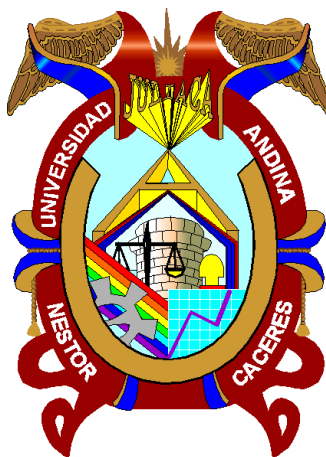




UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



**VULNERACIÓN AL PLAZO ADMINISTRATIVO ESTABLECIDO POR
LEY ANTE SOLICITUDES DEL CIUDADANO POR DILATACIONES
INDEBIDAS COMO BARRERA BUROCRÁTICA, MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CHUMBIVILCAS 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. RUTH KELY HUAMANI PFOCCORI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADA

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO


**VULNERACIÓN AL PLAZO ADMINISTRATIVO ESTABLECIDO POR
LEY ANTE SOLICITUDES DEL CIUDADANO POR DILATACIONES
INDEBIDAS COMO BARRERA BUROCRÁTICA, MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CHUMBIVILCAS 2024**


TESIS PRESENTADA POR:

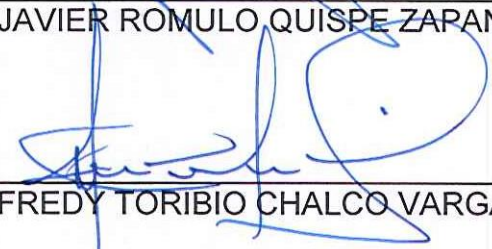
Bach. RUTH KELY HUAMANI PFOCCORI

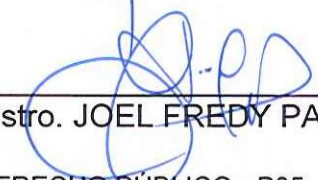
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ABOGADA**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : 
Dr. JOSE DOMINGO CHOQUEHUANCA CALSINA

PRIMER MIEMBRO : 
Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA

SEGUNDO MIEMBRO : 
Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS

ASESOR DE TESIS : 
Mstro. JOEL FREDY PARI ARCAYA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : DERECHO PÚBLICO - P05



RESOLUCIÓN N° 1017-2024-D/FCJP-UANCV

Juliaca, 07 de noviembre de 2024.

Vistos: El expediente, **2024-CU-16081** presentado por la Bachiller en Derecho **Srta. RUTH KELY HUAMANI PFOCCORI**, quien solicita fecha para rendir el examen de sustentación de borrador de tesis denominado: **VULNERACIÓN AL PLAZO ADMINISTRATIVO ESTABLECIDO POR LEY ANTE SOLICITUDES DEL CIUDADANO POR DILATACIONES INDEBIDAS COMO BARRERA BUROCRÁTICA, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHUMBIVILCAS 2024**, para optar el Título Profesional de **ABOGADA** y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho, concordante con el Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV, es procedente acceder a la petición del interesado.

Y, estando a los dictámenes presentados por los miembros del jurado en el que aprueban el borrador de tesis, el Decano de la facultad, en uso de sus atribuciones conferidas por la ley universitaria 30220, y el Estatuto de la UANCV.

RESUELVE:

Primero.- El jurado declara **APTO** por tanto debe señalarse lugar, día y hora para la sustentación del borrador de tesis, en forma presencial, presentado por la Bach. **Srta. RUTH KELY HUAMANI PFOCCORI**, para optar el Título Profesional de **ABOGADA**, el mismo que se llevará a cabo el próximo **lunes, 02 de Diciembre de 2024 a las 10:30:00 AM.** lugar **FILIAL PUNO - SALON DE GRADOS EP DERECHO.**

Segundo.- Designar como Jurados, para la evaluación del examen de sustentación de tesis referido, Integrado por los siguientes docentes:

Presidente: Dr. JOSE DOMINGO CHOQUEHUANCA CALCINA
Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS

ASESOR:

Mstro. JOEL FREDY PARI ARCAYA

Tercero.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica y Administrativa quedan encargadas del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



DISTRIBUCIÓN:
DECANATURA FCJP, INTERESADO.



RESOLUCIÓN N° 514-2024-UI-FCJP-UANCV-J

Juliaca, 21 de agosto de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-10773 de fecha 16 de agosto de 2024, del Bach. RUTH KELY HUAMANI PFOCCORI, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. RUTH KELY HUAMANI PFOCCORI, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **VULNERACIÓN AL PLAZO ADMINISTRATIVO ESTABLECIDO POR LEY ANTE SOLICITUDES DEL CIUDADANO POR DILATACIONES INDEBIDAS COMO BARRERA BUROCRÁTICA, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHUMBIVILCAS 2024**, conducente para optar el Título profesional de **ABOGADO(A)**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho, corroboro el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Mstro. JOEL FREDY PARI ARCAAYA,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas.

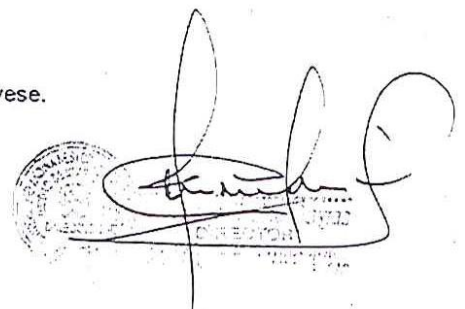
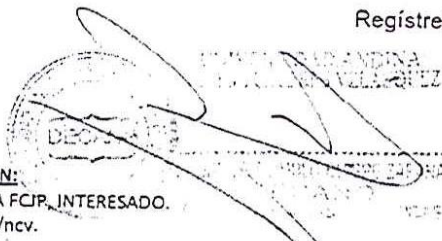
SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **VULNERACIÓN AL PLAZO ADMINISTRATIVO ESTABLECIDO POR LEY ANTE SOLICITUDES DEL CIUDADANO POR DILATACIONES INDEBIDAS COMO BARRERA BUROCRÁTICA, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHUMBIVILCAS 2024**, presentado por el (la) Bach. RUTH KELY HUAMANI PFOCCORI, para optar el Título Profesional de Abogado(a), en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RATIFICAR, como ASESOR al Mstro. JOEL FREDY PARI ARCAAYA.

ARTICULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



DISTRIBUCIÓN:
DECANATURA FCJP, INTERESADO.
ARCH. FTChV/ncv.



RESOLUCIÓN N° 079-2024-UI-FCJP-UANCV-J

Juliaca, 31 de enero de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-1568 de fecha 29 de enero de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. RUTH KELY HUAMANI PFOCCORI, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación de Título: VULNERACIÓN AL PLAZO ADMINISTRATIVO ESTABLECIDO POR LEY ANTE SOLICITUDES DEL CIUDADANO POR DILATACIONES INDEBIDAS COMO BARRERA BUROCRÁTICA, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHUMBIVILCAS 2024, conducente para optar el Título profesional de ABOGADO(A).

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho, corroboró la propuesta del ASESOR Mtro. JOEL FREDY PARI ARCAÑA, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) de acuerdo a la DIRECTIVA N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI; y.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23736 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: VULNERACIÓN AL PLAZO ADMINISTRATIVO ESTABLECIDO POR LEY ANTE SOLICITUDES DEL CIUDADANO POR DILATACIONES INDEBIDAS COMO BARRERA BUROCRÁTICA, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHUMBIVILCAS 2024, presentado por el (la) Bach. RUTH KELY HUAMANI PFOCCORI, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al Mtro. JOEL FREDY PARI ARCAÑA.

ARTICULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
DR. JAVIER ROMULO OUSPE ZAPANA
DECANO
FAC. Cs. JURÍDICAS Y POLÍTICAS



Dr. Fredy Chalco Vargas
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FAC. Cs. JURÍDICAS Y POLÍTICAS

DISTRIBUCIÓN:

DECANATURA FCJP, INTERESADO.



VULNERACIÓN AL PLAZO ADMINISTRATIVO EN BIBLIOTECA POR LEY ANTE SOLICITUDES DEL CIUDADANO POR DILATACIONES INDEBIDAS COMO BARRERA BUROCRÁTICA, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHUMBIVILCAS 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	13%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	www.gob.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%

repositorio.uancv.edu.pe



Metadatos Complementarios



VULNERACIÓN AL PLAZO ADMINISTRATIVO ESTABLECIDO POR LA LEY ANTE SOLICITUDES DEL CIUDADANO POR DILATACIONES INDEBIDAS COMO BARRERA BUROCRÁTICA, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHUMBIVILCAS 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	RUTH KELY HUAMANI PFOCCORI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	76316549
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0005-1521-2449
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	JOEL FREDY PARI ARCA YA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01322191
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-9502-806X
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	JOSE DOMINGO CHOQUEHUANCA CALCINA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02430962
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01324996
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01233951



Datos de investigación	
Línea de investigación	Derecho Público - P05
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Cusco Provincia: Chumbivilcas Distrito: Santotomas</p> <p>Latitud: -14.4488029 Longitud: -72.0817527 https://maps.app.goo.gl/eS6MbS1bZoWZE8F88</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Enero 2024 – diciembre 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Derecho https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.00 Derecho https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.01




Dr. Freddy Chalco Vargas
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FAC CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo RUTH KELY HUAMANI PFOCCORI, identificado con DNI
Nro. 76316549 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

DERECHO

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación**, **Trabajo Académico**
denominada:

VULNERACIÓN AL PLAZO ADMINISTRATIVO ESTABLECIDO POR LEY ANTE
SOLICITUDES DEL CIUDADANO POR DILATACIONES INDEBIDAS COMO BARRERA
BUROCRÁTICA, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHUMBIVILCAS 2024

Asesorado por: Mstro. JOEL FREDY PARI ARCA YA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.


Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca, 13 de Enero del 2025

Firma del Asesor
(obligatoria)



Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A todos los que me apoyaron en el desarrollo
del estudio.



AGRADECIMIENTO

A mis familiares y a mi casa de estudios
UANCV.



ÍNDICE DE GENERAL

ÍNDICE DE GENERAL	i
ÍNDICE DE TABLAS	iv
ÍNDICE DE FIGURAS	v
ABREVIATURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN	ix
Capítulo I	1
Aspectos Generales.....	1
1.1. Exposición de la situación problemática.....	1
1.2. Formulación del planteamiento del problema.....	4
1.2.1. Pregunta general	4
1.2.2. Preguntas específicas	4
1.3. Exposición de la justificación	4
1.4. Objetivos	5
1.4.1. Objetivo general.....	5
1.4.2. Objetivos específicos	6
1.5. Hipótesis.....	6
1.5.1. Hipótesis general.....	6
1.5.2. Hipótesis específicas.....	6
1.5.3. Operacionalización de variables.....	7
Capítulo II	8
Fundamentos Teóricos	8
2.1. Antecedentes del Estudio	8



2.1.1.	<i>A nivel internacional</i>	8
2.1.2.	<i>A nivel nacional</i>	9
2.1.3.	<i>A nivel local</i>	11
2.2.	Bases teóricas	13
2.2.1.	<i>Teoría de la variable 1</i>	13
2.2.2.	<i>Teoría de la variable 2</i>	17
2.3.	Definición de términos	21
	Capítulo III.....	24
	Metodología de Investigación.....	24
3.1.	Métodos de la investigación.....	24
3.1.1.	<i>Enfoque de la investigación</i>	24
3.1.2.	<i>Método aplicado en la investigación</i>	24
3.1.3.	<i>Tipo de investigación</i>	25
3.1.4.	<i>Nivel de investigación</i>	25
3.1.5.	<i>Diseño de investigación</i>	25
3.2.	Ámbito de investigación	25
3.3.	Población y muestra	26
3.3.1.	<i>Población</i>	26
3.3.2.	<i>Muestra</i>	26
3.4.	Técnicas e instrumentos para la recolección de información.....	27
3.4.1.	<i>Técnicas de la investigación</i>	27
3.4.2.	<i>Instrumentos de la investigación</i>	27
3.5.	Recogida de datos	27
3.5.1.	<i>Validación de los instrumentos</i>	27
3.5.2.	<i>Confiableidad de los instrumentos</i>	27



Capítulo IV	28
Análisis de Resultados y Discusión	28
4.1. Presentación	28
4.2. Prueba de hipótesis	41
4.3. Discusión de resultados.....	45
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	51
APÉNDICES	60



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 *Definición operacional de variables* 7

Tabla 2 *Estadísticas de fiabilidad* 27

Tabla 3 *Demoras excesivas en la tramitación de solicitudes*..... 29

Tabla 4 *Retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes* 32

Tabla 5 *Exigencias carentes de razonabilidad e ilegalidad*..... 35

Tabla 6 *El cumplimiento del plazo administrativo*..... 38

Tabla 7 *Análisis estadístico* 41

Tabla 8 *Análisis estadístico*..... 42

Tabla 9 *Análisis estadístico* 43

Tabla 10 *Análisis estadístico*..... 44



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Principios que guardan relación con los plazos administrativos</i>	19
Figura 2 <i>Demoras excesivas en la tramitación de solicitudes</i>	30
Figura 3 <i>Retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes</i>	33
Figura 4 <i>Exigencias carentes de razonabilidad e ilegalidad</i>	36
Figura 5 <i>El cumplimiento del plazo administrativo</i>	39



ABREVIATURAS

CIAD: Carta Iberoamericana de Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública.

Indecopi: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

LOM: Ley Orgánica de Municipalidades.

MOF: Manual de Organización y Funciones.



RESUMEN

El trabajo tuvo como **objetivo principal**; establecer que las dilataciones indebidas como barrera burocrática vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley ante solicitudes del ciudadano en la municipalidad de Chumbivilcas 2024. **Material y métodos**; que tuvo como población de 26.999, personas de 25 a 59 años de edad de la provincia de Chumbivilcas, y de muestra un total de 92 personas de la señalada localidad, se obtuvo los siguientes **resultados**; en un 54.3% que las demoras en la tramitación de solicitudes afectan la calidad del servicio que recibe el ciudadano en la municipalidad de Chumbivilcas, en un 55.4% los retrasos injustificados en la tramitación de solicitudes del ciudadano se deben a la falta de recursos y capacitación en dicha entidad local, mientras que en un 55.4% las exigencias carentes de razonabilidad e ilegalidad generan una mayor carga de trabajo tanto para los ciudadanos como para el personal administrativo. En **conclusión**; se determinó que las dilataciones indebidas como barrera burocrática conculcan de manera significativa al plazo administrativo señalado por la Ley ante solicitudes del ciudadano en la municipalidad de Chumbivilcas 2024. Por medio del análisis de Rho de Spearman, el valor calculado es de 0.000 que es menor al 0,05. Así mismo, el coeficiente Rho de Spearman es de 0,893 lo que muestra un alto grado de relación. De acuerdo a ello, las demoras excesivas, los retrasos injustificados, las exigencias y requisitos carentes de razonabilidad e ilegalidad llegan a vulnerar el plazo administrativo determinado por Ley.

Palabras claves: Administrados, barreras burocráticas, dilataciones indebidas, plazo administrativo establecido por la Ley.



ABSTRACT

The main objective of the work was; establish that undue delays as a bureaucratic barrier violate the administrative deadline established by the Law upon citizen requests in the municipality of Chumbivilcas 2024. Material and methods; which had a total population of 26,999, people between 25 and 59 years of age from the province of Chumbivilcas, and as a sample of a total of 92 people from the aforementioned locality, the following results were obtained; by 54.3% that delays in the processing of requests affect the quality of the service that citizens receive in the municipality of Chumbivilcas, by 55.4% the unjustified delays in the processing of citizen requests are due to the lack of resources and training in said local entity, while in 55.4% the demands that lack reasonableness and illegality generate a greater workload for both citizens and administrative staff. In conclusion; It was determined that undue delays as a bureaucratic barrier significantly violate the administrative deadline established by the Law upon citizen requests in the municipality of Chumbivilcas 2024. Because through the analysis of Rho de Spearman, the calculated value is 0.000, which is lower at 0.05. Likewise, Spearman's Rho coefficient is 0.893, which shows a high degree of relationship. According to this, excessive delays, unjustified delays, demands and requirements that lack reasonableness and illegality violate the administrative deadline determined by Law.

Key words: Administered, bureaucratic barriers, undue delays, administrative deadline established by Law.



INTRODUCCIÓN

Partimos el desarrollo del trabajo con la frase del jurista Jean de la Bruyère *“una cualidad de la Justicia es hacerla pronto, y sin dilaciones; hacer esperar es injusticia”*. Se trata de un principio sustancial tanto en el sistema judicial como administrativo, bajo la necesidad de resolver los asuntos de manera correcta y oportuna para garantizar la justicia efectiva. Dado que las demoras injustificadas en los trámites administrativos se consideran una forma de injusticia que afectan negativamente a los ciudadanos su acceso a sus derechos y soluciones necesarias (Orellana, 2019).

En los últimos años el derecho administrativo ha sido sujeto a un variado de reformas en aras de la sociedad civil, teniendo como propósito garantizar un servicio adecuado y los derechos de los mismos, limitando las barreras burocráticas y protegiendo su tiempo a través del plazo administrativo estipulado por la Ley del Procedimiento Administrativo General, el cual cumple una función trascendental en la eficiencia y equidad de los actos administrativos. Sin embargo, en el presente, en distintos casos, las demoras excesivas y no justificadas en la gestión de solicitudes afectan prevalentemente el acceso y la justicia para los administrados. Una coyuntura latente que se manifiesta mayormente en las municipalidades locales, donde las barreras burocráticas y las dilataciones excesivas se observan a menudo como obstáculos complejos que conculcan el plazo administrativo señalado por las normas administrativas. Donde la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas, como distintas otras instituciones públicas del departamento del Cusco y a nivel nacional, enfrenta aspectos complejos en el manejo eficaz de las solicitudes ciudadanas en marco de los plazos fijados por la normativa. Ahora, pese de los esfuerzos por mejorar los trámites administrativos, las demoras excesivas continúan siendo un



problema continuo, que requieren una solución oportuna, efectiva para así aminorar los altos índices de desconfianza y desaprobación de la población en general.

Es en ese sentido, para abordar, ampliar y aportar datos actuales a cerca de esta problemática en el sector público, se planteó como título de tesis; *vulneración al plazo administrativo establecido por la Ley ante solicitudes del ciudadano por dilataciones indebidas como barrera burocrática, Municipalidad provincial de Chumbivilcas 2024.*

Se desarrolló la investigación sobre los aspectos de las dilataciones indebidas en la tramitación de solicitudes, porque es un asunto comúnmente debatido y cuestionado en la sociedad. debido a la insatisfacción generalizada entre los ciudadanos hacia las entidades gubernamentales. Además, se realizó el tema para para buscar soluciones que mejoren la gestión de las solicitudes y la recuperar la confianza ciudadana en las instituciones.

Por otro lado, cabe establecer que el estudio se llevó a cabo a con los siguientes objetivos; establecer que las dilataciones indebidas como barrera burocrática conculcan al plazo administrativo enmarcado por la Ley ante solicitudes del poblador en la municipalidad de Chumbivilcas 2024. Y , como objetivos específicos; demostrar que las demoras excesivas en la tramitación de solicitudes de los administrados conculcan al plazo administrativo señalado por la Ley, dos; establecer que los retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes del ciudadano afectan al plazo administrativo estipulado por la Ley, y como tercero; conocer las exigencias y requisitos carentes de razonabilidad e ilegalidad que vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley ante solicitudes del ciudadano en la municipalidad antes señalada. Además, cabe resaltar que la investigación se trabajó en base al enfoque cuantitativo, el cual incluye la recolección de datos mediante encuestas y cuestionarios.



De acuerdo a lo consignado en los anteriores párrafos, el trabajo se encuentra organizado en cuatro apartados, donde cada uno, se encuentra fundamentado en sólidas bases teóricas como numéricas.

Por ende, los elementos que hacen referencia al planteamiento del problema, las preguntas como objetivos elaborados, así como los aspectos que justifican el desarrollo del tema, las suposiciones basadas en evidencia empírica y el cuadro de variables, formaran parte del cap. I, delimitado como formulación del problema.

Por consiguiente, los aspectos como el marco teórico, los antecedentes y marco conceptual; los mismos que se desarrollaron acorde un conjunto de fuentes teóricas y posturas de autores que tienen publicado sus investigaciones en las páginas web, conformarán el cap. II; fundamentos teóricos.

Seguido de ello, los ítems relacionados con la metodológica como el tipo de investigación, el método, el diseño, el nivel de investigación. Tal cual, que el enfoque aplicado, los instrumentos y cuestionarios integraron el cap. III; metodología de la investigación.

Ahora, en lo que concierne a los elementos; la prueba de hipótesis, la interpretación de los datos, la discusión de la información obtenida, junto con las reflexiones finales, propuestas de solución y bibliografía integran el cap. IV; resultados.



Capítulo I

Aspectos Generales

1.1. Exposición de la situación problemática

Desde tiempos precedentes las entidades del Estado han sido objeto de distintas quejas como desaprobaciones por la sociedad civil debido a las barreras burocracias que comúnmente derivan en la conculcación de los plazos administrativos y las dilataciones indebidas sobre todo en las municipalidades locales. El cual son problemas que afectan directamente la eficiencia y equidad en la administración pública en varios países del mundo. Ahora, pese a los esfuerzos de los gobiernos nacionales por aminorar las altas cifras de falta de confianza en las entidades gubernamentales, y las regulaciones, acciones de organismos internacionales como la Carta Iberoamericana de Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública (en adelante CIAD), que enmarcan en su contenido principios de eficiencia, transparencia y respeto a los derechos de los administrados, en la actualidad la señala situación sigue latente a nivel supranacional.

Ahora en el contexto Latinoamericano, esta problemática no es la excepción, dado que varias instituciones no tienen la aprobación y confianza de población. Como sucede con la municipalidad de la Plata en Argentina, donde los problemas con la sociedad a menudo emergen debido a una deficiente comunicación, puesto que continuamente no se presta atención adecuada a lo que el solicitante tiene que



decir. Respecto a ello, surgen múltiples barreras que dificultan la obtención de la información correcta y debida en marco de los plazos normativos administrativos (Chung et al., 2017).

En cuanto al contexto nacional, a pesar de que se encuentra con un marco normativo resaltante como la Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N.º 27444, que señala principios del procedimiento administrativo, plazos específicos para la resolución de trámites, así como la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N.º 27972, que consideran un variado de parámetros para garantizar que los actos administrativos se singularicen por su celeridad, imparcialidad y transparencia (Ministerio de Comercio Exterior y turismo, n.d.). En el presente, la mayoría de las entidades gubernamentales no cumplen con lo estipulado los estatutos nacionales.

En ese sentido, Ipsos Perú (2016), acota que, las dificultades más frecuentes que enfrenta el Estado en la gestión pública desde años anteriores, son el exceso de trámites administrativos con un 44% la carente de coordinación entre los sectores con un 42% seguido de la falta de eficiencia del personal administrativo que representa un 29%. Además, destacó que del 100% de las personas encuestadas solo el 10% de ellos, señala que los funcionarios públicos del país cumplen su rol eficientemente, y apenas el 20% cree que son honestos. De la misma forma, se pudo demostrar que el Estado no dispone de información suficiente sobre los pobladores para poner en marcha políticas públicas verdaderas, mientras que solo el 18% de los funcionarios públicos tiene acceso a la información, datos requeridos para tomar decisiones en su labor. Así mismo, Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, (2024) (más adelante Indecopi), en cumplimiento con su



función preventiva para fomentar la supresión de obstáculos burocráticos considerados irracionales e ilegales ha sido un enfoque clave. En este contexto, se identificó que 44 instituciones públicas establecieron un total de 203 barreras administrativas calificadas como ilegales e irracionales. Entre ellas, La Municipalidad Provincial de Chanchamayo (Junín) encabeza la lista con 32 barreras, seguida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones con 30, y la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle (Lima) con 13. También destacan las municipalidades de Ventanilla (Callao) y Morropón Chulucanas (Piura). Entre las principales barreras burocráticas identificadas se encuentran la restricción de horarios para presentar documentación a través de la mesa de partes virtual y la falta de conocimiento sobre la aplicación del silencio administrativo positivo por parte del personal administrativo.

En relación al contexto local, específicamente en las provincias del departamento del Cusco, no son la excepción los problemas asociados con las dilataciones indebidas y las barreras burocráticas, entre ellas, podemos señalar los retrasos que se evidencian en la emisión de licencias y permisos, donde los pobladores hacen frente largos periodos de espera a causa de la deficiencia administrativa, dos; se observa falta de transparencia y eficiencia, en las entidades edilicias lo que socaba la confianza de los ciudadanos y deriva continuamente en un gran número de reclamos y quejas que guardan relación con los obstáculos y dificultades con la obtención de servicios eficientes. Reafirmando lo anterior, Indecopi (2024), pone cuenta que las denuncias de ciudadanos contra la Municipalidad Provincial del Cusco, por establecer una barrera burocrática indebida al limitar la recepción de documentos únicamente dentro del horario de atención presencial al público.



1.2. Formulación del planteamiento del problema

1.2.1. Pregunta general

¿De qué manera las dilataciones indebidas como barrera burocrática vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley ante solicitudes del ciudadano en la municipalidad de Chumbivilcas 2024?

1.2.2. Preguntas específicas

¿De qué manera las demoras excesivas en la tramitación de solicitudes del ciudadano vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley en la municipalidad de Chumbivilcas 2024?

¿De qué manera los retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes del ciudadano vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley en la municipalidad de Chumbivilcas 2024?

¿De qué manera las exigencias y requisitos carentes de razonabilidad e ilegalidad vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley ante solicitudes del ciudadano en la municipalidad de Chumbivilcas 2024?

1.3. Exposición de la justificación

En relación al campo teórico, el trabajo en cuestión se realizó en base a un comprendido de enfoques y teorías, entre ellas, la teoría de la primicia de legalidad en la administración pública, con el propósito de evaluar cómo las dilataciones indebidas como barreras burocráticas ante solicitudes del habitante conculcan el criterio de legalidad al no cumplir con los plazos administrativos estipulados en los lineamientos normativos y cómo esto afecta otros principios y derechos de la sociedad civil. Además, los temas señalados y la postura con la que se desarrolló



fueron por la importancia de analizar y abordar estos retrasos y buscar soluciones a estos problemas que conciernen a toda la población.

Ahora, respecto al campo práctico, se investigó los aspectos de las dilataciones indebidas en la tramitación de solicitudes, porque es un asunto comúnmente debatido y cuestionado en la sociedad. debido a la insatisfacción generalizada entre los ciudadanos hacia las entidades gubernamentales. Además, el desarrollo del tema se llevó a cabo para coadyuvar en la mejora en la observancia de los plazos burocráticos en las municipalidades y contribuir a una gestión pública más eficiente. Teniendo en cuenta, que ello es sustancial para asegurar que los administrados reciban el servicio solicitado en un tiempo prudente, célere y para que de esa forma también, los bienes y fondos públicos deben emplearse de forma eficiente.

En lo que concierne al aspecto metodológico, la investigación se desarrolló siguiendo los lineamientos propios del enfoque cuantitativo y en base a los aspectos que engloba el método hipotético - deductivo, el cual es adecuado para para probar hipótesis relacionadas con las variables antes señaladas. Además, resulta importante destacar, para rescatar información pormenorizada sobre las experiencias, puntos de vista de los usuarios con la tramitación de solicitudes en la entidad edil cuestionada, se hizo uso del cuestionario y la encuesta.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Establecer que las dilataciones indebidas como barrera burocrática vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley ante solicitudes del ciudadano en la municipalidad de Chumbivilcas 2024.



1.4.2. Objetivos específicos

Determinar que las demoras excesivas en la tramitación de solicitudes del ciudadano vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley en la municipalidad de Chumbivilcas 2024.

Identificar que los retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes del ciudadano vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley en la municipalidad de Chumbivilcas 2024.

Establecer que las exigencias y requisitos carentes de razonabilidad e ilegalidad vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley ante solicitudes del ciudadano en la municipalidad de Chumbivilcas 2024.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Las dilataciones indebidas como barrera burocrática vulneran de manera significativa al plazo administrativo establecido por la Ley ante solicitudes del ciudadano en la municipalidad de Chumbivilcas 2024.

1.5.2. Hipótesis específicas

Las demoras excesivas en la tramitación de solicitudes del ciudadano vulneran de manera significativa al plazo administrativo establecido por la Ley en la municipalidad de Chumbivilcas 2024.

Los retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes del ciudadano vulneran de manera significativa al plazo administrativo establecido por la Ley en la municipalidad de Chumbivilcas 2024.

Las exigencias y requisitos carentes de razonabilidad e ilegalidad vulneran de manera significativa al plazo administrativo establecido por la Ley ante solicitudes del ciudadano en la municipalidad de Chumbivilcas 2024.

1.5.3. Operacionalización de variables

Tabla N° 1

Definición operacional de variables

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores
Dilataciones indebidas como barrera burocrática	Demoras excesivas	Procesos complejos e ineficientes
		Exigencias documentales innecesarias
		Obstáculo en el proceso administrativo
	Retrasos no justificados	Ineficiencia administrativa: Falta de recursos y capacitación Comunicación deficiente
	Exigencias carentes de razonabilidad e ilegalidad	Afectan la eficiencia y eficacia Generan sobrecostos innecesarios Generan una mayor carga de trabajo para ciudadanos y el personal administrativo
Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores
Plazo administrativo establecido por la Ley	El Cumplimiento del plazo administrativo	Garantiza la eficiencia y la justicia de la administración pública
		Protección de los derechos de los ciudadanos
		Asegurar una resolución expedita de sus trámites

Nota. Se muestran elementos relacionados con las variables.



Capítulo II

Fundamentos Teóricos

2.1. Antecedentes del Estudio

2.1.1. *A nivel internacional*

Para este punto, se consideró las siguientes tesis;

La investigación de Chavez (2023), tuvo como propósito examinar el principio y el derecho fundamental a la buena administración europea en su aplicación al contexto colombiano, a partir de lo establecido en la Ley 1437 del año 2011, el cual enmarcando el método dogmático, se rescató que la legislación colombiana, la señalada normativa ha poseído un notable efecto en el principio y garantía fundamental de una administración eficiente. Ha promovido una mejor transparencia en los procedimientos, fortaleciendo, además, la participación proactiva de la compañía civil en la presa de fallos y asegurado una justificación adecuada en el uso de los caudales por parte de las instituciones públicas.

En el estudio de Méndez (2019), que se enmarco como objetivo; evidenciar la situación actual de la regulación del procedimiento administrativo común, e incoando el método hermenéutico jurídico, se señala que el procedimiento administrativo se entiende como un conjunto de pasos y acciones



que la administración pública, debe garantizar a la población en general una protección frente al Estado, asegurando su derecho a la seguridad jurídica, limitando los actos arbitrarios y la conculcación de derechos administrativos. En tal razón, es sustancial que el procedimiento administrativo respete el principio de legalidad y se ajuste a normas específicas, para asegurar una toma de decisiones adecuada y limitar los índices de ilegalidades.

En el trabajo de Ferrada (2011), que tuvo como objetivo; analizar el ámbito del derecho chileno, los procedimientos que permiten la aplicación de la justicia administrativa, e incoándose el método inductivo, se resaltó que el sistema jurídico chileno, la justicia administrativa se distingue por su notable diversidad, ofreciendo una amplia gama de mecanismos para impugnar los actos de la Administración del Estado y proteger así las normas e intereses de la ciudadanía

2.1.2. A nivel nacional

Para este marco se tomó en cuenta también trabajos de investigación del ámbito nacional;

Se tuvo presente el trabajo de Caceres y Mejia (2022), el cual señalo como objetivo de este estudio es analizar cómo las prácticas administrativas inadecuadas obstaculizan la implementación del Silencio Administrativo Positivo en el proceso de otorgamiento de Licencias de Edificación por parte de la Municipalidad Provincial del Cusco durante los años 2019-2020, e incoándose el método descriptivo y explicativo, se llegó a demostrar que la labor de los empleados de la mencionada municipalidad obstaculiza la de los trámites administrativos. En razón de que están acostumbrados a emitir oficios de observación que son



inexactos, incompletos y poco claros, con el propósito de generar nuevas solicitudes y prolongar el proceso. Estas malas prácticas administrativas, muestran una notable discrepancia existe una diferencia significativa entre el plazo previsto por la ley y el tiempo efectivo en el que se emiten las resoluciones, superando considerablemente los días hábiles establecidos para ofrecer una respuesta.

De igual forma, se tuvo presente la tesis de Zarate y Vilca (2022), el cual tuvo como objetivo; identificar cómo se ha procurado asegurar el cumplimiento de los plazos administrativos durante la pandemia de COVID-19, con el fin de salvaguardar de manera adecuada los derechos de los administrados en la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias (DRELPE) en el año 2020, e incoándose el método de análisis – síntesis, se pudo demostrar en un 90% un porcentaje de los participantes opina que el respeto a los plazos administrativos es fundamental para el correcto funcionamiento de los procesos durante la pandemia de COVID-19 no ha sido razonable para proteger a los administrados en la DRELPE. Por otro lado, el 100% está de acuerdo en que se deberían mejorar los plazos de actuación administrativa durante la pandemia para garantizar una adecuada protección del administrado. Además, en su conjunto, consideran que el no cumplimiento de los plazos establecidos administrativos se debe a una negligencia en el cumplimiento de funciones.

De la misma forma, se consideró el trabajo de Arroyo (2019), el cual tuvo como objetivo; determinar cómo las trabas burocráticas en la administración municipal afectan los derechos y las actividades de los agentes económicos que interactúan con la Municipalidad de Lima en 2019, e incoándose el método,



deductivo e inductivo, se llegó a determinar que la actualidad aún persisten una serie de barreras burocráticas ilegales e irracionales son obstáculos impuestos por diversas entidades públicas que complican y perjudican el ejercicio de los derechos de los ciudadanos. Estas barreras evidencian una ineficiencia en el papeleo, rigidez y excesivas formalidades. A pesar de los avances logrados en la disminución y eliminación de estas obstrucciones, promoviendo un entorno más competitivo y garantizando la protección adecuada de los derechos de propiedad intelectual (en adelante Indecopi).

2.1.3. A nivel local

Para este punto, como los anteriores se tomaron en cuenta tesis que conciernen a las variables desarrolladas;

En ese sentido, se tomó en cuenta el estudio de Zela Pacori (2020), el cual tuvo como objetivo; analizar el vínculo entre el proceso de modernización de la administración pública y la mejora en la calidad del servicio brindado a los usuarios en las municipalidades provinciales de la región de Puno durante el año 2019, e incoándose el método descriptivo, se demostró que en su mayoría de las municipalidades del departamento de Puno se encuentran en una etapa inicial en el proceso de innovación de la Gestión Pública. Lo que muestra que la conversión de recursos en resultados en la cadena de valor produce una menor satisfacción entre los beneficiarios, debido a que las iniciativas para mejorar la atención al ciudadano no siguen una orientación integral, sino que son esfuerzos abandonados dentro del proceso de cambio.



Después, se consideró el trabajo de Machaca y Mamani (2021), el cual tuvo como objetivo; analizar la percepción del usuario- sobre la calidad de la atención y satisfacción en el servicio de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Ichuña, 2018, e incoándose el método exploratorio fenomenológico, se destacó que los usuarios-pobladores manifiestan un sentimiento de insatisfacción. Esto ocurre porque el servicio no satisface las expectativas previstas, resultando en una deficiencia en la calidad, debido a los obstáculos y demoras en los trámites administrativos. Esta insatisfacción no solo se debe al servicio ofrecido no solo debido a la actuación de los funcionarios, sino también a la insuficiencia en la eficacia en la administración y el progreso del distrito.

Luego, se consideró la tesis de Calderon (2021), el cual tuvo como objetivo; Evaluar el nivel de calidad del servicio administrativo y su impacto en el grado de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Puno durante el año 2019, y aplicándose el método correlacional-causal, se estableció que el desacuerdo con la utilización del Manual de Organización y Funciones (en adelante MOF), de igual manera, la gestión inadecuada de la calidad en los servicios de atención lleva a que estos no generen un valor adicional significativo para los usuarios. Esto deriva a que las labores administrativas del servidor municipal sean menospreciadas. Los usuarios reflejan la falta de capacidad y creatividad de los funcionarios para resolver hubo dificultades en el proceso de atención, lo que dio lugar a la creación de expectativas desfavorables respecto a la probabilidad de obtener un servicio que fuera confiable, equitativo y que cumpla con los parámetros administrativos.



2.2. Bases teóricas

2.2.1. *Teoría de la variable 1*

Teoría del principio de legalidad en la administración pública; el presente estudio se trabajó acorde a la señalada teoría, con el propósito de evaluar cómo las dilataciones indebidas como barreras burocráticas ante solicitudes del ciudadano conculcan el principio de legalidad al no cumplir con los plazos administrativos señalado en los parámetros normativos y cómo esto afecta otros principios y derechos de la sociedad civil. Por otra parte, esta teoría no fue postulada por una un solo autor, dado que se relaciona con varios conceptos y juristas del campo del derecho administrativo, como Jean Bodin a través de su obra, los Seis Libros de la República. El principio de legalidad se trata con total certeza el más fundamental en el El derecho administrativo establece que las autoridades encargadas de la administración pública y en su totalidad, todas las entidades del Estado deben actuar y ceñirse en marco a la Carta Marga actual, las leyes y el derecho, respetando las competencias que se les han asignado y actuando en base con los objetivos para los cuales esas competencias les fueron otorgadas (Guzmán, 2020).

Dilataciones indebidas como barrera burocrática; de acuerdo con Herraiz (2021), se trata de un término jurídico impreciso o abierto, que no se limita simplemente al paso de los plazos señalados. Este concepto es comparable el plazo razonable, establecido en el artículo 6.1 del Convenio Europeo de Derechos Humanos. En ese sentido, no debe considerarse como algo separado del tiempo, en cambio, debe ser proporcionado por los órganos judiciales dentro de plazos



razonables, en los cuales la sociedad civil busca la salvaguarda judicial de sus derechos e intereses legítimos.

Por otro lado, Díaz 2013 citado en Quispe (2021), señala que la dilación se conceptúa como el carente cumplimiento del plazo fijado en un proceso judicial. Se quiere decir, el criterio empleado a través de la jurisprudencia constitucional, se analiza si se presenta una demora o retraso en la administración de justicia es el período que los lineamientos normativos o el juez ha estipulado para la acción correspondiente. Además, la autora pone en cuenta que se considera que hay la dilación en un proceso, ya sea judicial o administrativo, ocurre cuando se supera el plazo establecido por la ley o la normativa para realizar una acción determinada, o cuando se incurre en retrasos innecesarios en el desarrollo del procedimiento, en ausencia de un plazo específico, se ha sobrepasado el tiempo razonable necesario para llegar o cumplir con los objetivos de la etapa procesal.

Es por ello, que la prohibición de retrasos injustificados se trata de un elemento sustancial de los derechos y del debido proceso. puesto que cada persona involucrada en un acto administrativo tiene el derecho elemental a exigir que no haya demoras sin justificación por parte de los funcionarios responsables. Resulta trascendental resaltar que el simple hecho de no cumplir un plazo administrativo no equivale precisamente a una dilación indebida; para que se considere como tal, debe demostrarse que ha habido un incumplimiento de las responsabilidades y una falta de diligencia por parte del funcionario municipal. (Ardila, n.d.).

Demoras excesivas en la tramitación de solicitudes en las municipalidades; frente a ello, la Defensoría del Pueblo (2008), resalta que las municipalidades son entidades de gobierno local encargadas de fomentar el



desarrollo en sus localidades y garantizar servicios básicos a los residentes de sus áreas. De acuerdo a ello, el Texto Constitucional y la Ley Orgánica de Municipalidades (en adelante LOM) les han asignado funciones específicas para alcanzar estos objetivos, como proteger y regular los espacios físicos de sus jurisdicciones, ofrecer las funciones incluyen la provisión de servicios de saneamiento y atención médica básica, llevar a cabo tareas de seguridad y vigilancia en el ámbito municipal, supervisar el transporte público, velar por la conservación del medio ambiente y fomentar el crecimiento de microempresas y pequeñas empresas en las comunidades locales, así como prestar un servicio administrativo eficiente en el tema de tramites. No obstante, las conductas de las municipalidades por lo general no reflejan la magnitud de estas responsabilidades, y al impactar negativamente en los derechos e intereses de la sociedad civil, destruye la confianza pública en los gobiernos locales. Una situación preocupante para el proceso de descentralización podría perder credibilidad si los municipios no cumplen como es debido sus funciones señaladas normativamente.

A lo largo de la historia, se muestra que las entidades estatales han sido continuamente desaprobadas y criticadas por la sociedad civil debido a su sistema burocrático, lento y poco eficiente que a la mayoría las caracteriza. Ahora, a pesar de los esfuerzos realizados por los gobiernos locales para disminuir y eliminar estos niveles de desaprobación, en la actualidad, el problema es latente y persiste en el contexto nacional como a nivel supranacional (Chung et al., 2017).

Retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes del ciudadano; respecto a este punto, Reyes (2018), pone en cuenta que en el contexto nacional, los problemas derivados de la ineficiencia en la gestión pública



en las entidades ediles, son evidentes, especialmente en relación con las normas que regulan los procedimientos administrativos y la mejora de la calidad del servicio al ciudadano. La carencia de transparencia, claridad y el tiempo prolongado requerido para completar estos procedimientos derivan en la creación de barreras burocráticas para la sociedad civil. Un ejemplo sustancial, es la experiencia diaria de los usuarios en las Municipalidades distritales, donde continuamente se enfrentan a la limitada capacidad del personal de atención. Puestos que estos últimos, al desconocer los procedimientos desde el inicio hasta el final, imperan a los administrados a regresar en varias ocasiones a las oficinas para cumplir con los requisitos necesarios y avanzar con sus solicitudes, llegando a afectar tanto su tiempo, así como su economía.

Es por ello, que la calidad de la atención es la principal preocupación en la gestión municipal, no solo por el deseo de mejorar las capacidades, sino también debido a las perspectivas de la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio proporcionado por la entidad municipal. Por ende, para generar una opinión positiva, los gobiernos locales deben satisfacer y cumplir ampliamente las expectativas y necesidades de la población en general (Reyes, 2018).

Exigencias y requisitos carentes de razonabilidad e ilegalidad; en relación a esta premisa, podemos referirnos a barreras en lugar de cargas burocráticas cuando se impide o dificulta de forma ilícita o irracional, se facilita la entrada o la permanencia de los actores económicos en el mercado, contraviniendo las normativas establecidas. En otras palabras, se consideran ilegales aquellas barreras que conculcan la normativa actual, mientras que son irracionales aquellas que son incompatibles con prácticas y principios de lógica,



proporcionalidad y razonabilidad (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2013).

Es en ese sentido, el Indecopi (2023), resalta que las barreras burocráticas que son carentes de razonabilidad y legalidad afectan considerablemente el crecimiento económico, especialmente para los emprendedores que desean competir de manera formal en el mercado local como nacional. Es por ello que del top 5 de entidades públicas con mayor cantidad de barreras burocráticas podemos encontrar tres municipalidades provinciales del departamento de Junín. Donde los tipos de barreras que más resaltan son por la restricción en el horario para la presentación de documentos a través de la mesa de partes virtual, la falta de conocimiento del silencio administrativo positivo y por el cobro por concepto de derecho de tramitación de permiso de instalación de infraestructura de servicios públicos.

2.2.2. *Teoría de la variable 2*

Plazo administrativo establecido por la Ley; de acuerdo con Morón (n.d.), establecen restricciones sobre el tiempo en el que se pueden llevar a cabo actos procesales, especificando las fechas en las que deben completarse. Estos plazos se clasifican en dos tipos: perentorios como ordenatorios; donde este último integra los plazos simples y prorrogables.

Es por ello, que el Ministerio de Educación del Gobierno de Chile (2021), señala que el incumplimiento de los plazos administrativos ocurre cuando las acciones o respuestas de la administración exceden los tiempos establecidos por las normativas legales vigentes, superando los plazos definidos para la gestión de los trámites o la resolución de los procedimientos administrativos.



Así mismo, Paucar (2021), ya en el contexto penal, sostiene que todo individuo sin excepción tienen el derecho a recibir todas las garantías indispensables para asegurar que los actos del procedimiento se realicen de manera justa y respetuosa con sus derechos fundamentales se lleven a cabo en marco de los plazos señalados por la normativa. Esto permite que el procesado no permanezca indefinidamente bajo acusación y que su situación laboral no se vea afectada negativamente. Ahora desde el contexto administrativo, el mismo autor pone en cuenta que los plazos consagrados por la normativa deben ser observados y cumplidos tanto por parte de la administración pública como de los ciudadanos sujetos a su acción. Dado que este cumplimiento es sustancial para evitar perjuicios y obliga a ambas partes a actuar de manera oportuna; de lo contrario, derivaría en la pérdida del derecho a realizar el acto procesal.

Además, de eso Gonzáles y Maza (2020), desde el contexto constitucional, ponen en cuenta que el derecho a un tiempo razonable forma parte del derecho al debido proceso. Un aspecto que quedó claramente determinado en la sentencia del Tribunal Constitucional en el caso No. 04168-2012-PHC / TC, Lima, en el cual se puede observar, que tener un plazo razonable para los procedimientos es trascendental para garantizar un debido proceso y una protección judicial efectiva, ambos consagrados en el inc. 3 del art. 139 del Texto Constitucional. Además, este derecho ampara no solo contra las demoras injustificadas, sino también contra procesos excesivamente breves que se pueden observar en diferentes procesos sean penales como administrativos.

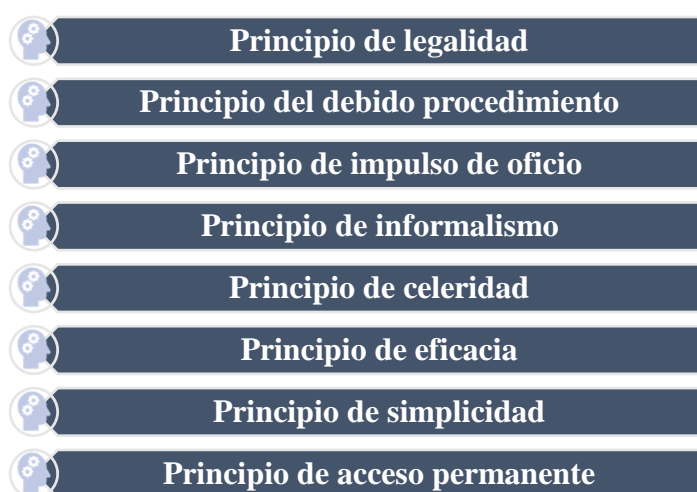
Es en ese sentido que, Cerda y Felices, 2011 citados en Gonzáles y Maza (2020), remarcan que la garantía de un juicio sin demoras se encuentra

estrechamente vinculada con un comprendido de derechos como la libertad, el principio de inocencia y el derecho a la defensa. El mismo que tiene como propósito, asegurar que la incertidumbre y el estigma relacionados con ser acusado de un cargo no se prolonguen indefinidamente, evitando de esa forma, causar un daño duradero a la persona.

Por otro lado, Zarate y Vilca (2022), establecen que el plazo administrativo establecido por los lineamientos normativos están estrechamente vinculada con los principios del procedimiento administrativo, que se encuentran enmarcada en la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Figura 1

Principios que guardan relación con los plazos administrativos



Nota; se observan los principios que se encuentran estrechamente vinculados con el plazo administrativo, los mismos que integran la Ley 27444, artículo IV del título preliminar; Pasión por el derecho (2021).

De acuerdo con Zarate y Vilca (2022), es de real importancia destacar que el principio de celeridad está intrínsecamente relacionado a los procedimientos administrativos y no debe considerarse ajeno a ellos. Al contrario, se trata de un



componente sustancial de la teoría general del proceso y, por lo tanto, se incoa a todo tipo de procesos y procedimientos en general.

En este contexto, el principio señalado en el anterior párrafo, manifiesta que los poderes judiciales como administrativos deben ejercer sus funciones de manera eficaz, oportuna y sin demoras o retrasos injustificados en beneficio de los litigantes o de los usuarios en general (García, 2019).

Ahora, respecto al cumplimiento del plazo razonable; Contreras (2023), señala que en lugar de referirnos al derecho como el derecho a un proceso sin demoras injustificadas, también conocido como derecho a ser juzgado dentro de un tiempo razonable, lo entendemos como el derecho de que el procedimiento se resuelva dentro de un plazo adecuado. Este derecho asegura que las personas no se vean sometidas a una espera innecesaria o excesiva para obtener una resolución en sus asuntos legales. Esto debido a que este derecho no solo ampara a los justiciables, o en el caso administrativo a los administrados en contra en la demora excesiva en el proceso, sino también contra los efectos negativos que pueden derivarse de una rapidez excesiva en los plazos procesales. Además de ello, este derecho garantiza la eficiencia y la justicia en la administración pública.

De la misma forma, Rodríguez y Andrade (2011), consideran que uno de los elementos singulares del plazo razonable, es proteger que los procesos y decisiones se transporten a cabo dentro de un período de tiempo que sea adecuado y proporcional a la complejidad del caso, además, de garantizar la eficiencia y la justicia de la administración pública. Donde este último, es crucial para prevenir la injusticia de poder por parte de los funcionarios públicos, que muchas veces, se suscita.



2.3. Definición de términos

Administrados; en concordancia con la Real Academia Española (2024), se trata de entidades como ciudadanos que tienen un vínculo directo con la administración, de acuerdo a las actuaciones administrativas o el contenido de los expedientes en las que se muestran su interés.

Por otro lado, Chambi y Miranda (2019), sostienen que administrado, es todo ciudadano que presenta una solicitud de acto administrativo ante la Administración Pública. En distintos casos y por lo general, el administrado será el sujeto pasivo de la relación jurídico-administrativa, mientras que la parte activa será la administración.

Entonces, podemos señalar que administrados se les considera tanto a las personas jurídicas como naturales que inician un acto administrativo a través de una solicitud ante la autoridad administrativa que vendría a ser el sujeto activo.

Barreras burocráticas; De acuerdo a la Real Academia Española citado por Vignolo (2022), se conoce por barrera a cualquier obstáculo como una valla, compuerta, madero, cadena u otro elemento semejante que se emplea para bloquear o cerrar un paso o un determinado lugar. Mientras que, burocracia, lo conceptúa como una organización regulada por un comprendido de normas y compuesta por un integrado de servidores públicos.

Para el Ministerio del Ambiente (2017), se trata de exigencias, prohibiciones requisitos, cobro impuestos y limitaciones que intente dificultar, imponer condiciones o limitar el acceso y la permanencia de los actores económicos en el mercado, así como influir negativamente en el desarrollo de los procedimientos administrativos para los ciudadanos, estaría incurriendo en prácticas restrictivas.



De la misma forma, la Oficina Regional del Indecopi en Puno (2020), de acuerdo al Ministerio del Ambiente, lo define también como un comprendido de las entidades de la administración pública establecen condiciones, requisitos y restricciones a través de normativas que deben cumplir los actores económicos en el desarrollo de sus actividades comerciales. Estas disposiciones son impuestas con el fin de regular el comportamiento del mercado y garantizar que las operaciones económicas se realicen dentro del marco legal y conforme a los principios del interés público.

En ese sentido, podemos, considerar que las barreras burocráticas, se tratan de un conglomerado de exigencias, requisitos como prohibiciones que se encuentran reguladas a través de parámetros normativos, que las organizaciones gubernamentales resaltan en su función administrativa.

Dilataciones indebidas; Para, Herraiz (2021), el derecho a un proceso sin demoras injustificadas constituye un derecho subjetivo que está protegido por la Constitución, autónomo en su naturaleza, considerado para muchos como un medio para asegurar el derecho a la tutela. Este derecho beneficia a todas las partes involucradas en el proceso judicial, ejerciéndose ante los órganos del Poder Judicial que tienen la autoridad para intervenir en el procedimiento.

Según, Castelo (2021), la necesidad de que el proceso judicial penal, administrativos y otros procesos se desarrollen dentro de un tiempo razonable y moderado, se encuentra reconocida en una serie de instrumentos jurídicos supranacionales.

Por otro lado, González (2021), las dilataciones indebidas, lo conceptúa como demoras acumuladas en el avance del proceso, que se evalúan a través de un análisis minucioso de los orígenes y los períodos de inactividad a lo largo de



la secuencia del procedimiento. Además, el autor lo relaciona estrechamente con el plazo razonable.

En ese sentido, podemos sostener que las dilataciones indebidas se tratan de un comprendido de retrasos, demoras que se evidencian en el transcurso del proceso. los mismos que dificultan el cumplimiento de los asuntos dentro del marco del plazo razonable.

Plazo administrativo establecido por la ley; en concordancia con la Real Academia Española (2023), se trata de un período de tiempo efectivo durante el cual se realizan las actuaciones administrativas. Plazos que se encuentran enmarcadas en los parámetros normativos vigentes.

De acuerdo a Morón Urbina (n.d.), los plazos administrativos determinan un marco temporal específico dentro del cual deben de llevarse a cabo los actos procesales. Estos plazos de acuerdo al jurista en cuestión son de dos tipos: ordenatorios que lo integran, los plazos simples o prorrogables y los perentorios.

Por otra parte, Olaguivel (2019), fundamentándose en las normas actuales, ponen en cuenta que los plazos son vinculantes para todos, sin necesidad de advertencia o coacción, tanto para los interesados como para los funcionarios públicos. Ambas partes, están en la imperativa de cumplir con los mismos.

En ese sentido, con lo antecedido podemos resaltar que el plazo administrativo, se trata de un derecho que forma parte de los parámetros normativos administrativos como la Ley 27444. Donde las partes, están en la imperativa de respetar los plazos fijados, para que los actos administrativos se desarrollen un marco temporal específico.



Capítulo III

Metodología de Investigación

3.1. Métodos de la investigación

3.1.1. *Enfoque de la investigación*

Para el desarrollo del un enfoque cuantitativo, el cual se distingue principalmente por la medición numérica, puesto que emplea datos estadísticos para predecir, analizar y describir las problemáticas, dos; se caracteriza por su objetividad como precisión en la medición a través de métodos estandarizados y tres por la prueba de hipótesis (Sanfeliciano, 2023).

3.1.2. *Método aplicado en la investigación*

Se consideró el método Hipotético – deductivo, el cual tiene como máximo representante al autor Karl Popper. Una de las cualidades más destacadas de este enfoque es su capacidad para proporcionar un marco estructurado y claro para abordar situaciones específicas. Se recopilan datos, llevar a cabo experimentos para verificar si las consecuencias deducidas de la hipótesis se cumplen en la realidad. Además, cabe señalar que dicho método inicia con la formulación de suposiciones basadas en observaciones (De la Cruz, 2020).



3.1.3. *Tipo de investigación*

Ahora bien, se trabajó con el tipo básico; el mismo que por varios juristas recibe la denominación de dogmática o pura. El cual se singulariza por originarse en los fundamentos teóricos perteneciente en él. Ahora, entre sus propósitos sustanciales es expandir el los conocimientos científicos sin la necesidad de contrastarlos con ninguna situación practica (Gabriel, 2017).

3.1.4. *Nivel de investigación*

Seguido de ello, se empleó el nivel descriptivo, dado que nos coadyuvó a detallar e identifica las singularidades, patrones del tema investigado en un tipo determinado y un espacio específico. Además, el punto a resaltar del nivel tratado es que nos permitió identificar las causas del fenómeno (Hernández et al.,2017).

3.1.5. *Diseño de investigación*

Para finalizar, se aplicó el diseño no experimental – transversal, se trata de un diseño básico que comúnmente es empleado en la investigación. Puesto que se singulariza por estudiar un problema en un espacio delimitados y en un tiempo específico sin una manipulación deliberada (Arispe et al. (2020).

3.2. **Ámbito de investigación**

La provincia de Chumbivilcas cuenta con un total de- 66 410 habitantes

Tiene como densidad dicha localidad - 13,1 hab./km²

Como superficie - Superficie 5 336 km²

Altitud de dicha área geográfica - 3 662 m.

Además, es una provincia - que se encuentra integrada por 08 distritos, en el cual su capital es el distrito de Santo Tomás (Distrito.pe, 2023).



3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Cabe señalar que el universo en la presente investigación se encuentra integrada por 66 410 pobladores En términos generales, la población de la provincia de Chumbivilcas incluye tanto áreas urbanas como rurales. El total de habitantes de entre 25 y 59 años asciende a 26,999 personas, distribuidas entre estos dos tipos de zonas (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2018).

3.3.2. Muestra

Respecto a la muestra se tomó a 267, personas entre 25 y 59 años, provenientes de áreas tanto rurales como urbanas de la provincia de Chumbivilcas, fueron incluidas en el estudio. Esta información se obtuvo mediante el uso del muestreo probabilístico aleatorio simple, seguido de la aplicación de los criterios de inclusión correspondientes (personas que residen en las zonas rurales, que tenían la voluntad de llenar los instrumentos y las personas que tramitaron solicitudes en la referida municipalidad) y exclusión (se dejó de lado a los ciudadanos que decidieron no participar en la encuesta y a las personas que no habían tramitado ninguna solicitud) se seleccionó un total de 92 ciudadanos para el llenado del cuestionario.

P	0.5
Q	0.5
e	0.12
E	0.06
∞	0.05
1-∞	0.95
z(para 0.05)	1.96
N	26,999

i) Muestra inicial

n°	267
-----------	-----



3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de información

3.4.1. Técnicas de la investigación

En este punto se utilizó la encuesta, que nos facilitó la recolección de datos mediante cuestionarios. Este procedimiento también nos ayudó a llevar a cabo un análisis de la información recopilada.

3.4.2. Instrumentos de la investigación

De igual manera, se empleó el cuestionario, una herramienta que, mediante un agrupado de interrogantes, nos permitió captar información necesaria para interpretar los resultados y validar las suposiciones basadas en observaciones.

3.5. Recogida de datos

3.5.1. Validación de los instrumentos

Para validar el instrumento en función de las variables y objetivos, se consultó a expertos en el campo. Donde estos, con su experiencia en el tema, evaluaron y analizaron de manera detallada el instrumento elaborado.

3.5.2. Confiabilidad de los instrumentos

En relación con este punto, la confiabilidad del instrumento se evaluó mediante el uso del Alpha de Cronbach. La misma que ofrece información estadística sobre la consistencia interna de los instrumentos efectuados.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	de N de elementos
,882	20

Nota: valor obtenido conforme a la medida estadística.



Capítulo IV

Análisis de Resultados y Discusión

4.1. Presentación

En relación a esta parte, se muestran y se detalla datos estadísticos captados de la aplicación de los cuestionarios a la población de la provincia de Chumbivilcas. Información que se manifiestan en un grupo de tablas y figuras que evidencian datos relacionados con las dimensiones y objetivos, para una mejor comprensión de los datos recopilados. Además, cabe sostener que en este apartado cada tabla que proporciona información valiosa, se interpretó en comparación y en base a seis autores del ámbito nacional como supranacional.



Tabla 3

Demoras excesivas en la tramitación de solicitudes

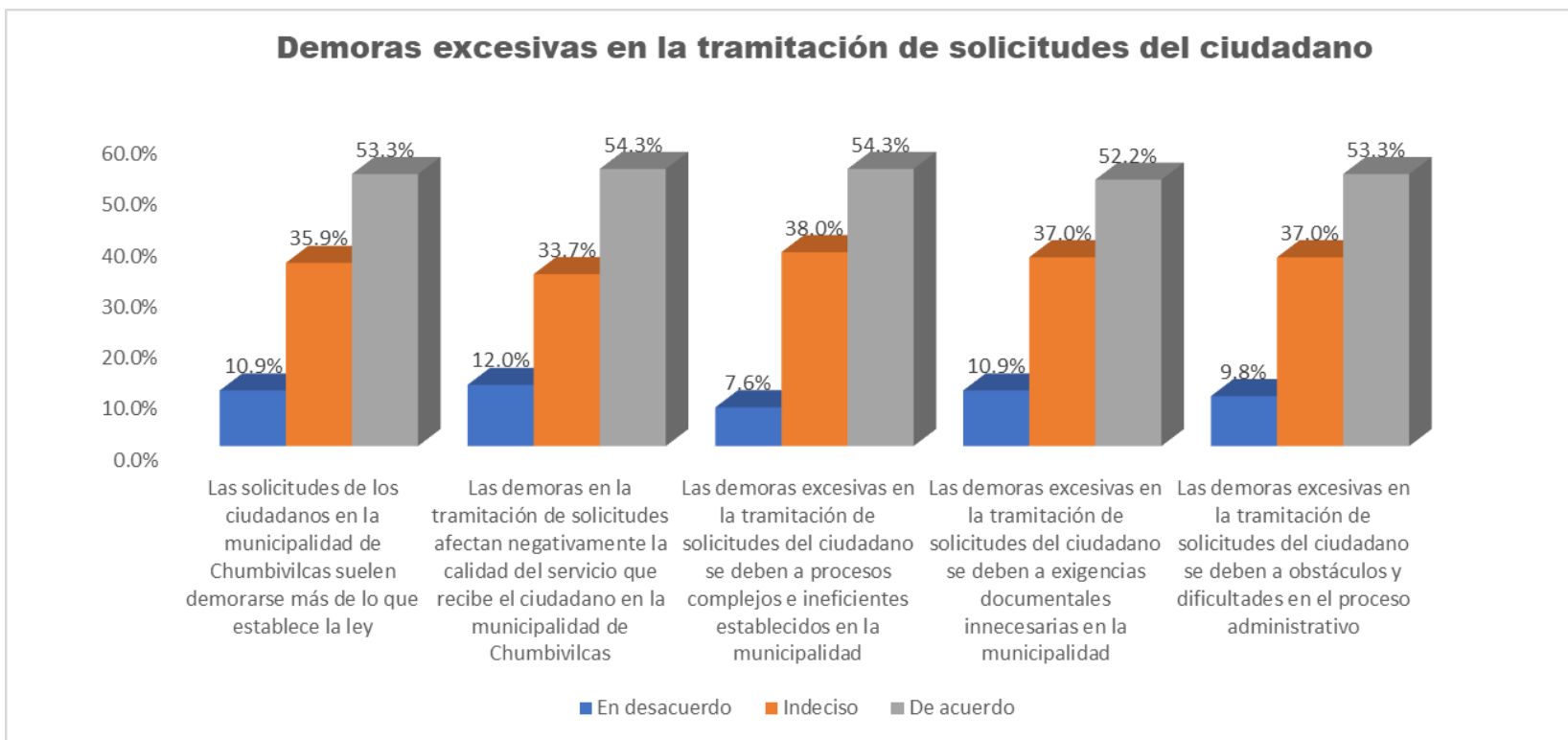
	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total	
	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
Las solicitudes de los ciudadanos en la municipalidad de Chumbivilcas suelen demorarse más de lo que establece la ley	10	10.9%	33	35.9%	49	53.3%	92	100,0%
Las demoras en la tramitación de solicitudes afectan negativamente la calidad del servicio que recibe el ciudadano en la municipalidad de Chumbivilcas	11	12.0%	31	33.7%	50	54.3%	92	100,0%
Las demoras excesivas en la tramitación de solicitudes del ciudadano se deben a procesos complejos e ineficientes establecidos en la municipalidad	7	7.6%	35	38.0%	50	54.3%	92	100,0%
Las demoras excesivas en la tramitación de solicitudes del ciudadano se deben a exigencias documentales innecesarias en la municipalidad	10	10.9%	34	37.0%	48	52.2%	92	100,0%
Las demoras excesivas en la tramitación de solicitudes del ciudadano se deben a obstáculos y dificultades en el proceso administrativo	9	9.8%	34	37.0%	49	53.3%	92	100,0%

Nota; se contempla elementos relacionados con la dimensión uno. Conforme al instrumento.



Figura 2

Demoras excesivas en la tramitación de solicitudes



Nota; efectuado en función a la anterior tabla.



La tabla tres muestra que, del total (92) de habitantes que realizaron diversos trámites en la Municipalidad provincial de Chumbivilcas, en un 53.3% están de acuerdo en que las solicitudes de los ciudadanos en la municipalidad de Chumbivilcas suelen demorarse más de lo previsto la Ley. Esto muestra una preocupación generalizada sobre la eficiencia en la gestión de solicitudes, indicando que hay una discrepancia significativa entre los plazos legales y los tiempos reales de tramitación (Méndez, 2019). Por otro lado, en un 54.3% señalan que las demoras en la tramitación de solicitudes afectan negativamente la calidad del servicio que recibe el ciudadano. Las demoras afectan la calidad del servicio subraya cómo las tardanzas pueden deteriorar la satisfacción del usuario y la eficacia del servicio proporcionado por la municipalidad (Caceres y Mejia, 2022). Así mismo, en un 54.3% de los encuestados sostienen que las demoras excesivas se deben a procesos complejos e ineficientes establecidos en la municipalidad. Los procedimientos administrativos son demasiado complicados y no están bien estructurados, lo que contribuye a los retrasos (Zarate y Vilca, 2022).

Por otra parte, en un 52.2% de los encuestados opinan que las demoras se deben a exigencias documentales innecesarias. Ante ello, Arroyo (2019), resalta que en la actualidad aún persisten una serie de barreras burocráticas, las cuales evidencian una ineficiencia en el papeleo, rigidez y excesivas formalidades en varias entidades. Finalmente, en un 53.3% ponen en cuenta que las demoras son causadas por obstáculos y dificultades en el proceso administrativo, ante ello, Zela Pacori (2020), indica que en una gran parte de las municipalidades del departamento de Puno se encuentran en una etapa inicial en el proceso de modernización de la Gestión Pública. De la misma forma, Machaca y Mamani (2021), argumenta que la insatisfacción de los usuarios-pobladores se debe a que el servicio no cumple con sus expectativas, resultando en una deficiencia en la calidad, debido a los obstáculos y demoras en los trámites administrativos.



Tabla 4

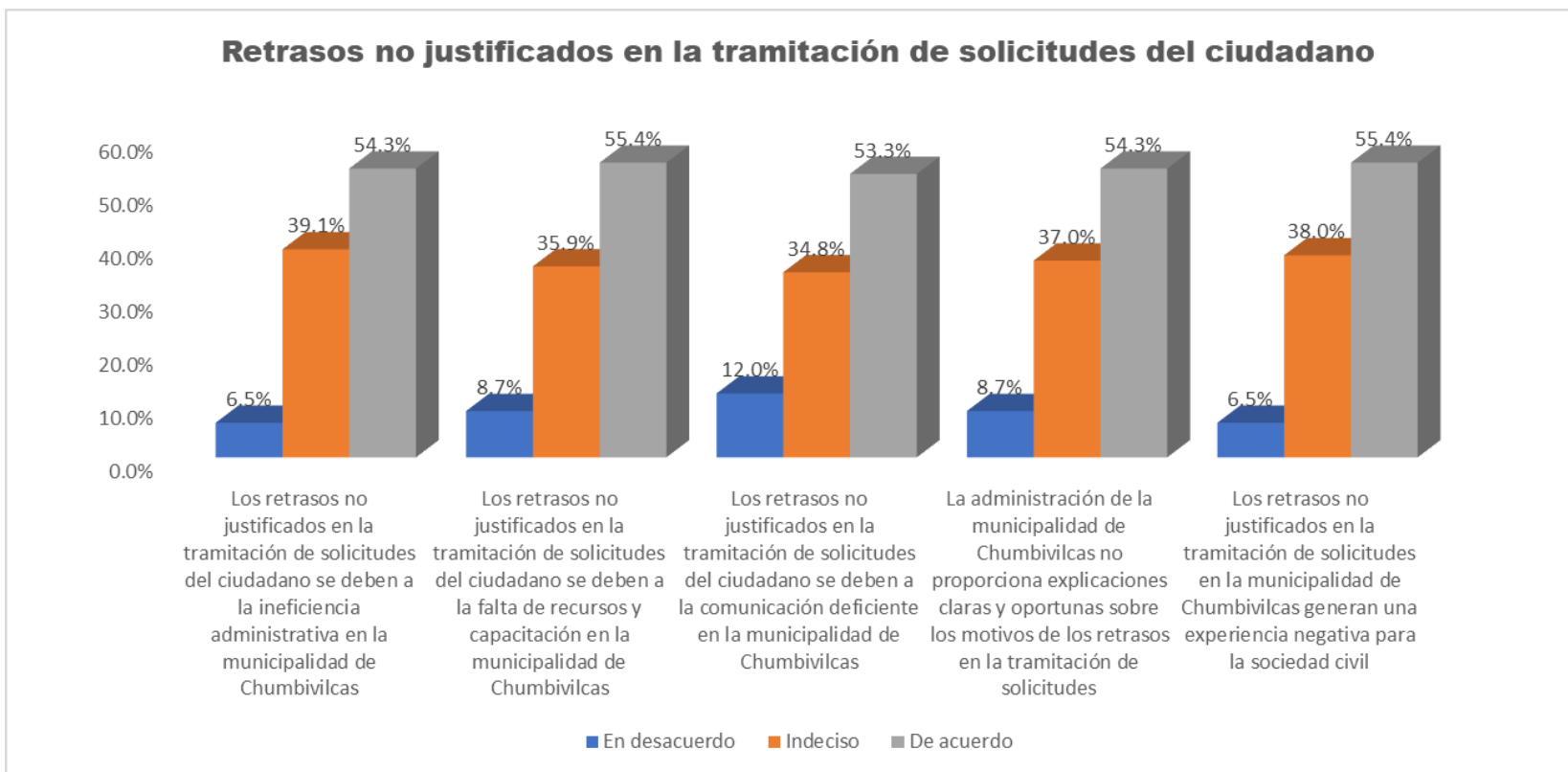
Retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes

	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total	
	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
Los retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes del ciudadano se deben a la ineficiencia administrativa en la municipalidad de Chumbivilcas	6	6.5%	36	39.1%	50	54.3%	92	100,0%
Los retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes del ciudadano se deben a la falta de recursos y capacitación en la municipalidad de Chumbivilcas	8	8.7%	33	35.9%	51	55.4%	92	100,0%
Los retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes del ciudadano se deben a la comunicación deficiente en la municipalidad de Chumbivilcas	11	12.0%	32	34.8%	49	53.3%	92	100,0%
La administración de la municipalidad de Chumbivilcas no proporciona explicaciones claras y oportunas sobre los motivos de los retrasos en la tramitación de solicitudes	8	8.7%	34	37.0%	50	54.3%	92	100,0%
Los retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes en la municipalidad de Chumbivilcas generan una experiencia negativa para la sociedad civil	6	6.5%	35	38.0%	51	55.4%	92	100,0%

Nota; se contempla elementos relacionados con la dimensión uno. Conforme al instrumento.

Figura 3

Retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes



Nota; efectuado en función a la anterior tabla.



En la tabla cuatro se ve que, 92 habitantes que realizaron diversos trámites en la Municipalidad, un 54.3% están de acuerdo en que la ineficiencia administrativa es la causa principal de los retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes. Frente a ello Reyes (2018), resalta que los problemas derivados de la ineficiencia en la gestión pública, son evidentes. Del mismo modo, en un 55.4% sostienen que los retrasos se deben a una insuficiencia de recursos y una falta de capacitación en la municipalidad. Es por ello Zarate y Vilca (2022), señalan que imperativamente el personal administrativo debe de actuar en base a los principios enmarcadas en la Ley 27444.

Por otro lado, un 53.3% de los encuestados señalan que la comunicación deficiente dentro de la municipalidad también contribuye a los retrasos. Esto pone de manifiesto que la falta de claridad y efectividad en la comunicación es un problema relevante que impacta en la tramitación de solicitudes. Es por ello que Chavez (2023), señala, para sobrellevar esta problemática deben de mejorar la transparencia en los procedimientos. Seguido de ello, en un 54.3% destacan que la administración no proporciona explicaciones claras y oportunas sobre los motivos de los retrasos. Ante ello, Calderon (2021), precisa que la falta de transparencia y la insuficiencia en la justificación de las demoras agravan la percepción negativa hacia el proceso administrativo. Y, para finalizar en un 55.4% ponen en cuenta que los retrasos no justificados generan una experiencia negativa para los ciudadanos. Frente a ello, la Defensoría del Pueblo (2008), sostiene que las municipalidades son entidades encargadas de fomentar el desarrollo en sus localidades, sin embargo, se observa que los retrasos no justificados generan más aun desaprobación por parte de los administrados. Una premisa compartida por Chung et al. (2017), al destacar, a pesar de los esfuerzos realizados por los gobiernos locales para disminuir y eliminar estos niveles de desaprobación, en la actualidad esta situación persiste a nivel nacional.



Tabla 5

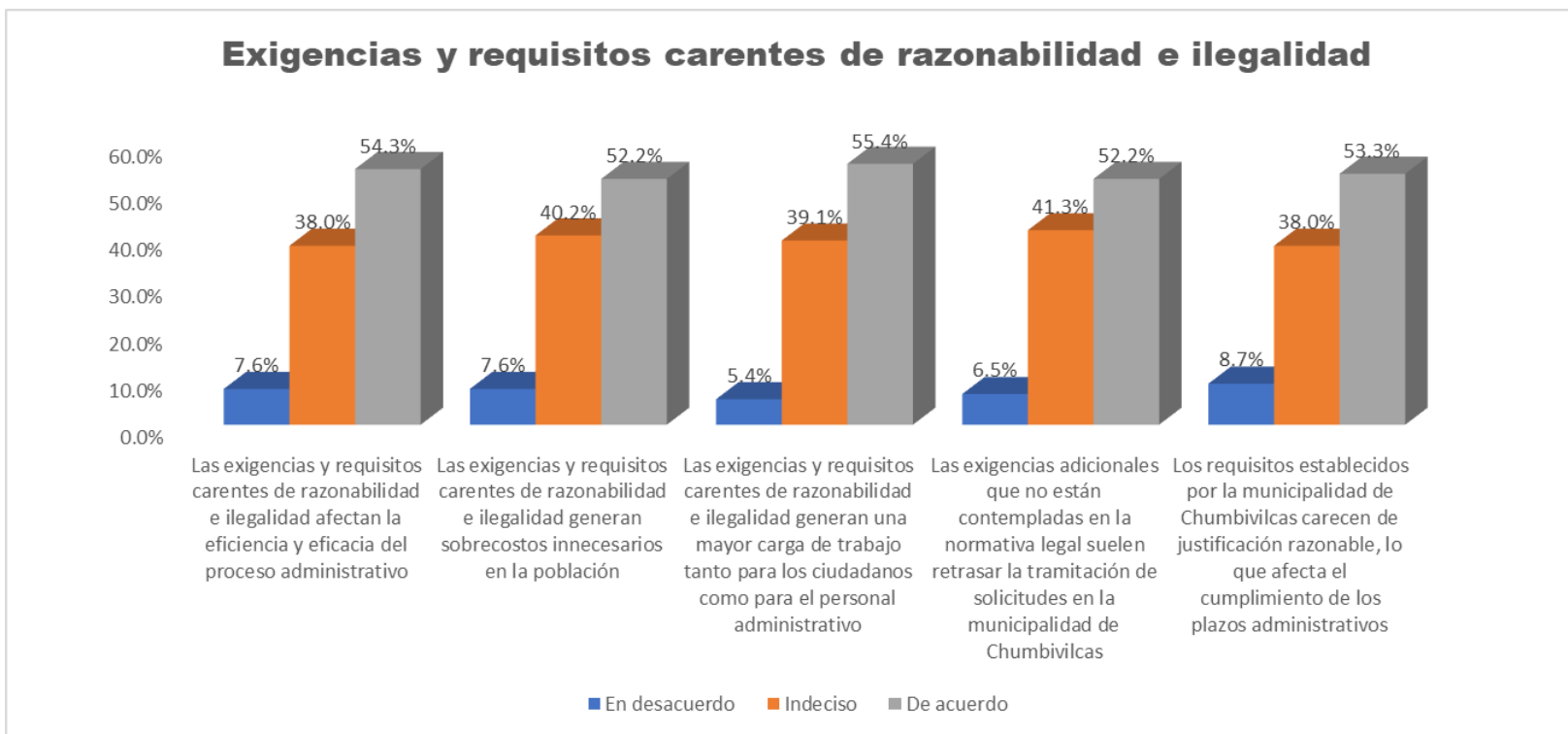
Exigencias carentes de razonabilidad e ilegalidad

	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total	
	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
Las exigencias y requisitos carentes de razonabilidad e ilegalidad afectan la eficiencia y eficacia del proceso administrativo	7	7.6%	35	38.0%	50	54.3%	92	100,0%
Las exigencias y requisitos carentes de razonabilidad e ilegalidad generan sobrecostos innecesarios en la población	7	7.6%	37	40.2%	48	52.2%	92	100,0%
Las exigencias y requisitos carentes de razonabilidad e ilegalidad generan una mayor carga de trabajo tanto para los ciudadanos como para el personal administrativo	5	5.4%	36	39.1%	51	55.4%	92	100,0%
Las exigencias adicionales que no están contempladas en la normativa legal suelen retrasar la tramitación de solicitudes en la municipalidad de Chumbivilcas	6	6.5%	38	41.3%	48	52.2%	92	100,0%
Los requisitos establecidos por la municipalidad de Chumbivilcas carecen de justificación razonable, lo que afecta el cumplimiento de los plazos administrativos	8	8.7%	35	38.0%	49	53.3%	92	100,0%

Nota; se contempla elementos relacionados con la dimensión uno. Conforme al instrumento.

Figura 4

Exigencias carentes de razonabilidad e ilegalidad



Nota; efectuado en función a la anterior tabla.



En la tabla cinco, se muestra que 92 de habitantes que realizaron diversos trámites en la Municipalidad, un 54.3% están de acuerdo en que las exigencias y requisitos que carecen de razonabilidad e ilegalidad afectan negativamente la eficiencia y eficacia del proceso administrativo. los requisitos innecesarios o injustificados obstaculizan el buen funcionamiento de los trámites administrativos, haciendo que los procesos sean menos ágiles y efectivos (Quispe, 2021). De otro modo, en un 52.2% ponen en cuenta que las exigencias y requisitos irrazonables generan sobrecostos innecesarios para la población. Es por ello, que Ardila (n.d.), menciona que la prohibición de retrasos injustificados es un elemento sustancial de los derechos y del debido proceso en la administración.

Por otra parte, en un 55.4% de los encuestados está de acuerdo en que las exigencias y requisitos irracionales incrementan la carga de trabajo tanto para los ciudadanos como para el personal administrativo. los requisitos y procesos complejos no solo son percibidos como una carga para los ciudadanos, sino que también afectan negativamente al personal encargado de gestionar estos trámites (Reyes, 2018). Así mismo, un 52.2% resaltan que las exigencias adicionales, que no están contempladas en la normativa legal, suelen retrasar la tramitación de solicitudes. De acuerdo con la Indecopi (2013), los requisitos no previstos en la legislación contribuyen significativamente a los retrasos en la administración de solicitudes, dificultando el cumplimiento de los plazos establecidos. Y, para concluir, un 53.3% señalan que los requisitos establecidos por la municipalidad carecen de una justificación razonable, lo cual afecta el cumplimiento de los plazos administrativos. Es por ello. que del top 5 de entidades públicas con mayor cantidad de barreras burocráticas podemos encontrar tres municipalidades provinciales del departamento de Junín (Indecopi, 2023). El derecho a un proceso sin dilataciones, se trata de un derecho subjetivo de carácter constitucionales, considerado para muchos como un medio para asegurar el derecho a la tutela (Herraiz, 2021).



Tabla 6

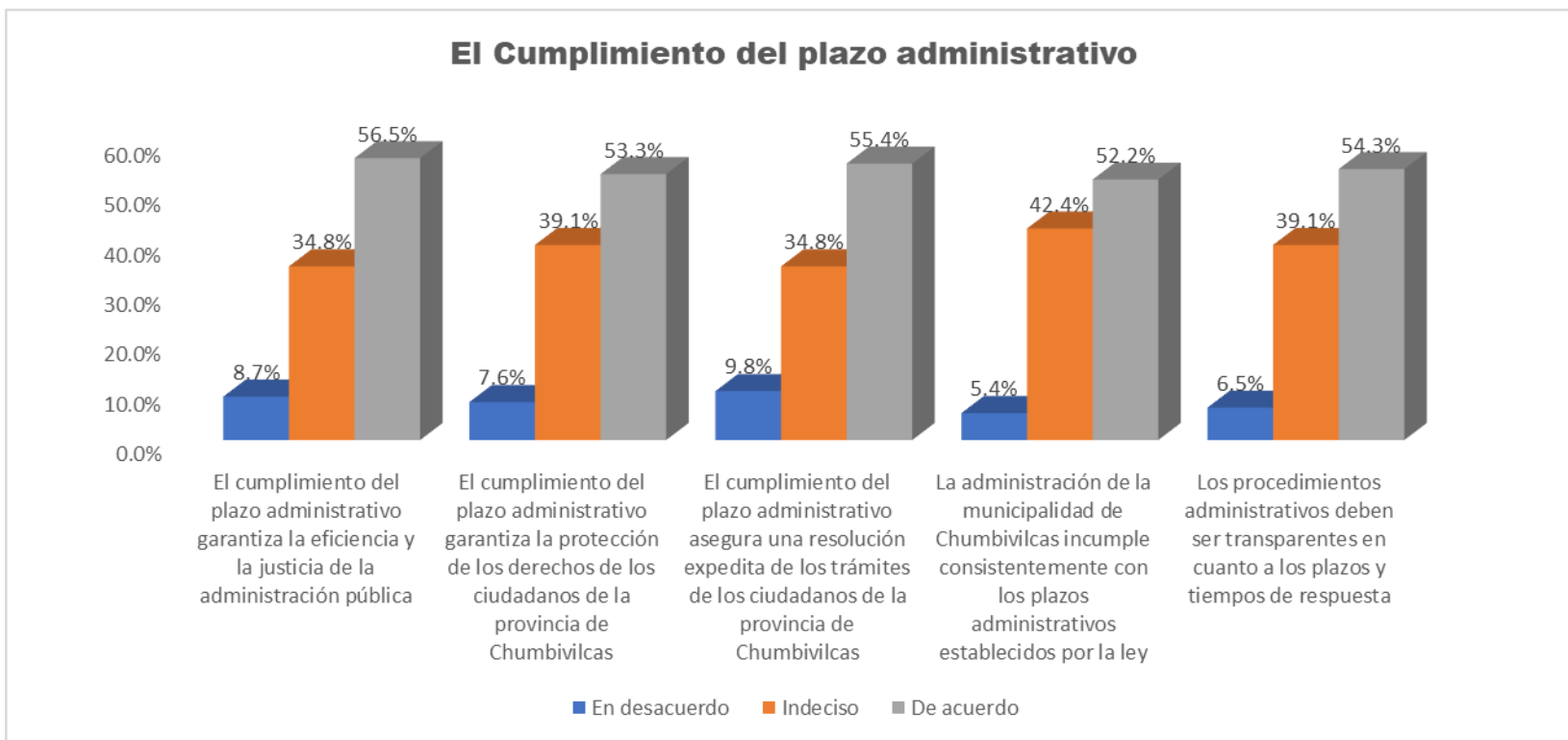
El cumplimiento del plazo administrativo

	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total	
	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
El cumplimiento del plazo administrativo garantiza la eficiencia y la justicia de la administración pública	8	8.7%	32	34.8%	52	56.5%	92	100,0%
El cumplimiento del plazo administrativo garantiza la protección de los derechos de los ciudadanos de la provincia de Chumbivilcas	7	7.6%	36	39.1%	49	53.3%	92	100,0%
El cumplimiento del plazo administrativo asegura una resolución expedita de los trámites de los ciudadanos de la provincia de Chumbivilcas	9	9.8%	32	34.8%	51	55.4%	92	100,0%
La administración de la municipalidad de Chumbivilcas incumple consistentemente con los plazos administrativos establecidos por la ley	5	5.4%	39	42.4%	48	52.2%	92	100,0%
Los procedimientos administrativos deben ser transparentes en cuanto a los plazos y tiempos de respuesta	6	6.5%	36	39.1%	50	54.3%	92	100,0%

Nota; se contempla elementos relacionados con la dimensión uno. Conforme al instrumento.

Figura 5

El cumplimiento del plazo administrativo



Nota; efectuado en función a la anterior tabla.



El análisis de los datos presentados en la tabla seis, muestra que, del total (92) de habitantes que realizaron diversos trámites en la Municipalidad provincial de Chumbivilcas, en un 56.5% están de acuerdo en que el cumplimiento del plazo administrativo garantiza la eficiencia y la justicia de la administración pública. La adherencia a los plazos establecidos es fundamental para asegurar que la administración funcione de manera eficiente y justa (González y Maza, 2020). Así mismo, en un 53.3% sostienen que el cumplimiento del plazo administrativo determinante para proteger los derechos de los ciudadanos en la provincia de Chumbivilcas. Los plazos administrativos no solo como una cuestión de eficiencia, sino también como una garantía esencial para la protección de sus derechos, implicando que cualquier incumplimiento puede resultar en una vulneración de estos derechos (García, 2019).

Por otro lado, en un 55.4% de los encuestados están de acuerdo en que el cumplimiento de los plazos administrativos asegura una resolución expedita de sus trámites. Una premisa compartida por Morón (n.d.), al señalar que los plazos establecidos son críticos para la rápida y efectiva resolución de los trámites de los ciudadanos. De la misma forma, en un 52.2% resaltan que la administración de la municipalidad de Chumbivilcas incumple consistentemente los plazos administrativos establecidos por la Ley. Ante este dato Caceres y Mejia (2022), resaltan que las municipalidades a nivel nacional no está cumpliendo con los tiempos establecidos, lo que está contribuyendo a la insatisfacción y a los problemas identificados en el proceso administrativo. Y, para concluir en un 52.2% sostienen que la administración de la municipalidad de Chumbivilcas incumple consistentemente los plazos administrativos establecidos por la Ley. Frente a este dato Arroyo (2019), indica que hay una percepción significativa de que la administración local no están cumpliendo con los tiempos establecidos, un hecho que está contribuyendo a la insatisfacción y a los problemas identificados en el proceso administrativo. Una visión

que también es compartida por la Defensoría del Pueblo (2008), al destacar que, las conductas de las municipalidades no reflejan la magnitud de las responsabilidades establecidas en las normas, un hecho que llega a afectar negativamente los derechos e intereses de la sociedad civil, además, de destruir la confianza pública en los gobiernos locales.

4.2. Prueba de hipótesis

Respecto a la contrastación de hipótesis, se desarrolló a través del análisis Rho de Spearman, en el software estadístico SPSS:

- **H₀:** Las demoras excesivas en la tramitación de solicitudes del ciudadano no vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley en la municipalidad de Chumbivilcas 2024.
- **H₁:** Las demoras excesivas en la tramitación de solicitudes del ciudadano vulneran de manera significativa al plazo administrativo establecido por la Ley en la municipalidad de Chumbivilcas 2024.

Tabla 7

Análisis estadístico

		Demoras excesivas en la tramitación de solicitudes		Vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley	
Rho de Spearman	Demoras excesivas en la tramitación de solicitudes	Coefficiente correlación	de 1,000	,891**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	92	92	
	Vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley	Coefficiente correlación	de ,891**	1,000	
	Sig. (bilateral)	,000	.		
	N	92	92		

Nota; se muestran datos referidos al objeto uno.

El valor calculado es 0.000, que es menor que 0.01 ($0.000 < 0.01$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Asimismo, el coeficiente de 0.891 muestra un alto grado de relación entre las variables.

Para la comprobación de la hipótesis específica número dos, se desarrolló a través del análisis Rho de Spearman, en el software estadístico SPSS, en donde la Ho y Hi son:

- **Ho:** Los retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes del ciudadano no vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley en la municipalidad de Chumbivilcas 2024.
- **Hi:** Los retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes del ciudadano vulneran de manera significativa al plazo administrativo establecido por la Ley en la municipalidad de Chumbivilcas 2024.

Tabla 8

Análisis estadístico

		Retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes del ciudadano	Vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley
Rho de Spearman	Retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes del ciudadano	Coefficiente de correlación	de 1,000 ,884**
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	92 92
	Vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley	Coefficiente de correlación	de ,884** 1,000
	Sig. (bilateral)	,000 .	
	N	92 92	

Nota; se muestran datos referidos al objeto dos.

El valor calculado es 0.000, que es menor que 0.01 ($0.000 < 0.01$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Asimismo, el coeficiente de 0.884 muestra un alto grado de relación entre las variables.

Para la comprobación de la hipótesis específica número tres, se desarrolló a través del análisis Rho de Spearman, en el software estadístico SPSS, en donde la Ho y Hi son:

- **Ho:** Las exigencias y requisitos carentes de razonabilidad e ilegalidad no vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley ante solicitudes del ciudadano en la municipalidad de Chumbivilcas 2024.
- **Hi:** Las exigencias y requisitos carentes de razonabilidad e ilegalidad vulneran de manera significativa al plazo administrativo establecido por la Ley ante solicitudes del ciudadano en la municipalidad de Chumbivilcas 2024.

Tabla 9

Análisis estadístico

		Exigencias y requisitos carentes de razonabilidad e ilegalidad		Vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley	
Rho de Spearman	Exigencias y requisitos carentes de razonabilidad e ilegalidad	Coefficiente de correlación	de 1,000	,895**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	92	92	
Rho de Spearman	Vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley	Coefficiente de correlación	de ,895**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	92	92	

Nota; se muestran datos referidos al objeto tres.

El valor calculado es 0.000, que es menor que 0.01 ($0.000 < 0.01$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Asimismo, el coeficiente de 0.895 muestra un alto grado de relación entre las variables.

Para la comprobación de la hipótesis general se desarrolló a través del análisis Rho de Spearman, en el software estadístico SPSS, en donde la H_0 y H_1 son:

- **H_0 :** Las dilataciones indebidas como barrera burocrática no vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley ante solicitudes del ciudadano en la municipalidad de Chumbivilcas 2024.
- **H_1 :** Las dilataciones indebidas como barrera burocrática vulneran de manera significativa al plazo administrativo establecido por la Ley ante solicitudes del ciudadano en la municipalidad de Chumbivilcas 2024.

Tabla 10

Análisis estadístico

		Dilatación Vulneración al s indebidasplazo como administrativo barrera establecido por burocrática la ley		
Rho de Spearman	Dilataciones indebidas como barrera burocrática	Coefficiente de correlación	de 1,000	,893**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Vulneración al plazo administrativo establecido por la ley	Coefficiente de correlación	de ,893**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

Nota; se muestran datos referidos al objeto general.

El valor calculado es 0.000, que es menor que 0.01 ($0.000 < 0.01$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Asimismo, el coeficiente de 0.893 muestra un alto grado de relación entre las variables.



4.3. Discusión de resultados

En lo que respecta al objetivo específico uno, que se señaló con anterioridad, en función a los datos y resultados captados, se pudo demostrar que los procesos complejos e ineficientes, exigencias documentales innecesarias y obstáculo o dificultad en el proceso administrativo, son algunos aspectos que llegan a vulnerar el plazo administrativo establecido por la Ley. Una premisa compartida por el jurista Caceres y Mejía (2022), puesto que destaca, las malas prácticas, como la emisión de documentos inexactos, los funcionarios al no contar con mecanismos claros y eficaces para gestionar las solicitudes pueden tener un impacto negativo significativo en el cumplimiento de los plazos administrativos. Es por ello que, Méndez (2019), resalta que la respeto a los principios legales es fundamental para proteger los derechos de los ciudadanos y garantizar un procedimiento administrativo justo y llevado a cabo en marco del plazo fijado por los parámetros normativos. Por otro lado, Chavez (2023), señala que la de reformas que promuevan la eficiencia y transparencia administrativa puede coadyuvar a mejorar la gestión de trámites y en el cumplimiento de los plazos.

Ahora en lo que concierne al objetivo específico dos, que se mencionó con anterioridad, acorde a los datos generales detallados se puede observar que los retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes por ineficiencia administrativa, falta de recursos, comunicación deficiente y carente de capacitaciones en el personal administrativo, llegan a conculcar el plazo administrativo establecido por la Ley. Una postura que es compartida por el autor Zarate y Vilca (2022), al establecer que los retrasos no son un fenómeno aislado, sino una manifestación de problemas más profundos en la gestión administrativa. El cual es iniciada por la ineficiencia estructural y una falta de responsabilidad en la tramitación de solicitudes. Así mismo, Arroyo (2019), pone en cuenta que las barreras



burocráticas no solo alargan los tiempos de tramitación, sino que también generan un entorno administrativo que puede ser percibido como hostil y poco eficiente por los ciudadanos. Por otra parte, Zela Pacori (2020), sostiene que la modernización de la gestión pública es sustancial para mejorar la calidad de atención al usuario. Dado que la falta del mismo, está contribuyendo a la persistencia de problemas en la tramitación de solicitudes.

Ahora en relación con el objetivo específico tres, que se señalo con anterioridad. Acorde a los datos estadísticos como teóricos obtenidos, podemos establecer que las exigencias y requisitos carentes de razonabilidad e ilegalidad, además de afectan la eficiencia y eficacia del proceso administrativo, generan sobrecostos innecesarios para los administrados y la entidad, derivan en la conculcación de plazo administrativo establecido por la Ley. Una postura que es compartida por el autor Machaca y Mamani (2021), al señalar que los requisitos administrativos que no son razonables llegan a generar demoras y obstáculos innecesarios en la tramitación de solicitudes. Además, la carencia de cumplimiento con los estándares administrativos y la mala gestión de los trámites afectan negativamente la satisfacción del usuario, según Calderón (2021). Por otro lado, Ferrada (2011), indica que la falta de razonabilidad e ilegalidad en los requisitos dificulta el acceso a estos mecanismos, generando en gran escala la conculcación de los plazos administrativos.



CONCLUSIONES

PRIMERA.- En virtud de lo presentado hasta esta parte, es claro que las dilataciones indebidas como barrera burocrática conculcan de manera significativa al plazo administrativo señalado por la Ley ante solicitudes del ciudadano en la municipalidad de Chumbivilcas 2024. Porque por medio del análisis de Rho de Spearman, el valor calculado es de 0.000 que es menor al 0,05. Así mismo, el coeficiente Rho de Spearman es de 0,893 lo que muestra un alto grado de relación. De acuerdo a ello, las demoras excesivas, los retrasos injustificados, las exigencias y requisitos carentes de razonabilidad e ilegalidad llegan a vulnerar el plazo administrativo determinado por Ley.

SEGUNDA.-En base a los datos expuestos, se concluyó que las demoras excesivas en la tramitación de solicitudes del ciudadano conculcan de manera significativa al plazo administrativo estipulado por la Ley en la municipalidad de Chumbivilcas 2024. Porque por medio del análisis de Rho de Spearman, el valor calculado es de 0.000 que es menor al 0,05. Así mismo, el coeficiente Rho de Spearman es de 0,891 lo que muestra un alto grado de relación. En ese sentido, los procesos complejos e ineficientes, exigencias documentales innecesarias, son algunos aspectos que llegan a vulnerar el plazo administrativo.

TERCERA.-Según los datos expuestos, se concluyó que los retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes del ciudadano conculcan de manera significativa al plazo administrativo enmarcado por la Ley en la municipalidad de Chumbivilcas 2024. Porque por medio del análisis de Rho de Spearman, el valor calculado es de 0.000 que es menor al 0,05. Así mismo, el coeficiente Rho de Spearman es de 0,884 lo que muestra un alto grado de relación. Es



por ello, los retrasos injustificados en la tramitación de solicitudes por ineficiencia administrativa, llegan a afectar el plazo administrativo fijado por los lineamientos normativos.

CUARTA.-De todo lo señalado en este estudio, se desprenden que las exigencias y requisitos carentes de razonabilidad e ilegalidad conculcan de manera significativa al plazo administrativo señalado por la Ley ante solicitudes del ciudadano en la municipalidad de Chumbivilcas 2024. Porque por medio del análisis de Rho de Spearman, el valor calculado es de 0.000 que es menor al 0,05. Así mismo, el coeficiente Rho de Spearman es de 0,895 lo que muestra un alto grado de relación. En ese sentido, se demostró que las exigencias administrativas que carecen de razonabilidad y legales afectan la eficiencia y eficacia del proceso administrativo.



RECOMENDACIONES

PRIMERA. – Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad provincial de Chumbivilcas, elaborar y poner en marcha programas de capacitación de manera periódica dirigida al personal administrativo a fin de coadyuvar en la mejora la calidad del servicio y la eficiencia en la tramitación de solicitudes en dicha entidad edil. De la misma forma, se les recomienda desarrollar cursos y talleres de manejo eficiente de los tramites, interacción con la población, además, de fomentar la cultura de servicio al cliente y responsabilidad en el cumplimiento de los plazos estipulados en las normas.

SEGUNDA. – Se insta al personal administrativo del Indecopi y la Defensoría del Pueblo, supervisar continuamente la administración pública de prácticas administrativas que afecten la eficiencia y la equidad en el acceso a servicios públicos, y de esa forma garantizar los derechos de la sociedad civil. De la misma forma, a través de la fiscalización coadyuvar en la eliminación y reducción de barreras burocráticas a fin que se brinde un mejor servicio.

TERCERA. – Se sugiere a los administrados de la Municipalidad provincial de Chumbivilcas, informarse en relación a sus derechos y deberes como ciudadanos a fin de limitar la conculcación de sus derechos como sucede con el plazo razonable. De la misma forma, aprovechar los mecanismos de atención a los usuarios, líneas de quejas brindados por la municipalidad para dar a conocer los problemas o retrasos que presencien a fin de resolver los problemas administrativos. Asu vez, se recomienda participar proactivamente en las reuniones, encuestas y capacitaciones que ofrece la



municipalidad para familiarizarse con los procesos administrativos y tener una mejor experiencia en la entidad edil.

CUARTA. – Se propone al consejo municipal de la Municipalidad provincial de Chumbivilcas, llevar acabo una revisión y ajuste de las exigencias como requisitos administrativos para garantizar que sean legales, razonables, y orientados con los principios de transparencia, eficiencia. Una situación que se esta perdiendo en el presente. Así mismo, eliminar exigencias, mecanismos, requisitos redundantes, innecesarios, obsoletos y configurar los procedimientos administrativos al contexto actual, en concordancia con los medios virtuales y tecnológicos.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ardila Trujillo, M. (n.d.). La prohibición de dilaciones injustificadas en la jurisprudencia constitucional. *Revista Derecho Del Estado*, n.º 23, 67–88.
file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LaProhibicionDeDilacionesInjustificadasEnLaJurispr-3135078 (1).pdf
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación Científica. Una aproximación a los estdos de posgrado* (Universidad Internacional del Ecuador (ed.); Prmera edi). .
[https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA.pdf](https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA_INVESTIGACIÓN_CIENTÍFICA.pdf)
- Arroyo Delgado, M. A. (2019). *Barreras burocráticas en la administración municipal y su incidencia en los agentes económicos de la municipalidad de Lima – 2019* [Universidad Alas Peruanas - Pregrado]..
https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/4719/Tesis_Barreras_Burocráticas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caceres Caballero, Z. V., & Mejia Romero, B. I. (2022). *Las malas prácticas administrativas que impiden la aplicación del silencio administrativo positivo en el otorgamiento de licencias de edificación por parte de la municipalidad provincial del Cusco 2019-2020* [Universidad Andina del Cusco].
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/5160/Zimri_Briggete_Tesis_bachiller_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calderon Chipana, J. C. (2021). *Calidad del servicio administrativo y satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Puno, 2019* [Universidad Nacional del Altiplano - Posgrado].
http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/17743/Juan_Carlos_Calderon_C



hipana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Casafranca Álvarez, A. (2020). *El procedimiento administrativo: concepto, sujetos, estructura y tipos*. Pasión Por El Derecho. <https://lpderecho.pe/el-procedimiento-administrativo-concepto-sujetos-estructura-y-tipos/>

Castelo Galdos, L. E. (2021). Dilaciones indebidas y proceso penal. *Revista LP Pasión Por El Derecho*, 1, 72-88. https://cdn-revista.lpderecho.pe/uploads/2022/05/10/Revista-LP-Derecho-Dilaciones-indebidas-y-proceso-penal.pdf?_ga=2.260912461.1790006564.1680066621-1227056494.1611266175&_gl=1*1hrm0yy*_ga*MTIyNzA1NjQ5NC4xNjEzMjY2MTc1*_ga_MSKL3PETG4*MTY4MDA2NjYyMC4xLjAuMTY4MDA2NjYyMC4wLjAuMA

Chambi Quispe, K. J., & Miranda Cano, K. F. (2019). *Aplicación de la metodología six sigma para mejorar el proceso de administración y gestión de trámite documentario en la municipalidad provincial de San Román Juliaca – 2018* [Universidad Nacional del Altiplano - Pregrado]. .

http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/10888/Chambi_Karla_Miranda_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chavez, M. (2023). *El principio y derecho fundamental a la buena administración europeo aplicado a Colombia desde la Ley 1437 de 2011* [Universidad Católica del Norte]. <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/cdb8e749-613b-4a65-a888-17578e72d7bc/content>

Chung García, E. R., García Filberto, V. L., Rupailla Arestegui, C. I., & Seminario La Roche, M. E. (2017). *Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana* [Universidad Peruana



de Ciencias Aplicadas].
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621965/Chung_ge.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Contreras Campos, E. E. (2023). El derecho a que un proceso concluya en un plazo razonable obliga al legislador a fijar un plazo determinado del proceso. *Ius Vocatio*, 6(8), 51-93.
<https://revistas.pj.gob.pe/revista/index.php/iusVocatio/article/view/842>

De la Cruz Sullca, P. R. (2020). El hipotético-deductivismo en la explicación de las ciencias sociales. *Horizonte de La Ciencia*, 10, núm. 1. .
<https://doi.org/https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.18.397>

Defensoría del Pueblo. (2008). *¿Uso o abuso de la autonomía municipal? El desafío del desarrollo local* (Primera ed)..
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/4A8106894089547505257DD3005FA5D3/\\$FILE/1_pdfsam_informe_133.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/4A8106894089547505257DD3005FA5D3/$FILE/1_pdfsam_informe_133.pdf)

Distrito.pe. (2023). *Provincia de Chumbivilcas*. Distrito. Pe. .
<https://www.distrito.pe/provincia-chumbivilcas.html>

Ferrada Bórquez, J. C. (2011). Los procesos administrativos en el Derecho chileno. *Revista de Derecho (Valparaiso)*, núm. XXXVI, 251–277. .
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173620958006>

Gabriel Ortega, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8 N°2.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008

García León, A. A. (2019). “El principio de celeridad y la afectación al principio de economía procesal en el proceso civil” [Universidad Nacional Pedro Ruiz



Gallo - Pregrado].

file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/García_León_Alvaro_Antonio.pdf

González Rojas, I., & Maza Eulogio, E. A. (2020). *Falta de aplicación de las reglas de prescripción en los procedimientos administrativos disciplinarios y los perjuicios a los administrados de la Ugel Huancayo, 2019*. [Universidad Peruana los Andes - Pregrado].

[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2044/TESIS MAZA y GONZALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2044/TESIS_MAZA_y_GONZALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

González Pascual, A. (2021). *Dilaciones indebidas como circunstancia atenuante de la responsabilidad penal*. Dexiabogados. .

<https://www.dexiaabogados.com/blog/dilaciones-indebidas/>

Guzmán Napurí, C. (2020). *El principio de legalidad en el derecho administrativo*. Universidad Continental. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/el-principio-de-legalidad-en-el-derecho-administrativo>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2017). *Metodología de la Investigación* (Editorial Mexicana (ed.); sexta edic). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Herraiz Sierra, R. (2021). *Las dilaciones indebidas* [Universidad de Alcalá - Posgrado]. https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/49641/TFM_Herraiz_Sierra_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El concepto de dilaciones indebidas,proceso%2C siendo lo relevante el

Indecopi. (2023). *Ranking de Barreras Burocráticas 2023*. Indecopi. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6656889/5786637-ranking-de-barreras-buroraticas-2023.pdf?v=1721163109>

Indecopi. (2024). *El Indecopi dispone nuevo criterio para publicación de normas legales*.



Indecopi. <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/968902-el-indecopi-dispone-nuevo-criterio-para-publicacion-de-normas-legales>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2013). *Eliminación de Barreras Burocráticas* (Hebert Tassano Velaochaga y Giovana Hurtado Magán (ed.); Primera Ed). https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/5561/eliminacion_barreras_burocraticas.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2024). *El Indecopi presenta rankings de las entidades públicas que más barreras burocráticas impusieron y las que más barreras eliminaron en 2023*. Indecopi. <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/990209-el-indecopi-presenta-rankings-de-las-entidades-publicas-que-mas-barreras-burocraticas-impusieron-y-las-que-mas-barreras-eliminaron-en-2023>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Cusco Resultados Definitivos* (Instituto Nacional de Estadística e Informática (ed.); Primera). https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digiales/Est/Lib1559/

Ipsos Perú. (2016). *Ipsos Perú participa en el Día de la Gestión Pública*. Ipsos Perú. <https://www.ipsos.com/es-pe/ipsos-peru-participa-en-el-dia-de-la-gestion-publica>

Machaca Quispe, S., & Mamani Ramos, S. E. (2021). *Calidad de atención en el servicio y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de ichuña, Moquegua 2018* [Universidad Nacional del Altiplano - Pregrado]. [.http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/15076/Machaca_Sayda_Mamani_Susan.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/15076/Machaca_Sayda_Mamani_Susan.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Méndez Álvarez, Á. J. (2019). *Importancia de implementar un proceso administrativo único para la administración pública* [Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6995/1/T3001-MDA-Mendez-Importancia.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y turismo. (n.d.). *Ley del procedimiento administrativo general Ley N° 27444*. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. https://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/portals/0/LEY_27444_DERECHOS_DEL_ADMINISTRADO.pdf
- Ministerio de Educación del Gobierno de Chile. (2021). *Incumplimiento de plazos proceso administrativos (ley n°19.880)*. Ministerio de Educación Del Gobierno de Chile. <https://www.ayudamineduc.cl/ficha/incumplimiento-de-plazos-proceso-administrativos-ley-ndeg19880#:~:text=Se entenderá por incumplimiento de,de Atención Ciudadana Ayuda Mineduc.>
- Ministerio del Ambiente. (2017). *Decreto Legislativo N.º 1256*. Ministerio Del Ambiente. <https://www.gob.pe/institucion/minam/normas-legales/3632-1256>
- Morón Urbina, J. C. (n.d.). *EL PLAZO ADMINISTRATIVO (con especial referencia al Derecho Comparado)*. Contraloría General de La República de Perú. [https://www.carm.es/chac/interleg/arti0006.htm#:~:text=Los plazos administrativos limitan la,simples y prorrogables\) y perentorios.](https://www.carm.es/chac/interleg/arti0006.htm#:~:text=Los plazos administrativos limitan la,simples y prorrogables) y perentorios.)
- Oficina Regional del Indecopi en Puno. (2020). *El Indecopi declara barreras burocráticas ilegales por requisitos exigidos en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno para la obtención de grados académicos y la sanciona con UIT*. Oficina Regional Del Indecopi En Puno. https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/7874/NP_201105
Declaran barreras burocráticas ilegales exigencias de la



UNAP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Olaguivel Flores, F. A. (2019). *Aplicación del término de la distancia en relación con el avance informático en los procesos administrativos en el nivel de gobierno municipal* [Universidad Nacional del Altiplano - Posgrado].
http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/11548/Olaguivel_Flor es_Felix_Arturo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Orellana Gómez, P. Á. (2019). *Dilaciones indebidas o deficitaria administración de justicia.* HAY DERECHO.
<https://www.hayderecho.com/2019/09/05/dilaciones-indebidas-o-deficitaria-administracion-de-justicia/>

Pasión por el derecho. (2021). *TUO de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General [actualizado 2021]*. Pasión Por El Derecho.
<https://lpderecho.pe/aprueban-tuo-ley-27444-ley-procedimiento-administrativo-general/>

Paucar Mamani, I. F. (2021). *El incumplimiento de los plazos y su afectación a los procedimientos administrativos disciplinarios en la Ugel Tarata, 2019* [Universidad Latinoamericana Cima - Tacna]. .

http://repositorio.ulc.edu.pe/bitstream/handle/ULC/196/T134_72487813_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quispe Bautista, G. A. (2021). *El proceso administrativo y las dilaciones indebidas procedimentales en la ciudad de Ica, año 2020* [Universidad Alas Peruanas - Ica].

https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/11683/Tesis_proceso_administrativo_dilaciones_indebidas_procedimentales_Ica.pdf?sequence=1&isAllowed=y



- Real Academia Española. (2023). *plazo en el recurso contencioso-administrativo*. Real Academia Española. <https://dpej.rae.es/lema/plazo-en-el-recurso-contencioso-administrativo>
- Real Academia Española. (2024). *administrado, da*. Real Academia Española. <https://dpej.rae.es/lema/administrado-da>
- Reyes Lopez, M. R. (2018). *Propuestas para implementar la simplificación administrativa y mejorar la calidad del servicio al ciudadano en la municipalidad de ventanilla 2017* [Universidad Privada Telesup - Pregrado]. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/1051/1/REYES LOPEZ MIRLA RENE.pdf>
- Rodriguez Bejarano, C., & Andrade Armijo, D. S. (2011). El Plazo Razonable en el marco de las Garantías Judiciales en Colombia. *Dialnet*, 2, N^o. 2,(2027–9442), 113–125. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3851181>
- Sanfeliciano, A. (2023). *La investigación cualitativa y cuantitativa*. La Mente Es Maravillosa Revista Sobre Psicología. <https://lamenteesmaravillosa.com/disenos-de-investigacion-enfoque-cualitativo-y-cuantitativo/>
- Vignolo, G. (2022). *Constitucional ¿Qué constituye una barrera burocrática ilegal?* PARTHENON. <https://www.parthenon.pe/publico/constitucional/sin-categoria/que-constituye-una-barrera-burocratica-ilegal/>
- Zarate Granados, G. K., & Vilca Zorrilla, M. (2022). *Identificación del cumplimiento de los plazos de actuación administrativa, en tiempos de covid-19, para la adecuada protección del administrado, en la dirección regional de educación de Lima provincias 2020* [Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión Huacho].



[https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7217/TESIS.](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7217/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7217/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zela Pacori, C. E. (2020). *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno - 2019*

[Universidad Nacional del Altiplano Puno].

[http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/15200/Zela_Pacori_C](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/15200/Zela_Pacori_Carmen_Eliza.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[armen_Eliza.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/15200/Zela_Pacori_Carmen_Eliza.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



APÉNDICES



Apéndice N°1

Matriz de consistencia

TITULO: VULNERACIÓN AL PLAZO ADMINISTRATIVO ESTABLECIDO POR LA LEY ANTE SOLICITUDES DEL CIUDADANO POR DILATACIONES INDEBIDAS COMO BARRERA BUROCRÁTICA, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHUMBIVILCAS 2024						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
¿De qué manera las dilataciones indebidas como barrera burocrática vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley ante solicitudes del ciudadano en la municipalidad de	Establecer que las dilataciones indebidas como barrera burocrática vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley ante solicitudes del ciudadano en la municipalidad de	Las dilataciones indebidas como barrera burocrática vulneran de manera significativa al plazo administrativo establecido por la Ley ante solicitudes del ciudadano en la	Variable independiente Dilataciones indebidas como barrera burocrática Variable dependiente Vulneración al plazo	D1: Demoras excesivas en la tramitación de solicitudes D2: Retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes D3: Exigencias y requisitos carentes	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Método: Hipotético – deductivo • Nivel: Descriptivo • Diseño: no experimental • Tipo: básico • Temporal: transversal 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica • Encuesta • Instrumento: • Cuestionario



Chumbivilcas 2024?	Chumbivilcas 2024.	municipalidad de Chumbivilcas 2024.	administrativo establecido por la ley	de razonabilidad e ilegalidad	<ul style="list-style-type: none"> • Población: conformada por 26.999 habitantes de la provincial de Chumbivilcas. • Muestra: Se tomó en cuenta a 92 personas de la provincial de Chumbivilcas
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICO			
¿De qué manera las demoras excesivas en la tramitación de solicitudes del ciudadano vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley en la municipalidad de Chumbivilcas 2024?	Determinar que las demoras excesivas en la tramitación de solicitudes del ciudadano vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley en la municipalidad de Chumbivilcas 2024	Las demoras excesivas en la tramitación de solicitudes del ciudadano vulneran de manera significativa al plazo administrativo establecido por la Ley en la municipalidad de Chumbivilcas 2024		D1: Cumplimiento del plazo administrativo	



<p>¿De qué manera los retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes del ciudadano vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley en la municipalidad de Chumbivilcas 2024?</p>	<p>Identificar que los retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes del ciudadano vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley en la municipalidad de Chumbivilcas 2024.</p>	<p>Los retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes del ciudadano vulneran de manera significativa al plazo administrativo establecido por la Ley en la municipalidad de Chumbivilcas 2024.</p>				
<p>¿De qué manera las exigencias y requisitos carentes de razonabilidad e</p>	<p>Establecer que las exigencias y requisitos carentes de razonabilidad e</p>	<p>Las exigencias y requisitos carentes de razonabilidad e ilegalidad</p>				



<p>ilegalidad vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley ante solicitudes del ciudadano en la municipalidad de Chumbivilcas 2024?</p>	<p>ilegalidad vulneran al plazo administrativo establecido por la Ley ante solicitudes del ciudadano en la municipalidad de Chumbivilcas 2024.</p>	<p>vulneran de manera significativa al plazo administrativo establecido por la Ley ante solicitudes del ciudadano en la municipalidad de Chumbivilcas 2024.</p>				
--	--	---	--	--	--	--



Apéndice N°2

Instrumento de la investigación



UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CACERES VELASQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS ESCUELA
PROFESIONAL DE DERECHO

Cuestionario dirigido a los administrados de la provincia de
Chumbivilcas

Esta encuesta se desarrolló con el propósito de recopilar datos que acredite el resultado de la investigación sobre ***“VULNERACIÓN AL PLAZO ADMINISTRATIVO ESTABLECIDO POR LA LEY ANTE SOLICITUDES DEL CIUDADANO POR DILATAIONES INDEBIDAS COMO BARRERA BUROCRÁTICA, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHUMBIVILCAS 2024”***, por lo cual requerimos su pertinente cooperación al momento del llenado de este presente cuestionario, los datos recopilados serán confidenciales y agradezco de antemano su cooperación.

INSTRUMENTO I

INSTRUMENTO SOBRE LAS DILATAIONES INDEBIDAS COMO BARRERA BUROCRÁTICA

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por finalidad medir la percepción que usted tiene acerca de las dilataciones indebidas como barrera burocrática, para así recabar información necesaria, dicho ello le pedimos leer con atención y marcar solo una alternativa como respuesta a cada pregunta. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado. Se deben contestar todas las preguntas.

MARCA CON UNA (X) EN EL RECUADRO TU RESPUESTA SEGÚN LA SIGUIENTE ESCALA DE VALORES:

1	2	3
En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo



ITEMS	DIMENSIÓN I: Demoras excesivas en la tramitación de solicitudes del ciudadano	1	2	3
1	Considera que las solicitudes de los ciudadanos en la municipalidad de Chumbivilcas suelen demorarse más de lo que establece la Ley			
2	Considera que las demoras en la tramitación de solicitudes afectan negativamente la calidad del servicio que recibe el ciudadano en la municipalidad de Chumbivilcas			
3	Considera que las demoras excesivas en la tramitación de solicitudes del ciudadano se deben a los procesos complejos e ineficientes establecidos en la municipalidad			
4	Considera que las demoras excesivas en la tramitación de solicitudes del ciudadano se deben a las exigencias documentales innecesarias en la municipalidad			
5	Considera que las demoras excesivas en la tramitación de solicitudes del ciudadano se deben a los obstáculos y dificultades en el proceso administrativo			
	DIMENSIÓN II: Retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes del ciudadano			
6	Considera que los retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes del ciudadano se deben a la ineficiencia administrativa en la municipalidad de Chumbivilcas			
7	Considera que los retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes del ciudadano se deben a la falta de recursos y capacitación en la municipalidad de Chumbivilcas			
8	Considera que los retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes del ciudadano se deben a la			



	comunicación deficiente en la municipalidad de Chumbivilcas			
9	Considera que la administración de la municipalidad de Chumbivilcas no proporciona explicaciones claras y oportunas sobre los motivos de los retrasos en la tramitación de solicitudes.			
10	Considera que los retrasos no justificados en la tramitación de solicitudes en la municipalidad de Chumbivilcas generan una experiencia negativa para la sociedad civil			
	DIMENSIÓN III: Exigencias y requisitos carentes de razonabilidad e ilegalidad			
11	Considera que las exigencias y requisitos carentes de razonabilidad e ilegalidad afectan la eficiencia y eficacia del proceso administrativo			
12	Considera que las exigencias y requisitos carentes de razonabilidad e ilegalidad generan sobrecostos innecesarios en la población			
13	Considera que las exigencias y requisitos carentes de razonabilidad e ilegalidad generan una mayor carga de trabajo tanto para los ciudadanos como para el personal administrativo			
14	Considera que las exigencias adicionales que no están contempladas en la normativa legal suelen retrasar la tramitación de solicitudes en la municipalidad de Chumbivilcas.			
15	Considera que los requisitos establecidos por la municipalidad de Chumbivilcas carecen de justificación razonable, lo que afecta el cumplimiento de los plazos administrativos.			



INSTRUMENTO II

INSTRUMENTO SOBRE EL PLAZO ADMINISTRATIVO ESTABLECIDO POR LA LEY

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por finalidad medir la percepción que usted tiene acerca del plazo administrativo establecido por la Ley y así recabar información necesaria, dicho ello le pedimos leer con atención y marcar solo una alternativa como respuesta a cada pregunta. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado. Se deben contestar todas las preguntas.

MARCA CON UNA (X) EN EL RECUADRO TU RESPUESTA SEGÚN LA SIGUIENTE ESCALA DE VALORES:

1	2	3
En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo

ITEM S	DIMENSIÓN I: Cumplimiento del plazo razonable	1	2	3
16	Considera que el cumplimiento del plazo administrativo garantiza la eficiencia y la justicia de la administración pública			
17	Considera que el cumplimiento del plazo administrativo garantiza la protección de los derechos de los ciudadanos de la provincia de Chumbivilcas			
18	Considera que el cumplimiento del plazo administrativo asegura una resolución expedita de sus trámites de los ciudadanos de la provincia de Chumbivilcas			
19	Consideras que la administración de la municipalidad de Chumbivilcas incumple consistentemente con los plazos administrativos establecidos por la Ley			
20	Considera que los procedimientos administrativos deben de ser transparentes en cuanto a los plazos y tiempos de respuesta			



Apéndice N°3

Ficha de valides de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO: JUICIO DE EXPERTOS

AUTOR: _____

NOMBRE DEL EXPERTO: _____

INSTITUCIÓN DONDE LABORA: _____

PROFESIÓN: _____

CARGÓ ACTUAL: _____

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: *"VULNERACIÓN AL PLAZO ADMINISTRATIVO ESTABLECIDO POR LA LEY ANTE SOLICITUDES DEL CIUDADANO POR DILATAIONES INDEBIDAS COMO BARRERA BUROCRÁTICA, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHUMBIVILCAS 2024"* Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, le pido su opinión sobre el instrumento que se adjunta. Marque con una (X) en SI o NO en cada criterio según su apreciación. Marque SI cuando el ítem cumpla con el criterio señalado o No cuando no cumpla con el criterio.

INDICADORES	CRITERIOS	OPINIÓN		
		SI	NO	OBSERVACIÓN
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje propio.	X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables.	X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia.	X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica de los ítems con las variables.	X		



5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente.	X		
6. INTECIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	X		
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.	X		
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de investigación.	X		
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- Aplicable. (X)
- aplicable después de corregir ()
- no aplicable ()

.....

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

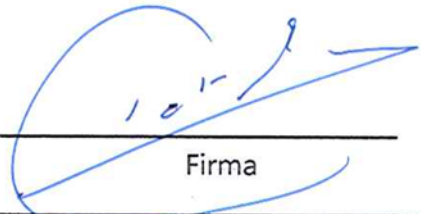


MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Investigador: RUTH KELY HUAMANI PFOCCORI		D.N.I. N°: 76316549				
Título de la investigación: VULNERACIÓN AL PLAZO ADMINISTRATIVO ESTABLECIDO POR LEY ANTE SOLICITUDES DEL CIUDADANO POR DILATACIONES INDEBIDAS COMO BARRERA BUROCRÁTICA, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHUMBIVILCAS 2024						
Instrumento e Indicador: FICHA DOCUMENTAL						
Universidad: UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ - JULIACA						
Experto: Mgtr. Luis Chayña Aguilar		D.N.I. N°: 0263034				
Grado académico: Doctor () Magister (X) Otros () Especifique:						
Institución donde labora: UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ - JULIACA						
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-50%	Bueno 51 - 70%	Muy Bueno 71 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Utiliza lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Expresa conducta observable				X	
ACTUALIDAD	Acorde al avance de la ciencia y tecnología				X	
ORGANIZACIÓN	Persigue una organización lógica				X	
SUFICIENCIA	La cantidad de ítems presenta calidad y es suficiente				X	
CONSISTENCIA	Sustenta aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología educativa				X	
COHERENCIA	Variables, dimensiones e indicadores están relacionados				X	
METODOLOGÍA	Persigue los objetivos a lograr en la investigación				X	
PERTINENCIA	Es adecuado al tipo de investigación				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80%	

Considerar las siguientes observaciones

Fecha de evaluación (d-m-a): Juliaca, 13/ 01/2025.



Firma



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital:

Fecha de entrega: 13/01/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Ruth Kely Huamani Pfoccori

Dirección: Calle Toro Cacharpari s/n - Cusco

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 76316549

Teléfono: 906794282 email: ruthkely.pfoccori@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias Jurídicas y Políticas

Escuela Profesional o Mención: Derecho

Título o Grado Académico a optar: Abogada

Asesor: Mstro. Joel Fredy Pari Arcaya

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: VULNERACIÓN AL PLAZO ADMINISTRATIVO ESTABLECIDO POR LEY ANTE SOLICITUDES DEL CIUDADANO POR DILATACIONES INDEBIDAS COMO BARRERA BUROCRÁTICA, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHUMBIVILCAS 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Administrados, barreras burocráticas, dilataciones indebidas

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1, 2?

2

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación. Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: DERECHO PÚBLICO - P05



Firma de Autor

huella digital

13 de Enero del 2025

Fecha