusión que el sistema mejoró en beneficio de los usuarios y administrados.

Como señala el autor, existen situaciones de la cuales muchas municipalidades se ven atareados con los tramites documentarios que día a día ingresan por mesa de partes, ya sean solicitudes, reclamaciones, apelaciones, quejas y demás requerimientos realizados por los administrados, los cuales tienen el derecho a ser respondidos en el plazo establecido por ley, mas aun cuando se tratan de medios impugnatorios de multas impuestas por la misma municipalidad, pues él no lograr una respuesta en el plazo establecido por ley, trae consigo disconformidad y un sentimiento de injusticia, situación que debe frenar pues los administrados tienen derecho a un debido procedimiento administrativo y a lograr una respuesta pronta y justa; un punto importante a reconocer es la iniciativa que toda municipalidad debe tener con la finalidad de mejorar su sistema de gestión de expedientes, pues sin ello no podríamos ni siquiera poder atender las solicitudes mas básicas.

Hurtado (2017), señala que la relación que poseen cada trabajador con sus colegas o compañeros de trabajo es tan importante como el desarrollo de las actividades mismas, pues al no tener un buen clima laboral traería consigo retardo, demora y problemas en la decisiones o resolución de tramites que se hagan en el municipio, el tipo de investigación utilizado fue la sustantiva, descriptivo correlacional, de diseño no experimental, llegando a la conclusión que el clima organizacional esta relacionada directamente con la satisfacción laboral.

Como señala el autor es evidente encontrar una relación directa entre el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores, pues cuando una persona realiza trabajos que toman un horario en específico debe sentirse a gusto y con las condiciones necesarias para poder realizar un trabajo de calidad y funcionar al 100%, y así la respuesta en beneficio de los administrados sea mucho más rápida y eficiente, es estas condiciones las encargadas por el área de los recursos humanos, pues no tener lo necesario para un clima laboral adecuado trae consigo perdidas parta la administración publica y para el mismo Estado.

Marrou y García (2017), en su tesis para obtener el grado de maestro señalan como objetivo general el de determinar la relación que existe entre la motivación y la ecoeficiencia en la Municipalidad de Jesús maría, ya que muchas veces en las demás municipalidades no existe un correcto trato entre los trabajadores de la municipalidad y los administrados que viven o laboran en dicho distrito, haciendo imposible muchas veces que exista un correcto ambiente de motivación o desempeño que se desea, afectando así los diversos proceso administrativos que

nunca terminan, es por esa razón que la investigación concluye que existen evidencias significativas para afirmar que la motivación tiene relación significativa con la ecoeficiencia en la municipalidad de Jesús María.

Es aceptable lo señalado por el autor, ya que muchas veces en la administración pública la motivación de sus trabajadores es una pieza clave para que todo avance mucho mejor, ya sea en el aspecto administrativo, sino también organizacional, pues cada trabajador es una persona que necesita estar concentrado y con la predisposición para poder seguir trabajando sin inconvenientes ni falencias, en nuestro día a día de trabajo pueden existir múltiples situaciones que nos distraen y quizás nos agobia, pero cuando nos encontramos en el trabajo debemos olvidarnos de todo, y centrarnos en este, a fin de poder lograr con eficiencia todo lo que se nos propone.

Quiroz (2016), en su tesis titulada Eficiencia de la gestión de la oficina de logística de la Municipalidad distrital de Huayllabamba, plantea como objetivo general el de determinar si la gestión de la Oficina de logística en la municipalidad distrital de Huayllabamba fue eficiente entre enero y agosto del 2016, debiendo entenderse por eficiencia a los múltiples casos que tuvieron respuesta y resoluciones, ya sean en solicitudes, trámites, quejas, reclamos y el cumplimiento de las metas trazadas de forma mensual, es por ello que se tuvo como resultado que la gestión de expedientes interno fue regularmente eficiente en un 75%, ya que la eficiencia de atención de pedidos es alta, y a veces existe demora y muchas veces no se atienden expedientes autorizados .

Cada municipalidad y sobre todo cada gestión, maneja a su personal y distribuye las funciones con la finalidad de poder realizar sus actividades de la forma más eficiente y cuidadosa posible, pues simplemente son los administrados quienes califican las mejoras, y si en una administración existe eficiencia, es evidente que la rapidez se hará notar, pues se controla mucho mejor los tramites documentarios, se resuelven con rapidez los diversos expedientes y se dan a conocer los resultados, siendo un factor a tener en cuenta las notificaciones de estas respuesta pues muchas veces el derecho se ve materializado cuando el acto administrativo es correctamente notificado, y esto también es un factor importante para la administración pública.

Rodríguez (2006), en su tesis titulada, Mejora de los principales proceso administrativos de la gerencia de desarrollo urbano de la municipalidad de Lima, señala que la demora en los servicios brindados por la municipalidad de lima ha generado malestar en la población, ocasionando constantes quejas en los últimos meses, es por ello que tiene como objetivo el de eliminar aquellas actividades que no agregan valor, de tal manera que se logre optimizarlos, ahora bien el proyecto planteado permitirá optimizar los proceso de emisión de certificados de gerencia de desarrollo urbano, de tal manera que se desarrollen en un menor tiempo y con una mayor calidad, cumpliendo de esta manera con los objetivos establecidos por la organización.

Como señala el autor, en la actualidad existe un problema perpetuo en la administración municipal, y es la lentitud con que resuelve los tramites y solicitudes, centrandose su punto, en la gerencia de desarrollo urbano de Lima, cada ciudadano al presentar sus trámites lo hacen con la intención de ser atendidos de forma rápida y eficaz, pero cuando los tramites demoran mas de lo establecido, es aquí en donde nace la disconformidad y malestar de todos, pues demuestra la poca capacidad de una autoridad o institución que debe tomar medidas drásticas para mejorar, y no seguir con el hilo de las antiguas gestiones, es por ello que la mejora depende no de las normas, sino de la gestión que se encuentre en los cargos, depende de los trabajadores y de como se desenvuelven en este ámbito laboral, cada trabajador administrativo desempeña sus funciones, pero cada jefe es el encargado de siempre mejorar y plantear las directrices para hacerlo ya que de nada serviría ser un gran municipio con exorbitantes ingresos si la resolución de sus trámites son lentos y generan desconfianza y sosiego en la población.

Córdova (2019), en su tesis denominada, la simplificación administrativa y la satisfacción de los clientes como factor de eficiencia y eficacia empresarial de la municipalidad metropolitana de Lima 2019, plantea como objetivo principal estudiar el cumplimiento de la simplificación administrativa que afecta a los usuarios de la Municipalidad de Lima, ya que muchas veces los gobiernos locales no hacen uso de los procesos de simplificación administrativa para buscar el beneficio de la administración, sino se enfocan en un aspecto burocrático que hace cada vez más lento la resolución de las solicitudes y demás tramites, así mismo el enfoque utilizado es el cualitativo, teniendo como resultados que el 60% de la muestra de clientes del distrito de Lima están insatisfechos por el servicio brindado por la

demora, poca claridad y desconfianza que transmiten al momentos de gestionar cualquier demanda.

Un factor importante a tener en cuenta, y como señala el autor, es que los empresarios, comerciantes y esa fuerza que, mueve al país, son los que cuidan a solventar a todo nuestro estado y poder tener un país económicamente estable., se debe tener en cuenta que estas empresas se mueven en diferentes distritos de la capital y buscan desarrollarse y generar mas ingresos para seguir tributando y jamás dejar de existir, sino al contrario crecer cada vez más y más, sin embargo muchas veces la administración de las municipalidades frenan este progreso y tratan de hacer menos eficaz la entrega de una licencia, la fiscalización de los negocios o hasta imponer multas innecesarias, que hacen posible el perjuicio de estas personas trabajadoras y claro está de los clientes que pueden concurrir a estos negocios, pues la municipalidad de su sector actúa, muy pegado a sus intereses que se olvidan de lo mas importante, las cuales son la población.

Angulo (2020), en su tesis doctoral, señala como objetivo principal el de determinar la manera en que el control constitucional del debido procedimiento administrativo influye en la tutela efectiva de los derechos fundamentales del administrado en el tribunal constitucional, debiendo tener en cuenta que muchas veces los jueces y los miembros del tribunal constitucional deben realizar el control conforme lo señala nuestra constitución, ya que deben salvaguardar y proteger el derecho de los administrados, así mismo la investigación se ha aplicado la técnica de la observación, teniendo un enfoque cuantitativo, llegando a la conclusión que el

control constitucional del debido procedimiento administrativo influye directamente en la tutela efectiva de los derechos fundamentales del administrado.

Es evidente que el autor, a podido detallar con certeza como el control constitucional busca proteger el derecho de los administrados frente a un procedimiento administrativo no debiendo permitirse el abuso de poder o de autoridad que muchas veces la administración publica intenta ejercer contra los administrados y nosotros sin darnos cuenta o sin conocer nuestros derechos lo permitimos a tal punto de ser cómplices de la misma afectación a nuestros derechos es por ello que debemos siempre estar en constante conocimiento de los derechos de los administrados y así poder hacerlo respetar por la vía judicial respectiva pues cada persona merecer una prontitud y respeto de los derechos administrativos y si estos no son respetados simplemente se debe acudir al órgano judicial para lograrlo.

Bocanegra y Gutiérrez (2018), en su tesis para obtener el grado de Maestro, señalan que el propósito de su investigación esta dirigido a precisar el vinculo existente entre la imagen corporativa y la satisfacción del administrado de la Municipalidad provincial de Trujillo, ya que muchas veces es el administrado quien califica a sus alcaldes así como la gestión que se encuentra realizando labores durante cada mandato, es esta situación que deben aprovechar para poder dar lo mejor de sí, y generar buenas expectativas y un correcto manejo de la administración, pues si los administrados no se encuentran satisfechos con las funciones ejercidas , pues implemente se ha fracasado en dicha labor, teniendo

como conclusión que existe un grado de satisfacción en los últimos meses respecto a las labores y tratos al administrados en la municipalidad provincial de Trujillo.

Como señala los autores es evidente la intención de poder determinar el grado de satisfacción del administrado para poder calificar el desempeño de la municipalidad, ya que no solo basta con numero y cifras bien ordenadas en los informes finales de cada municipio sino también del grado de satisfacción de la población.

1.3. Marco Conceptual

Se ha planteado el siguiente marco conceptual:

- Administrado. – Es la persona que posee una relación directa con la administración pública, ya sea por algún tipo de solicitud o reclamo.
- Tupa. – Es el texto único de procedimientos administrativos en el cual se aprecian las solicitudes, requisitos y costos de los diversos actos administrativos.
- Solicitud. – Es una diligencia realizada por una persona para poder requerir algo a alguien, en este sentido las solicitudes pueden ser escritas o verbales, siendo la más idóneas que sean por escrito.

- Administración pública. – Es aquella organización que realiza diversos actos, actividades, manejo de personal y diversos aspectos que interesen temas de interés público.
- Municipalidad. – Es la institución del Estado el cual posee personería jurídica y esta destinada a ejercer el gobierno de un distrito específico a fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos o pobladores del lugar.
- Alcalde. – Es la persona que dirige a la municipalidad con sus actos de administración y gestión o poder dado por la población.
- Mesa de partes. – Es considerada como el primer contacto que posee las personas para poder iniciar cualquier trámite administrativo ante una institución pública o privada.
- Reconsideración. – Es aquel medio impugnatorio, en el cual se busca cambiar la decisión tomada por la autoridad a través de pruebas nuevas, teniendo para ello un plazo de 15 días hábiles después de la notificación para realizarlo.
- Días hábiles. – Son aquellos días los cuales se consideran de lunes a viernes excluyendo los días sábados y domingos.

- **Tramite.** – Es una acción o conjunto de acciones destinadas a lograr un objetivo determinado.
- **Procedimiento.** – Es el conjunto de actos que se realizan en la vía administrativa y tiene como fin obtener una respuesta por parte de la administración pública.
- **Fiscalización.** – Es la actividad que realiza un trabajador o funcionario público para poder determinar la correcta actuación o realización de lo normado.
- **Resolución.** – Es el documento emitido por una autoridad competente en donde resuelve una solicitud o conflicto.
- **Medios impugnatorios.** – Son los mecanismos que la ley concede a las personas para poder realizar en reclamo en una segunda instancia y puedan ser escuchados y atendidos conforme a su derecho.

CAPITULO II: El problema, Objetivos, Categoría y supuestos

2.1. Planteamiento del problema

2.1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Todas las personas tiene derecho a realizar sus tramites conforme a ley a solicitarlo y a ser respondidos por escrito en el plazo establecido por ley, ya que muchos administrados no conocen los procedimientos para hacer solicitudes o recursos impugnatorios, empero la administración presupone que conocen como hacerlo situación que afecta a los solicitantes y a todos los ciudadanos que requieran realizar algún pedido, como por ejemplo una licencia de funcionamiento para su negocio o un certificado de defensa civil, son estos actos los mas recurrentes y que muchas veces demoran mas de lo debido por las inadecuada gestión del personal administrativo de la municipalidad de Lima, otro factor importante a tomar en cuenta cuando nos referimos a la realidad problemática es la atención que los administrados reciben desde que las ingresan a solicitar sus trámites hasta la notificación de la respuesta dadas por la administración, haciendo posible que el descargo, la reconsideración o la apelación y cuando estás están en trámite la administración demora en resolver o en notificar afectando al administrado a un correcto procedimiento administrativo.

2.1.2. Antecedentes Teóricos

En el derecho municipal y su implicancia en la demora de los tramites actuales, son temas que diversos autores han analizado y llegado a diversas conclusiones las cual son analizadas a fin de poder afianzar a los objetivos trazados.

Para Facho (2020), en su tesis para obtener el grado de doctor, titulado: Sistema del control interno en la dirección estratégica de la Municipalidad de Lima, 2018, expresa que la gestión actual debe ser moderna, eficaz y eficiente, para que

las solicitudes presentadas y las gestiones realizadas sean más rápidas, y con justicia, siendo algo utópico que debe alcanzarse en algún momento, sin embargo la municipalidad sigue teniendo el modelo burocrático tradicional que incide en un nivel no deseado pero que se repite en diferentes instituciones, y entre ellas nuestra municipalidad de Lima, el autor enfatiza que el fin supremo de la función pública es la atención al ciudadano, así mismo toda gestión que se realice debe ser orientada al bienestar de los ciudadanos.

Según Muñoz (2020), en su tesis para obtener el grado de magister, titulado: Tramite documentario y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de ciudad Eten, Chiclayo, señala y generaliza con gran certeza lo que atraviesan diversas instituciones publicas como lo son las municipalidades entre ella la situada en Chiclayo, pues afirma en su investigación que todas las organizaciones presentan siempre los mismo problemas con la gestión del tramite documentario, ya sea por los factores de tiempo, es decir que demoren mas del plazo establecido por ley o por el texto único de procedimientos administrativos – TUPA, o también por la calidad de la atención o de los procedimiento realizados a los usuarios que muchas veces poseían quejas o reclamos por la atención de la administración publica, ya que muchas personas se encontraban insatisfecha por la atención recibida ya sea por la demora o por la infundada respuesta, creando así un sinsabor de injusticia y retraso.

Pereda (2021), em su tesis para obtener el grado, plantea como objetivo principal el de mejorar la gestión de expedientes administrativos en la municipalidad

distrital de sinsicap, pues la demora injustificada de los diversas solicitudes, reclamos y apelaciones, no son atendidas de formas oportuna y diligente, situación que genera desconfianza y disconformidad con las autoridades de dicha localidad, para dicha investigación, se utilizó la metodología de enfoque cuantitativo, para poder acopiar la información necesaria y poder realizar los cálculos correctos del nivel de disconformidad que se tenía y las causas aparentes, y así poder existir una forma de solución, ya que una nueva gestión ha implantado una forma más eficientes de atender los expedientes administrativos, llegando a la conclusión que el sistema mejoró en beneficio de los usuarios y administrados.

Como señala el autor, existen situaciones de la cuales muchas municipalidades se ven atareados con los tramites documentarios que día a día ingresan por mesa de partes, ya sean solicitudes, reclamaciones, apelaciones, quejas y demás requerimientos realizados por los administrados, los cuales tienen el derecho a ser respondidos en el plazo establecido por ley, más aún cuando se tratan de medios impugnatorios de multas impuestas por la misma municipalidad, pues él no lograr una respuesta en el plazo establecido por ley, trae consigo disconformidad y un sentimiento de injusticia, situación que debe frenar pues los administrados tienen derecho a un debido procedimiento administrativo y a lograr una respuesta pronta y justa; un punto importante a reconocer es la iniciativa que toda municipalidad debe tener con la finalidad de mejorar su sistema de gestión de expedientes, pues sin ello no podríamos ni siquiera poder atender las solicitudes más básicas.

Hurtado (2017), señala que la relación que poseen cada trabajador con sus colegas o compañeros de trabajo es tan importante como el desarrollo de las actividades mismas, pues al no tener un buen clima laboral traería consigo retardo, demora y problemas en la decisiones o resolución de tramites que se hagan en el municipio, el tipo de investigación utilizado fue la sustantiva, descriptivo correlacional, de diseño no experimental, llegando a la conclusión que el clima organizacional esta relacionada directamente con la satisfacción laboral.

Como señala el autor es evidente encontrar una relación directa entre el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores, pues cuando una persona realiza trabajos que toman un horario en específico debe sentirse a gusto y con las condiciones necesarias para poder realizar un trabajo de calidad y funcionar al 100%, y así la respuesta en beneficio de los administrados sea mucho más rápida y eficiente, es estas condiciones las encargadas por el área de los recursos humanos, pues no tener lo necesario para un clima laboral adecuado trae consigo perdidas parta la administración pública y para el mismo Estado.

Marrou y García (2017), en su tesis para obtener el grado de maestro señalan como objetivo general el de determinar la relación que existe entre la motivación y la ecoeficiencia en la Municipalidad de Jesús maría, ya que muchas veces en las demás municipalidades no existe un correcto trato entre los trabajadores de la municipalidad y los administrados que viven o laboran en dicho distrito, haciendo imposible muchas veces que exista un correcto ambiente de motivación o desempeño que se desea, afectando así los diversos proceso administrativos que

nunca terminan, es por esa razón que la investigación concluye que existen evidencias significativas para afirmar que la motivación tiene relación significativa con la ecoeficiencia en la municipalidad de Jesús María.

Es aceptable lo señalado por el autor, ya que muchas veces en la administración pública la motivación de sus trabajadores es una pieza clave para que todo avance mucho mejor, ya sea en el aspecto administrativo, sino también organizacional, pues cada trabajador es una persona que necesita estar concentrado y con la predisposición para poder seguir trabajando sin inconvenientes ni falencias, en nuestro día a día de trabajo pueden existir múltiples situaciones que nos distraen y quizás nos agobia, pero cuando nos encontramos en el trabajo debemos olvidarnos de todo, y centrarnos en este, a fin de poder lograr con eficiencia todo lo que se nos propone.

Quiroz (2016), en su tesis titulada Eficiencia de la gestión de la oficina de logística de la Municipalidad distrital de Huayllabamba, plantea como objetivo general el de determinar si la gestión de la Oficina de logística en la municipalidad distrital de Huayllabamba fue eficiente entre enero y agosto del 2016, debiendo entenderse por eficiencia a los múltiples casos que tuvieron respuesta y resoluciones, ya sean en solicitudes, tramites, quejas, reclamos y el cumplimiento de las metas trazadas de forma mensual, es por ello que se tuvo como resultado que la gestión de expedientes interno fue regularmente eficiente en un 75%, ya que la eficiencia de atención de pedidos es alta, y a veces existe demora y muchas veces no se atienden expedientes autorizados .

Cada municipalidad y sobre todo cada gestión, maneja a su personal y distribuye las funciones con la finalidad de poder realizar sus actividades de la forma más eficiente y cuidadosa posible, pues simplemente son los administrados quienes califican las mejoras, y si en una administración existe eficiencia, es evidente que la rapidez se hará notar, pues se controla mucho mejor los tramites documentarios, se resuelven con rapidez los diversos expedientes y se dan a conocer los resultados, siendo un factor a tener en cuenta las notificaciones de estas respuesta pues muchas veces el derecho se ve materializado cuando el acto administrativo es correctamente notificado, y esto también es un factor importante para la administración pública.

Rodríguez (2006), en su tesis titulada, Mejora de los principales proceso administrativos de la gerencia de desarrollo urbano de la municipalidad de Lima, señala que la demora en los servicios brindados por la municipalidad de lima ha generado malestar en la población, ocasionando constantes quejas en los últimos meses, es por ello que tiene como objetivo el de eliminar aquellas actividades que no agregan valor, de tal manera que se logre optimizarlos, ahora bien el proyecto planteado permitirá optimizar los proceso de emisión de certificados de gerencia de desarrollo urbano, de tal manera que se desarrollen en un menor tiempo y con una mayor calidad, cumpliendo de esta manera con los objetivos establecidos por la organización.

Como señala el autor, en la actualidad existe un problema perpetuo en la administración municipal, y es la lentitud con que resuelve los tramites y solicitudes, centrandose su punto, en la gerencia de desarrollo urbano de Lima, cada ciudadano al presentar sus trámites lo hacen con la intención de ser atendidos de forma rápida y eficaz, pero cuando los tramites demoran más de lo establecido, es aquí en donde nace la disconformidad y malestar de todos, pues demuestra la poca capacidad de una autoridad o institución que debe tomar medidas drásticas para mejorar, y no seguir con el hilo de las antiguas gestiones, es por ello que la mejora depende no de las normas, sino de la gestión que se encuentre en los cargos, depende de los trabajadores y de cómo se desenvuelven en este ámbito laboral, cada trabajador administrativo desempeña sus funciones, pero cada jefe es el encargado de siempre mejorar y plantear las directrices para hacerlo ya que de nada serviría ser un gran municipio con exorbitantes ingresos si la resolución de sus trámites son lentos y generan desconfianza y sosiego en la población.

Córdova (2019), en su tesis denominada, la simplificación administrativa y la satisfacción de los clientes como factor de eficiencia y eficacia empresarial de la municipalidad metropolitana de Lima 2019, plantea como objetivo principal estudiar el cumplimiento de la simplificación administrativa que afecta a los usuarios de la Municipalidad de Lima, ya que muchas veces los gobiernos locales no hacen uso de los procesos de simplificación administrativa para buscar el beneficio de la administración, sino se enfocan en un aspecto burocrático que hace cada vez más lento la resolución de las solicitudes y demás tramites, así mismo el enfoque utilizado es el cualitativo, teniendo como resultados que el 60% de la muestra de clientes del distrito de Lima están insatisfechos por el servicio brindado por la

demora, poca claridad y desconfianza que transmiten al momentos de gestionar cualquier demanda.

Un factor importante a tener en cuenta, y como señala el autor, es que los empresarios, comerciantes y esa fuerza que, mueve al país, son los que cuidan a solventar a todo nuestro estado y poder tener un país económicamente estable., se debe tener en cuenta que estas empresas se mueven en diferentes distritos de la capital y buscan desarrollarse y generar más ingresos para seguir tributando y jamás dejar de existir, sino al contrario crecer cada vez más y más, sin embargo muchas veces la administración de las municipalidades frenan este progreso y tratan de hacer menos eficaz la entrega de una licencia, la fiscalización de los negocios o hasta imponer multas innecesarias, que hacen posible el perjuicio de estas personas trabajadoras y claro está de los clientes que pueden concurrir a estos negocios, pues la municipalidad de su sector actúa, muy pegado a sus intereses que se olvidan de lo más importante, las cuales son la población.

Angulo (2020), en su tesis doctoral, señala como objetivo principal el de determinar la manera en que el control constitucional del debido procedimiento administrativo influye en la tutela efectiva de los derechos fundamentales del administrado en el tribunal constitucional, debiendo tener en cuenta que muchas veces los jueces y los miembros del tribunal constitucional deben realizar el control conforme lo señala nuestra constitución, ya que deben salvaguardar y proteger el derecho de los administrados, así mismo la investigación se ha aplicado la técnica de la observación, teniendo un enfoque cuantitativo, llegando a la conclusión que el

control constitucional del debido procedimiento administrativo influye directamente en la tutela efectiva de los derechos fundamentales del administrado.

Es evidente que el autor, a podido detallar con certeza como el control constitucional busca proteger el derecho de los administrados frente a un procedimiento administrativo no debiendo permitirse el abuso de poder o de autoridad que muchas veces la administración pública intenta ejercer contra los administrados y nosotros sin darnos cuenta o sin conocer nuestros derechos lo permitimos a tal punto de ser cómplices de la misma afectación a nuestros derechos es por ello que debemos siempre estar en constante conocimiento de los derechos de los administrados y así poder hacerlo respetar por la vía judicial respectiva pues cada persona merecer una prontitud y respeto de los derechos administrativos y si estos no son respetados simplemente se debe acudir al órgano judicial para lograrlo.

Torres (2021) en su tesis para obtener el grado de maestro, señala como objetivo general el de establecer las principales causas y consecuencias de la demora en la culminación de las obras publicas por administración directa en la municipalidad distrital de Colcabamba, teniendo en cuenta que así como las municipalidades realizan las gestiones necesarias para lograr resolver los problemas de los administrados también estas deben realizar las obras publicas trazadas y así generar un mayor beneficio a la población, es por ello que estos no solo pueden verse obligados a un tema netamente documentario sino también realizar sus labores de infraestructura y construcción de forma mas rápida y

eficiente, llegando a la conclusión que las variables antes mencionadas explican significativamente la demora en la culminación de obras públicas.

Las municipalidades, poseen responsabilidad frente a todos los pobladores, ciudadanos y administrados, a fin de satisfacer sus necesidades y solicitudes, esta responsabilidad trasciende a tal punto que cada gestión que se encuentra en el poder debe brindar un servicio de calidad, y hacerlo todo mucho mas rápido y de mejor manera, pues de no hacerlo simplemente existirá un evidente descontento en la población, por la mala gestión realizada.

2.1.3. Definición del problema

En el presente trabajo de investigación se plantearon las siguientes problemáticas:

Problema General:

¿En qué medida influye la relación de los trámites administrativos y la demora por parte de la municipalidad de Lima?

Problema específico 1:

¿Cuáles son los criterios para determinar la demora en los trámites administrativos tributarios en el área de mesa de partes de la municipalidad de Lima?

Problema específico 2:

¿Cuáles son los criterios para determinar la demora en los trámites administrativos no tributarios en el área de impugnaciones de la municipalidad de Lima?

2.2. Finalidad y Objetivos de la investigación

2.2.1. Finalidad

La finalidad del presente trabajo de investigación radica en dar respuesta a nuestros objetivos planteados, ya que en la actualidad la municipalidad de Lima, realiza de forma limitada sus funciones afectando su derecho a una pronta respuesta en las solicitudes presentadas, es así que la municipalidad se encuentra en la obligación a dar trámite en el menor tiempo posible a las solicitudes presentadas, y a gestionar las actuaciones respectivas sin dilación innecesaria, claro esta bajo el costo que estas estimen convenientes según el texto único de procedimientos administrativos de la municipalidad, pues se debe tener en cuenta que toda solicitud merece un paso que realizar, ya que la administración ejercerá su poder como tal para conceder de ser el caso derechos, u obligaciones que merecen un costo o tributo, e por ello que ante estas situaciones las cuales son diversas la

municipalidad de Lima está en constante interrelación con el administrado que debería buscar la mejor atención a estos, pero que muchas veces no es así, por la inadecuada demora en los tramites o muchas veces en los malos actos de fiscalización que personal de la municipalidad realiza.

2.2.2. Objetivo General y específico

El presente trabajo de investigación tiene los siguientes objetivos:

Objetivo General:

Determinar la medida influye la relación de los trámites administrativos y la demora por parte de la municipalidad de Lima.

Objetivo específico 1:

Establecer los criterios para determinar los criterios para determinar la demora en los trámites administrativos tributarios en el área de mesa de partes de la municipalidad de Lima.

Objetivo específico 2:

Establecer los criterios para determinar los criterios para determinar la demora en los trámites administrativos no tributarios en el área de impugnaciones de la municipalidad de Lima.

2.2.3. Delimitación del estudio

El estudio esta delimitado en el distrito del cercado de Lima, encontrándose en ella sus pobladores y ciudadanos que viven en dicho lugar, que también poseen negocios, empresas o son ambulantes y se encuentran sometidos al poder que emana la municipalidad de Lima, se debe tener en cuenta que, estos ciudadanos, realizan diversas solicitudes a la entidad Estatal a fin de satisfacer sus necesidades, pedidos o reclamos.

2.2.4. Justificación e importancia del estudio

El presente trabajo de investigación centro su justificación e importancia desde un aspecto teórico, en la información y conocimiento que brindaría a los estudiosos de la materia , pues acopiar información relevante de como la administración publica se desenvuelve en nuestro ordenamiento jurídico y más aún la problemática existente en las municipalidades de nuestra capital y de Lima metropolitana es una cuestión de suma importancia que nace de la necesidad de proteger el derecho del administrado.

La justificación metodológica se centra en que el presente trabajo de investigación cumple con los estándares científicos mínimos para darle la validez y confianza a la investigación respecto a la demora en los trámites administrativos, pues se ha citado diversos autores que relacionan sus temas a cumplir con nuestros objetivos.

La justificación social está centrada en el respeto al derecho de la administrado ya que muchas veces no se cumple ni se hace valer en el día a día, ya que sus solicitudes o trámites se tardan demasiado tiempo en ser resueltos, y la administración solo señala que emitirán una respuesta cuando muchas veces la respuesta demora mucho más que las sanciones pecuniarias que estas imponen siendo totalmente injusto para el administrado.

2.3. Hipótesis y variables

2.3.1. Supuestos Teóricos

Rodríguez (2022), en su tesis para obtener el grado de maestro señala que en la municipalidad se han suscitado inconvenientes para la asignación de equipos tecnológicos y logística en acceso a internet para que sus trabajadores puedan realizar trabajo remoto, el cual es un acuerdo laboral en donde el personal realiza sus funciones desde casa, y fue muy aplicado en estos últimos años, con la finalidad de no perjudicar al administrado en la resolución de sus trámites, sin embargo la eficacia de esta actividad no resulta provechosa al 100%, a tal punto de siempre

existir complicaciones, teniendo como resultado que la relación entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral de los trabajadores en una municipalidad provincial de Lima es positiva y significativa.

Es evidente que la municipalidad de Lima en la pandemia vivida debió adaptarse para no frenar las atenciones a cientos de tramites que se recibieron antes de la pandemia y dentro de ella, ya que los canales virtuales fueron la entrada para que las funciones no se detengan y puedan seguir trabajando, es evidente que las labores desde casa para los trabajadores de la municipalidad fueron las mejores, pero para el administrado se sintió, muy fuerte la repercusión, ya que sus trámites no avanzaban, ya que los documentos se encontraban en la misma sede de la municipalidad y los trabajadores remotos no tenían acceso a ellos, causando una afectación al debido procedimiento administrativo, y que la municipalidad trato de darle solución, no quizás en su totalidad pero en su porcentajes, es por ello que no podemos ser ajenos a los aspectos tecnológicos de ayuda para el administrado.

Según Calcina (2021), en su tesis titulada, el derecho a la debida orientación del administrado, inducción a error y sus implicancias tributarias, busca dar a conocer la importancia que posee el derecho del administrado a poder desarrollarse dentro del ámbito institucional, sin inconveniente alguna, siendo orientado de la mejor forma por la misma administración pública no viéndose generar dudas en contra de ellos, sino todo lo contrario, dando una información veraz que permitan realizar sus tramites sin dilaciones ni problemas, ya que si bien la norma establece los procedimientos para que los administrados se desenvuelvan muchas veces no

conocen como realizarlo, es aquí en donde la administración pública debe informar y orientar para que cada trámite a realizarse se haga de forma rápida y efectiva.

Como señala el autor el administrado tiene derecho a recibir información veraz y un trato acorde a su derecho como tal, pues inducirlo en error o demora en las actuaciones que estos realizan es una afectación directa a sus derechos constitucionales, pues cada persona merece respeto y más aun los administrados que muchas veces no conocen las normas y desean tan solo un poco de ayuda y que sus trámites puedan ser resueltos en el menor tiempo posible y con la justicia que se requiere.

Según lo señalado por Fernández (2017), en su tesis titulada para obtener el grado de bachiller, titulado, Los criterios desarrollados en los trámites administrativos conforme al texto único de procedimientos administrativo, señala que en diversas municipalidades no se cumple a cabalidad lo señalado por el texto único de procedimientos administrativos, hecho que afecta el derecho de los administrados a realizar solicitudes, requerimientos o reclamos respecto al acceso a la información y trámites menores.

Hurtado Prieto (2017), según su tesis para obtener el grado de Magister, titulada, Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017, señala que las gerencias de la municipalidad contienen trabajadores, ciudadanos, padres de familias y demás los cuales realizan labores y

trabajos constantes bajo presión, no solo de los administrados sino de los mismos funcionarios a los cuales ellos se encuentran supeditados, realizando sus trabajos muchas veces de forma estresante y sometida, haciendo posible que no puedan realizar sus trabajos de forma correcta al 100%, es por ello que en dicha investigación el cual contiene con una población de 280 trabajadores con muestra de hasta 162 los cuales afirmaron que para trabajar de forma adecuada se debe estar en un ambiente laboral estable y con todas las condiciones necesarias para poder realizar sus actividades de forma eficaz.

Según Luque (2010), en su artículo indexado, titulado, Herramienta Municipal: Tecnologías para la seguridad ciudadana, señala que para que exista un mejoramiento en la seguridad de las personas, del ciudadano, vecinos, niños de un distrito determinado, debe haber inversión en temas netamente tecnológicos para que vayan de la mano con el desenvolvimiento de los miembros del serenazgo y de la policía nacional del Perú, pues es un hecho que la responsabilidad de la seguridad ciudadana recae en las autoridades estatales, y es por ello que no se puede dejar de lado.

Así como se puede considerar que las instalaciones de cámaras y botones de pánicos son un aporte a la seguridad en aspectos tecnológicos también lo son las movilizaciones o vehículos que se puedan implementar para que se realice un trabajo adecuado y conforme a lo establecido por la norma.

Bocanegra y Gutiérrez (2018), en su tesis para obtener el grado de Maestro, señalan que el propósito de su investigación está dirigido a precisar el vínculo existente entre la imagen corporativa y la satisfacción del administrador de la Municipalidad provincial de Trujillo, ya que muchas veces es el administrado quien califica a sus alcaldes así como la gestión que se encuentra realizando labores durante cada mandato, es esta situación que deben aprovechar para poder dar lo mejor de sí, y generar buenas expectativas y un correcto manejo de la administración, pues si los administrados no se encuentran satisfechos con las funciones ejercidas, pues implemente se ha fracasado en dicha labor, teniendo como conclusión que existe un grado de satisfacción en los últimos meses respecto a las labores y tratos al administrados en la municipalidad provincial de Trujillo.

Como señala los autores es evidente la intención de poder determinar el grado de satisfacción del administrado para poder calificar el desempeño de la municipalidad, ya que no solo basta con número y cifras bien ordenadas en los informes finales de cada municipio sino también del grado de satisfacción de la población.

Castro (2018), en su tesis, buscó establecer la relación existente entre el cobro indebido de los arbitrios y la vulneración de los derechos del administrado en la municipalidad de san juan de Lurigancho, ya que muchas veces la municipalidad abusa en el calculo de los arbitrios de las personas que son propietarias de inmuebles en dichos distritos, y en diversas situaciones los administrados que no conocen sus derechos simplemente pagan esos montos exorbitantes, situación que

afecta su derecho a un debido procedimiento administrativo, llegando a la conclusión que el cobro indebido de arbitrios se relaciona directamente con la vulneración de los derechos del administrado en la municipalidad de san juan de Lurigancho.

Como señala el autor, no podemos ser ajenos a las vulneraciones que muchas veces son sometidos los administrados que poseen propiedades en nuestra capital al tratar de realizar cobros indebidos de arbitrios cuando en realidad no debe suscitarse, estas situaciones deben ser identificadas y denunciadas a la brevedad pues de no ser así permitiría generar un abuso de autoridad y de poder frente a los administrados, que muchas veces desconocen de sus derechos y no reclaman cuando deberían realizarlo.

2.3.2. Hipótesis Principal y Especificaciones

EL presente trabajo tuvo como hipótesis las siguientes:

Hipótesis Principal:

La relación de los trámites administrativos y la demora por parte de la municipalidad de Lima, influye de forma directa una con la otra.

Hipótesis específica 1

Los criterios para determinar la demora en los trámites administrativos tributarios en el área de mesa de partes de la municipalidad de Lima, estuvieron centrados en el poco personal capacitado que posee la municipalidad de Lima para poder atender las diversas solicitudes presentadas por los administrados.

Hipótesis específica 2:

Los criterios para determinar la demora en los trámites administrativos no tributarios en el área de impugnaciones de la municipalidad de Lima, estuvieron centrados en el poco personal y el inadecuado control de los expedientes administrativos que posee la municipalidad de Lima para poder atender las diversas solicitudes presentadas por los administrados.

2.3.3. Variables e indicadores

Variable 1: Trámites Administrativos

Sub variable 1: Tramites tributarios

Sub variable 2: Tramites No Tributarios

Variable 2: Municipalidad de Lima

Sub Variable 1: Mesa de partes

Sub Variable 2: Áreas de Impugnaciones

CAPITULO III: Método, Técnica e instrumentos

3.1. Población y muestra

Población

De acuerdo con, Arias (2012)

“(…) la población un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación…”
(p.81).

La población del presente trabajo de investigación estuvo conformada por 200 trabajadores de la municipalidad de Lima.

Muestra.

Según Palella y Martins (2008, p.93) la muestra es “(…) una parte o el subconjunto de la población dentro de la cual deben poseer características reproducen de la manera más exacta posible”

La muestra se puede clasificar en probabilística y no probabilística:

La probabilística: son aquellas donde todos los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla a su vez pueden ser: muestra aleatoria simple, muestra estratificada o por conglomerado o áreas.

La no probabilística: la elección de los miembros para el estudio dependerá de un criterio específico del investigador, lo que significa que no todos los miembros de la población tienen igualdad de oportunidad de conformarla. (Castro, 2013, p.75)

La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de la municipalidad de Lima.

3.2. Diseño

Para realizar una investigación es indispensable definir que diseño de investigación se va usar; por ello Rodríguez, et, al. (2004) Señalan que: “El diseño constituye el plan de la investigación en el que se definen la estructura, las estrategias, los procedimientos y los sistemas de control que se utilizaran para desarrollar la investigación y dar respuesta a los interrogantes planteados” (p.102)

Según Hernández, et, al. (2010) menciona que:

El diseño de investigación es un instrumento de dirección “guía” con un conjunto de pautas, bajo las cuales se realiza una investigación. En mérito de ello el

término diseño de investigación se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. (p. 17)

En general, esta investigación se basa en una investigación no experimental; Hernández, et, al. (2003) la define como:

Aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar los fenómenos como tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (p.267)

Y a la vez, “el diseño de investigación transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.” (Guerrero, s.f.)

De acuerdo a las bases teóricas presentadas, podemos precisar que, el presente trabajo de investigación es de diseño no experimental de tipo transversal

Según Zorrilla y Torres (1993) la investigación:

Es un proceso sistemático y honesto, que busca la verdad contenida en un problema (o situación problemática), debidamente delimitado, el cual amerita ser entendido o corregido a la luz de la correcta interpretación de información relevante, con el fin de contribuir al progreso y bienestar de la humanidad. (p.29)

Por consiguiente; Ander Egg (1992) enfatiza que la investigación es:

Un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos, relaciones y leyes de un determinado ámbito de la realidad. Una búsqueda de hechos, un camino para conocer la realidad, un procedimiento para conocer verdades parciales o, mejor, para descubrir no falsedades parciales. (p.57)

Para Ander Egg (1992) la investigación básica:

Es la que se viene realizando desde que el hombre tuvo la curiosidad científica por desentrañar los misterios del origen de todos los fenómenos de la naturaleza, la sociedad, el pensamiento. La investigación básica o sustantiva recibe el nombre de pura porque en efecto está interesada por un objetivo crematístico, su motivación se basó en la curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos, como dicen otros, el amor de la sabiduría por la sabiduría. Se dice que es básica porque sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y es fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia. Analizaremos los tres niveles de Selltiz: el exploratorio, el descriptivo y el explicativo”. (p.59)

La investigación de cuantitativa, está más asociada a un proceso de generar la respuesta a la pregunta, utilizando métodos matemáticos, métodos de comprobación, métodos que nos permitan crear hipótesis, métodos que nos permitan hacer una comprobación que nosotros consideremos que pueda estar pasando en la vida cotidiana o en un tema particular.

Igualmente, Fernández y Díaz (2002) describen “La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.”

El trabajo de investigación es de tipo básica, enfoque cuantitativo, no experimental ya que no se han manipulado variables, además la recolección de datos, manejo e interpretación de estos es de tipo transversal, ya que se realiza por una sola vez.

3.3. Técnica

Se utilizará la acumulación de información de diversos autores, así mismo el cuestionario, para poder recolectar información relevante de 30 encuestados y así poder dar respuestas certeras a las problemáticas planteadas.

3.4. Procesamiento de datos

Se utilizó una base Excel para poder sistematizar la información de los encuestados recolectados y así plasmarlos en gráficos que resumen sus respuestas y ayudan a la investigación.

CAPITULO IV. Presentación y Análisis de los resultados

4.1. Presentación de resultados

Se realizó un estudio estadístico a 30 Transeúntes y comerciantes del Distrito de Lima, a través de un cuestionario que consta de 10 ítems de preguntas; en el presente capítulo se presentan los resultados por cada interrogante:

TABLA N°1

Dígame usted ¿Cree que los trámites administrativos de la Municipalidad de Lima demoran demasiado?

		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido
Válidos	Si	20	66,7	66,7
	No	2	6,7	6,7
	Solo en algunas areas	6	20	20
	No opino	2	6,7	6,7
	Total	30	100	100

Interpretación:

De los 30 transeúntes y comerciantes encuestados del distrito de Lima, el 66.7% afirman que Sí, creen que los trámites administrativos de la Municipalidad de Lima demoran demasiado; además el 20% mencionan que Solo en algunas áreas, mientras que el 6.7% opinan que No y el 6.7% restante declaró la opción No opino.

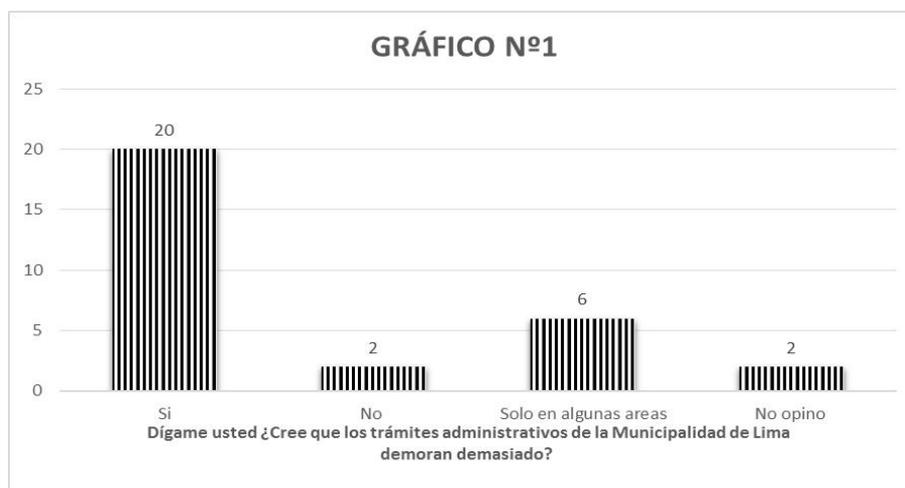


TABLA N°2

¿Usted cree que se necesite mayor personal en la Municipalidad de Lima?

		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido
Válidos	Si	21	70	70
	No	3	10	10
	Solo en algunas areas	5	16,7	16,7
	No opino	1	3,3	3,3
	Total	30	100	100

Interpretación:

Para el 70% de los transeúntes y comerciantes que fueron encuestados, afirman que Si, creen que se necesite mayor personal en la Municipalidad de Lima, además el 16.7% mencionan que Solo en algunas áreas, el 10% opinan que No y el 3.3% mencionan No opino.

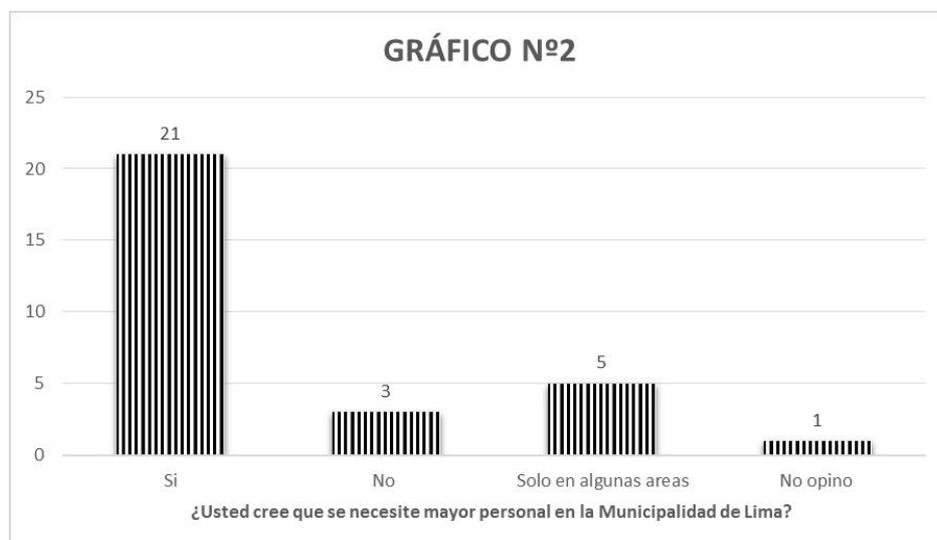


TABLA N°3

Usted cree ¿Qué el alcalde esté realizando una correcta gestión respecto a los tramites solicitados?

		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido
Válidos	Si	7	23,3	23,3
	No	17	56,7	56,7
	Solo en ciertas zonas	4	13,3	13,3
	Desconozco	2	6,7	6,7
	Total	30	100	100

Interpretación:

El 56.7% de los transeúntes y comerciantes del distrito de lima que fueron encuestados mencionan que No, creen que el alcalde este realizando una correcta gestión respecto a los tramites solicitados; el 23.3% mencionan afirman que Sí; además el 13.3% señala que Solo en ciertas zonas y el 6.7 restante indican que la opción Desconozco.

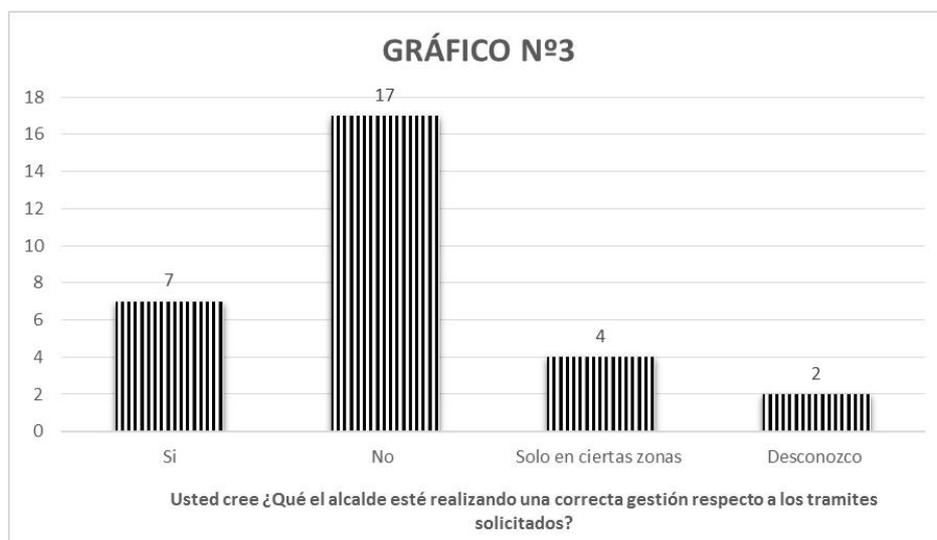


TABLA N°4

Usted cree ¿Qué los ciudadanos sepan cómo realizar trámites administrativos?

		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido
Válidos	Si	5	16,7	16,7
	No	19	63,3	63,3
	Solo en ciertas áreas	5	16,7	16,7
	Desconozco	1	3,3	3,3
	Total	30	100	100

Interpretación:

Para el 63.3% de los encuestados creen los ciudadanos No saben realizar trámites administrativos; mientras que el 16.7 afirman que Sí; asimismo el 16.7% mencionan que Solo en ciertas áreas y el 3.3% restante indican Desconozco.

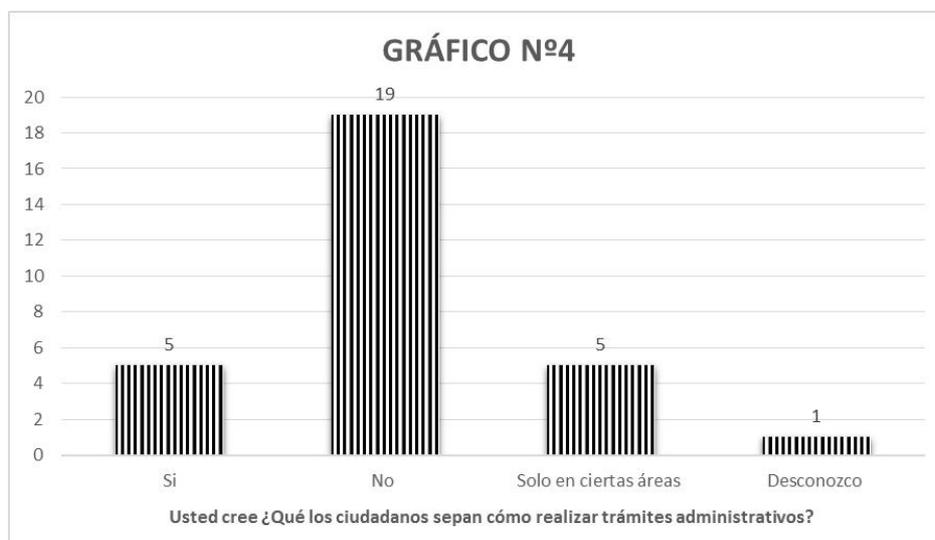


TABLA N°5

¿Cuáles son las causales de la demora injustificada en los trámites administrativos?

		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido
Válidos	Por una mala gestión	12	40,0	40,0
	Falta de personal	8	26,7	26,7
	Incorrecto manejo de las solicitudes	10	33,3	33,3
	Exceso de tramites	0	0,0	0,0
	Total	30	100	100

Interpretación:

El 40% de los transeúntes y comerciante del distrito de Lima que fueron encuestados indican que las causales de la demora injustificada en los trámites administrativos son Por una mala gestión; mientras que el 33.3% mencionan que por Incorrecto manejo de las solicitudes y el 26.7% restante indica que por Falta de personal.

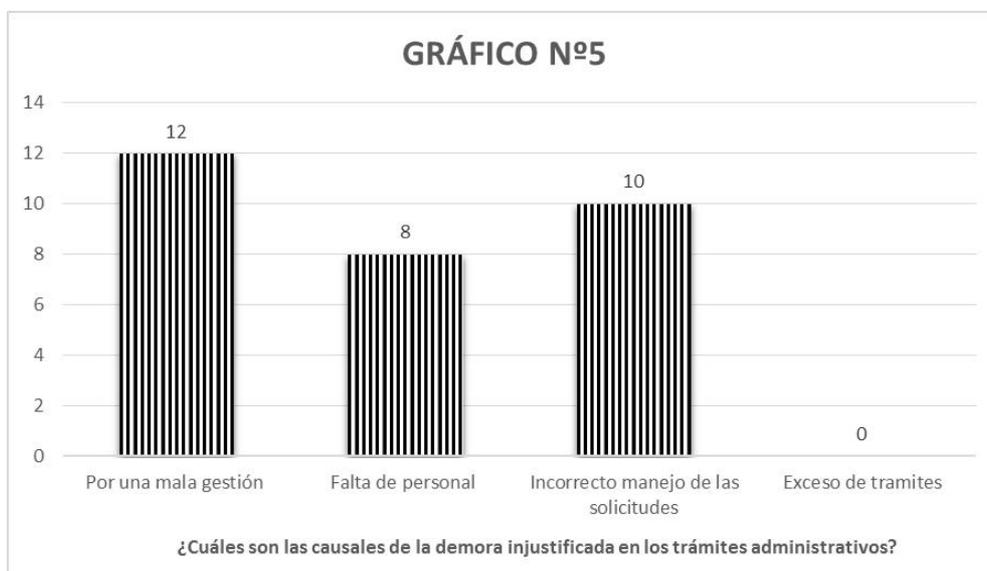


TABLA N°6

Usted cree ¿Qué la mesa de partes virtuales de la municipalidad ayude para la celeridad de los tramites?

		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido
Válidos	Si	10	33,3	33,3
	No	11	36,7	36,7
	Solo en ciertas áreas	9	30	30
	No opino	0	0,0	0,0
	Total	30	100	100

Interpretación:

Para el 36.7% de los encuestados mencionan que No creen que la mesa de partes virtuales de la municipalidad ayude para la celeridad de los tramites; además el 33.3% afirman que sí y el 30% indican que Solo en ciertas áreas.

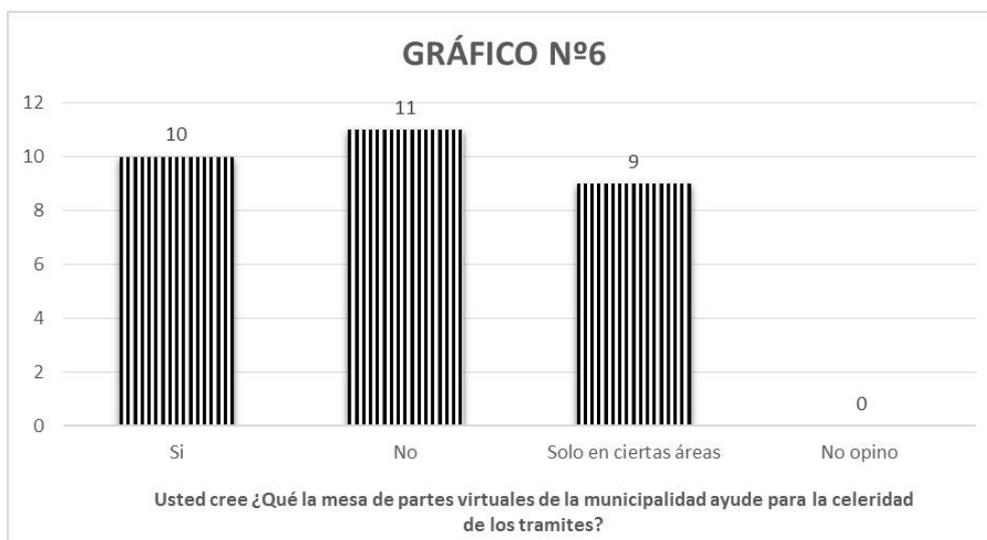


TABLA N°7

¿Cuáles son los problemas más resaltantes en la resolución de los procedimientos administrativos?

		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido
Válidos	La mala gestión	10	33,3	33,3
	Falta de personal	10	33,3	33,3
	Incorrecto manejo de las solicitudes	5	16,7	16,7
	Exceso de tramites	5	16,7	16,7
	Total	30	100	100

Interpretación:

El 33.3% los transeúntes y comerciantes del distrito de Lima mencionan que los problemas más resaltantes en la resolución de los procedimientos administrativos son por la mala gestión, asimismo el 33.3% indica que por falta de personal; además el 16.7% señala que por el Incorrecto manejo de las solicitudes y el 16.7% restante mencionan que por Exceso de trámites.



TABLA N°8

Usted cree ¿Qué los funcionarios de la municipalidad de Lima realizan de forma correcta sus labores?

		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido
Válidos	Si	6	20	20
	No	19	63,3	63,3
	Puede ser	5	16,7	16,7
	No opino	0	0	0
	Total	30	100	100

Interpretación:

Para el 63.3% de los encuestados mencionan que No creen que los funcionarios de la municipalidad de Lima realizan de forma correcta sus labores; mientras que el 20% afirman que Si y el 16.7% mencionan la opción Puede ser.

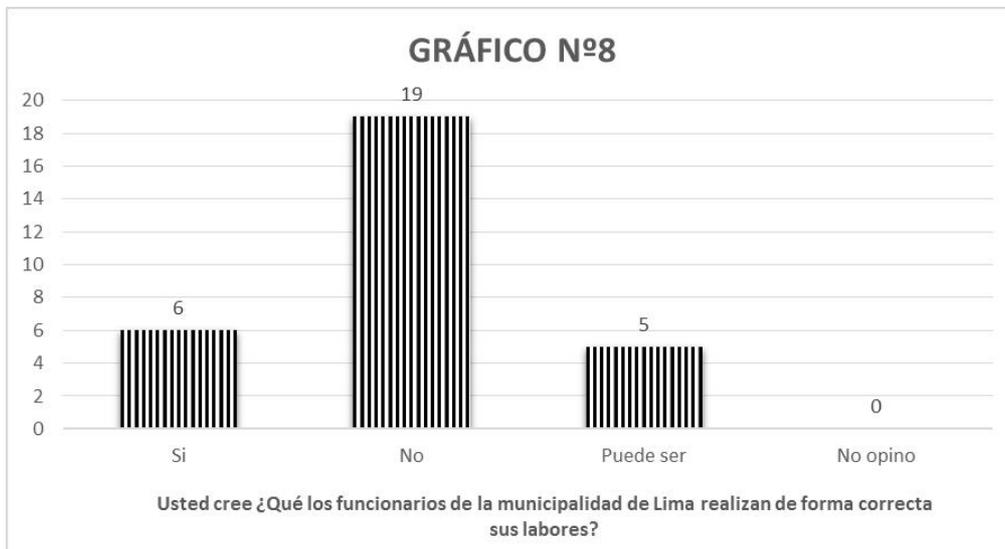


TABLA N°9

Dígame usted ¿cree que las notificaciones que realizan la municipalidad de Lima demoran?

		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido
Válidos	Si lo creo	20	66,7	66,7
	No lo creo	2	6,7	6,7
	Pudiera ser	8	26,7	26,7
	No opino	0	0	0
	Total	30	100	100

Interpretación:

El 66.7% de los transeúntes y comerciantes del distrito de Lima señalan que Si cree que las notificaciones que realizan la municipalidad de Lima demoran; mientras que el 6.7% indican que No lo creo, el 26,7% señala que pudiera ser.

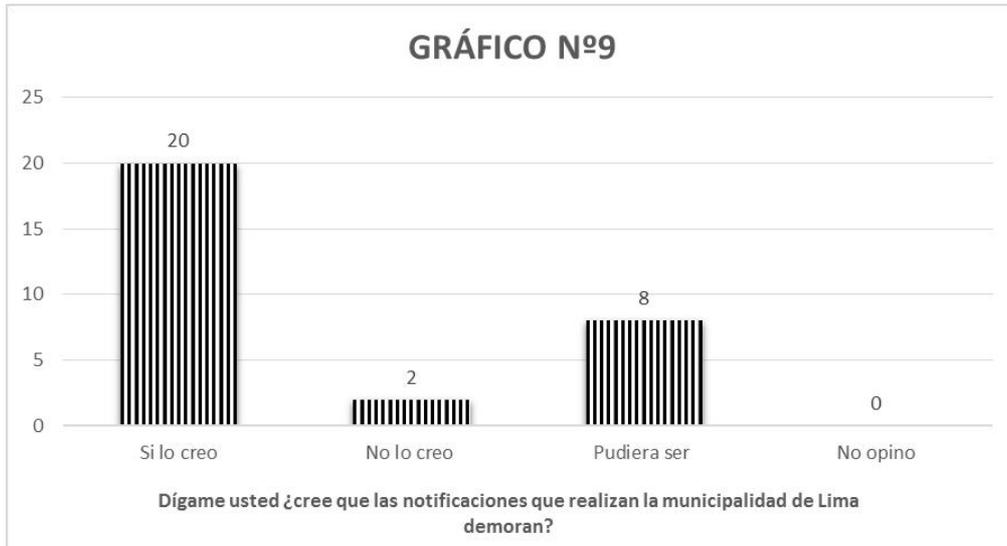


TABLA N°10

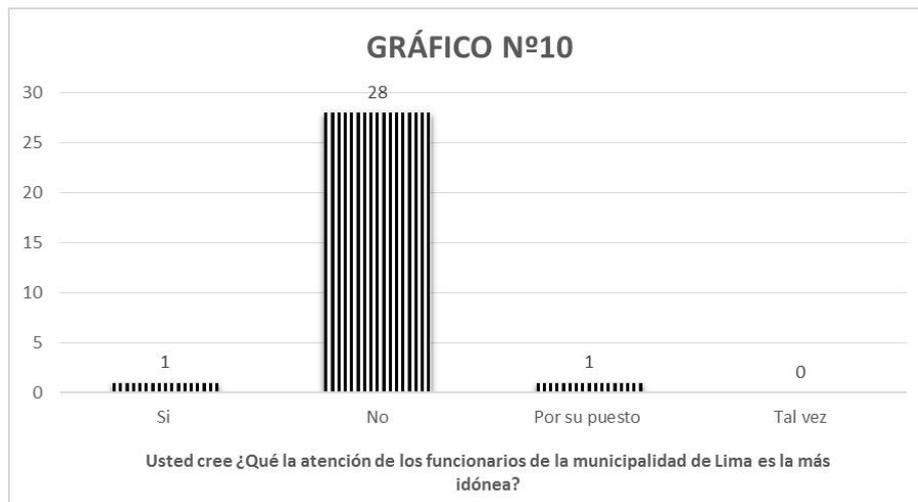
Usted cree ¿Qué la atención de los funcionarios de la municipalidad de Lima es la más idónea?

		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido
Válidos	Si	1	3,3	3,3
	No	28	93,3	93,3
	Por su puesto	1	3,3	3,3
	Tal vez	0	0	0
	Total	30	100	100

Interpretación:

La mayor parte de los encuestados compuesta por el 93.3% mencionan que No creen que la atención de los funcionarios de la municipalidad de Lima es la más

idónea; además el 3.3% afirman que Si y el 3.3% restante señalan que Por su puesto.



4.2. Contrastación de Hipótesis

En el presente trabajo se pudo reducir los resultados a fin de poder contrastarlos con los objetivos planteados y las investigaciones realizadas teniendo conclusiones certeras, ya que las problemáticas planteadas son las más recurrentes en nuestra sociedad actual y mas en la sociedad limeña, pues su municipalidad en donde muchas veces debe actuarse con prontitud y rapidez, ´pues el avance tecnológico cada vez se hace mas que evidente y más después de la pandemia afrontada, no sucede ello sino todo lo contrario, los tramites ahora virtuales se

realizan de forma mas lenta demorando y esperando la confirmación de un correo, y no que decir de los tramites realizados por la mesa de partes físicas en donde muchas veces se demoran semanas para ser notificadas.

Es aquí en donde se pudieron contrastar las diversas respuestas de los encuestados que trataron de dar a conocer las posibles causales de estos problemas por parte de la municipalidad y así poder llegar a las siguientes hipótesis:

Con respecto a la Hipótesis Principal:

La relación de los trámites administrativos y la demora por parte de la municipalidad de Lima, influye de forma directa una con la otra.

Es claro lo argumentado como hipótesis principal, pues responde a nuestro problema general, ya que la relación que existe entre una variable y la otra es decir, entre los tramites administrativo y la demora de la municipalidad se relaciona de forma tan directa como, la consecuencia entre una y la otra pues, todo tramite administrativo que se desee realizar se solicita o se origina ante la misma municipalidad de Lima, ello son los que dirigen los tramites los que encaminan y los direccionan a tal punto de darle una respuesta al administrado la cual puede ser positiva, negativa o tan solo de mero trámite, pero siempre es la municipalidad quien lo realiza, ya sea en primera o segunda instancia, el acto administrativo que realiza

repercute en los administrados de forma directa, no habiendo otro modo distinto de apreciar la relación entre los tramites y la municipalidad de Lima.

Con respecto a la hipótesis específica 1

Los criterios para determinar la demora en los trámites administrativos tributarios en el área de mesa de partes de la municipalidad de Lima, estuvieron centrados en el poco personal capacitado que posee la municipalidad de Lima para poder atender las diversas solicitudes presentadas por los administrados.

Como se aprecia en la siguiente hipótesis, los encuestados trataron de dar a conocer que una posible demora en los tramites que estos realizan son por el poco personal que la municipalidad posee y la excesiva carga administrativa por los cientos de miles de expedientes que se acumulan mes tras mes, ya sean de forma física o virtual, pues existe ambas modalidades para ingresar solicitudes, las cuales han colapsado y solo son atendidas de forma parcial, no teniendo un final, haciendo que los trabajadores tengan labores interminables a realizar no pudiendo terminar con un tramite para empezar con el otro, hecho que afecta, en gran medida a los administrados.

Otros aspectos tomar en cuenta es que cuando se contrata personal, estos al ser minúsculos, también no poseen la capacitación correcta, sino simplemente son contratados como terceros y le dan labores simples, hecho que genera un gasto

publico innecesario, mayor aun cuando no se capacitan, pues es un trabajador que no podría realizar sus labores al 100% de sus capacidades, sino en menor porcentaje, retrasando las labores encomendadas hasta que la misma experiencia laboral le pueda enseñar cómo realizar sus trabajo.

Con respecto a la hipótesis específica 2:

Los criterios para determinar la demora en los trámites administrativos no tributarios en el área de impugnaciones de la municipalidad de Lima, estuvieron centrados en el poco personal y el inadecuado control de los expedientes administrativos que posee la municipalidad de Lima para poder atender las diversas solicitudes presentadas por los administrados.

Respecto a la presente hipótesis, también es consecuente lo señalado por los encuestados, y por las investigaciones que se han acopiado en la presente investigación, pues el poco personal y el inadecuado control de expediente o indebida gestión, hace posible que los tramites se acumulen y se acumulen, sin la atención debida, pues a pesar que la municipalidad posee un millonario presupuesto para poder contratar a decenas de trabajadores y poder hacer más eficiente su trabajo, no lo realiza, es un hecho increíble que teniendo un buen presupuesto público, dejando de lado los ingresos que poseen por multas administrativas, impuestos y arbitrios, simplemente no contrata mayor personal, y siempre son la misma cantidad cada año, es decir, este hecho que parece tan sencillo de solucionar no lo hacen, pero si realizan contratos millonarios por refacción o

construcciones muchas veces innecesarias, y que no son verificadas o inspeccionadas por el control interno.

Esta hipótesis en mención busca identificar la respuesta a la problemática y darla a conocer a los lectores y futuros investigadores y lo puedan utilizar para un mejor entendimiento de nuestra gestión municipal limeña, que teniendo todos los recursos sigue siempre en lo mismo, burocracia y lentitud.

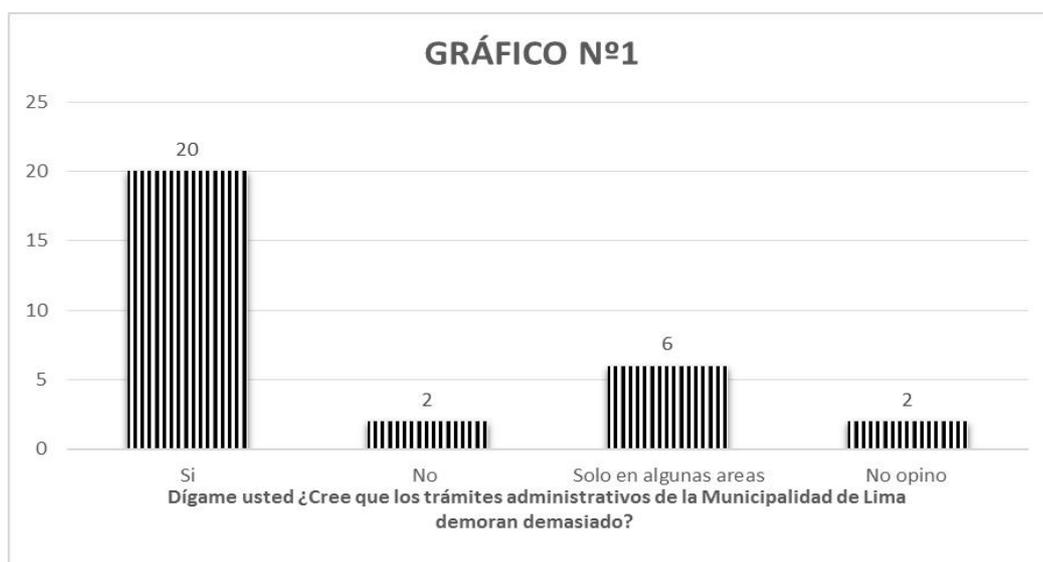
4.3. Discusión de los resultados

Los resultados de las encuestas se centraron en los siguientes objetivos y las respuestas determinaron las hipótesis planteadas.

Con respecto al objetivo principal: Determinar la medida influye la relación de los trámites administrativos y la demora por parte de la municipalidad de Lima.

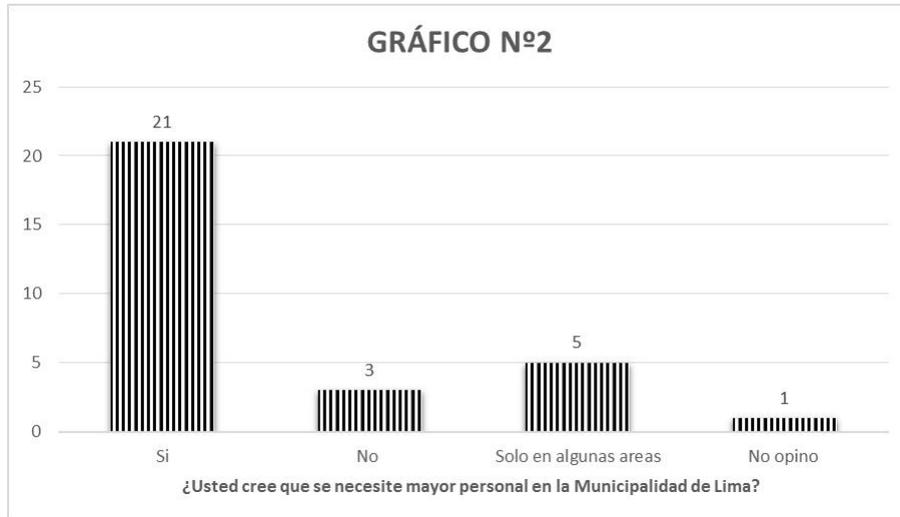
1. Dígame usted ¿Cree que los trámites administrativos de la Municipalidad de Lima demoran demasiado?

De los 30 transeúntes y comerciantes encuestados del distrito de Lima, el 66.7% afirman que Sí, creen que los trámites administrativos de la Municipalidad de Lima demoran demasiado; además el 20% mencionan que Solo en algunas áreas, mientras que el 6.7% opinan que No y el 6.7% restante declaro la opción No opino.



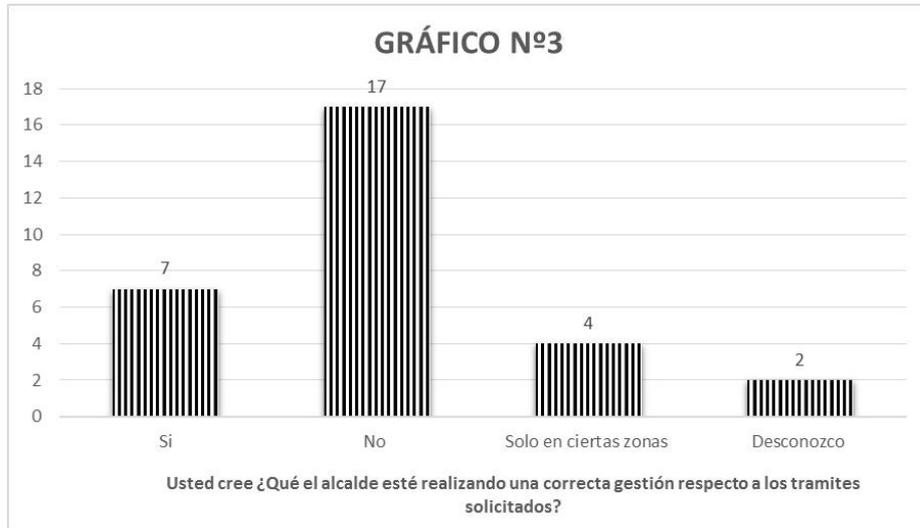
2. ¿Usted cree que se necesite mayor personal en la Municipalidad de Lima?

Para el 70% de los transeúntes y comerciantes que fueron encuestados, afirman que Si, creen que se necesite mayor personal en la Municipalidad de Lima, además el 16.7% mencionan que Solo en algunas áreas, el 10% opinan que No y el 3.3% mencionan No opino.



3. Usted cree ¿Qué el alcalde esté realizando una correcta gestión respecto a los tramites solicitados?

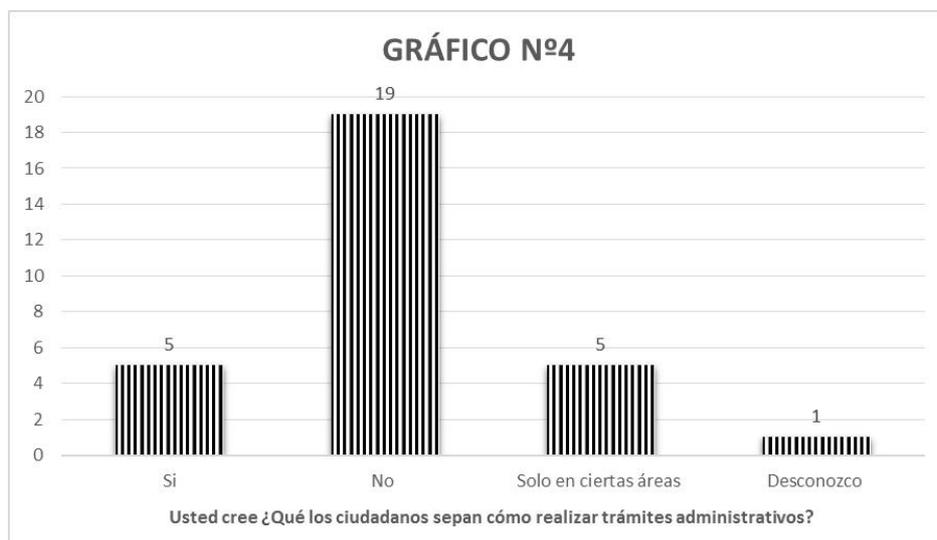
El 56.7% de los transeúntes y comerciantes del distrito de Lima que fueron encuestados mencionan que No, creen que el alcalde este realizando una correcta gestión respecto a los tramites solicitados; el 23.3% mencionan afirman que Sí; además el 13.3% señala que Solo en ciertas zonas y el 6.7 restante indican que la opción Desconozco.



Con respecto al objetivo específico 1: Establecer los criterios para determinar los criterios para determinar la demora en los trámites administrativos tributarios en el área de mesa de partes de la municipalidad de Lima.

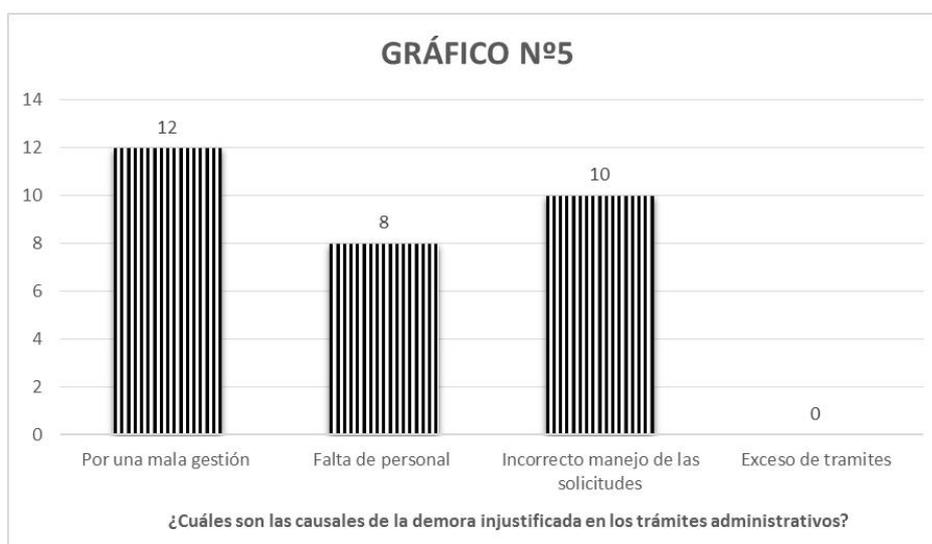
4. Usted cree ¿Qué los ciudadanos sepan cómo realizar trámites administrativos

Para el 63.3% de los encuestados creen los ciudadanos No saben realizar trámites administrativos; mientras que el 16.7 afirman que Sí; asimismo el 16.7% mencionan que Solo en ciertas áreas y el 3.3% restante indican Desconozco.



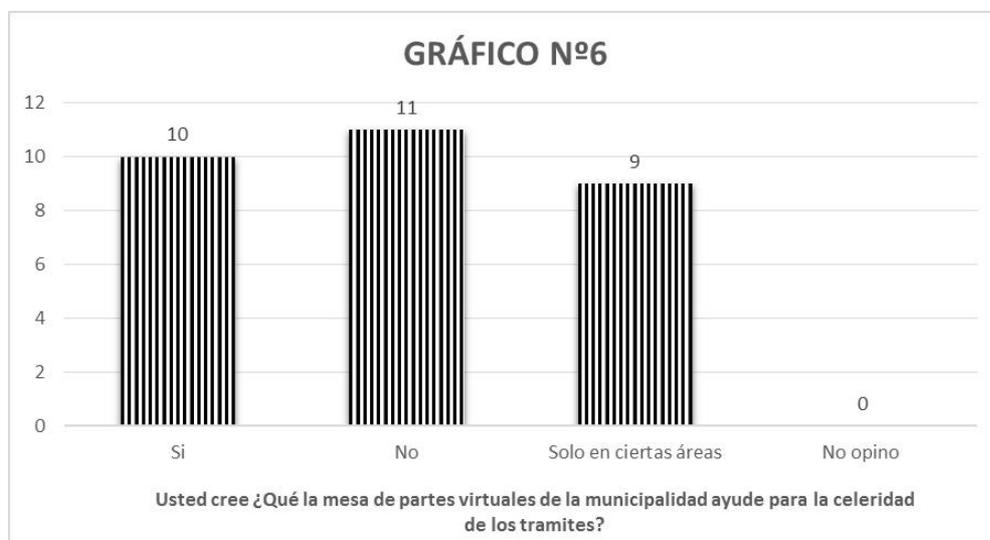
5. ¿Cuáles son las causales de la demora injustificada en los trámites administrativos

El 40% de los transeúntes y comerciante del distrito de Lima que fueron encuestados indican que las causales de la demora injustificada en los trámites administrativos son Por una mala gestión; mientras que el 33.3% mencionan que por Incorrecto manejo de las solicitudes y el 26.7% restante indica que por Falta de personal.



6. Usted cree ¿Qué la mesa de partes virtuales de la municipalidad ayude para la celeridad de los tramites?

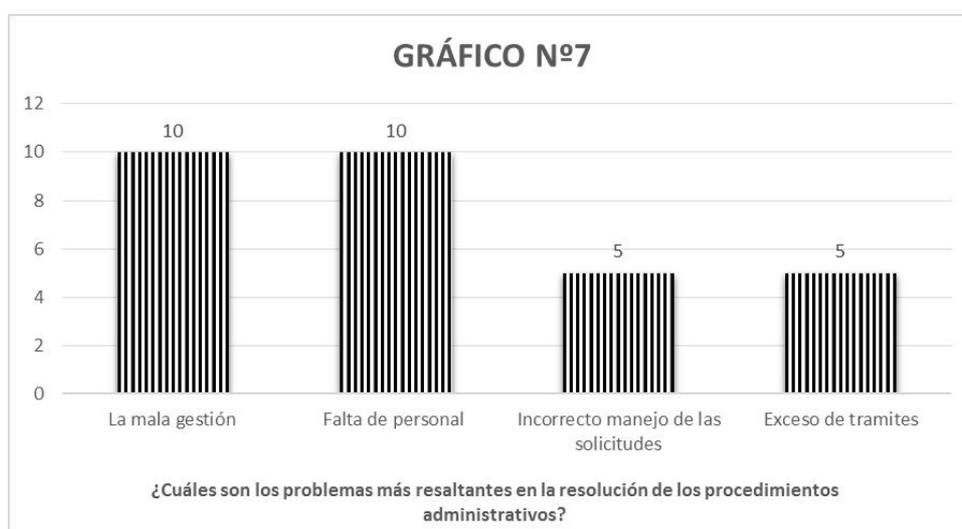
Para el 36.7% de los encuestados mencionan que No creen que la mesa de partes virtuales de la municipalidad ayude para la celeridad de los tramites; además el 33.3% afirman que sí y el 30% indican que Solo en ciertas áreas.



Con respecto al objetivo específico 2: Establecer los criterios para determinar los criterios para determinar la demora en los trámites administrativos no tributarios en el área de impugnaciones de la municipalidad de Lima.

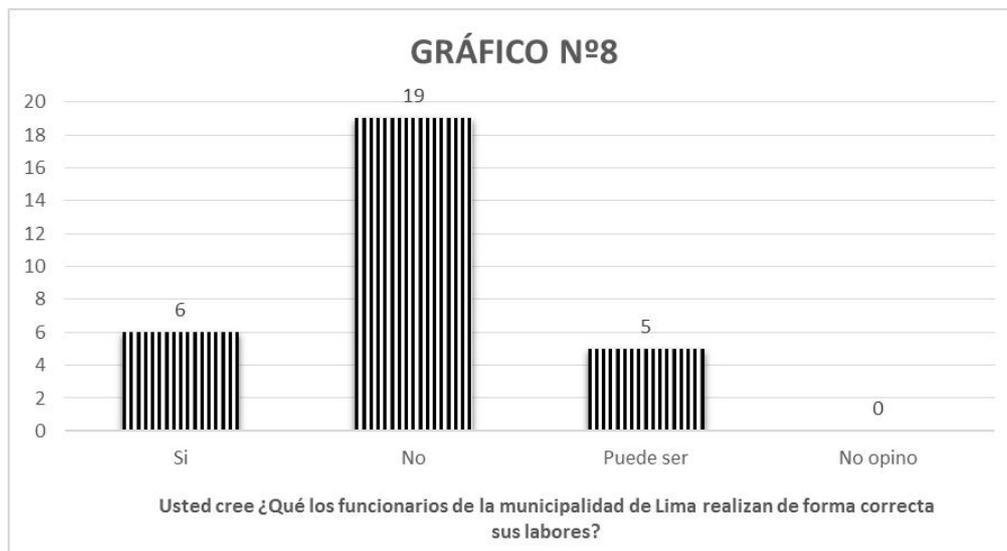
7. ¿Cuáles son los problemas más resaltantes en la resolución de los procedimientos administrativos?

El 33.3% los transeúntes y comerciantes del distrito de Lima mencionan que los problemas más resaltantes en la resolución de los procedimientos administrativos son por la mala gestión, asimismo el 33.3% indica que por falta de personal; además el 16.7% señala que por el Incorrecto manejo de las solicitudes y el 16.7% restante mencionan que por Exceso de trámites.



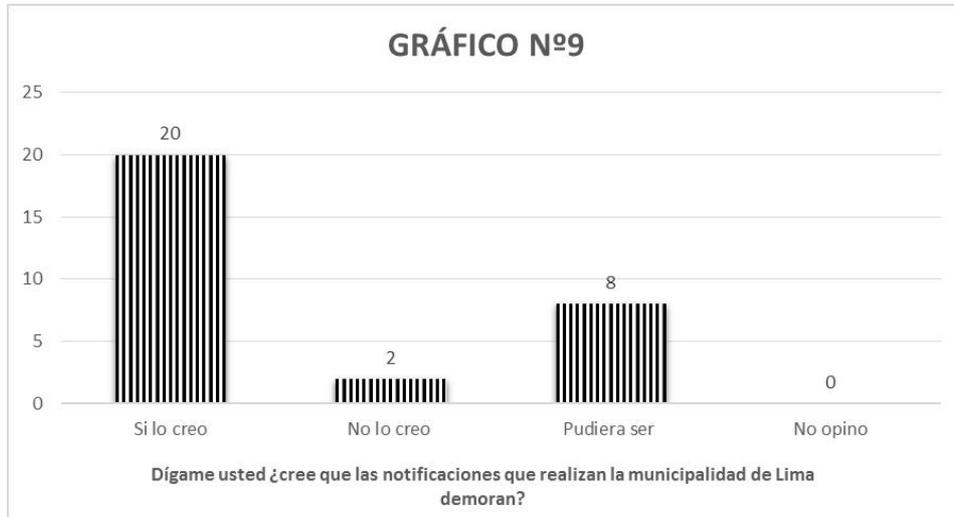
8. Usted cree ¿Qué los funcionarios de la municipalidad de Lima realizan de forma correcta sus labores?

Para el 63.3% de los encuestados mencionan que No creen que los funcionarios de la municipalidad de Lima realizan de forma correcta sus labores; mientras que el 20% afirman que Si y el 16.7% mencionan la opción Puede ser.



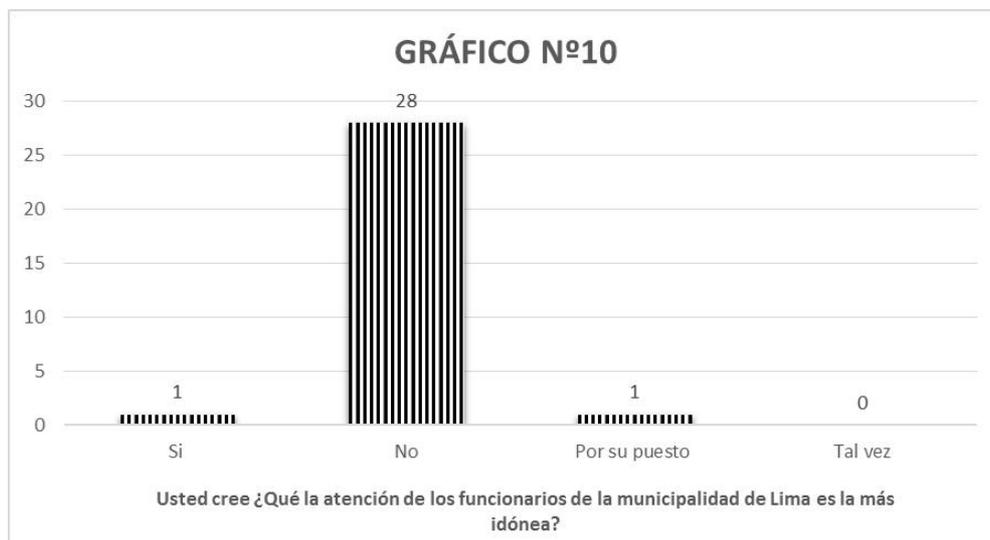
9. Dígame usted ¿cree que las notificaciones que realizan la municipalidad de Lima demoran?

El 66.7% de los transeúntes y comerciantes del distrito de Lima señalan que Si cree que las notificaciones que realizan la municipalidad de Lima demoran; mientras que el 6.7% indican que No lo creo, el 26,7% señala que pudiera ser.



10. Usted cree ¿Qué la atención de los funcionarios de la municipalidad de Lima es la más idónea?

La mayor parte de los encuestados compuesta por el 93.3% mencionan que No creen que la atención de los funcionarios de la municipalidad de Lima es la más idónea; además el 3.3% afirman que Si y el 3.3% restante señalan que Por su puesto.



CAPITULO V: Conclusión y Recomendación

5.1. Conclusión

- La relación de los trámites administrativos y la demora por parte de la municipalidad de Lima, influye de forma directa una con la otra.
- La demora en los trámites administrativos tributarios en el área de mesa de partes de la municipalidad de Lima, estuvieron centrados en el poco personal capacitado que posee la municipalidad de Lima para poder atender las diversas solicitudes presentadas por los administrados.
- La demora en los trámites administrativos no tributarios en el área de impugnaciones de la municipalidad de Lima, estuvieron centrados en el poco personal y el inadecuado control de los expedientes administrativos que posee la municipalidad de Lima para poder atender las diversas solicitudes presentadas por los administrados.

5.2. Recomendación

- Se recomienda a los legisladores a crear normas que ayuden a la municipalidad de Lima a gestionar con rapidez y eficacia los tramites administrativos de cientos de ciudadanos.
- Se recomienda a la municipalidad de Lima a Realizar las gestiones necesarias para agilizar los trámites administrativos, ya sea desde la recepción de los mismo hasta su resolución.
- Se recomienda a la municipalidad de Lima a brindar capacitación constante a sus trabajadores para una adecuada atención a los administrados.

BIBLIOGRAFÍA

Angulo Navarro, C. R. (2020). *Control constitucional del debido procedimiento administrativo en la tutela efectiva de los derechos fundamentales del administrado, Tribunal Constitucional - 2018.*

Barrantes, I., (2014). Ley General de Control Interno, Editorial Investigaciones Juristas S.A Costa Rica, pg. 16

Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. (3ª ed.). Colombia: Pearson

Bernal, C. y Sierra H. (2013). Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI. (2

da. Ed.). Colombia

Berrocal Vasquez, J. C. (2018). *Derecho Administrativo: Nuevo Procedimiento Sancionador De LA MUNICIPALIDAD DE LIMA METROPOLITANA – 2018.*

Bocanegra Ascón, G. V., & Gutiérrez Gonzales, P. M. (2018). *Imagen corporativa y la satisfacción del administrado de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2017.*

Calcina Mendoza, R. A. (2021). *El derecho a la debida orientación del administrado, inducción a error y sus implicancias tributarias.*

Castro Quispe, S. Y. (2018). *El cobro indebido de los arbitrios y la vulneración de los derechos del administrado en la municipalidad de San Juan de Lurigancho 2018*.

Código Civil. Decreto Legislativo N° 295, 14 de noviembre de 1984 (Perú)

Contraloría General de la República del Perú (2003). Reglamento de los Órganos de Control Institucional, aprobado con Resolución de Contraloría N° 114-2003-CG, Perú, pp. 9.

Contraloría General de la República Perú (2016). Servicios y Herramientas del Control Gubernamental (CGRP), pg. 25-30

Contraloría General de la República (2015). Normas Generales de Control Gubernamental: El Nuevo Enfoque de Control. Escuela Nacional del Control, Edición 2015, pg. 18-23

Córdova Davalos, J. A., & Rojas Cobeñas, P. A. (2019). *La simplificación administrativa y la satisfacción de los clientes como factor de eficiencia y eficacia empresarial en la Municipalidad de Lima Metropolitana 2019*.

Cruz, H. (2017). Dirección Estratégica y Procesos administrativos en la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A. – Callao, 2017. (Tesis de Maestría, de la Universidad César Vallejo, de Lima). Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5690>

Gerencia de Fiscalización y Control - Municipalidad Metropolitana de Lima. (2022, 27 de octubre). Recuperado el 29 de octubre de 2022, de la página web de la

Municipalidad Metropolitana de Lima:
<https://www.munlima.gob.pe/gerencias/gerencia-de-fiscalizacion-y-control/>

Hurtado Prieto, J. A. (2017). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico, de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017.*

Julián, E. (2107). Formulación del plan estratégico como instrumento de gestión para mejorar la competitividad de la empresa Turismo Moche Trujillo, período 2017 – 2020. (Tesis de pregrado de la Universidad Nacional de Trujillo). Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9514>

Koontz, H., Cannice, M., y Weihrich, H. (2012). Dirección, una perspectiva global y Empresarial, (14ª ed.). México: McGraw Hill.

La Contraloría General de la república (2016). Servicios y Herramientas de Control Gubernamental. Documento de consulta para autoridades, funcionarios y servidores públicos. Pg.11-12

Ley N° 27783 (2002). Ley de Bases de la Descentralización (Art 21). Diario Oficial El Peruano.

LEY No 27806.-Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública LEY No 27806. (n.d.). Obtenido de https://www.peru.gob.pe/normas/docs/LEY_27806.pdf

Ley N° 27444. (n.d.). Obtenido de <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0005/13-texto-unico-ordenado-de-la-ley-27444-ley-de-procedimiento-administrativo-general-1.pdf>

Ley N° 27972. (n.d.). Obtenido de <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>

Municipalidad Metropolitana de Lima. (2022, 6 de agosto). Recuperado el 30 de octubre de 2022, de la página web de la Municipalidad Metropolitana de Lima: <https://www.munlima.gob.pe/>

Pereda Morales, D. E. (2021). *Sistema de trámite documentario con notificación SMS para mejorar la gestión de expedientes administrativos en la Municipalidad distrital de Sinsicap, 2020.*

Quiroz Pardo, J. K. (2016). *Eficiencia de la gestión de la oficina de logística en la Municipalidad Distrital de Huayllabamba - Sihuas 2016.*

Rodriguez Medina, E. J. (2022). *Trabajo remoto y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021.*

Rodríguez Meneses, K. M. (2006). *Mejora de los principales procesos administrativos de la gerencia de desarrollo urbano de la municipalidad de Lima.*

Texto único ordenado del código procesal civil. (n.d.). Obtenido de <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2020/03/C%C3%B3digo-Procesal-Civil-3.2020-LP.pdf>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA	
TITULO	
Los trámites administrativos y la demora injustificada para la resolución de estos, por parte de la municipalidad de Lima	
PROBLEMA GENERAL	¿En qué medida influye la relación de los trámites administrativos y la demora por parte de la municipalidad de Lima?
PROBLEMA ESPECIFICO 1	¿Cuáles son los criterios para determinar la demora en los trámites administrativos tributarios en el área de mesa de partes de la municipalidad de Lima?
PROBLEMA ESPECIFICO 2	¿Cuáles son los criterios para determinar la demora en los trámites administrativos no tributarios en el área de impugnaciones de la municipalidad de Lima?
OBJETIVO GENERAL	Determinar la medida influye la relación de los trámites administrativos y la demora por parte de la municipalidad de Lima
OBJETIVO ESPECIFICO 1	Establecer los criterios para determinar los criterios para determinar la demora en los trámites administrativos tributarios en el área de mesa de partes de la municipalidad de Lima
OBJETIVO ESPECIFICO 2	Establecer los criterios para determinar los criterios para determinar la demora en los trámites administrativos no tributarios en el área de impugnaciones de la municipalidad de Lima
HIPÓTESIS PRINCIPAL	La relación de los trámites administrativos y la demora por parte de la municipalidad de Lima, influye de forma directa una con la otra.
HIPÓTESIS ESPECIFICO 1	Los criterios para determinar la demora en los trámites administrativos tributarios en el área de mesa de partes de la municipalidad de Lima, estuvieron centrados en el poco personal capacitado que posee la municipalidad de Lima para poder atender las diversas solicitudes presentadas por los administrados.
HIPÓTESIS ESPECIFICO 2	Los criterios para determinar la demora en los trámites administrativos no tributarios en el área de impugnaciones de la municipalidad de Lima, estuvieron centrados en el poco personal y el inadecuado control de los expedientes administrativos que posee la municipalidad de Lima para poder atender las diversas solicitudes presentadas por los administrados.
	Variable 1: Trámites Administrativos Sub variable 1: Tramites tributarios Sub variable 2: Tramites No Tributarios
	110

VARIABLE	Variable 2: Municipalidad de Lima Sub Variable 1: Mesa de partes Sub Variable 2: Áreas de Impugnaciones
-----------------	--

CUESTIONARIO DIRIGIDO A TRANSEÚNTES Y COMERCIANTES DEL DISTRITO DE LIMA

Objetivo: Determinar la medida en que influye las funciones de la municipalidad de Lima respecto a la seguridad ciudadana.

Género:

Edad:

Indicadores: Las preguntas del cuestionario: se marcan con X las respuestas seleccionadas. Utilizar lapicero y no hacer borrones.

1. Dígame usted ¿Cree que los trámites administrativos de la Municipalidad de Lima demoran demasiado?

- a) si b) No c) Solo en algunas áreas d) No opino

2. ¿Usted cree que se necesite mayor personal en la Municipalidad de Lima?

- a) Si b) No c) Solo en algunas áreas d) No opino

3. Usted cree ¿Qué el alcalde esté realizando una correcta gestión respecto a los tramites solicitados?

- a) Si b) No c) Solo en ciertas zonas d) Desconozco

4. Usted cree ¿Qué los ciudadanos sepan cómo realizar trámites administrativos?

- a) Si b) No c) Solo en ciertas áreas d) Desconozco

5. ¿Cuáles son las causales de la demora injustificada en los trámites administrativos?

- a) Por una mala gestión b) Falta de personal c) Incorrecto manejo de las solicitudes
d) exceso de trámites

6. Usted cree ¿Qué la mesa de partes virtuales de la municipalidad ayude para la celeridad de los tramites?

- a) Si b) No c) Solo en ciertas áreas d) No opino

7. ¿Cuáles son los problemas más resaltantes en la resolución de los procedimientos administrativos?

- a) La mala gestión b) Falta de personal c) Incorrecto manejo de las solicitudes
d) Exceso de tramites

8. Usted cree ¿Qué los funcionarios de la municipalidad de Lima realizan de forma correcta sus labores?

- a) Si b) No c) Puede ser d) No opino

9. Dígame usted ¿cree que las notificaciones que realizan la municipalidad de Lima demoran?

- a) Si lo creo b) No lo creo c) Pudiera ser d) No opino

10. Usted cree ¿Qué la atención de los funcionarios de la municipalidad de Lima es la más idónea?

- a) Si b) No c) Por su puesto d) Tal vez