



FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTOR

Justo Nicanor Zárate Ccasa

ASESOR TEMÁTICO

Mg. Mariano Rodolfo Salas Quispe

ASESOR METODOLÓGICO

Mg. Elías Gilberto Chávez Rodríguez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Estudio sobre actos del Estado y su regulación entre actores interestatales y en la relación pública y privado.

LIMA - PERU

2018

Página del jurado

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

A mi Padre: en el cielo. A mi Madre: por haberme
dado la vida. A mi hijo; quien me motiva a luchar
incansablemente en esta vida.

Agradecimiento

A todos los que hicieron posible que culminara mi Carrera profesional.

A mis amigos, a mis profesores y a la Universidad Cesar Vallejo por confiar en mí y brindarme su apoyo constante.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Justo Nicanor Zárate Ccasa con DNI N° 44120786, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Derecho, Escuela de Derecho, declaro bajo juramento que:

1. La investigación es de mi autoría.
2. He cumplido con respetar las normas internacionales de cita y referencias para las fuentes consultadas, por lo tanto, la investigación no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La investigación no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada con anterioridad para obtener grado o título profesional alguno.
4. Los datos presentados en los resultados son ciertos, no han sido falseados duplicados ni copiado y por lo tanto los que se presentan en la presente tesis se contribuirán en aportes a la realidad investigativa.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido de identificarse fraude plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo la responsabilidad y las consecuencias que de mi accionar deviene sometiéndome a las disposiciones contenidas en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, julio del 2018

.....
Justo Nicanor Zárate Ccasa
DNI.N° 44120786

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de Abogado, presento el trabajo de investigación denominado: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017.

La presente tesis tuvo como finalidad evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna.

El presente trabajo de investigación está dividido en 6 Capítulos: en el Capítulo I se expone la Introducción que comprende la aproximación temática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema de investigación, justificación del estudio, objetivo y supuestos jurídicos del presente trabajo de investigación.

En el capítulo II trató acerca del Método, que contiene el diseño de estudio, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, en cuanto a la validez, método de análisis de datos, tratamiento de la información en cuanto a las unidades temáticas y categorización y se culmina con aspectos éticos. En el capítulo III, se formula la descripción de los resultados de investigación. En el Capítulo IV se realiza la discusión de los resultados presentada en la tesis. En el Capítulo V se describe las conclusiones del trabajo de investigación. Asimismo, se presentan las recomendaciones y finalmente se precisan las referencias consultadas.

El Autor

Índice

	Página
Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Índice de Tablas	VIII
Índice de figuras	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Aproximación Temática	2
1.2. Marco Teórico	9
1.3. Formulación del Problema	28
1.4. Justificación del Estudio	29
1.5. Supuestos u Objetivos de trabajo	31
II. MÉTODO	33
2.1. Diseño de Investigación	34
2.2. Método de muestreo	35
2.3. Rigor científico	35
2.4. Análisis cualitativo de los datos	38
2.5. Aspectos Éticos	39
III. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS	41
IV. DISCUSIÓN	73
V. CONCLUSIONES	84
VI. RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS	90
ANEXOS	95
Ficha de validación de instrumentos	96
Instrumentos Guía de entrevistas	100
Instrumentos Encuestas	137
Matriz de consistencia	177
Formularios de la Municipalidad de San Miguel	180

Índice de Tablas

	Página
Tabla 1: Enfoques del Principio del debido proceso en los procedimientos Administrativos	10
Tabla 2: Característica del procedimiento administrativo	15
Tabla 3: Jurisprudencia del Tribunal Constitucional sobre el derecho al debido Procedimiento y otros.	18
Tabla 4: El tipo de norma que debe aprobar el TUPA	24
Tabla 5: Normas vinculadas al TUPA	25
Tabla 6: Contenido del TUPA	26
Tabla 7: Criterios de validación del instrumento	37
Tabla 8: Categorización	39
Tabla 9: Ficha técnica de la entrevista	42
Tabla 10: Ficha técnica de la encuesta	63

Índice de Figuras

	Página
Figura 1: Mapa del distrito de San Miguel	21
Figura 2: Parte del Organigrama estructural de la Municipalidad de San Miguel	22
Figura 3: Pasos para elaborar un TUPA	27

RESUMEN

La presente investigación titulada El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017, tiene por objetivo evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna. Así mismo se evaluó el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados.

Con la investigación de tipo básico y de diseño teoría fundamentada, a través de un enfoque cualitativo se ha realizado un exhaustivo análisis de la fuente documental respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel y aplicado entrevistas a los expertos en el tema, y personal administrativo de dicha comuna: alcalde, funcionarios de dicha municipalidad, dirigentes, docentes universitarios y abogados.

Palabras claves: Principio de celeridad, debido procedimiento, Municipalidad de San Miguel.

ABSTRACT

The present investigation entitled The Principle of celerity and the right to due process of those administered in the Municipality of San Miguel. 2015-2017, aims to evaluate the manner in which the officials of the Municipality of San Miguel complied with the Principle of speed and the right to due process of those administered in the processes and procedures carried out in that municipality. Likewise, the level of preparedness, training and knowledge of the officials of the Municipality of San Miguel was evaluated with respect to the Principle of speed and the right to due process of the administrated.

The investigation With basic research and design based theory, through a qualitative approach has made a thorough analysis of the documentary source regarding the principle of speed and the right to due process of those administered in the Municipality of San Miguel and applied interviews with the experts in the subject, and administrative personnel of said commune: mayor, officials of said municipality, leaders, university professors and lawyers.

Keywords: Principle of speed, due procedure, Municipality of San Miguel

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Aproximación Temática

Cuando un ciudadano desea realizar algún acto administrativo en la Municipalidad Distrital de San Miguel, se ha visto con la molestia de ser tratado de manera no eficiente, cuando en primer lugar no cumplen con los plazos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), y mucho menos manejan esos plazos para informar mejor, ya que la mayoría de personas que realizan algún trámite sea para Obras Privadas, Públicas, sea para comercio o algún otro trámite en dicha comuna, son de acuerdo a sus necesidades en gestión administrativa.

A modo de referencia se menciona que en el caso de Lima Metropolitana hace unos meses el suscrito solicitó un Certificado de interferencia de vías para Carga y Descarga de materiales de Construcción para lo cual cumplido el plazo no podía recoger el documento aun así ya estaba listo en el sistema, pues debía ir a un lugar externo a la mesa de partes para recoger dicho documento, para lo cual se hicieron observaciones a los planos e inclusive se corrigieron los planos y se presentó tal y como lo corrigió el personal de mesa de partes, ingresado el documento llega un oficio que lo presentado estaba erróneo, a la cual se tiene que entrevistar con la Ingeniero del SIT a la cual sorprendida por la acción del personal de mesa de partes, manifestó su incomodidad, así como el caso anecdótico presentado existen un sinnúmero de casos que por desconocimiento del personal administrativo infringen en ciertos casos en error y accionan en funciones que no les compete, a la cual se debe señalar que Municipalidades como San Isidro, Miraflores, La Molina, han sido catalogados como eficientes en los casos administrativos que debe imitarse el modo de administrar dichas formas.

Pues en este trabajo se ha visto en la necesidad de señalar acerca de la relación que tienen el Administrado y el Administrador en el ente municipal, que trataré desde la arista normativa de la Ley de Procedimientos Administrativos, la aplicación del TUPA y su debida importancia para tener una buena gestión administrativa en dicho ente municipal de San Miguel, así como la eficacia de los mismos administradores, pues esto atañe a la municipalidad señalada así como a otras de la Capital y de nuestro país, en los antecedentes los inconvenientes son compartidas por distintas municipalidades latinoamericanas así como el país ibérico, describiré acerca el Marco

Teórico la composición de los Sistemas Administrativos Municipales, así como el concepto de algunos términos sean jurídicos-políticos para la mejor explicación y entendimiento de este trabajo. Me basaré también en el Marco Metodológico pues tiene como enfoque al Análisis Cualitativo y todas las explicaciones que atañen a este tipo de Investigación como la mención del Tipo, Diseño y Nivel, así como definir la Matriz de Consistencia, la definición conceptual, las dimensiones que son Jurídica, Administrativa y de Organización, así como los Indicadores y los Ítems, se verá también la Población, Muestra y Muestreo que por razones de tiempo me basaré en ocho entrevistas a especialistas conocedores del Derecho Administrativo, Administrativo municipal y a funcionarios abogados del ente municipal de San Miguel, y la verificación de los Mecanismos de medición que por ser cualitativo se tomará en las entrevistas a los especialistas de dicha institución, así como encuestas a la población que vive en San Miguel o que no viviendo realiza trámites en la Municipalidad de san Miguel.

Las instituciones del Estado tienen en su mayoría calificaciones bajas cuando se trata de atención al usuario o administrado existiendo un gran descontento por las “trabas” o trámites burocráticos, aun así el gobierno central con la solicitud de facultades y otorgado tal solicitud en materia administrativa se trate de desburocratizar la administración estatal por ende la municipalidad, pero con cuestiones del TUPA aún prevalecen estas falencias pues solicitan documentos o autorizaciones que no deberían las cuales suceden en las comunas limeñas, pero para esta investigación se estudió a la Municipalidad de San Miguel.

A diferencia de otras Municipalidades como San Isidro, Miraflores, La Molina o Surco en la que según sondeos estadísticos llevan mejor sus procedimientos administrativos, lo cual se aleja mucho de la Municipalidad de San Miguel, aunque dicha Municipalidad cuenta con instrumentos de gestión, aún le queda un trecho largo para que esté a la vanguardia y modernidad en el sistema administrativo municipal.

Respecto a los antecedentes o estudios previos realizados sobre esta temática, para Tamayo (2003) los trabajos previos es todo acontecimiento anterior a la formulación del problema que ayuda a demostrar, resolver el cuestionamiento propuesto que establece un

problema previo (p. 146). Asimismo, para Vara (2015) “Los antecedentes comprenden el dictamen de la singularidad del enunciado. Ejerce el entender del punto de estudio del comentario variado de los análisis ejecutados anticipadamente acerca del asunto a indagar (p.97).

Respecto a los trabajos previos de la investigación tenemos como Antecedente Nacional al Tribunal Constitucional que en el Expediente N° 007-2006-PI/TC- LIMA, Asociación de Comerciantes San Ramón y Figari, respecto al derecho al debido procedimiento establece que el derecho fundamental al debido proceso garantiza, tal como lo reconoce el artículo 139°, inciso 3 de la Carta Magna, a todo individuo que cualquier acto que incida en el ejercicio de sus derechos, debe estar antelado de un proceso en la que pueda ejercer de modo pleno los derechos que implican el derecho al debido proceso. Es decir, los actos del Estado que influyen en los derechos del individuo y que están desprovistos de un procedimiento previo donde se hayan cumplido aquellas garantías, afectan el derecho fundamental al debido proceso.

Como antecedente internacional cabe mencionar que en América Latina y Europa, todos los países cuentan con una normativa propia para resolver lo referido a los procedimientos administrativos, en algunos casos la denominan Ley Orgánica, Código, Reglamento o Ley, pero todas están avocadas al ámbito de los administrados y el Estado. Así por ejemplo, se cuenta con la Ley de Procedimiento Administrativo de Honduras (Decreto 152-87). En Chile, poseen la Ley de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, Ley 19880. También se debe mencionar la Ley General de la Administración Pública de Costa Rica, Ley 6227 (2 mayo 1978), siendo esta última una de las leyes más antiguas en América Latina con las que se cuenta para el procedimiento administrativo.

Por su parte, Colombia cuenta con la Ley del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011. Asimismo, la Ley de Procedimiento Administrativo, Ley 19.549, rige los procedimientos administrativos en

Argentina. Mientras que la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos lo hace en Venezuela. En Bolivia rige el Reglamento de la Ley 2341 del Procedimiento Administrativo. En Portugal los procedimientos están regulados por el Código de Procedimiento Administrativo. Mientras que en España cuentan con la Ley del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, Ley 30/1992.

Se puede advertir que todas las normas administrativas buscan resolver los conflictos existentes entre los administrados y las instancias del Estado que regulan y aplican los derechos y principios del Derecho Administrativo.

También se cuenta con el estudio cualitativo de Albornoz (2011), titulado *El debido proceso administrativo y su reconocimiento en los procedimientos disciplinarios de los órganos de la administración del Estado regidos por la Ley 18.834 sobre estatuto administrativo*, este estudio le sirvió para obtener el Grado de Magíster en Derecho, en Santiago de Chile en la Universidad de Chile. El autor llega a las siguientes conclusiones:

- 1) desde tiempos inmemoriales, este derecho posee como misión el respeto de una serie de garantías que facilitan que un individuo sometido al Estado, en cualquiera de sus modalidades, lo haga con todas las garantías en cuanto al ejercicio de aquellos derechos que la persona posee cuando se ve implicado en casos similares.
- 2) el servidor público, que en el cumplimiento funcional ha transgredido las prohibiciones y obligaciones que son básicas en su desempeño, puede ser pasible de un procedimiento administrativo que tiene por finalidad determinar su responsabilidad en el hecho u omisión y, conforme a ello, aplicar una medida disciplinaria en los términos y del modo como lo ha normado el Estatuto Administrativo.

Desde la experiencia mexicana, se cuenta con el estudio cualitativo de Campillo (2012), titulado *Investigación en comunicación Municipal. Estudios y Aportaciones Académicas*, el autor llega a las siguientes conclusiones:

- 1) las Municipalidades o como mejor se conoce en México, Ayuntamientos, son

instituciones que comunican a los ciudadanos transmitiendo todo tipo de mensajes sobre la burocracia del Estado, es así como justifican y dan prioridad a que la persona debe estar plenamente informado de todas los comportamientos e iniciativas del órgano administrativo que pueden afectar en su calidad de ciudadano.

- 2) La comunicación de la Municipalidad constituye un medio fundamental en el manejo del gobierno local, la que permite justificar, explicar, y en consecuencia, legitima las decisiones públicas que se asumen en cada etapa legislativa.
- 3) Los cambios de autoridades municipales en México presentan una problemática muy recurrente y casi generalizada, en donde sus rasgos más comunes son: el despido de gran número de los servidores públicos de todas las jerarquías, el reclutamiento de nuevos trabajadores con criterios nada transparentes y el desmantelamiento material y económico de los municipios. Asimismo, es común que las transiciones representen la anulación de proyectos ya instalados o por instalarse, ya sea por motivos políticos o económicos y el que gran parte de los mismos no cuentan con la mínima planificación para ejercer de modo eficiente las funciones inherentes a su cargo. Hace una crítica a las leyes que regulan este orden de gobierno pues sólo describen el procedimiento formal de la transición, pero no se hace un análisis más profundo de todas las demás implicaciones relacionadas con la misma. En los últimos años se han realizado modificaciones para otorgarles más autonomía legal, lo cual ha facilitado la toma de decisiones, pero a la vez, también ha provocado impunidad puesto que basta con un acuerdo de cabildo para “legalizar” acciones que pueden ir en contra de los intereses de los mismos Ayuntamientos. Los Gobiernos municipales están formado por áreas relevantes localizadas en los tres niveles; estratégico, táctico y operativo, los cuales son medidos por indicadores de gestión.
- 4) Los administrados deben estar satisfechos cuando se apersonen a realizar alguna tramitación no contenciosa en la administración pública, este no debe contar con barreras, todo lo contrario debe dársele la facilidad, tal como lo plantea la Ley 27444 de Procedimientos Administrativos, en la cual se enmarca los principios del derecho administrativo, y que de alguna forma debe suscribirse las entidades municipales.

Desde la perspectiva chilena el trabajo de Orellana (2014) en su estudio titulado *La gobernabilidad metropolitana de Santiago: la dispar relación de poder de los municipios*, resulta revelador. El autor llega a la conclusión que la gran disparidad en la conformación socio-territorial del Área Metropolitana de Santiago de Chile constituye una expresión de la estructura de poder sobre el espacio metropolitano, en la que las comunas de la zona oriente demuestran un mejor posicionamiento para dirigir las decisiones públicas y privadas a favor del interés público de su administrado (p.104).

La importancia de recursos humanos, para el logro de los objetivos de la institución y la necesidad de elaborar políticas, estrategias y mecanismos para potenciar la gestión del personal a su cargo en la administración pública. El desarrollo municipal se da en un plano en la que existen personas y grupos que realizan estrategias y generan determinadas acciones. Es decir, los individuos que laboran en el régimen municipal también son o pueden ser impulsores de la renovación, aunque se presenten diferentes situaciones de dificultades, como: carencia de recursos humanos con los conocimientos y experiencia necesaria, partidos políticos en crisis, asociaciones civiles y otros. Sin embargo, se busca de manera constante cambios en la flexibilización de las estructuras organizativas, como: la evaluación de las funciones con el objetivo de analizar el rendimiento pasado y las potencialidades futuras de los funcionarios; reestructuración de la escala salarial (Bonardo, 2014 p.11).

También se percibe una problemática respecto a los textos únicos ordenados de procedimientos administrativos; los cuales lejos que ceñirse a la ley general de procedimientos administrativos que es ley marco, distorsionan el derecho que le corresponde al administrado. En este caso analizan de un caso concreto de descentralización municipal y participación ciudadana. Sin embargo, esta publicación nos menciona que tuvieron la colaboración del personal evaluador de la revista española de Ciencia Política, que con sus aportaciones y sugerencias ha enriquecido las líneas que aquí se presentan. Este estudio de caso demuestra que la descentralización es un componente que puede ayudar a consolidar una verdadera e influyente participación

ciudadana en las políticas públicas locales, pero no basta por sí misma (Rodríguez y Ajangiz, 2007, p.17).

Por su lado, Olalla (2014) en su estudio titulado *Indicadores de Gestión Administrativa, Financiera, de Obras y Proyectos de los Municipios del Ecuador*, Tesis previa la obtención de Magister en Gerencia Empresarial mención Gestión de Proyectos. Escuela Politécnica Nacional del Ecuador. En este estudio el autor acota que: “El desarrollo de indicadores de gestión en la administración Municipal del Ecuador, constituye una herramienta válida para el mejoramiento de la calidad del servicio institucional” (p.5). La búsqueda de mejora de la administración pública es constante más allá de mejorar el servicio, es la búsqueda de lograr un control de legalidad, y si de alguna forma; si puede ayudar el incluir un proceso eficiente de indicadores de gestión donde se corrobore la capacidad de los servidores y funcionarios de la entidad pública, en consecuencia que se circunscribe en el principio de legalidad y de celeridad de los procedimientos, esto favorece al administrado en los actos administrativos que conlleve una mejora constante.

El autor manifiesta además que en México la reforma constitucional al artículo 115, señaló que, en la legislación municipal, emitidas por el Poder Legislativo local, uno de sus metas sería el incluir los mecanismos de impugnación y los órganos para resolver las controversias entre el Estado y los administrados, con arreglo a los principios de igualdad, publicidad, audiencia y legalidad. En este articulado se regula sobre la denominada justicia administrativa creada en los municipios del país (Cervantes, 2013, p.32).

Del análisis de la Constitución colombiana se observa que los principios de la función pública normados en el artículo 209 de la Constitución, referidos a la economía, la celeridad, la imparcialidad y la publicidad se aplican de modo directo en todos y cada uno de los procedimientos administrativos. Incluyendo el principio de prevención y el emergente principio de precaución pueden influir en la determinación del alcance del debido proceso, por ejemplo, cuando se trata de decisiones de medidas de modo unilateral

decididas por el órgano estatal.

Por su lado, Carvajal (2015) en su obra de enfoque cualitativo titulado *Alcance y limitaciones del debido proceso en el procedimiento administrativo*, refiere el alcance de lo que estableció la Corte Constitucional colombiana en su sentencia T-103/2006: en la que establece que a través del procedimiento administrativo se obtiene el cumplimiento de la función del Estado quien de modo adicional a las garantías estrictamente procesales que debe contemplar, debe estar orientado por los principios constitucionales que gobiernan la función pública y que enuncia el Canon 209. Es por tal razón que la lentitud o la negligencia de un funcionario público para emitir un acto administrativo de fondo, viola el derecho al debido proceso y crea una situación de peligro de vulneración de los demás derechos humanos (p. 13).

Villain-Courrier (2014) en su obra de enfoque cualitativo titulado, *Contribución general al estudio de la ética del servicio público en el derecho comparado inglés y francés* llega a la conclusión que es sabido que los funcionario públicos del ámbito administrativo actúen a veces dejándose llevar por sus caprichos o por su desconocimiento, que por argumentos ligados a la ley al sacralizar los requisitos y ritos legales y procesales de ciertos actos; y ello muy a pesar de las distinta normativa para otorgarles mejor fluidez y transparencia a los trámites y actuaciones del ámbito administrativo. Un ejemplo de ello es el de exigir aportar documentos o acreditar calidades que la Administración ya sabe, y que forman parte de sus expedientes y dependencias, que ella misma puede obtener dentro del mismo procedimiento.

1.2. Marco Teórico

El derecho al debido proceso en los procedimientos administrativos

Antes de precisar los aspectos del derecho al debido proceso en los procedimientos administrativos, conviene definir conceptualmente el debido proceso. Esta definición se toma del párrafo 129 del caso *Baena Ricardo y otros vs. Panamá* de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, que establece que el debido proceso implica que

es aquél instruido conforme a las garantías del artículo 8 de la Convención Americana de Derechos Humanos: la justicia, que se realiza a través del derecho al debido proceso como verdadero Principio legalmente amparado, se debe respetar en todo proceso disciplinario, y los Estados no pueden dejar de lado este deber señalando que no se cumplen las debidas garantías del artículo 8 de la Convención Americana en el caso de sanciones administrativas y no penales. Si se permite a los Estados dicha interpretación ello equivale a dejar a su libre albedrío el cumplimiento o no del derecho de todo sujeto a un debido proceso.

Ahondando en la definición sobre el derecho al debido proceso, la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH), en el párrafo 104 del caso Ivcher Bronstein vs. Perú reiteró la misma idea, es decir, que la Corte IDH considera que tanto los órganos jurisdiccionales tienen la obligación de asumir decisiones justas las cuales deben basarse en el respeto irrestricto de las garantías del debido proceso estipuladas en el artículo 8 de la Convención Americana y del cual el Perú es parte.

De otro lado, ya entrando al ámbito del derecho al debido proceso en los procedimientos administrativos, cabe señalar que Carvajal (2010) plantea tres enfoques para delimitar el alcance del derecho al debido proceso en los procedimientos administrativos, las que se pueden describir del modo siguiente:

Tabla 1: Enfoques del principio del debido proceso en los procedimientos administrativos

Enfoque	Descripción
El debido proceso implica conocer y respetar la diversidad de procedimientos administrativos	La atención que se debe poner a los procedimientos administrativos sancionatorios; de los procedimientos administrativos a través de los cuales se hace efectiva la prerrogativa del cobro coactivo; de los procedimientos a seguir en materia de licitaciones o de concursos públicos; de los procedimientos de supervisión, vigilancia y control; de los procedimientos para aprobar las normas del sector; de los procedimientos para aprobar un Reglamento, o para la aprobación de otros actos administrativos generales; de los procedimientos que se relacionan con la prestación de un servicio estatal; del procedimiento

establecidos en la Ley y Reglamentos respectivos	a asumir cuando se trata de conservar o reinstaurar la tranquilidad social, entre otros
El debido proceso administrativo debe ser interpretado y aplicado con los otros Principios	El principio del debido proceso está reconocido en la Carta Magna, aunque su contenido no se limita a las indicaciones que allí se mencionan. Es decir, el debido proceso se aplicará a todo tipo de acción del servidor público; que a nadie le impondrán obligaciones o le declararán responsabilidades sino de acuerdo a Ley; que se respetarán estrictamente las funciones de las distintas autoridades y que se cumplirán debidamente las formas propias de cada actuación.
El debido proceso administrativo impone cargas y obligaciones a todos los poderes públicos instituidos y a todos los sujetos	El Estado debe constitucionalizar el Derecho internalizándolo; lo que quiere decir que debe asumirse como el <i>primer garante</i> de la vigencia material de los derechos humanos y de las demás normas de carácter constitucional.

Asimismo, el Ministerio de Justicia (2013, pp. 20-24) señala que el derecho al debido procedimiento comprende a su vez las siguientes garantías:

- 1) Derecho a la notificación: este derecho implica que todas las partes del procedimiento administrativo estén debidamente informados y notificados del desarrollo de la misma.
- 2) Derecho al acceso al expediente: esto implica que las partes y los administrados puedan contar con la verdad material del procedimiento, entiéndase el expediente. En dicho expediente podrá verificar, informarse y apreciar el desarrollo material del procedimiento.
- 3) Derecho de defensa: este resulta un derecho fundamental en toda etapa del procedimiento, el cual implica contar con un abogado de su confianza, a fin de realizar las consultas que el caso requiera. De lo que se trata es que la persona o el administrado esté debidamente atendido, asesorado y defendido.
- 4) Derecho a ofrecer y producir pruebas: el administrado en toda etapa del proceso tiene derecho a ofrecer y/o producir las pruebas que estime conveniente a fin de demostrar la responsabilidad de quien corresponda. Se requiere en toda circunstancia que el

administrado puede defenderse y aclarar los hechos, y el ofrecimiento de pruebas es fundamental para ello.

- 5) Derecho a una decisión motivada y fundada en Derecho: el administrado deberá exigir del administrador que se alinee al ordenamiento jurídico y que su decisión explique, motive y argumente en base a las normas aprobadas, vigentes y pertinentes, caso contrario el administrado podría apelar y recusar dicha decisión. Esto es parte también de sus derechos fundamentales.
- 6) Derecho a la presunción de licitud: esto guarda relación con el derecho de presunción de inocencia que debe valer para todo administrado. El administrador o funcionario público debe anteponer la buena fe y licitud de los actos o documentos que presente el administrado. La licitud como derecho implica que ante todo se le crea al administrado.
- 7) Derecho al plazo razonable. Bien se señala que justicia que tarda no es justicia. En tal sentido, el administrado requiere de un Estado eficiente u eficaz, que responda prontamente a sus solicitudes y reclamos. Se trata de que el Estado y el funcionario público brinde de modo oportuno y veloz las respuestas a los requerimientos de los administrados. El plazo razonable exige que la autoridad o funcionario no dilate innecesariamente el procedimiento.
- 8) Derecho a ser investigado por una autoridad competente. De lo que se trata es que el administrado goce de las garantías que implica un debido procedimiento y ello supone que lo atienda la autoridad que tiene competencia, conocimiento y especialidad en el caso que le presenta el administrado. No puede investigarlo ni mucho menos sancionarlo una autoridad o funcionario que no sea competente pues caso contrario, el administrado puede solicitar la nulidad de lo actuado.
- 9) Derecho a ser investigado por una autoridad imparcial: al igual que el anterior derecho, de lo que se trata es que el administrado goce de un procedimiento que esté bajo la custodia no solo de una autoridad competente, sino que esta sea imparcial a fin de que los resultados y la decisión final de la causa esté arreglada a Derecho. Caso contrario el administrado tiene derecho a recusar y pedir la nulidad de lo actuado, con las correspondientes responsabilidades contra el funcionario.

10) Derecho a impugnar las decisiones administrativas: de lo que se trata es que se respete la pluralidad de instancias, de tal modo que se evite la arbitrariedad o el monopolio de la jurisdicción administrativa. Este derecho a impugnar le asegure y garantice al administrado que su procedimiento se ajuste a los cánones de todo procedimiento legal y justo.

Por su lado, Hoyos señala que el debido proceso es un instituto de carácter instrumental gracias al cual debe propiciarse a las partes, en todo proceso que haya sido legalmente realizado y que se realice sin mayores demoras, de modo oportuno y razonable de ser escuchadas por las instancias competentes, establecido por la norma, de modo independiente e imparcial y debe resolver las solicitudes y requerimiento de la parte contraria, de aportar pruebas lícitas que tengan relación con el motivo del proceso y de contradecir las aportadas por la otra parte, de hacer uso de los medios de impugnación consagrados en la norma contra resoluciones de los jueces motivadas y conformes a derecho, de tal manera que los sujetos se defiendan de modo efectivo (1998, p. 54).

Asimismo, Couture, refiere al debido proceso como una garantía de tipo estrictamente procesal, que se ha transformado con el paso del tiempo en el emblema de la garantía jurisdiccional en sí misma. El derecho al Debido Proceso plantea además de no ser privado del derecho a la vida, la libertad o propiedad, sin la certeza que implica el trámite de un proceso desarrollado en el modo establecido en la ley y de una norma que implique todas las garantías (1979, p. 51).

Albornoz (2011) manifiesta que el proceso debe entenderse como el medio, mediante el cual el Estado ofrece a su pueblo para que ellos solucionen sus controversias que tengan implicancias legales. Además, es entregado a las autoridades competentes, si es que tienen las facultades jurisdiccionales y pueden emitir pronunciamiento en aquellas ocasiones en las que se requiere una sentencia o una decisión (pp.18-19). De otro lado, Meins (1999, p. 445) señala que este derecho implica una garantía para el ejercicio de los demás derechos pues facilita que ellos se efectivicen cuando entran en conflicto y son

llevados para su solución ante la autoridad competente.

Desde el análisis de la legislación, cabe precisar que el derecho al debido proceso, se encuentra reconocido en el inciso 3 del artículo 139° de la Constitución Política. Mientras que en la Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH), el artículo 8° contiene las denominadas Garantías Judiciales, entre ellas las del debido proceso. Así lo establece: Todo individuo posee el derecho a ser escuchado, con las debidas garantías y en el lapso de un tiempo razonable, por una autoridad competente, y que este sea independiente e imparcial, de acuerdo a la norma, en la formulación de alguna acusación penal planteada contra ella, o para el reconocimiento de sus derechos y obligaciones.

Asimismo, el derecho al debido procedimiento, el cual se estipula en el numeral 1.2 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444, dispone que el debido procedimiento administrativo implica el derecho de los ciudadanos a presentar sus razones, a presentar y generar pruebas, y a obtener una decisión fundamentada y fundada en la ley.

En el ámbito de la legislación internacional y de la cual el Perú es parte obligada, se cuenta con la CADH que estipula en su artículo 8° que: Todo individuo tiene derecho a ser escuchado bajo el amparo de las garantías y en un plazo aceptable por la autoridad que tenga competencia, que sea independiente e imparcial, regulado por la ley, en la formulación de alguna acusación penal planteada, o para reconocer sus derechos y obligaciones de cualquier tipo.

Desde el análisis de la jurisprudencia, el Tribunal Constitucional en la sentencia del Exp.N° 3741-2004-AA/TC, Lima, seguidos por Ramón Hernando Salazar Yarlenque, establece que el debido procedimiento administrativo implica entre otros elementos: el derecho a impugnar las decisiones de la autoridad competente, a través de las herramientas que proponga el propio procedimiento administrativo o, a través de la instancia contencioso-administrativo o el propio proceso de amparo. El debido

procedimiento en sede administrativa implica un reconocimiento que obligue el cumplimiento de los derechos del ciudadano durante la actuación del Estado. Eso supone el sometimiento de la actuación administrativa a normas estipuladas con anterioridad, las cuales no pueden suponer limitaciones a las facultades de defenderse del administrado y por aun a limitaciones para que tales facultades puedan ser aplicadas en los casos concretos.

Por su lado, la Corte Constitucional colombiana, en sus sentencias T-909/2009, T-653/2006 y T-552/1992 establece que el debido proceso aplicado al procedimiento administrativo es:

1. el conjunto complejo de requisitos impuestos por la norma al Estado, concretándose en el cumplimiento de una secuencia de actos por parte de la autoridad competente;
2. que guardan relación directa o indirecta entre sí, y
3. cuyo objetivo está previamente determinado de modo constitucional y legal. El objeto de esta garantía superior es (i) procurar el ordenado funcionamiento del Estado, (ii) la validez de sus actuaciones, y (iii) salvaguardar el derecho a la seguridad jurídica y a la defensa de los ciudadanos.

Mientras que la CorteIDH ha establecido que cualquier instancia estatal que posea facultades jurisdiccionales, tiene la obligación de emitir resoluciones de acuerdo a las garantías del debido proceso legal, en los términos del artículo 8° de la CADH. (Caso Tribunal Constitucional del Perú, párrafo 71). De acuerdo a la Presidencia del Consejo de Ministros (2011) un procedimiento administrativo comprende ciertas características, las que se detallan a continuación:

Tabla 2: Características del procedimiento administrativo

Procedimiento Administrativo

1: Un procedimiento administrativo es el conjunto de actos y diligencias tramitados en las municipalidades, para emitir un acto administrativo (licencia, resolución, autorización, etc.,) que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables, sobre intereses, derechos y obligaciones de la ciudadanía.

2: Un procedimiento administrativo es otorgar un derecho o permitir su ejercicio. Y para otorgarlo, la municipalidad requiere efectuar una serie de acciones (ejemplo: inspecciones, revisiones y/o emisión de informes) que aseguren que ese derecho no choque con otros derechos o con intereses que pueden ser “superiores” o “anteriores” a aquél. Por ejemplo, el derecho de propiedad o el interés público como son la salud, la seguridad, los recursos naturales.

Presidencia del Consejo de Ministros (2011)

El Procedimiento Administrativo

Es el conjunto de acciones y diligencias desarrollados en los Municipios, para aprobar un acto administrativo, el mismo que produce consecuencias jurídicas individuales o individualizables, sobre intereses, derechos y obligaciones del administrado.

Un procedimiento administrativo es otorgar un derecho o permitir su ejercicio, y para autorizarlo, la Municipalidad necesita realizar una serie de acciones que concreten que ese derecho no colisione con otros derechos o con intereses que pueden ser superiores o anteriores a aquel (Presidencia del Consejo de Ministros, 2011, p. 65).

Respecto a las características del procedimiento administrativo, según Pumapillo (2013, pp. 32-33) entre otras son: el derecho a la defensa en todas las instancias administrativas, bajo responsabilidad y pena de la nulidad.

También el procedimiento administrativo es impugnabile. Porque, agota la vía administrativa y no estando de acuerdo con la resolución aprobada, se podría acudir al órgano jurisdiccional a través de una acción contenciosa administrativa.

Podemos decir que también deberá tener la característica de estar ligado al principio de

igualdad y garantizar así el derecho a la defensa que es reconocido constitucionalmente y que tiene toda persona, de solicitar ante un órgano administrativo y/o judicial un solución justa ante un determinado litigio, en el Decreto Legislativo N° 1150, el principio de igualdad deberá estar incluida, y así el quien se siente en legítimo interés deberá recurrir a la instancia administrativa para actuar su reclamo, conforme a una garantía constitucional que va asegurar dicho reclamo.

Principio de celeridad

El Principio de celeridad resulta de vital importancia en el cumplimiento al debido procedimiento, así ha sido ampliamente desarrollado por la doctrina y por la jurisprudencia, a nivel nacional e internacional. Así lo ha entendido la Corte Constitucional colombiana en su expediente T-1021/2002, señala que las acciones burocráticas son una manera de concretar el derecho sustancial y no un fin en sí mismo. Cabe señalar que los requisitos que consagra la norma para darle validez a ciertas acciones deben ser observadas y tenidas en cuenta, pero su verificación no puede conllevar a que se dejen de lado derechos fundamentales, tales como el derecho de defensa o el principio constitucional de la prevalencia del derecho sustancial.

Dicha Corte en su Sentencia T-909/2009 ha establecido además que la jurisprudencia constitucional hace mención al requerimiento de que el Estado actúe de modo diligente y sin demoras injustificadas así como en lo necesario que resulta que responda de fondo las solicitudes presentadas por el administrado. Ha puesto énfasis a que cuando las instancias del Estado se han abstenido de emitir las medidas indispensables para conseguir una protección inmediata y eficaz de los derechos humanos y han conservado en el tiempo la vulneración negándose a aplicar las leyes y Reglamentos convenientes, procede el amparo en sede de tutela así todavía no se hayan agotado los mecanismos ordinarios de protección. La Corte Constitucional colombiana además ha formulado la teoría del defecto procedimental denominado exceso ritual manifiesto que se produce cuando un servidor pública usa los trámites como una limitación para la eficacia del Derecho sustancial y por esta vía, sus acciones ocasionan justicia” (Sentencia T-599 de 2009,

considerando 6.1).

La jurisprudencia de la CorteIDH también ha precisado que el debido proceso administrativo es un estándar internacional en el marco de los deberes asumidos por el Estado peruano ante el Sistema Interamericano de Derechos Humanos, de la que el Perú es parte. Ello se refleja en los siguientes casos: Tribunal Constitucional vs. Perú, sentencia de 31 de enero de 2001, considerandos 69 a 71; caso Baena Ricardo y Otros vs. Panamá, sentencia de 2 de febrero de 2001, considerandos 124-127; caso Ivcher Bronstein vs. Perú, sentencia de 6 de febrero de 2001, considerandos 101 a 110.

En la siguiente Tabla se precisa la jurisprudencia desarrollada a lo largo de estos años respecto a los derechos anteriormente expuestos.

Tabla 3: Jurisprudencia del Tribunal Constitucional sobre derecho al debido procedimiento y otros

Derechos invocados	N° de Expediente	fecha de sentencia
Derecho a la defensa y a la contradicción	02680-2011/PA-TC	23 abril 2011
Derecho a contar con una decisión motivada y fundada en derecho	03891-2011/PA-TC; 01808-2008/PA-TC; 05523-2008/PA-TC; 01412-2007/PA-TC; 2732-2007	16 de enero 2012; 18 de junio de 2010; 3 de mayo 2010; 11 de febrero de 2009; 31 de marzo 2008
Derecho a contar con la publicidad de las normas procedimentales	01514-2010/PA-TC	15 de octubre de 2010
Derecho a contar con la		

notificación, derecho de defensa, derecho a una decisión motivada y fundada en derecho	05658-2006/PA-TC	20 de diciembre 2007
Derecho a la defensa	05085/PA-TC	13 de abril 2007
Derecho de defensa, derecho a ofrecer y plantear pruebas, derecho a una decisión motivada y fundada en derecho	03075-2006/PA-TC	29 de agosto 2006
Derecho a la notificación, derecho al acceso al expediente, derecho a la defensa, derecho a una autoridad imparcial	01109-2002-AA-TC	6 de agosto 2006
Derecho al debido procedimiento, derecho a la defensa	04232-2004/AA-TC; 03330-2004/AA-TC	19 de julio 2006; 11 de agosto 2005
Derecho a la defensa, derecho a impugnar las decisiones	03741-2004/AA-TC	14 de noviembre 2005
Derecho al plazo razonable	01966-2005	26 de mayo 2005

Se observa pues que es amplia y variada la jurisprudencia que ha producido el Tribunal Constitucional en la salvaguarda de los derechos al acceso al expediente, derecho a la defensa, derecho a una autoridad neutra, al plazo razonable, de un debido procedimiento, entre otros. Esto permite constatar que el máximo intérprete de la Constitución hace valer los derechos fundamentales y corrige a la autoridad cuando esta no cumple con lo establecido en la Carta Magna y en las normas inferiores. Por tanto, la entidad principal y protectora de estos derechos es el tribunal Constitucional, de acuerdo a su mandato constitucional y regido bajo su Ley Orgánica y el Código Procesal Constitucional.

Municipalidad de San Miguel

Cabe también describir las funciones, misión y visión de la Municipalidad y del distrito

investigado en este estudio, así como le Ley que la creó. Sobre esto último, mediante Ley N° 4101, del 10 de mayo de 1920, el presidente de la República Augusto B. Leguía, divide el distrito de la Magdalena de la Provincia de Lima, denominándola: San Miguel, Magdalena del Mar y Magdalena Vieja.

Respecto a la Misión de la Municipalidad Distrital de San Miguel, esta tiene por misión la de asegurar la gobernabilidad del Distrito, coordinando y concertando con las demás entidades del Estado, empresarios y la sociedad; a fin de alcanzar el desarrollo sostenido del Distrito buscando el orden y la estabilidad requerida para facilitar la convivencia, los valores, las tradiciones y costumbres que generen una pertinente inserción de su jurisdicción en el ámbito nacional e internacional. Asimismo, genera buenas condiciones, planificando el desarrollo Distrital, consolidando el principio de autoridad la autonomía municipal y a la aplicación de una entidad pública eficaz.

La Visión de la Municipalidad de San Miguel es que al 2021, San Miguel es un distrito con una gestión moderna, eficiente, transparente y participativa con creciente igualdad de oportunidades. Es una comunidad segura, educadora de valores y con calidad de vida; promoviendo la inversión comercial y el turismo. Es considerado como un distrito balneario, eco lógico, saludable, sostenido y competitivo.

La Municipalidad de san Miguel como todas las Municipalidades, se rige bajo el amparo de la Constitución Política, la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley del Servicio Civil, Decreto Legislativo 1057, que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios, su Reglamento de Organización y Funciones y sus Ordenanzas internas. Cuenta además con un Manual de Procedimientos, aprobado por resolución de Alcaldía 274 y cuentan también con un Reglamento Interno de Trabajo para los trabajadores de la Municipalidad sujetos bajo el Decreto Legislativo 1057. De igual modo, la Municipalidad cuenta con diferentes instrumentos de gestión, entre ellas, la Solicitud de acceso a la información, tal como se muestra en el Anexo.

En la siguiente figura se grafica el distrito de San Miguel:

Figura 1: Mapa del distrito de San Miguel

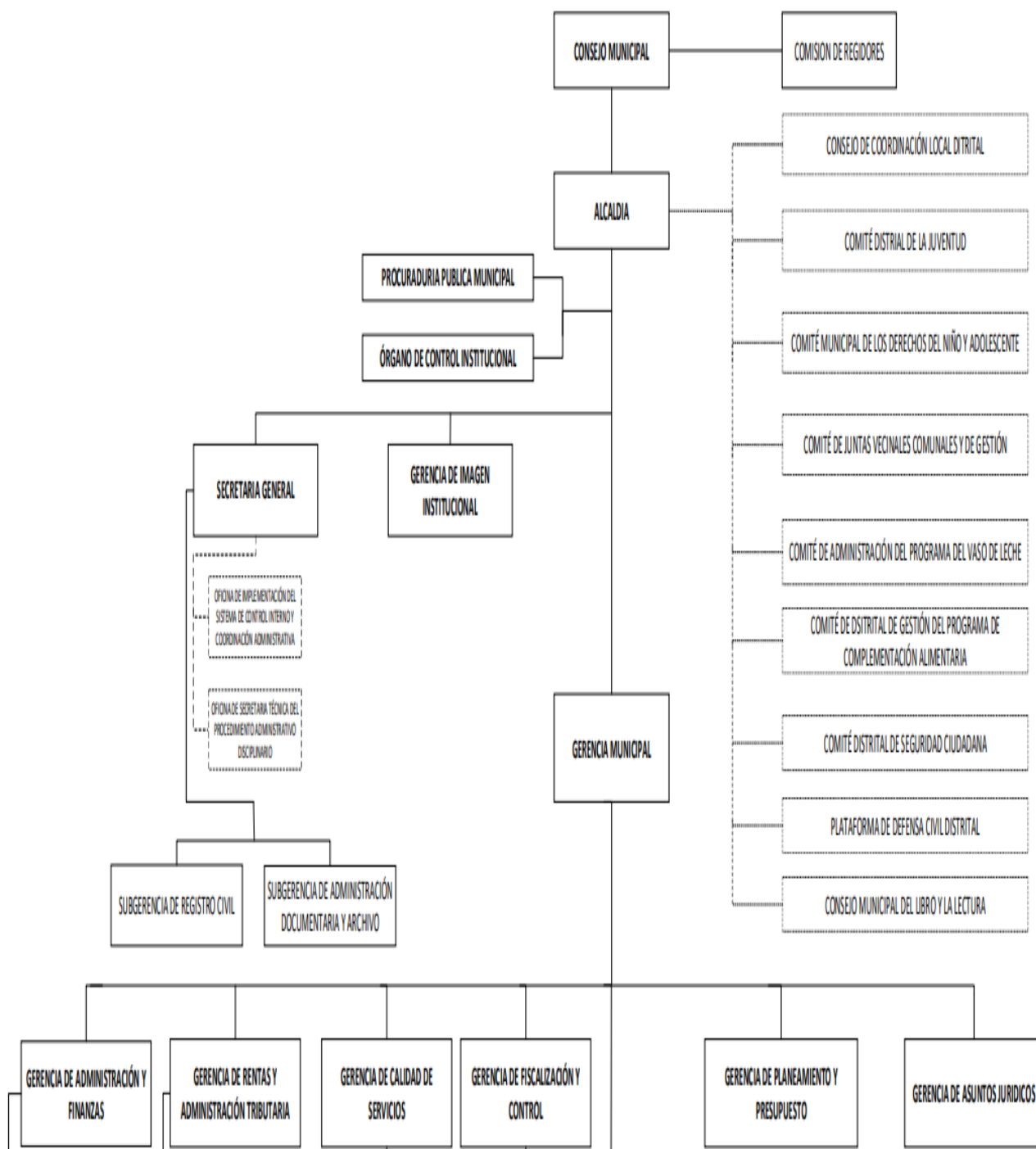


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (mapa referencial).

Como se observa en el Anexo 5, la Municipalidad de San Miguel cuenta con un Formulario para que los vecinos puedan presentar denuncias. Además cuenta con un libro de reclamaciones tanto en física como en su página web, accesible en: http://www.munisanmiguel.gob.pe:8080/Recla_MDSM/home

Respecto a la organización estructural de la Municipalidad, esta es como sigue:

Figura 2: Parte del Organigrama estructural de la Municipalidad de San Miguel



Fuente: Municipalidad de San Miguel: Portal web.

Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos (TUPA)

De acuerdo a la Presidencia del Consejo de Ministros (2011) el TUPA es la herramienta de gestión de las comunas, que implica los procedimientos administrativos y servicios exclusivos que ofrece a los administrados. Estos procedimientos y servicios están ordenados según la instancia a la cual pertenecen y puestos en un formato legalmente establecido (pp.11-12). Asimismo, el TUPA tiene por fines:

- a) Ordenar y poner en una sola herramienta la data conveniente sobre los procedimientos administrativos y servicios brindados de modo exclusivo que la instancia ofrece a los administrados.
- b) Habilitar a las Municipalidades para que tramiten los procedimientos administrativos y cubrir los costos que ello genera; de lo contrario pueden estar sujetas a cuestionamientos por realizar trámites sin base alguna.
- c) Ordenar y racionalizar los requisitos que se requieren para los procedimientos.
- d) Ofrecer los plazos legales de resolución de los procedimientos.
- e) Definir las autoridades que deciden sobre los petitorios de los administrados.
- f) Determinar cuánto cuesta procesar un requerimiento y según ello, cuánto se debe cobrar por el trámite.
- g) Reducir la corrupción, al ordenar la obligación de publicar los trámites que ofrecen a los administrados, los requerimientos estrictamente necesarios que deben presentar por estos trámites y los costos que ello genera.

Asimismo, resulta necesario, a fin de dilucidar con precisión los alcances, saber el tipo de norma que debe aprobar el TUPA, este depende del tipo de entidad, según se detalla en la Tabla siguiente:

Tabla 4: El tipo de norma que debe aprobar el TUPA

ENTIDAD	NORMA DE APROBACIÓN
Presidencia del Consejo de Ministros, Ministerios, Organismos Públicos, con independencia de la denominación formal que las normas les reconozcan	Decreto Supremo refrendado por el titular del Sector
Poder Judicial, Ministerio Público, Jurado Nacional de Elecciones, Oficina Nacional de Procesos Electorales, Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Consejo Nacional de la Magistratura, Defensoría del Pueblo, Contraloría General de la República, Tribunal Constitucional, Universidades Públicas, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y Banco Central de Reserva del Perú	Resolución del Titular de la Entidad
Gobierno Regional y sus Organismos Públicos (incluidos los procedimientos de las Direcciones Regionales Sectoriales)	Ordenanza Regional
Gobiernos Locales (Municipalidades) y sus Organismos Públicos	Ordenanza Municipal

Fuente: Presidencia del Consejo de Ministros (2011). Lima.

Como se observa de la Tabla anterior resulta distinta la normativa que aprueba determinado TUPA, en algunos casos se tratará de un Decreto Supremo, en otras de una Resolución del titular de la entidad y en otras ocasiones mediante una Ordenanza Regional, dependiendo de la competencia de cada entidad. En tal caso, todas tienen el mismo valor jurídico pues todas se aplican de modo obligatorio en las instancias respectivas.

Respecto a las normas vinculadas al TUPA, de acuerdo a la Presidencia del Consejo de Ministros, es como sigue:

Tabla 5: Normas vinculadas al TUPA

- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General: En el Título II regula los procedimientos administrativos.
- Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo: Señala los supuestos para identificar procedimientos de evaluación previa sujetos a silencio positivo y establece otras disposiciones relativas a aprobación y responsabilidad de los funcionarios.
- Decreto Supremo N° 032-2006-PCM: Crea el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE), que es un sistema de información en Internet sobre procedimientos, requisitos y derechos establecidos en el TUPA de las entidades del Estado, a fin de facilitarle el acceso a la información al administrado.
- Decreto Supremo N° 079-2007-PCM: Aprueba lineamientos para elaboración y aprobación del TUPA y establece disposiciones para el cumplimiento de la Ley del Silencio Administrativo.
- Decreto Supremo N° 062-2009-PCM: Aprueba el formato del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y establece precisiones para su aplicación.
- Decreto Supremo N° 064-2010-PCM: Aprueba la metodología para determinar los costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad comprendidos en el TUPA.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2009-PCM-SGP, Actualizan Formato de Sustentación Legal y Técnica para el Cumplimiento de las Municipalidades Provinciales y Distritales.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 003-2010-PCM-SGP: Que aprueba la Guía Metodológica de Determinación de Costos de Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad.

Fuente: Presidencia del Consejo de Ministros (2011). Lima.

Como se observa, resulta amplio y variado la normativa vinculada al TUPA, esta dependerá de su competencia y especialidad.

De igual modo, el TUPA resulta necesario ya que:

- 1) Asegura a que los administrados cuenten con la información requerida sobre los trámites que necesiten: el plazo, costos, requisitos y unidad que les resuelve el

trámite.

- 2) Ordena el grupo de trámites que son ofrecidos por las comunas.
- 3) Obliga a los servidores a brindar de modo razonable e imparcial los requerimientos, plazos y costos.

Resulta necesario también conocer lo que todo TUPA debe comprender y precisar a fin de que se conozca los alcances de este instrumento de gestión para la administración pública. La siguiente Tabla describe lo que debe contener un TUPA.

Tabla 6: Contenido del TUPA

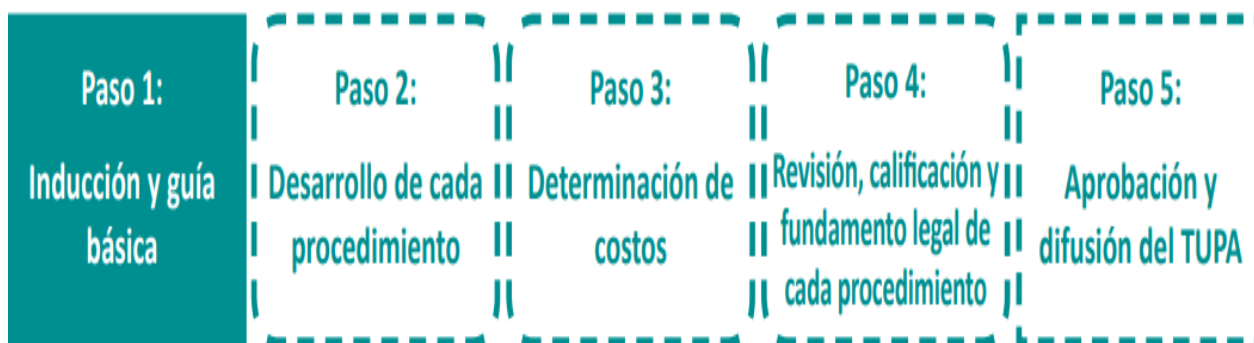
N° de orden	DENOMINACION DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS	DERECHO DE TRAMITACIÓN (en S/.)	CALIFICACIÓN			Plazo para resolver (en días hábiles)	Inicio del procedimiento	Autoridad competente para resolver	INSTANCIAS DE RESOLUCION DE RECURSOS	
				Automático	Evaluación Previa					Reconsideración	Apelación
					Positivo	Negativo					
1	Nombre del procedimiento Base legal							Órgano competente para recibir la solicitud (Ejemplo: trámite documentario)	Unidad orgánica responsable de emitir la resolución	Unidad orgánica ante la que se presenta Plazo de presentación (en días hábiles) Plazo para resolver (en días hábiles)	Unidad orgánica ante la que se presenta Plazo de presentación (en días hábiles) Plazo para resolver (en días hábiles)
A	B	C	D	E			F	G	H	I	

Fuente: Presidencia del Consejo de Ministros (2011).

De acuerdo a la Presidencia del Consejo de Ministros (2011) se deben seguir los

siguientes pasos para elaborar un TUPA.

Figura 3: Pasos para elaborar un TUPA



Fuente: Presidencia del Consejo de Ministros (2011).

También es necesario definir el **Marco Conceptual** de la presente investigación:

- a) **Acto administrativo:** es la disposición o decisión que emite una autoridad para normar una situación individual en el ámbito del Derecho Público y que goza de eficacia jurídica inmediata hacia afuera. Al acto administrativo se le confiere, por tanto, carácter legal para la regulación de un supuesto concreto. Aporta además un título autónomo y lo ordenado ha de ser acatado (Müller-Grune, 2009, pp. 40-41).
- b) **Administrado:** es el ciudadano; es decir, aquella persona cuyos bienes administra otra persona. Con respecto al Estado, los ciudadanos son las personas sometidos a la jurisdicción de la entidad pública.
- c) **Administración pública:** implica el grupo de instancias del Estado que generan la función administrativa y de gestión pública y de otras entidades del Estado con personalidad jurídica, ya sean de competencia regional o local. Al Estado también se le denomina entidad pública, la cual es todo organismo comprendido en los ámbitos de gobierno nacional, regional y municipal, y los organismos constitucionalmente autónomos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2011).
- d) **Recurso administrativo:** Expresión de la competencia de contradicción que posee cualquier ciudadano respecto de los actos administrativos emitidos por una instancia del Estado. Supone la disconformidad con un acto administrativo o la resolución de la

autoridad, sea por la interpretación de los hechos o el derecho invocado. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2011, p. 67).

- e) **Burocracia:** Es la estructura organizativa que comprende procedimientos explícitos y regularizados, división de responsabilidades y especialización de la labor, jerarquía y relaciones impersonales.
- f) **Derecho Administrativo:** es una parte de la ciencia del Derecho público que analiza el ejercicio de la función administrativa y la protección judicial existente contra ésta.
- g) **Gobierno:** es el conjunto de ciudadanos que administra una comunidad o unidad. El gobierno establece y administra las políticas públicas y ejerce el Poder Ejecutivo, político y soberano a través de costumbres, instituciones y leyes en un Estado Constitucional de Derecho. Un gobierno puede ser clasificado como: democracia, república, monarquía, la aristocracia y la dictadura.
- h) **Gobierno local:** Es el que ejerce su poder sobre un Municipio, es una unidad política administrativa dentro de un Estado, con mayor o menor autonomía de acuerdo a los Estados. También se les denomina como Ayuntamiento (España o México); Alcaldía (Colombia); y en Bolivia (Gobierno Autónomo Municipal), en el Perú Municipalidad.
- i) **Municipalidades:** Es el organismo que se encarga de la administración local en un pueblo o ciudad. Es un órgano similar al ayuntamiento y en algunos estados es usado como similar. En diversos países de América, la Municipalidad es el organismo que administra una comuna, cantón o distrito. Está liderada por el Alcalde o Presidente Municipal y un Concejo, todos elegidos por elección del pueblo.

1.3. Formulación del Problema

De acuerdo a Bernal (2010) el problema de investigación es aquella formulación que se presenta como un desafío a resolver y a escudriñar hasta encontrar la respuesta y la verdad de dicho problema (p.88). Por su parte Ramos (2011) sostiene que el problema de la investigación es el escollo que proviene de un análisis profundo que no puede resolverse automáticamente, con la sola acción de los reflejos instintivos o condicionados (p. 123).

Problema General

¿De qué manera los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017?

Problemas específicos

- 1) ¿Cuál es el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?
- 2) ¿Cuál es la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna?

1. 4. Justificación del Estudio

Para Elgueta la justificación de un estudio es aquel que debe evidenciar la pertinencia del estudio planteado, explicar por qué considera el investigador que el estudio resulta importante para el desarrollo del pensamiento jurídico (2013, p.305).

Este trabajo investigativo es para dar alternativas de solución de la muy baja calificación del ente municipal de san Miguel, tratando de imitar a aquellas que les está yendo bien con respecto a la aplicabilidad de sistemas administrativos, y el mejor funcionamiento de las entidades municipales, para que la ciudadanía sea persona natural y jurídica se sienta satisfecho por las nuevas tendencias para el fácil llevado de los tramites y la respuesta optima en sus peticiones a dichos entes municipales.

1.4.1. Justificación Teórica

En cuanto a la justificación teórica del estudio es importante tener en cuenta los siguientes aspectos, el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados, toda vez que han sido ampliamente desarrolladas por la doctrina jurídica administrativa y constitucional tanto a nivel nacional como internacional. En base a estos

aportes se sustentará nuestra investigación. Se analizó y estudió a los principales autores y conocedores de la materia, los mismos que nos han permitido conocer muy de cerca esta problemática

1.4.2. Justificación Social

La justificación de la investigación desde el punto de vista social, está orientada principalmente en el incumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que existe de modo concreto en un contexto social determinado, y nos referimos a la Municipalidad de San Miguel. Esta problemática se ha observado de modo recurrente en dicho distrito cuyos funciones de la administración municipal poseen un bajo y deficiente nivel de preparación, capacitación y conocimiento de respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados, lo cual afecta e impacta socialmente y de manera directa al administrado que desea realizar distintos trámites dentro de la comuna.

1.4.3. Justificación Metodológica

En este trabajo presentado se realiza mediante enfoque cualitativo, se aplicó un tipo de estudio Básico y de Diseño teoría fundamentada. También se desarrolló un análisis exhaustivo de las fuentes documentales. Asimismo se aplicó las técnicas de recolección de datos pertinentes: entrevistas a los expertos en la materia, análisis de fuente documental (casuística, legislación, jurisprudencia, doctrina). Sumado a ello se siguió las pautas metodológicas del asesor y del Reglamento de Investigación de la Universidad César Vallejo, el citado según las normas APA y lo dispuesto en la Ley Universitaria.

1.4.4. Justificación jurídico – legal

La investigación se justifica de modo legal y jurídico puesto que se trata de un fenómeno social con impacto jurídico, además de que cuenta con un amplio tratamiento legal a nivel normativo, doctrinal y de la casuística. Asimismo, la investigación posee un objeto de estudio que ha sido ampliamente desarrollado por el mundo jurídico y legal, tanto a nivel nacional como internacional. Los principios del Derecho Administrativo y de la gestión pública son temas recurrentes y relevantes en el mundo jurídico y académico; por lo que

la investigación queda sustentada y justificada desde el punto de vista jurídico y legal.

1.5. Supuestos Jurídicos u Objetivo de trabajo

Supuesto General

Los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron de modo deficiente con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento, ello debido a la negligencia, ineptitud y falta de idoneidad de los funcionarios lo que afecta a los administrados que siguen procesos y trámites en dicha comuna en los años 2015-2017.

Supuestos Específicos

- 1 Los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel poseen un bajo y deficiente nivel de preparación, capacitación y conocimiento de respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados lo que conlleva a que no cumplan con los plazos establecidos en el TUPA y la Ley General de Procedimientos Administrativos.
2. Los administrados del distrito de San Miguel poseen una percepción negativa y crítica respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna debido a que sienten y constatan que desconocen las normas establecidas en el TUPA y en la Ley General de Procedimientos Administrativos.

Objetivos del trabajo de investigación

Objetivo General

Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017.

Objetivos Específicos

- 1) Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados.
- 2) Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

Según Gómez (2012) para elaborar el diseño del estudio se debe proseguir los pasos que representarán la estructura de la investigación en cuestión, es decir los estudios recientes y de uso común (p.35).

La presente investigación dado que aplicó un enfoque cualitativo, ha asumido un Diseño de Teoría Fundamentada. De acuerdo a Kerlinger (2002, p. 420) en un diseño de Teoría Fundamentada, no se manipulan las Categorías, ni se crea ningún contexto, sino que se observan contextos que ya existen, no provocados de modo intencional por el investigador. En el estudio de diseño de Teoría Fundamentada las Categorías ya han sucedido y no pueden ser tergiversadas, el que realiza la investigación no posee el control directo sobre dichas Categorías, no puede incidir sobre las Categorías porque ya ocurrieron, de igual modo que sus efectos.

Tipo de investigación

Respecto al tipo de estudio, este será de tipo Básico. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) el tipo de estudio Básico busca el conocimiento puro por medio de la recolección de datos, de forma que añade datos que profundizan cada vez más los conocimientos ya existentes. Desde una investigación básica se construye un mayor conocimiento del fenómeno la que redundará en la teoría, en las leyes y en las hipótesis de las mismas (p. 67). En este caso nos referimos al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento.

Nivel de investigación

Respecto al nivel de investigación, este fue de tipo descriptivo puesto que se ha observado el fenómeno in situ a fin de comprenderlo, analizarlo y cuestionarlo. De acuerdo a Aranzamendu (2005, p.81) este tipo de investigación describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. Aquí se recolecta información sobre la base de un Supuesto Jurídico, se plantean y resume los datos de modo cuidadoso y luego se analiza de modo minucioso los resultados, a fin de plantear conclusiones relevantes que aporten al tema. En tal sentido, el nivel descriptivo nos ha

permitido observar, describir y comprender el fenómeno estudiado.

2.2. Método de muestreo

Para el método de muestreo se hizo necesario caracterizar a los sujetos participantes, a fin de determinar y explicar de manera concreta y concisa a que grupos o personas se va a aplicar el instrumento de recolección de datos en una investigación científica. En este caso, se utilizó la técnica de la entrevista a los sujetos intervinientes como son abogados, expertos en la materia y funcionarios de la Municipalidad de San Miguel.

Escenario de estudio

Respecto al escenario de estudio este se ha realizado en la Municipalidad de San Miguel, principalmente, pero además se ha acudido a diferentes bibliotecas de Universidades para consultar diferentes fuentes de información. Además se ha acudido a entrevistar a docentes universitarios en sus respectivos centros laborales.

Caracterización de sujetos

Respecto a la caracterización de los sujetos participantes, esta es una parte o porción de la población y estuvo conformada por 3 abogados especialistas en Derecho Administrativo y Municipal, 5 funcionarios de la Municipalidad de San Miguel y 20 pobladores de dicho distrito.

Plan de Análisis o trayectoria metodológica

El Plan de análisis asumido en esta investigación, dado que es de enfoque cualitativo, ha sido definido por el método y las técnicas de recolección de datos. Esta trayectoria metodológica ha permitido otorgarle consistencia, coherencia y sistematización de la información a partir de diversas técnicas de recolección de información y métodos de análisis de los datos obtenidos.

2.3. Rigor científico

Tal como lo señalan Delgado, Vargas y Vásquez (2006, pp. 83-96): cuando se refiere al hablar de rigor en estudios de enfoque cualitativo, existen corrientes que defienden

diferentes posiciones, unas van desde la no aplicación de leyes de evaluación de la calidad, pasando por algunas intermedias, hasta otras que apuntan por el estudio con los mismos elementos que la investigación cuantitativa.

Asimismo, de acuerdo a Noreña el rigor es una definición transversal en el desarrollo de un proyecto del estudio y posibilita valorar la aplicación escrupulosa y científica de los métodos del estudio, y de las técnicas de análisis para conseguir el procesamiento de los datos (2012, p. 265).

El presente al ser un estudio de enfoque cualitativo, puede ser sometido al rigor científico propuesto por Creswell (1998) en el cual indica los siguientes criterios:

1. Trabajo prolongado y observación persistente
2. Revisión de jueces externos (asesor de tesis: temático y metodológico).
3. Clarificación de los sesgos del investigador
4. Confirmación con los participantes y fuentes consultadas.
5. Auditoría externa: sustentación ante un Jurado calificador.

Además, esta investigación está respaldada por la credibilidad de las fuentes de información: La validez de contenido se establece a través del juicio de conocedores de la materia. También se le denomina como “criterio de jueces”. Se consulta con expertos si las Categorías a estudiar poseen un contenido exhaustivo. Es decir, si los indicadores que integran cada Categoría son pertinentes y exhaustivos (suficientes) (Vara, 2008, p.246). Por tanto, el rigor científico de la presente investigación se encuentra asegurada.

Para ello además se tomó en cuenta el siguiente instrumento de recolección de datos cualitativos:

- a) Guía de entrevista: según Pino (2007, p.69) la entrevista es el interrogatorio que se hace a una persona a fin de tener conocimiento para hacer algo, con la finalidad de hacer alguna labor específica con la información recabada. (p.69).
- b) Cuestionario: aplicado a los pobladores del distrito de San Miguel.

El método de muestreo identificó una población determinada. La presente investigación

se realizó en la Municipalidad de San Miguel y en la jurisdicción territorial de dicho distrito. La presente investigación también utilizó la técnica del análisis documental, y análisis del Derecho Comparado.

De igual modo, cabe señalar que el instrumento aplicado ha seguido un proceso de validación por expertos temáticos y metodológicos de acuerdo a los siguientes criterios de validación de instrumento.

Tabla 7: Criterios de validez del instrumento

CRITERIOS	INDICADORES	ACEPTABLE	MINIMAMENTE ACEPTABLE	INACEPTABLE
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.	2	2	0
OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.	4	0	0
ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.	4	0	0
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	3	1	0
SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales	2	2	0
INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.	2	2	0
CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.	4	0	0
COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.	3	1	0
METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.	4	0	0

PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.	3	0	0
Suma total:		31	9	0

SATISFACCION: 31
 NUMERO DE 4
 EXPERTOS: 10 $\frac{31}{4 \times 10} = 0,77$
 ITEM DE
 EVALUACION:

2.4. Análisis cualitativo de los datos

La presente investigación asume un enfoque cualitativo. Según Hernández, el enfoque cualitativo facilita abordar fenómenos reales de la vida cotidiana tal y como éstos se manifiestan de modo cotidiano; es decir, dentro de su contexto natural. Estos métodos se enfocan a describir la situación que se produce entre sujetos, como actores de procesos sociales (2007, pp.17-18). En este caso se trata de un contexto problemático que ocurre en la Municipalidad de San Miguel, en relación al cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento.

El análisis cualitativo de los datos de esta investigación siguió un procedimiento que se formuló a partir de lo ocurrido y en el uso de sus manifestaciones para obtener información válida y confiable, tanto de los entrevistados como de los encuestados.

La obtención de resultados a los instrumentos aplicados a una determinada muestra de una población, esta puede ser desfavorable contrario sensu favorable, se realizó el análisis y la comparación respectiva en base a los conceptos teóricos así como el tema investigado.

Cabe señalar que en nuestra investigación se tuvo la limitación que los funcionarios de la

Municipalidad de San Miguel se mostraron reacios a colaborar o brindar información a pesar de lo reiterado del pedido.

Ahora bien, en cuanto a la entrevista, es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales, en este caso los testimonios son aquellos que van a ofrecer las personas que intervendrán en esta investigación como son los gerentes municipales, subgerentes, el área legal de la Municipalidad de San Miguel.

La entrevista que puede ser individual o colectiva, la clasificó en:

- a. Libre.- La elección y tema de conversación son para que el entrevistado pueda tener la comodidad con los temas.
- b. Dirigida.- Está dirigida a los especialistas del tema tratado en este trabajo.

Las experiencias del entrevistado para narrar los testimonios acordes al objeto por estudiar.

Respecto a la Unidad de Análisis se elaboró la siguiente matriz de Categorización

Tabla 8: Categorización

Categorías	Sub categorías
El Principio de celeridad	Procedimientos administrativos, TUPA, Ley Orgánica de Municipalidades, administrados
Derecho al debido procedimiento	Principios generales del Derecho Administrativo, TUPA, Ley General de Procedimientos Administrativos, administrados

2.5. Aspectos Éticos

Respecto a los aspectos éticos, esta se refiere a la información que se obtiene de los especialistas de los expertos entrevistados o de las personas entrevistados que esa información proveniente (que se convierte en reservados), el aspecto ético significa la toda la información inserta en su proyecto. Galán (2010) sostiene que un proyecto tiene

como objetivo ético lograr la veracidad e integridad de las conclusiones y resultados que se obtienen de esta investigación, sin adulterar los mismos por interés personal o ajeno (p.20).

En ese sentido, la investigación respetó todos los derechos de autores, declarando a si la originalidad de trabajo, los cuales fueron enmarcados en las referencias bibliografías, según la Asociación de Psicología Americana (APA). Además también se contó con el apoyo de un asesor temático y metodológico pues por la disposición de la Universidad César Vallejo, se requiere contar con la evaluación de ejecución de actividades y las validaciones correspondientes de los expertos, el trabajo de investigación siguió los parámetros establecidos por la casa de estudio.

III. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados

Los resultados se caracterizan por ser el reporte de la investigación, de acuerdo con el enfoque seleccionado, la presente es una investigación de enfoque cualitativo. Cabe indicar que los resultados obtenidos serán contrastados con los Objetivos de la investigación, luego del cual se puede comprobar que se han cumplidos con los objetivos o tareas trazadas para la presente investigación. A continuación, se detallan los resultados del presente estudio.

3.1.1. Descripción de resultados de la técnica: Entrevista

Para esta investigación se ha contado con la colaboración de expertos en la materia, quienes desde su experiencia han aportado brindando información requerida, además que nos ha permitido confirmar los Supuestos Jurídicos. Estas entrevistas fueron realizadas en el mes de mayo de 2018. Sin embargo, cabe indicar que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel han sido los más reacios a colaborar, se mostraban renuentes, herméticos, lo cual evidencia una falta de transparencia y colaboración. La siguiente Tabla detalla los datos de los entrevistados:

Tabla 9: Ficha técnica de la entrevista

N°	Entrevistado	Descripción
1	Marco Vizcarra Vela	Asesor Legal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones
2	Carlos Espinoza Donaire	Sub Gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad de San Miguel
3	José Luis Zumarán Drago	Auxiliar Coactivo de la Municipalidad de San Miguel
4	Omar Chávez	Gerente de Calidad de la Municipalidad de San Miguel
5	Oscar Medina	Sub Gerente de Ejecución Coactiva de la Municipalidad de San Miguel
6	Alfredo Olaya Cotera	Docente Universitario de Derecho Administrativo
7	Javier Jorge Alegre Juárez	Abogado. Estudio jurídico Alegre

8	Yukin Baylón	Ejecutora Coactiva de la Municipalidad de San Miguel
---	--------------	--

A continuación, se consignarán los datos obtenidos de la técnica de entrevista, tomando en cuenta los objetivos propuestos en la investigación.

Resultados del objetivo general:

Los resultados de la técnica de entrevista vinculados al objetivo general se establecen de la siguiente manera:

Objetivo Jurídico General: Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017

Respecto a la primera pregunta de la entrevista: **¿En qué consiste el Principio de celeridad?**

Vizcarra (2018): Es uno de los principios generales del derecho administrativo, por el cual, el trámite del expediente debe de hacerse de forma rápida y eficaz, respetando el ordenamiento jurídico y la defensa del administrado, a fin de evitar retrasos injustificados.

Espinoza (2018): señala que consiste en realizar o hacer algo lo más rápido posible. Agrega que en la Municipalidad de San Miguel se han mejorado algunos procedimientos, lo que supone que si revisan todos los existentes, se lograría implementar el principio de celeridad con mayor incidencia e importancia para una gestión racionalizada.

Zumarán (2018): está representado por las normas que impiden la prolongación de los plazos y eliminan trámites procesales superfluos y onerosos. Así la perentoriedad de los plazos legales o judiciales.

Chávez (2018): que el proceso se lleve a cabo, es decir que la labor del administrador sea eficiente y ágil, debiendo eliminar todas las trabas que impidan la buena marcha del proceso, como por ejemplo acortando plazos establecidos por ley. Si un proceso indica que se debe responder en 30 días, se debe procurar responder en 15 o 10 dependiendo de

la carga laboral o de los recursos humanos con los que se cuente.

Medina (2018): este principio consiste en la prontitud y rapidez que debe existir de parte de la administración pública, administrados y todos los demás actores en cada uno de sus actos, debiendo actuar por iniciativa propia, es decir, de oficio cuando así se lo permitan sus atribuciones y competencias.

Olaya (2018): Debemos tener en cuenta antes que nada lo que nos indica el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva, esto es, aquel derecho de toda persona a que se le haga justicia, y esta obtención de justicia se haga en un marco garantista en la administración de justicia. Asimismo, debemos tener en cuenta al principio de economía procesal, siendo el de celeridad procesal su expresión concreta: Cuando indicamos a la celeridad procesal, hacemos mención a sus expresiones, es decir, a la perentoriedad o improrrogabilidad de los plazos o el impulso del proceso por parte del Juez indicado por el propio Código Adjetivo. Este principio impide y sanciona los actos dilatorios innecesarios, así como promover mecanismos que permiten el avance del proceso con prescindencia de la actividad de las partes. No hay mayor verdad que aquella que afirma que una justicia tardía no es justicia.

Al respecto Alegre (2018) sostiene que es la atención oportuna en tiempos y plazos señalados en el TUPA respectivo de la Municipalidad.

En esta respuesta Baylón (2018) sostiene que ello consiste en la rapidez de los procesos, es decir, que los procesos sean resueltos en el menor lapso posible sin dilataciones injustificadas.

Respecto a la segunda pregunta de la entrevista: **¿En qué consiste el derecho al debido procedimiento?**

Vizcarra (2018): Por este principio, se establece que los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo; y, que comprenden entre otros, los derechos a ser notificados, a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios, a ofrecer y a producir pruebas; a obtener una decisión motivada en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

Espinoza (2018): Es cumplir con las normas y preceptos establecidos y en el caso de la

administración pública es una acción obligada. Agrega que durante el periodo 2015 al 2017 en la Municipalidad de San Miguel se ha realizado dicha práctica. Incluso el seguimiento de las Oficinas de Control han sido incisivas en su accionar.

Zumarán (2018): es cuando se goza de derechos diferentes al debido procedimiento administrativo que comprende el derecho a exponer pruebas y obtener una decisión motivada y fundada en derecho.

Chávez (2018): es un derecho fundamental en el cual se deben respetar todos los derechos legales que posee una persona según ley, en el cual al administrado se le otorga las garantías mínimas para asegurar un resultado justo y equitativo.

Medina (2018): este principio nos obliga a actuar respetando el derecho que tiene el administrado al formular sus argumentos de defensa, prueba y toda posibilidad que le permita expresar su posición.

Olaya (2018): Es el correlato del principio al debido proceso, entendiéndose como tal a la obligación del estado de otorgar las garantías al administrado para que el mismo alcance una decisión motivada ante su petición dentro de un procedimiento previamente establecido; y en el caso del procedimiento administrativo impugnativo el procedimiento administrativo debe garantizar el ejercicio del derecho de contradicción como complemento del debido procedimiento.

Al respecto Alegre (2018) sostiene que es la aplicación correcta de las normas aplicables sobre la materia en que recurre el administrado.

En esta respuesta Baylón (2018) sostiene que se trata de un principio constitucionalizado que debe mover a la administración pública a actuar sobre todo respetando la obligación que tiene de escuchar al administrado; es decir, permitirle presentar argumentos de defensa con la debida y suficiente motivación y a resolver conforme lo establece el Derecho.

Respecto a la tercera pregunta de la entrevista: **¿De qué manera los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017?**

Vizcarra (2018): En la medida que los procedimientos administrativos contemplados en

el TUPA, se desarrollen dentro de los plazos previstos y sin exigir mayores requisitos a los previstos para cada trámite, en cumplimiento de las normas municipales vigentes y la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Espinoza (2018): la Alta Dirección hizo que los responsables directos que son los Gerentes y Sub Gerentes asuman un rol importante desde el inicio de la nueva administración del 2015 en adelante. Se procuró que se capaciten en asuntos de control de gestión, objetivos cortos y reorganizando algunas áreas que se encontraban con deficiencias. En el caso de la Municipalidad de San Miguel, se les exigió a cada responsable de área que presente cada mes el avance de su gestión y cuáles serían las acciones a desarrollar al mes siguiente, y así sucesivamente, con evaluaciones constantes a cargo de áreas de control de gestión.

Zumarán (2018): los procesos administrativos llevados a cabo por cada área a cargo de los funcionarios han sido llevados cumpliendo con el principio de celeridad y así están corroborados en los informes que emite cada área al momento de presentar el POI. Asimismo, estos procesos han sido llevados a cabo respetando el debido procedimiento.

Chávez (2018): acortando los plazos para contestar sus escritos, atendiéndolos inmediatamente utilizando el criterio y la lógica.

Medina (2018): en la MDSM se respetan estos principios no solo por ser fieles y escrupulosos frente al mandato de la ley sino porque la modernidad y el desarrollo mismos nos obliga a contar con procedimientos, más cortos, más rápidos y eficientes, como parte de una gestión municipal de vanguardia.

Olaya (2018): Los funcionarios deberían cumplir con estos principios aplicando sobremanera el principio de legalidad, es decir cumpliendo los plazos y etapas del procedimiento administrativo, y respetando los principios que sustentan al mismo, tal como señala la ley.

Al respecto Alegre (2018) sostiene que en tanto cumplan con dar la atención a los administrados de acuerdo a los plazos señalados en las respectivas normas de su TUPA.

En esta respuesta Baylón (2018) sostiene que los funcionarios cumplieron trazándose metas, los mismos que son tomados en las reuniones y así cada área llegado el mes cumple con la meta señalada, la misma que se ve reflejado en el Plan Operativo

Institucional (POI).

Respecto a la cuarta pregunta de la entrevista: Hay quienes señalan que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron de modo deficiente con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento, ello debido a la negligencia, ineptitud y falta de idoneidad de los funcionarios lo que afecta a los administrados que siguen procesos y trámites en dicha comuna en los años 2015-2017 **¿Cuál es su posición al respecto?**

Vizcarra (2018): El desempeño de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel, lo califica el usuario, el administrado, el vecino de la comunidad. Por tanto, determinar que su labor ha sido deficiente, compete a los que de alguna manera se han visto en la necesidad de seguir procedimientos administrativos ante dicha comuna. En lo que respecta a los principios de celeridad y el derecho al debido procedimiento, estrechamente vinculados al desarrollo de los procedimientos administrativos, si bien es importante una eficiente administración de los recursos económicos, humanos y materiales, debe priorizarse la calidad en la atención al usuario y al ciudadano.

Espinoza (2018): no podría responder por todos pero casi en la mayoría se pudo comprobar el cumplimiento del debido procedimiento y de celeridad.

Zumarán (2018): la Gerencia de Calidad y Servicio se encarga de que se brinde una atención y servicio eficiente al administrado por lo que siempre se ha dado un servicio eficiente ya se deben al vecino de San Miguel.

Chávez (2018): en la MDSM existen más de 40 funcionarios por ello debe haber alguna deficiencia pues nada es perfecto. Asimismo es difícil creer lo que se señala pues hemos sido premiados y reconocidos como la primera corporación edil en Lima Metropolitana de mayor aceptación y aprobación por cuarto año consecutivo.

Medina (2018): evita responder.

Olaya (2018): De ser así, pues no conozco el asunto en particular, ello atentaría contra los fines del procedimiento administrativo, esto es la protección del interés general, y no habrían garantizado los derechos e intereses de los administrados, y sobretodo habrían

vulnerado el ordenamiento constitucional.

Al respecto Alegre (2018) sostiene que la Oficina de Control Interno del Municipio deberá evaluar al personal y a las quejas que los administrados formulen, a fin de determinar la idoneidad de los funcionarios a cargo de dichos procedimientos.

En esta respuesta Baylón (2018) sostiene que si bien cada área tiene una meta trazada que debe cumplir con el principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento, estas en la mayoría de las áreas se cumplen.

Resultados del objetivo específico 1:

En ese sentido los resultados de la técnica de entrevista vinculados al objetivo específico 1 se establecen de la siguiente manera:

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados

Respecto a la primera pregunta de la entrevista: **¿De qué modo se lleva a cabo la preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?**

Vizcarra (2018): respecto a la preparación, capacitación y conocimiento de dichos principios, cabe señalar que el numeral 4.3 del artículo 4 de la Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, establece que el ingreso a la función pública implica tomar conocimiento del citado Código y asumir el compromiso de cumplirlo. Asimismo, el numeral 1 de su artículo 6, establece que el funcionario público adecua su comportamiento hacia el cumplimiento de la Carta Magna y las leyes, respetando que en todas las partes del proceso de toma de decisiones o en el cumplimiento de los procedimientos administrativos, se respeten los derechos a la defensa y al debido procedimiento.

Asimismo, por tratarse de principios regulados en la Ley N° 27444, Ley del

Procedimiento Administrativo General, los funcionarios de las Municipalidades, deben velar por su estricto cumplimiento.

Espinoza (2018): se desarrollan curso, talleres, charlas a las cuales están obligadas por norma y reglamento interno de trabajo a asistir con el consiguiente acto de aprobar dicha capacitación. Estas capacitaciones pueden ser tanto internas como externas. SERVIR promueve constantemente la actualización y preparación de los funcionarios con fines de cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento a favor de los administrados.

Zumarán (2018): los cargos de los funcionarios cumplen ciertos requisitos, en su mayoría los funcionarios son profesionales y tienen experiencia trabajando en la administración pública.

Chávez (2018): se lleva tomando cursos de capacitación el cual los funcionarios deben asistir.

Medina (2018): en la MDSM los trabajadores en general tienen un concepto claro de estos principios pues es parte de nuestra organización, los que se suman además a las indicaciones impartidas a tener la mejor atención posible hacia los vecinos y administrados.

Olaya (2018): Considero que en la administración pública existe poca o nula preocupación por capacitar a sus servidores para brindar un servicio aceptable a los administrados, limitándose a aplicar el principio de legalidad sólo desde una perspectiva, la legalidad formal mas no la axiológica.

Al respecto Alegre (2018) sostiene que se debe asumir que el personal contratado para tal fin debe contar con el debido aprestamiento y en caso de existir nuevas normas y/o circunstancias que lo ameriten realizar los cursos para su capacitación.

En esta respuesta Baylón (2018) sostiene que la Municipalidad de san Miguel prepara a sus funcionarios con cursos de capacitación, el cual ayuda al funcionario a tomar decisiones de manera rápida y segura en el plazo determinado.

Respecto a la segunda pregunta de la entrevista: **¿Cuáles son las dificultades y limitaciones de los funcionarios en el cumplimiento del Principio de celeridad y el**

derecho al debido procedimiento de los administrados?

Vizcarra (2018): Asumiendo que los funcionarios municipales tienen pleno conocimiento de sus deberes y obligaciones como funcionarios públicos, las dificultades y limitaciones deben estar vinculadas a la sobrecarga de expedientes administrativos.

Espinoza (2018): las dificultades son expedientes inexistentes o desaparecidos. Es por ello que se recomienda un inventario de la documentación existente y pendiente de atención.

Zumarán (2018): no existen dificultades ni limitaciones para cumplir con el principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados.

Chávez (2018): la falta de equipos, el mal manejo de la documentación los cuales al momento de buscarlos no se ubican.

Medina (2018): son limitaciones referidas al factor humano, motivo por el cual hay que trabajar a fin de interiorizar en cada trabajador el cumplimiento de los mencionados principios.

Olaya (2018): Considero que la mayor dificultad que tienen los funcionarios y servidores públicos es el desconocimiento del valor específico que tienen los principios en todo ordenamiento jurídico; los principios son la piedra angular de cada ordenamiento y que van más allá de la letra de la ley o de la voluntad de los servidores públicos. La nula o poca formación que poseen los servidores públicos entorpece el procedimiento y vulnera derechos fundamentales de los administrados.

Al respecto Alegre (2018) sostiene que la principal dificultad sería su desconocimiento de las normas y su procedimiento, la segunda razón sería un actuar doloso que debe ser denunciado y sancionado.

En esta respuesta Baylón (2018) sostiene que las dificultades y limitaciones es la falta de implementos, así como que en algunas áreas no se encuentra el personal adecuado que pueda dar solución al problema que presenta el administrado.

Respecto a la tercera pregunta de la entrevista: Hay quienes señalan que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel poseen un bajo y deficiente nivel de preparación, capacitación y conocimiento de respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido

procedimiento de los administrados lo que conlleva a que no cumplan con los plazos establecidos en el TUPA y la Ley General de Procedimientos Administrativos. **¿Cuál es su posición al respecto?**

Vizcarra (2018): Tal como se indica en la respuesta 5, para la aplicación de los principios de celeridad y el derecho al debido procedimiento, los funcionarios municipales no requerirían de una preparación y capacitación, por cuanto ello implicaría un desconocimiento de las normas que regulan la función pública.

Espinoza (2018): no responde a la pregunta.

Zumarán (2018): no se puede señalar a la ligera el conocimiento y capacidad de un funcionario sin tener pruebas al respecto. En esta gestión se respeta los procedimientos y se da celeridad a los procesos.

Chávez (2018) y Medina (2018): no responden la pregunta.

Olaya (2018): Tal como señalé anteriormente, y no encontrándome en la capacidad de identificar las peculiaridades de la Municipalidad de San Miguel, me limito a citar mi respuesta anterior.

Al respecto Alegre (2018) sostiene que resulta inaceptable que siendo esto de conocimiento del Municipio no se lleve las acciones correctivas que la situación amerite.

En esta respuesta Baylón (2018) sostiene que no podría dar una opinión general sobre todos los funcionarios pero en lo que respecta a su área hay un nivel de preparación buena debido a que en su mayoría trata de cumplir con los plazos señalados en el TUPA y en la Ley General.

Respecto a la cuarta pregunta de la entrevista: **¿Cuáles son las mejoras o modificaciones que debe realizar la Municipalidad de San Miguel para cumplir de modo efectivo y eficaz con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?**

Vizcarra (2018): si bien se ha indicado que los funcionarios públicos por su condición de tales, deben actuar con conocimiento de la ley y los principios generales del derecho administrativo, es necesario impartir instrucciones en el personal encargado de notificar

los actos administrativos, por cuanto de esta diligencia depende en gran medida que los procedimientos administrativos no incurran en vicios de nulidad, que afecten el derecho de defensa de los administrados y el desarrollo normal del procedimiento administrativo

Espinoza (2018): dotar a los trabajadores con los equipos y materiales necesarios para una correcta y oportuna gestión y atención al administrado y ser frecuentes en las capacitaciones.

Zumarán (2018): siempre se puede mejorar y apuntamos a que cada día sea mejor la atención administrativa ya que nos debemos al vecino de san Miguel. Es por ello que el vecino es atendido los martes y jueves por el Alcalde o asesores para cualquier tema o problema del administrado.

Chávez (2018): evita responder.

Medina (2018): cada uno de los gestores tiene una labor ardua e importante respecto de dar a conocer la importancia de estos principios y transmitiendo a cada uno de los colaboradores.

Olaya (2018): En principio se deben establecer mecanismos de capacitación permanente entre los servidores públicos, y comprometer a las entidades en tal esfuerzo. Asimismo, se deben obviar medidas innecesarias en el caso de los procedimientos de evaluación previa sujetándolas al principio de eficacia; por último, y en el plano axiológico, se debe incentivar el espíritu de servicio en los empleados públicos. No se puede dejar de mencionar que, siendo los empleados de las municipalidades los peores pagados de la administración pública, deben otorgarse remuneraciones acorde a la dignidad humana.

Al respecto Alegre (2018) sostiene que se deben realizar capacitaciones permanentes y selección profesional del personal a cargo.

En esta respuesta Baylón (2018) sostiene que se trata de dar a los trabajadores el equipo necesario para que realicen un buen trabajo.

Resultados del objetivo específico 2:

En ese sentido los resultados de la técnica de entrevista vinculados al objetivo específico 2 se establecen de la siguiente manera:

Objetivo específico 2: Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna

Respecto a la primera pregunta de la entrevista: **¿Cuál cree que sea la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de esta comuna?**

Vizcarra (2018): La percepción generalmente no es buena, debido como se ha expuesto a la sobrecarga de procedimientos administrativos, considerando que la cantidad de funcionarios encargados de resolver las diferentes solicitudes planteadas por los administrados no es suficiente; así como al desconocimiento de las normas municipales por parte de los usuarios.

Espinoza (2018): se ha mejorado en algo con relación a los ejercicios anteriores pero se puede lograr una mayor eficiencia y sobre todo eficacia de los procedimientos si se mejora los tiempos y los procedimientos, para ello se deben revisar dichos procedimientos para su actualización.

Zumarán (2018): la aceptación a esta gestión es muy buena, no por nada el Alcalde de San Miguel tiene el 80% de la aceptación de la población, y eso se debe al buen desempeño que realiza en la Municipalidad.

Chávez (2018): es mucho mejor si comparamos con las anteriores gestiones ya que se ha logrado que los procedimientos se realicen en el menor tiempo.

Medina (2018): si existe una evaluación de la percepción, esta debería ser positiva, aunque es importante citar que toda organización debe encontrarse en permanente cambio y mejora.

Olaya (2018): En líneas generales, la percepción es negativa basándose en los resultados, y en la creencia errónea de que todo lo solicitado por el administrado debe de ser otorgado. Asimismo, esta percepción negativa se acrecienta en proporción a los constantes cambios de orden político que impera en la administración. Hay que tomar en

cuenta que, y en el caso de los gobiernos locales, sus autoridades políticas son electas no por un programa de gobierno, sino por simpatías particulares, siendo este factor imputable al vecino.

Al respecto Alegre (2018) sostiene que si no hay satisfacción en lo que se solicita, habrá desgano también en el cumplimiento de las obligaciones Municipales por parte de los administrados.

En esta respuesta Baylón (2018) sostiene que si se habla de la gestión edil actual en cuanto a la percepción es buena debido a que ha mejorado en comparación de años atrás en que no tenía una solución rápida a sus problemas, por algo la Municipalidad de San Miguel ha sido premiada por ser la mejor Municipalidad de Lima, debido a las obras que realiza y por la aceptación de sus pobladores.

Respecto a la segunda pregunta de la entrevista: Hay quienes señalan que los administrados del distrito de San Miguel poseen una percepción negativa y crítica respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna debido a que sienten y constatan que desconocen las normas establecidas en el TUPA y en la Ley General de Procedimientos Administrativos. **¿Cuál es su posición al respecto?**

Vizcarra (2018): Tendría que analizarse los resultados de una acción de control, para conocer si efectivamente los funcionarios de dicha corporación edil demuestran desconocimiento de las normas municipales y la ley del procedimiento administrativo general. Como hemos señalado, esta percepción se relaciona con la excesiva carga de expedientes administrativos; sin embargo, se deben descartar actos de corrupción a través de las acciones de fiscalización correspondientes.

Espinoza (2018): no responde a la pregunta.

Zumarán (2018): es totalmente falso pues los funcionarios son gente preparada y profesional y con experiencia en la administración pública.

Chávez (2018) y Medina (2018): evitan responder.

Olaya (2018): Reitero que, respecto de la realidad de la Municipalidad de San Miguel desconozco ello en específico; me limito a señalar la percepción que en general se tiene de los gobiernos locales.

Al respecto Alegre (2018) sostiene que no ha tenido experiencias concretas.

En esta respuesta Baylón (2018) evita responder.

Respecto a la tercera pregunta de la entrevista: **¿Qué recomendaciones propone para revertir la percepción negativa de los administrados sobre la labor de la Municipalidad en el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento?**

Vizcarra (2018): Realizar campañas informativas a la comunidad sobre sus derechos y obligaciones dentro de un procedimiento administrativo, así como de los servicios exclusivos que brinda la municipalidad; creando plataformas de información respecto a los procedimientos, de modo que los usuarios estén informados sobre el estado de sus trámites.

Espinoza (2018): difusión de las actividades de capacitación, mostrarnos transparentes y cordiales y la atención al vecino y modernización de equipos.

Zumarán (2018): desconoce la percepción negativa de la población sobre la gestión municipal.

Chávez (2018): mayor capacitación para servir al vecino de modo cordial.

Medina (2018): evita responder.

Olaya (2018): En cuanto a las municipalidades, sugiero una mayor capacitación y compromiso por parte del servidor, y el otorgamiento de las condiciones materiales, sobretodo remunerativas, por parte de las autoridades edilicias.

Al respecto Alegre (2018) sostiene que se debe desarrollar capacitación permanente.

En esta respuesta Baylón (2018) sostiene que se requiere agilizar trámites en el tiempo señalado y colocar al personal más idóneo y capacitado para el área donde sea contratado.

¿Algo más que dese agregar / comentarios / sugerencias?

Vizcarra (2018): Si bien los principios de celeridad y el debido procedimiento son esenciales, no se pueden obviar otros principios fundamentales, como el de legalidad, imparcialidad, razonabilidad, informalismo, previstos en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Medina (2018): toda organización se encuentra en cambio permanente el cual debe conducir a la mejora y optimización del servicio. No existe una organización perfecta pero sí aquella que trabaja por mejorar cada día.

Olaya (2018): Sólo agregaré que la realidad de la administración pública en el país va de la mano con la voluntad de cambio que posean las autoridades políticas y, sobretodo el compromiso que debe de asumir la propia comunidad en la participación efectiva de la cosa pública.

3.1. 2 Descripción de resultados de la técnica: Análisis de fuente documental

A continuación se consignan los datos obtenidos de la técnica de análisis de fuente documental, tomando en cuenta los objetivos propuestos en la investigación.

Resultados del objetivo general

En este sentido el documento que a continuación se analizó se da en función al objetivo general:

<p>Objetivo general: Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017</p>

Cordero sostiene que el análisis de la actuación municipal debe puntualizarse en los aspectos principales de sus leyes antes que en la denominación con la cual son llamadas. Asimismo, señala que las leyes administrativas solo pueden ser reconducidas a dos Categorías (reglamentos y circulares), criterio que además aplica a las competencias de interpretación que la ley atribuye a diversos órganos del estado (2010, p.1).

A partir del caso chileno expuesto en el estudio de Orellana las barreras y eficiencias existente en las entidades municipales no solo se suceden en el Perú, sino también en otros países en vías de desarrollo tal es el caso de Chile donde subsiste esta problemática en la que el administrado tiene que batirse con situaciones burocráticas y con ineficiencia

del personal que labora dicha entidad municipal.

Desde los estudios de Bonardo, se recomienda que los servidores y funcionarios públicos tenga la idoneidad para brindar un trato capaz, gentil y competente al administrado, porque no todos los administrados tienen conocimiento del trámite que van a realizar a dicha entidad.

Desde la doctrina, coincidimos con Cabezas cuando señala que la discusión, el análisis y la importancia del derecho al debido proceso y procedimiento será uno de los grandes debates pendientes ya resolver en el corto y mediano plazo. El Perú requiere plantear una discusión abierta, profunda e intensa con los especialistas en la materia a fin de dilucidar su particularidad y alcances. Se trata de que los administrados gocen de las más plenas garantías por parte del Estado, en particular, en esta investigación en la Municipalidad de San Miguel, ya que los resultados han evidenciado que dicha comuna no cumple con la normativa procesal administrativa ni constitucional.

Resultados del objetivo específico 1

A continuación el documento que se analizó que se da en función al objetivo específico 1:

<p>Objetivo específico 1: Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados</p>
--

Los expertos entrevistados coinciden en señalar que las garantías del debido procedimiento (derecho a la notificación, a acceder al expediente, derecho de defensa, de contradicción, entre otros) pueden actuar como un importante mecanismo de protección frente a los abusos que pueda cometer la autoridad pública o el funcionario arbitrario que quiera desconocer la norma establecida. En tal sentido, desde esta investigación se ha verificado que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel desconocen los alcanduces de estas garantías y de estos derechos, lo cual resulta preocupante y será un desafío a enfrentar desde una política integral de mejora de la calidad de la atención a los administrados.

De igual modo, los Antecedentes o trabajos previos consultados también llegan a la conclusión de que los funcionarios públicos, en muchos casos, no son seleccionados según sus capacidades y preparación profesional sino que son escogidos por relaciones o vínculos con la autoridad o el partido político elegido. Esto genera malestar y una negativa percepción de los administrados, como también se evidenció en esta investigación a partir de la encuesta poblacional aplicada. Los encuestados señalaron de modo casi unánime que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel no reúnen las condiciones de idoneidad para el cargo ni se encuentran debidamente capacitados en asuntos legales o de Principios del Derecho Administrativo que deberían conocer, respetar y cumplir.

Por tanto, estos resultados al ser contrastados con el objetivo planteado en esta parte permite corroborar que el objetivo se ha cumplido, y por otro lado, permite señalar que el Supuesto jurídico también se valida.

Resultados del objetivo específico 2

A continuación la fuente documental que se analizó se da en función al objetivo específico 2:

<p>Objetivo específico 2: Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna</p>

Para nadie, hoy en día, resulta un secreto que los ciudadanos y administrado están y se sienten cada vez más empoderados en sus derechos, los niveles de incidencia son cada vez más efectivos y se organizan de tal modo que ello exige a la autoridad pública de entender sus demandas con mayor prontitud. ¿Está el Estado peruano preparado y preparándose para ello? Desde esta investigación se considera que la Municipalidad distrital de San Miguel no está preparada para ese enorme desafío. Si bien ha dado importantes avances y cuenta con instrumentos de gestión, los resultados siguen siendo cuestionables y criticables.

Otra fuente documental consultada para esta parte de la investigación ha sido los estudios o trabajos previos. Las experiencias de Ecuador, México, Chile y de nuestro propio país ha permitido contrastar y comparar el objetivo y el Supuesto Jurídico planteado. En ese sentido, el aporte de Albornoz en su estudio titulado *El debido proceso administrativo y su reconocimiento en los procedimientos disciplinarios de los órganos de la administración del Estado regidos por la Ley 18.834 sobre estatuto administrativo* y el estudio de Orellana titulado *La gobernabilidad metropolitana de Santiago: la dispar relación de poder de los municipios*, han planteado la discusión de la necesidad de que el incumplimiento al debido procedimiento por parte de los funcionarios públicos se encuentre debidamente regulado y normado a fin de que situaciones o inconductas como estas no queden en la impunidad o que fomenten que el funcionario no se tome en serio sus trabajo y no cumpla con la norma. Además para no contribuir a la percepción negativa que poseen los ciudadanos sobre los funcionarios públicos.

Los estudios de Campillo titulado *Investigación en comunicación Municipal. Estudios y Aportaciones Académicas* y de Olalla titulado *Indicadores de Gestión Administrativa, Financiera, de Obras y Proyectos de los Municipios del Ecuador*, también han aportado en esta parte de la presente investigación. Campillo y Olalla plantean la necesidad de que las entidades públicas, entre ellos los municipios cuenten con una política institucional que mida indicadores y resultados. Es decir, se requiere una modernización de la función pública a fin de que esta sea más expeditiva, eficiente y eficaz, lo cual permitirá el cumplimiento no solo de las normas sino además mejorará la percepción negativa que se tiene sobre los funcionarios públicos.

Campillo y Olalla plantean también la necesidad de que las entidades públicas mejoren su nivel de comunicación para con los administrados y realicen una estrategia comunicacional que les permita informar de modo oportuno y eficiente las acciones, trámites y requisitos solicitados para las distintos requerimientos de los administrados. La entidad pública debe contar con buenas y amigables plataformas comunicacionales que permita que el usuario esté bien informado y no acuda al municipio para solicitar

información que tranquilamente lo puede obtener a través de estas plataformas digitales. En ese sentido, creemos valioso los aportes de campillo y Olalla a la presente investigación puesto que resultan válidas y apropiadas.

3.1. 3 Descripción de resultados de la técnica: Análisis normativo

Resultados del objetivo general

A continuación se presentan los resultados de las normas analizadas en función del Objetivo General:

Objetivo general: Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017

Respecto al análisis de la normativa tanto nacional como internacional, es necesario señalar que el artículo 8 de la CADH, del cual el Perú es parte, señala que: Todo individuo posee el derecho a ser escuchado, con las plenas garantías y dentro de un lapso razonable, por una autoridad jurisdiccional competente, independiente e imparcial, regulado por la ley, en la formulación de alguna acusación penal planteada, o para el reconocimiento de sus derechos y deberes.

De lo establecido por la Convención se puede señalar que, siguiendo el análisis de Machado (2009) establece varios aspectos a analizar:

- 1) impone un derecho formal ineludible, predicable a todos los aspectos, y que incluye a la administrativa;
- 2) consiste en la instrucción obligada de un procedimiento para la determinación de cualquier derecho u obligación;
- 3) ese procedimiento debe satisfacer algunas condiciones: que el administrado sea escuchado, se le concedan plenas garantías, obtenga una resolución en un plazo razonable, la resuelva un Juez o Tribunal que posea competencia, y que además debe ser independiente e imparcial.

Sin embargo, a partir de los resultados de la investigación, esto no sucede en la actuación de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel, que no solo desconoce la normativa de carácter obligatorio como es la Convención Americana de Derechos Humanos, sino incluso la propia legislación interna, en concreto lo relacionado al derecho al debido procedimiento y al Principio de celeridad.

Resultados del objetivo específico 1

De la misma manera se presentan los resultados de las normas analizadas en función del objetivo específico 1:

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados

Resultados objetivo específico 2

Continuando con la presentación de resultados de las normas analizadas, en seguida se detalla los resultados en función del Objetivo Específico 2:

Objetivo específico 2: Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna

Desde la óptica de los ciudadanos que acuden a realizar algún trámite o requerir de algún servicio de la Municipalidad de San Miguel, tal como lo presenta los resultados de la encuesta poblacional, los usuarios y recurrentes a dicha comuna perciben y observan que los funcionarios de la Municipalidad de san Miguel desconocen y no cumplen con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento establecido en las normas nacionales e internacionales.

En esta parte consideramos que los aportes de Campillo y Olalla resultan válidas para

esta investigación, ya que los autores señalan que el incumplimiento o la inconducta de los funcionarios públicos debe estar debidamente regulada y sancionada a fin de no fomentar una cultura de la negligencia o impunidad de los funcionarios que no cumplen con las normas y los derechos de los administrados. En ese sentido, consideramos que en el Perú está pendiente una discusión respecto a esta regulación. La norma, consideramos, debe ser clara y precisa para determinar responsabilidades de los funcionarios y que el ciudadano se sienta respaldado por la ley, ante cualquier inconducta funcional u omisión a la norma.

Los ciudadanos observan que esta ineptitud de los trabajadores y funcionarios los perjudica porque los deja sin acceso a los servicios que solicitan o requieren de la Municipalidad. Asimismo, los ciudadanos encuestados señalan que los funcionarios no se encuentran debidamente capacitados ni poseen el conocimiento necesario sobre la normativa que los obliga a ellos a cumplir con los Principios procesales y propios del procedimiento administrativo. En tal sentido, este resultado permite confirmar lo que se plantea como Supuesto Jurídico, y además cumplir con el Objetivo de investigación planteado para estos efectos.

3.1. 4 Descripción de resultados de la técnica: Análisis de la casuística

A continuación se presentan los resultados de las jurisprudencias analizadas en función del Objetivo General:

Objetivo general: Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017

Otro resultado identificado a partir del análisis de la jurisprudencia es respecto al rol del tribunal Constitucional en el reconocimiento y defensa de los derechos a la notificación, al plazo razonable, al debido procedimiento, a la defensa, de impugnación, entre otros. El Tribunal Constitucional se ha constituido así en una garantía frente al abuso o

arbitrariedad de los funcionarios públicos. Han sido abundantes y diversos los casos en las que el Tribunal Constitucional se ha pronunciado y ha corregido el mal accionar de los funcionarios de las diversas instancias públicas, entre ellas, los municipios. Cuando el tribunal Constitucional corrige ello y hace valer los derechos fundamentales de los administrados se puede afirmar que se vive en un Estado Constitucional de Derecho. El camino de la defensa de los derechos de los administrados no está terminado pero creemos que el Tribunal Constitucional ha sentado las bases para que las entidades del Estado, entre ellas, los municipios aprendan a respetar los derechos fundamentales y actúen conformen al mandato de la Constitución.

Sin embargo, aun cuando valoramos el accionar del Tribunal Constitucional en la defensa de los derechos fundamentales, creemos que no se debería llegar hasta dicha instancia para que recién se valore, respete y reconozca los derechos de los administrados, pues ello supone dinero, tiempo y paciencia que muchas veces los administrados no poseen. Miles de administrados deben resignarse a los atropellos de los funcionarios porque no cuentan con los medios y el tiempo para demandarlos judicialmente y se ven forzados a aceptar las decisiones arbitrarias de los funcionarios. En ese sentido, creemos que si los funcionarios fueran más celosos y cautelosos además de concedores de los derechos fundamentales y los respetaran más, se evitaría tantos trámites administrativos y judiciales engorrosos, costosos y lentos propios de la administración de justicia en el Perú.

Cabe indicar que el análisis de los resultados de la jurisprudencia para el Objetivo específico 1 y el objetivo específico 2, no aplican en este caso, por ello que se omiten.

3.1.5. Descripción de resultados de la técnica: Encuesta poblacional

Para esta investigación se aplicó la técnica de la encuesta poblacional, con el objetivo de recabar información y la versión directa de los administrados que recurren y utilizan los servicios de la Municipalidad de San Miguel, se quiso con ello, contrastar la información obtenida de los entrevistados y de la fuente documental. Los encuestados se mostraron

prestos a colaborar y brindar información. La siguiente Tabla describe los datos de la encuesta aplicada.

Tabla 10: Ficha Técnica de la Encuesta

Datos	Descripción
Lugar de residencia de los encuestados	Distrito de San Miguel, San Borja, Callao, Cieneguilla, La Victoria, Villa El Salvador, Cercado de Lima
Edad	23 a 72 años de edad
Grado de instrucción	Básica y superior
Sexo	Varones y mujeres
Fecha de aplicación	Del 20 al 30 de abril 2018

Cabe indicar que si bien no todos los encuestados residen de modo permanente en el distrito de San Miguel sí han realizado algún trámite en dicha Municipalidad o conocen bien la problemática que existe en dicha comuna, por tanto la información que han brindado es válida.

Asimismo, es necesario manifestar que la información obtenida de los encuestados no ha requerido ser analizada desde una base estadística pues no recoge información cuantitativa sino cualitativa, es decir, opiniones, posiciones y percepciones de los encuestados. Dicha información ha sido analizada en contraste con los Objetivos planteados. El análisis de la respuesta se realiza luego de presentar los datos obtenidos de las respuestas brindadas a partir de las opciones de Sí- No.

A continuación se presentan los resultados de las encuestas aplicadas a la población analizadas en función del objetivo general:

Objetivo general: Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido

procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017

Se formularon las siguientes preguntas:

1) ¿Sabe en qué consiste el Principio de celeridad?

Opción de respuesta	Sí	No
Número de respuesta	15	5

Análisis e interpretación de la respuesta:

De las respuestas obtenidas en esta pregunta se puede señalar que la gran mayoría de los encuestados saben en qué consiste el Principio de celeridad, lo cual nos permite deducir que los encuestados manejan y conocen este importante principio del Derecho Administrativo.

2) ¿Sabe en qué consiste el derecho al debido procedimiento?

Opción de respuesta	Sí	No
Número de respuesta	15	5

Análisis e interpretación de la respuesta:

De las respuestas obtenidas en esta pregunta se puede señalar que la gran mayoría de los encuestados conocen los alcances del derecho al debido procedimiento, justamente este es el derecho que invocan cuando quieren solicitar o realizar algún procedimiento o trámite en la comuna de San Miguel.

3) ¿Realiza o ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel?

Opción de respuesta	Sí	No
Número de respuesta	17	3

Análisis e interpretación de la respuesta:

De las respuestas obtenidas en esta pregunta se puede señalar que 17 de ellos han realizado tramites en la municipalidad de San miguel y el resto están en vías de realizarlo.

- 4) ¿Cuándo ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel se han cumplido con los plazos establecidos por Ley?

Opción de respuesta	Sí	No
Número de respuesta	14	6

Análisis e interpretación de la respuesta:

De las respuestas obtenidas en esta pregunta se puede señalar que la gran mayoría de los encuestados hace referencia que la Municipalidad de San Miguel no cumple con los plazos establecidos por ley para atender las demandas o requerimientos. Esto genera descontento y malestar de los recurrentes a la comuna pues perciben y observan que no son bien atendidos.

- 5) ¿Ha recibido información adecuada por parte de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?

Opción de respuesta	Sí	No
Número de respuesta	15	5

Análisis e interpretación de la respuesta:

De las respuestas obtenidas en esta pregunta se puede señalar que la gran mayoría de los encuestados manifiesta que no ha recibido una información adecuada y pertinente de parte de los funcionarios que han atendido sus pedidos o solicitudes. Eso genera malestar y desconfianza de los recurrentes a la Municipalidad pues sienten que no los atienden funcionarios competentes y que conocen sus funciones.

Resultados objetivo específico 1

A continuación se presentan los resultados de las jurisprudencias analizadas en función del objetivo específico 1:

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados

Se formularon las siguientes preguntas:

- 1) ¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel están debidamente capacitados respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

Opción de respuesta	Sí	No
Número de respuesta	13	7

Análisis e interpretación de la respuesta:

De las respuestas obtenidas en esta pregunta se puede señalar que la mayoría de los encuestados sienten que los funcionarios de San Miguel sí están debidamente capacitados para ejercer el cargo que ostentan pues conocen el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento. Esta respuesta parece contradictoria con las mencionadas anteriormente en la que manifestaron que no brindaban un buen servicio en la Municipalidad. Esta respuesta aparentemente contradictoria se explica porque muchas veces los recurrentes observan que los funcionarios sí saben o conocen el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento pero no lo aplican de modo adecuado.

- 2) ¿Cree que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel son idóneos para el cargo?

Opción de respuesta	Sí	No
---------------------	----	----

Número de respuesta	16	4
---------------------	----	---

Análisis e interpretación de la respuesta:

De las respuestas obtenidas en esta pregunta se puede señalar que la gran mayoría considera que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel sí son idóneos para el cargo, es decir, están debidamente preparados para ello. Esta respuesta también parece contradictoria pero se asemeja a la explicación anterior en el sentido de que los recurrentes creen que son funcionarios que conocen sus funciones pero que a pesar de ello no lo realizan de modo adecuado.

- 3) ¿De existir irregularidades e incumplimiento con los plazos en la Municipalidad de San Miguel cree que el Alcalde conoce ello y lo corrige?

Opción de respuesta	Sí	No
Número de respuesta	11	9

Análisis e interpretación de la respuesta:

De las respuestas obtenidas en esta pregunta se puede señalar que la mayoría cree que el Alcalde de San Miguel sí conoce de las irregularidades e incumplimiento que cometen los funcionarios y que realiza acciones para corregir ello. Sin embargo los encuestados señalan que en algunos casos, los funcionarios no acatan las disposiciones o correcciones del Alcalde, ello resulta preocupante puesto que ponen en duda la autoridad del Alcalde.

- 4) ¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel deberían ser personas profesionales y debidamente capacitados para el cargo?

Opción de respuesta	Sí	No
Número de respuesta	15	5

Análisis e interpretación de la respuesta:

De las respuestas obtenidas en esta pregunta se puede señalar que la gran mayoría cree que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel deberían ser personas competentes y preparadas. A fin de que cumplan de modo diligente con sus funciones y atiendan mejor a los administrados

- 5) ¿Cree que la población de San Miguel conoce sus derechos como administrados y ciudadanos?

Opción de respuesta	Sí	No
Número de respuesta	14	6

Análisis e interpretación de la respuesta:

De las respuestas obtenidas en esta pregunta se puede señalar que la mayoría de los encuestados dice conocer sus derechos como ciudadanos. Sienten que ese conocimiento les permite defender sus derechos o realizar los reclamos ante las instancias correspondientes, aunque también perciben que no siempre son bien atendidos y resueltos.

- 6) ¿La población de San Miguel se organiza para hacer defender sus derechos cuando estos no son respetados por la Municipalidad?

Opción de respuesta	Sí	No
Número de respuesta	11	9

Análisis e interpretación de la respuesta:

De las respuestas obtenidas en esta pregunta se puede señalar que casi la mitad de los encuestados señalan que los pobladores de San Miguel se organizan para defender y proteger sus derechos, mientras que otro grupo significativo de encuestados refieren que no están organizados y que de eso se aprovechan las autoridades. Los encuestados señalaron que mientras más informado y empoderado esté el ciudadano mejor hará valer

sus derechos.

Resultados del objetivo específico 2

A continuación se presentan los resultados de las jurisprudencias analizadas en función del objetivo específico 2:

Objetivo específico 2: Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna

Se formularon las siguientes preguntas:

- 1) ¿Se siente satisfecho con la labor que realizan los funcionarios de la Municipalidad de san Miguel?

Opción de respuesta	Sí	No
Número de respuesta	17	3

Análisis e interpretación de la respuesta:

De las respuestas obtenidas en esta pregunta se puede señalar que la gran mayoría, a pesar de las críticas y cuestionamientos, se siente satisfecho con la labor que realizan los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel.

- 2) ¿Cree que mejorará las deficiencias que posee la Municipalidad de San Miguel?

Opción de respuesta	Sí	No
Número de respuesta	16	4

Análisis e interpretación de la respuesta:

De las respuestas obtenidas en esta pregunta se puede señalar que la gran mayoría de los encuestados cree o confía en que la Municipalidad de San Miguel mejorará sus deficiencias, es decir, no están del todo incrédulos o que hayan perdido totalmente la

confianza en la comuna.

3) ¿Cree que los pobladores de san Miguel también responsables de esta situación?

Opción de respuesta	Sí	No
Número de respuesta	18	2

Análisis e interpretación de la respuesta:

De las respuestas obtenidas en esta pregunta se puede señalar que casi de modo unánime cree que los pobladores y ciudadanos de San Miguel son los responsables de la situación crítica que vive la Municipalidad de san Miguel. Es decir, los encuestados señalaron que los vecinos también deben de asumir sus responsabilidades y compromisos como ciudadanos.

4) ¿Está dispuesto a colaborar para que la situación de la Municipalidad de San Miguel mejore?

Opción de respuesta	Sí	No
Número de respuesta	18	2

Análisis e interpretación de la respuesta:

De las respuestas obtenidas en esta pregunta se puede señalar que de modo casi unánime los vecinos están dispuestos a colaborar y contribuir para que la situación de la Municipalidad de san Miguel mejore pues mejorando sus servicios los vecinos se sentirán más satisfechos y comprometidos con su distrito.

5) ¿Cree Ud., que la Municipalidad debería implementar mejores mecanismos de atención, cumplimiento de los plazos y entrega de información para que esta sea de modo transparente, eficiente y eficaz?

Opción de respuesta	Sí	No
Número de respuesta	19	1

Análisis e interpretación de la respuesta:

De las respuestas obtenidas en esta pregunta se puede señalar que casi la totalidad de los encuestados señalaron que la Municipalidad debería implementar mejores mecanismos de atención, cumplimiento de los plazos y entrega de información para que esta sea de modo transparente, eficiente y eficaz. Es decir, los vecinos aún esperan mejoras del servicio que brinda dicha comuna.

Conclusiones, análisis e interpretación general de la encuesta

La aplicación de la encuesta ha resultado útil para los efectos de la presente investigación, ya que ha permitido aclarar aspectos o resultados, así como a alcanzar los objetivos planteados y los Supuestos Jurídicos formulados.

Como se ha observado las respuestas obtenidas de las encuestas resultan muchas veces contradictorias una de otras. Por un lado critican seriamente la labor de la Municipalidad, por otro lado, la respaldan y confían en ella. Estas respuestas tan disímiles se produce debido a que los vecinos a pesar de todo, quieren creen en sus instituciones y en su autoridad local pues es la autoridad más inmediata con la que cuentan, además porque sienten que de todos modos esta situación de desgobierno puede mejorar. En todo caso, los vecinos han señalado que están dispuestos a colaborar para que esta situación mejore, pues la mejora de la Municipalidad es la mejora de todos los pobladores de dicho distrito.

Los encuestados han señalado también la necesidad de que los funcionarios asuman responsabilidades administrativas y/o penales cuando estos no cumplen sus labores o transgreden derechos o Principios del Derecho Administrativo. Para los encuestados, los funcionarios deben ser personas cabales a nivel personal y profesional, ya que están representando al Estado, y este tiene el deber de servirlos y protegerlos de acuerdo a la Constitución Política que establece en su artículo 1° que la defensa de la persona y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y el Estado. En tal sentido, los

encuestados están preocupados porque en la Municipalidad de san Miguel, esto no se cumple de modo cabal.

La encuesta también nos ha permitido recoger las percepciones, opiniones o modos de pensar y sentir de la población o ciudadanos que acuden a la Municipalidad de San Miguel ha obtener algún servicio o realizar algún trámite. Muchas veces la población no se siente satisfecha con dichos servicios, es por ello que constantemente reclaman o a veces dejan de hacer el reclamos porque estos supone tiempo, tiempo que muchas veces los administrados no cuentan, es por ello que muchas quejas o deficiencias de los funcionarios quedan sin sancionarse o sin hacerse visible, ocasionando mayor malestar por parte de la población.

De todos modos las respuestas obtenidas de la encuesta, como se advertía, nos ha permitido corroborar los Supuestos Jurídicos planteados en esta investigación y a la vez cumplir con los Objetivos de la investigación trazados. Por tanto, la técnica de la encuesta aplicada no solo ha sido útil sino que además resultó importante en la obtención de resultados de la presente investigación.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Cuestiones previas

En el presente capítulo sobre la discusión se establece la interpretación de los resultados obtenidos y recolectados a partir de la problemática de investigación por lo que es importante resaltar que no es la repetición de los resultados, por lo contrario es la redacción y juicios de valores que le da sentido a los resultados.

En este aspecto se identifican las debilidades y fortalezas sobre la problemática de estudio enmarcando en la presente opiniones y posiciones respecto al tema de investigación.

En este contexto Domínguez (2015) sostiene que: “la discusión sigue el orden de los principales cuadros de resultado estableciendo de tal manera que facilite la toma de decisiones respecto de una teoría, un curso de acción o de una problemática” (p.64). De esta manera se presenta la descripción de la discusión detallada y ordenada en función de cada técnica de recolección de datos y a los objetivos de la presente investigación:

4.2. Discusión del Objetivo y Supuesto General:

Objetivo general: Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017

Supuesto jurídico general: Los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron de modo deficiente con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento, ello debido a la negligencia, ineptitud y falta de idoneidad de los funcionarios lo que afecta a los administrados que siguen procesos y trámites en dicha comuna en los años 2015-2017

Tanto el Objetivo como el Supuesto General de la investigación se ven corroborados por las respuestas de los entrevistados informantes para esta investigación. Los entrevistados Vizcarra, Baylón, Espinoza, Zumarán, Chávez, Medina, Olaya y Alegre demostraron conocer de modo básico y en algunos casos con mucha precisión y profundidad teórica los alcances del principio de celeridad. Todos coinciden en señalar que se trata de un

Principio fundamental en el procedimiento administrativo y a la que todo funcionario está obligado a acatar estrictamente, ello con el fin de brindar un servicio oportuno y eficaz al administrado. Si bien la teoría y el aporte de las fuentes documentales resultan indiscutible, los encuestados para esta investigación, señalan que la teoría muchas veces ni se conoce, ni se cumple. Por tanto, esta parte de la discusión genera controversia y materia a un amplio debate. Esto mismo, ha sido también corroborado en los estudios previos o antecedentes desde las experiencias de Ecuador, México o Chile, en donde también se ha comprobado que los funcionarios públicos no asumen sus obligaciones y funcionarios con la mayor seriedad y profesionalismo que los ciudadanos exigen., esto genera malestar y preocupación.

Por su lado, los entrevistados Vizcarra, Espinoza, Zumarán, Chávez, Medina, Baylón, Olaya y Alegre manifestaron, de modo coincidente, que el derecho al debido procedimiento es uno de los pilares fundamentales en cualquier tipo de procedimiento a seguir ante las entidades públicas. En ese sentido, este derecho obliga al funcionario a realizar las acciones y diligencias correspondientes con mucha responsabilidad y sentido de servicio, a la luz del Código de Ética de la función pública. El derecho al debido procedimiento es un derecho ampliamente reconocido también en la legislación tanto nacional como internacional como se ha analizado en el Marco teórico de la presente investigación, sobre todo cuando nos referimos al derecho comparado. No puede existir un Estado que se llame de Derecho si es que no es capaz de respetar el derecho al debido procedimiento.

Los entrevistados Vizcarra, Espinoza, Zumarán, Chávez, Baylón, Medina, Olaya y Alegre, de modo divergente, señalaron, por un lado, que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel incumplieron con el principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados. Por otro lado, los entrevistados que son a su vez funcionarios de la Municipalidad de San Miguel que el principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento sí se cumplen a cabalidad en dicha comuna. Los funcionarios reconocen que no son funcionarios perfectos pero que sí están en constante

evaluación y capacitación. Es más, señalaron que se trata de los mejores funcionarios municipales de Lima pues incluso han sido premiados por su labor.

A partir de las respuestas obtenidas de los entrevistados se puede comprender que dichas respuestas sean diferentes y hasta contrapuestas. Sin embargo, desde esta investigación, a partir de la encuesta a los pobladores y de la observación de los procedimientos llevados a cabo en dicha Municipalidad, comprobamos que, en efecto, en dicho Municipio no se cumple debidamente ni el principio de celeridad ni el derecho al debido procedimiento, reconocido en distintas normas legales, lo cual supone un desafío y una tarea que la Municipalidad de San Miguel deberá enfrentar y resolver.

De otro lado, los entrevistados Vizcarra, Espinoza, Zumarán, Baylón, Chávez, Medina, Olaya y Alegre, de modo divergente señalaron, por un lado, que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel, cumplieron de modo deficiente con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento, entre otras razones señalaron que esto se debe a que los funcionarios, en muchos casos, son negligentes, descuidados en sus labores y no tienen mayor control de sus jefes inmediatos. Estos resultados resultan coincidentes con los resultados de la encuesta poblacional. Los encuestados, que fueron personas que acuden a la Municipalidad de San Miguel para realizar algún trámite o solicitar algún servicio coinciden en señalar que los funcionarios de dicha comuna no están debidamente capacitados ni son los más idóneos para el cargo. Los encuestados coinciden en señalar que el Estado, y en particular la Municipalidad de San Miguel, debe contar con los más aptos funcionarios, tanto en lo personal como en lo profesional, ya que se trata de labores delicadas y que deben seguirse cumpliendo las normas nacionales e internacionales.

Mientras que Espinoza, Baylón, y Vizcarra, en su calidad de funcionarios de la Municipalidad en cuestión, señalaron que dichos funcionarios sí cumplen con su labor de modo efectivo pero comprenden que siempre la población tiende a quejarse o a pedir más de lo debido. La insatisfacción de las personas es algo cotidiano y recurrente pero que sin

embargo se preocupan mucho por servir a la población de la mejor manera. Además señalaron que la Municipalidad cuenta con mecanismos y plataformas para que las personas puedan quejarse si es que reciben un servicio deficiente. Por tanto, las personas que acuden a la Municipalidad se encuentran debidamente servidas si es que son bien atendidas o si es que no se sienten bien atendidas. La misión de la Municipalidad de San Miguel, señalaron dichos entrevistados que es ser un municipio servicial, eficiente y comprometido con la población, tanto así que el Alcalde tiene días destinados para personalmente atender a la población. Sin embargo, este resultado resulta divergente con lo planteado desde los resultados de la encuesta ya que los encuestados indicaron que en muchos casos, no se encuentra ni es fácil acceder al alcalde, y que este solo se hace atender a través de sus funcionarios de confianza, que muchas veces no transmiten ni saben transmitir las preocupaciones o las quejas de los administrados, es por ello que muchas veces los ciudadanos o los recurrentes a la Municipalidad de san Miguel no se sienten debidamente atendidos por la comuna.

El Supuesto Jurídico General se ve corroborado también desde el análisis de fuente documental (en concreto de la normativa nacional e internacional, así como de la doctrina referida al caso) ya que la Municipalidad de San Miguel deja de lado lo establecido por la doctrina de la Corte Interamericana de Derechos humanos, del cual el Perú es parte. Dicha Corte legitima el accionar de las instancias administrativas, para el reconocimiento de derechos y deberes, ya sea en el procedimiento o en el proceso administrativo, pero requiere que ellos sean competentes, imparciales e independientes, lo cual no sucede en la Municipalidad de San Miguel, ya que se ha observado y constatado que cuentan con funcionarios que desconocen los Principios del debido procedimiento y el de celeridad, regulados en la legislación y jurisprudencia nacional e internacional.

Machado plantea una pregunta que consideramos válida en esta parte de la discusión de la investigación: ¿Rige en la administración pública la garantía del plazo razonable establecido en el artículo 8.1 de la Convención? Para Machado, la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha establecido que sí rige y para ello se ha pronunciado en otro

caso en el que llevó a cabo un procedimiento específicamente administrativo, a través del caso Comunidad indígena Yakye Axa vs. Paraguay. En los párrafos 65 y 86 de esa sentencia la Corte Interamericana de Derechos Humanos afirmó: que al analizar el proceso administrativo de reivindicación de tierras de las comunidades indígenas, la Corte analizará la existencia formal de un recurso que posibilite requerir la reivindicación de tierras de las comunidades indígenas. Asimismo, compete a la Corte Interamericana estudiar la aplicación efectiva de dicho recurso, lo que supone estudiar el respeto al principio del plazo razonable. Para ello, la Corte Interamericana refiere que para plantear la razonabilidad del plazo en el que se desenvuelve un proceso es necesario tener en cuenta tres aspectos: a) complejidad del caso, b) actividad procesal del emplazante y c) conducta de las instancias judiciales.

Asimismo, la Corte señala que un retraso prolongado, como el ocurrido constituye en principio, una violación de las garantías judiciales. La falta de razonabilidad, sin embargo, puede ser desvirtuada por el Estado, si éste expone y prueba que el retraso tiene directa relación con la complejidad del caso o con la conducta de las partes en el mismo. Sin embargo, señala Machado (2009) que debe advertirse que la CorteIDH entendió que la regla de plazo razonable incardinaba no sólo en el artículo 8.1 de la Convención, sino también en el 25 (párrafo 105).

Desde los aportes de Machado, con quien coincidimos, se resalta también los elementos que la Corte Interamericana de Derechos Humanos toma en cuenta para examinar la razonabilidad del plazo en que se realiza un procedimiento administrativo, que además constituye un criterio consolidado sobre la duración de cualquier procedimiento, que para efectos de la presente investigación, la Municipalidad de San Miguel también los debería considerar, según sea el caso:

- 1) complejidad del caso,
- 2) actividad procesal del emplazante y
- 3) conducta de las instancias públicas. En esta investigación se corrobora que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel, lamentablemente, desconocen los

alcances de la jurisprudencia de la CorteIDH, a pesar de que el Perú es parte de dicha competencia internacional.

4.3. Discusión del Objetivo y Supuesto Específico 1:

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados

Supuesto jurídico específico 1: Los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel poseen un bajo y deficiente nivel de preparación, capacitación y conocimiento de respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados lo que conlleva a que no cumplan con los plazos establecidos en el TUPA y la Ley General de Procedimientos Administrativos.

Respecto al Objetivo y Supuesto Específico 1, este se ha corroborado a partir de las entrevistas realizadas a los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel y a los expertos en la materia. Respecto al modo en que se lleva a cabo la preparación y capacitación de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel, los entrevistados Vizcarra, Espinoza, Zumarán, Chávez, Baylón, Medina, Olaya y Alegre, tuvieron posturas divergentes y hasta opuestas. Por un lado señalaron que los funcionarios de dicha Municipalidad no se encuentran debidamente preparadas, que son gente improvisada y puestas en el cargo por favoritismo político. Mientras que los entrevistados Espinoza y Vizcarra señalaron que el personal contratado pasa por un estricto control y selección, de acuerdo a sus competencias y experiencia, además de que permanentemente son capacitados, cumpliendo así con lo normado en el Código de Ética de la función pública.

Las respuestas de los entrevistados en esta parte nos generaron cierta controversia y conflicto pues se trataba de dos posturas contrapuestas. Es entonces que realizamos una observación básica y consulta a los vecinos y recurrentes del servicio de la Municipalidad

de San Miguel, estos últimos señalaron que algunos funcionarios no son competentes en la labor que desarrollan. Sopesando todas las versiones e información recogida podemos señalar que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel, son en algunos casos cuestionados en su labor pero que en otros sí realizan una buena labor y son reconocidos por la población.

Asimismo, los entrevistados Vizcarra, Espinoza, Zumarán, Baylón, Chávez, Medina, Olaya y Alegre, señalaron que existen distintas dificultades y limitaciones que la Municipalidad de San Miguel enfrenta en el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados. Casi todos los entrevistados coinciden en señalar que se trata de limitaciones y dificultades relacionadas a la sobrecarga laboral, desorden en el archivo de los documentos y el acervo documentario (no se encuentra fácilmente la información), falta de equipos, personal, inventario actualizado, y, lo más preocupante, que los funcionarios desconocen la norma y los principios y derechos que protegen al administrado.

Los entrevistados Chávez, Zumarán, Baylón, Medina y Vizcarra (funcionarios de la Municipalidad de San Miguel) se negaron en varias ocasiones a responder a preguntas relacionadas al mal accionar de los funcionarios de dicha comuna. Esto genera preocupación puesto que tampoco quisieron hacer los descargados respectivos. En algunos casos negaron rotundamente cualquier cuestionamiento contra la Municipalidad, en el entendido que realizan una labor excelente y perfecta, cuando la realidad y las fuentes de información (entrevistados y encuestados) nos demuestra otra cosa. En ese sentido, dichos funcionarios lo que demuestran es la poca capacidad autocrítica y tolerante respecto a los cuestionamientos a la que cualquier administración pública se ve sometida. Consideramos desde esta investigación que todo funcionario debe estar abierto al diálogo, la crítica y la autocrítica pues caso contrario se le percibiría como un funcionario intolerante, poco dialogante y alejado del sentir de la población, como así se ha demostrado. Desde esta investigación se ha querido aportar también para que la gestión pública sea cada vez más abierta, transparente y vaya acorde de modo estricto con los

Principios del Derecho Administrativo y del Derecho en general, sobre todo en lo relacionado al derecho al debido procedimiento y el respeto al Principio de celeridad procesal en el ámbito administrativo. En tal sentido, creemos que la Municipalidad de San Miguel deberá asumir este reto de hacer cada vez más creíble y eficiente los servicios que brindan los funcionarios.

En todo caso, estas respuestas tanto de los funcionarios que se niegan a responder como de los otros entrevistados (no funcionarios) que manifiestan abiertamente que los funcionarios no realizan una eficiente labor, nos llevan a plantear que la Municipalidad de San Miguel tiene el enorme reto de renovar sus cuadros directivos y de funcionarios, así como la de potenciar a dichos servidores públicos para que realicen un servicio oportuno, creíble y respetado por todos.

El Supuesto Jurídico Específico 2 se ha corroborado también puesto que en la presente investigación se ha constatado que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel no han respondido a las preguntas formuladas ni han querido asumir una actitud autocrítica de su labor.

Asimismo, desde el análisis de fuente documental, el Objetivo y Supuesto Específico 1, quedaron corroborados pues se evidenció claramente que dichos funcionarios desconocen lo que plantea la CorteIDH, en el caso Baena y otros vs. Panamá. En dicho caso se estableció que el derecho al debido proceso es un derecho fundamental el obtener todas las garantías que posibiliten lograr resoluciones justas, no estando el Estado excluida de cumplir con esta obligación. Las garantías mínimas deben cumplirse en el procedimiento administrativo. La Municipalidad de San Miguel ha demostrado a través de sus funcionarios y de su actuación procedimental hacia los administrados que está lejos de conocer y aplicar, entre otros instrumentos jurídicos, la jurisprudencia de la CorteIDH, del cual el Perú es parte.

4.4. Discusión del Objetivo y Supuesto Específico 2:

Objetivo específico 2: Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna

Supuesto jurídico específico 2: Los administrados del distrito de San Miguel poseen una percepción negativa y crítica respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna debido a que sienten y constatan que desconocen las normas establecidas en el TUPA y en la Ley General de Procedimientos Administrativos.

El objetivo y Supuesto Específico 2 quedaron corroborados en esta investigación a partir de lo obtenido de la información brindada por los entrevistados (funcionarios de la Municipalidad y expertos en el tema). Los entrevistados Vizcarra, Baylón, Espinoza, Zumarán, Chávez, Medina, Olaya y Alegre, manifestaron de modo casi coincidente que la Municipalidad de San Miguel requiere cambios y mejoras en el desarrollo de sus labores. Por ejemplo, señalan que se requiere renovar los equipos, la infraestructura y el mobiliario de la comuna a fin de que permita brindar un mejor servicio a la población. Pero el cambio en la que todos los entrevistados coinciden es que se requiere un programa de capacitación y fortalecimiento de capacidades de los funcionarios, tanto en conocimientos legales, jurídicos, administrativos, como de atención al administrado, para que este se sienta bien servido.

Respecto a la pregunta sobre la percepción que tiene la población sobre el servicio que brindan los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel, los entrevistados señalaron de modo divergente que siempre la población se deja llevar por los malos dichos o comentarios infundados o por la falta de información. Eso genera que el administrado se sienta o perciba que no brindan una buena labor, aun cuando eso no sea del todo cierto. Otros entrevistado sí aseguran que la percepción es negativa porque la misma población lo comprueba cuando se atiende o busca algún servicio en la Municipalidad. Por su lado, los funcionarios de la Municipalidad entrevistados para esta investigación (Espinoza,

Vizcarra, Chávez y Medina) señalaron que la percepción negativa que puedan tener los pobladores del distrito es una percepción distorsionada de la realidad y que a veces esto es movido por celos o interés políticos distintos al gobierno de turno. Zumarán, agrega que el Alcalde de San Miguel cuenta con el 80% de aceptación de la población por la gestión que realiza, aunque no precisó la fuente de dicha cifra.

Cuando se les manifestó a los entrevistados que la percepción de la población de San Miguel era negativa sobre la labor de los funcionarios, los entrevistados Espinoza, Baylón, Vizcarra, Chávez y Medina, se negaron a responder o a brindar explicación alguna. Esta actitud genera desconcierto y un nivel de sospecha pues parece que ocultan información. De lo que se trata en esta investigación es la de corroborar los Supuestos Jurídicos, y con el silencio de los funcionarios, todo indica que estos se ven corroborados ya que no son desmentidos.

4.5. Discusión sobre las perspectivas y desafíos que la investigación deja abierta

Consideramos al igual que Sagues que no es indispensable que un Estado incluya en su Carta Magna, normas relativas al procedimiento y al proceso administrativo, o al diseño de la competencia administrativa, si una normativa adecuada y una jurisprudencia constitucional aditiva proyectan en ambos asuntos las bases esenciales del debido proceso en general. Se considera que la Ley General de Procedimientos Administrativos es una herramienta importante para el desarrollo de los procedimientos administrativos del Estado. El problema, creemos, que no es de leyes ni de normativa ni de instrumentos jurídicos, sino que el problema sigue siendo de quienes operan y aplican dicha normativa, como se ha demostrado en la Municipalidad de San Miguel.

Otro aspecto a considerar es que, tomando como referencia la Ley Federal Reguladora del Procedimiento Administrativo de Alemania, en el Perú la normativa y ordenamiento jurídico sobre procedimiento administrativo debería considerar disposiciones que regulen la producción y la eficacia del acto administrativo y de los funcionarios que aplican la Ley General de Procedimiento Administrativo a fin de orientar el trabajo por resultados. Esto mismo también se pudo apreciar a partir de los aportes de los estudios realizados en

México, Ecuador y Chile. Creemos que el Perú debería de asumir una política pública sostenible y duradera respecto a la reforma del Estado. Se requiere un Estado fortalecido, eficiente, eficaz, ágil y audaz para ser creativo y servicial. Se requiere un Estado en la que los ciudadanos crean y acudan cuando requieren de un servicio o una tutela jurisdiccional. Los ciudadanos, así lo manifestaron los encuestados, quieren seguir creyendo en el Estado, sienten que es necesario contar con un Estado pero que este debe ser lo suficientemente capaz para hacer cumplir las normas nacionales e internacionales establecidas y de las que el Perú está obligado. Solo si se cuenta con funcionarios comprometido, idóneos en lo personal y en lo profesional, el Perú podrá decir que ha empezado una reforma seria del Estado, un Estado al servicio del ciudadano.

V. CONCLUSIONES

}

PRIMERO

La negligencia, ineptitud y falta de idoneidad de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel han sido las causas por la cual dejaron de cumplir de modo eficiente con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento, establecidos en la normativa, la doctrina y la jurisprudencia. Esta situación ha conllevado a la afectación de los administrados que siguen procesos y trámites en dicha comuna, quienes cada vez más desconfían de la labor que realizan dichos funcionarios.

SEGUNDO

A partir de la información obtenida de las entrevistas y encuesta poblacional se ha comprobado que algunos funcionarios de la Municipalidad de San Miguel, sobre todo los de primer línea, poseen un bajo y deficiente nivel de preparación, capacitación y, en muchos casos, desconocen los alcances del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados lo que conlleva a que no cumplan con los plazos establecidos en el TUPA y la Ley General de Procedimientos Administrativos. Ello aumenta el malestar y la insatisfacción de los administrados que acuden a dicha comuna.

TERCERO

A partir de la encuesta poblacional se ha constatado que los administrados del distrito de San Miguel poseen una percepción negativa y crítica respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna, ello se debe a que los recurrentes a la Municipalidad observan, sienten y constatan que los funcionarios que los atienden desconocen las normas establecidas en el TUPA y en la Ley General de Procedimientos Administrativos.

CUARTO

La Municipalidad de San Miguel a pesar de que cuenta con mecanismos y plataformas, físicas y digitales, para presentar quejas y reclamos por parte de los vecinos, estos son desconocidos por ellos, lo que ocasiona que muchas veces el malestar y reclamos de los vecinos de San Miguel queden sin atender ni resolver. Asimismo, la Municipalidad no ha renovado su infraestructura, mobiliario y logística, además de no contar con un acervo documentario sistematizado, organizado y ordenado que le permita atender con prontitud y celeridad los pedidos de los recurrentes.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO

La Municipalidad de San Miguel a través de la Gerencia Municipal, Gerencia de Recursos Humanos y la Gerencia de Asuntos Legales, deberán implementar un Programa de fortalecimiento y capacitación permanente y certificado a los funcionarios de dicha comuna respecto a la normativa del Derecho Administrativo, en particular sobre los Principios y Derechos que amparan al administrado, ello con el fin de evitar la afectación de derechos y principios, además de fortalecer la credibilidad de la Municipalidad ante los vecinos y pobladores.

SEGUNDO

La Municipalidad de San Miguel a través de la Gerencia Municipal, Gerencia de Recursos Humanos y la Gerencia de Asuntos Legales deberán implementar y hacer seguimiento a un Plan de formación legal y atención cordial a los funcionarios de la Municipalidad, sobre todo, los de primera línea que son los que más interactúan con los recurrentes, ello con el fin de que se cumpla con los plazos de atención establecidos y los vecinos se sientan escuchados, atendidos y amparados en sus peticiones; lo cual conllevará a revertir el malestar la insatisfacción de los administrados que acuden a dicha comuna.

TERCERO

La Municipalidad de San Miguel a través de la Gerencia Municipal y la Gerencia de Imagen Institucional deberá implementar una Plataforma -física y digital- que les permita a los vecinos de realizar trámites en línea y ahorrar tiempo y dinero acudiendo al local, cuando pueden realizar algunos trámites vía digital y así disminuir la carga procesal y laboral que existe en la comuna. La digitalización del servicio de la Municipalidad de San Miguel es un desafío que tendrá que afrontar y resolver, ello con el fin además de racionalizar los recursos humanos y de logística.

CUARTO

La Municipalidad de San Miguel a través de la Gerencia Municipal y la Gerencia de Imagen Institucional deberá implementar un Plan de difusión de los servicios, programas y canales de atención con los que cuenta la comuna, entre ellos el Libro de Reclamaciones. Ello deberá estar acompañado de una política de renovación de infraestructura, logística, mobiliario y de recursos económicos que les permita a la Municipalidad contar con los insumos y herramientas necesarias y suficientes para atender adecuada y cálidamente los administrados, tal como ellos mismos lo han referido en las encuestas.

REFERENCIAS

- Albornoz, J. (2011). *El debido proceso administrativo y su reconocimiento en los procedimientos disciplinarios de los órganos de la administración del Estado regidos por la Ley 18.834 sobre Estatuto Administrativo*. Tesis para Optar al Grado de Magíster en Derecho. Universidad de Chile. Facultad de Derecho. Escuela de Graduados.
- Bonardo D. (2009). *Los Recursos Humanos en el ámbito Municipal y el desarrollo Local*. En: Revista Pilquen Sección Ciencias Sociales. Año XI. N° 11.
- Cabezas, D. (2014). *Los límites temporales en el debido procedimiento administrativo sancionador*. Memoria para optar al título de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Jurídicas y sociales. Departamento de Derecho Público. Chile
- Campillo C. (2012). *Investigación en comunicación Municipal*. Estudios y Aportaciones Académicas. En: Vivat Academia N° 117E.
- Campos M. (2013). *La Administración Financiera y su incidencia como elemento integrador en los Gobiernos Locales de la Región Libertad*. En: Revista Científica In Crescendo N° 2 Vol. 4.
- Carvajal, B. (2010). *Alcance y limitaciones del debido proceso en el procedimiento administrativo*. Revista digital de Derecho Administrativo, N.º 4, segundo semestre.
- Cervantes M. (2013). *La justicia administrativa municipal en México*. En: Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla, México. Año VII. N° 32.
- Comisión Permanente del Congreso de la Republica (CPCR) (2001). *Ley General de Procedimientos Administrativos Ley 27444*.
- Cordero E. (2010). *Las Normas Administrativas y el Sistema de Fuentes*. En: Revista de Derecho Universidad Católica del Norte Sección: Estudios. Año 17 – N° 1, 2010.
- Galán, M. (2010). *Aspectos éticos*. Brasil: Revista Iberoamericana de Educación.
- Gómez S. (2012). *Metodología de la Investigación*. Red Tercer Milenio S.C. Viveros de Asís 96, Col. Viveros de la Loma, Tlalnepantla, Estado de México.
- Ley de Bases de los Procedimientos Administrativos de Chile. Ley 19880.
- Ley de Procedimiento Administrativo de Honduras. Decreto 152-87.
- Ley de Procedimiento Administrativo, Ley 19.549 de Argentina.

Ley del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437. Colombia.

Ley del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, Ley 30/1992 de España.

Ley General de la Administración Pública de Costa Rica, Ley 6227

Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos de Venezuela.

Machado, J. (2009). *El procedimiento y proceso administrativos en la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos*. En: Fundamentos del Derecho Administrativo en Alemania. En: Procedimiento y justicia administrativa en América Latina. Konrad-Adenauer-Stiftung e. V. México.

Maraví M. (2011). *Avances a los diez años de vigencia de la Ley del Procedimiento Administrativo General*. En: Revista de Facultad de Derecho PUCP N° 67.

Ministerio de Justicia (2013). *Guía sobre la aplicación del Principio - Derecho del Debido Proceso en los procedimientos administrativos*. Lima.

Müller-Grune, (2009). *Fundamentos del Derecho Administrativo en Alemania*. En: *Procedimiento y justicia administrativa en América Latina*. Konrad-Adenauer-Stiftung e. V. México.

Olalla E. (2007). *Indicadores de Gestión Administrativa, Financiera, de Obras y Proyectos de los Municipios del Ecuador*. Tesis previa la obtención de Magister en Gerencia Empresarial mención Gestión de Proyectos. Escuela Politécnica Nacional del Ecuador.

Orellana A. (2009). *La gobernabilidad metropolitana de Santiago: la dispar relación de poder de los municipios*. En: Revista Eure, N° 104 Vol. XXXV. Sección Artículos.

Peraza A. (2010). *Propuesta de un Modelo Gerencial Estratégico*. Socialmente Responsable Basado en el Gobierno Electrónico para la Gestión de los Gobiernos Locales en el Estado Aragua. Informe para Candidato a Doctor. Universidad de Carabobo - Venezuela.

Pfeilstetter R. (2011). *El territorio como sistema social autopoietico, pensando en alternativas teóricas al espacio administrativo y a la comunidad local*. En: Revista de recerca informació en antropología. Periferia N° 14. Departamento de Antropología

Social Universidad de Sevilla.

Pino, R. (2007). *Metodología de la Investigación*. Perú: San Marco.

Presidencia del Consejo de Ministros (2011). *Guía para el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) Orientaciones para Municipalidades del ámbito rural*. Lima: PCM.

Pumapillo, N. (2013). *La vulneración al derecho de defensa, y el debido procedimiento administrativo, por la inaplicación del recurso de reconsideración en el procedimiento administrativo disciplinario de la Policía Nacional del Perú, regulado en el Decreto Legislativo N° 1150-2013*. Tesis para obtener el título profesional de abogado. Universidad César Vallejo.

Rodríguez C. (2007). *Las dificultades de las Transiciones administrativas de los municipios en México*. En: Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública N° 23.

Rodríguez G. & Ajangiz R. (2007). *Descentralización municipal y participación ciudadana: evaluación de una experiencia consolidada*. En: Revista Española de Ciencia Política N° 17.

Rodríguez J. (2013). *El principio General del derecho de confianza legítima*. En: Revista de Ciencia Jurídica N° 4. Universidad de Guanajuato- México.

Sagüés, N. (2009). *El procedimiento administrativo. Perspectivas constitucionales*. En: Procedimiento y justicia administrativa en América Latina. Konrad-Adenauer-Stiftung e. V. México.

Steiner, C. (2009). *Procedimiento y justicia administrativa en América Latina*. Konrad-Adenauer-Stiftung e. V. México.

Zorrilla, A. (1993). *Introducción a la metodología de la investigación*. México: Aguilar León y Cal, Editores. 11ª Edición.

ANEXOS

Anexo 1: Validación de instrumentos



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Salas Quispe, Mariano Rodolfo
 1.2. Cargo e institución donde labora: DTP - UCV
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de Entrevista y Encuesta
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Justo Nicanor Zárate Caza

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

51

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95 %

Lima, 12/06/1 del 2018

SJ
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 06989923 Telf. 953526951

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: CHAVEZ RODRIGUEZ ELIN
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: GUIA DE ENTREVISTA
 1.4. Autor(A) de Instrumento: FLETO NICOLAI ZAROFF CASO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.										X			
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.										X			
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.										X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.										X			
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales										X			
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.										X			
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.										X			
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.										X			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.										X			
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.										X			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

SI

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

85 %

 Lima, 06-07 del 2018


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

 DNI No. 43304596 Telf.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: WENZEL MIRANDA ELIEO SEGUNDO
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UCV
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: GUIA DE ENTREVISTA - ENCUESTA
 1.4. Autor(A) de Instrumento: JUSTO NICANOR ZARATE CCASA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												✓	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												✓	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												✓	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.												✓	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												✓	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.												✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.												✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

SI

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95 %

 Lima, 19-06 del 2018


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

 DNI No. 09940210 Telf: 992303480

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: ACEITO WCA
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UCV
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: EVID. DE ENTREVISTA - ENCUESTA
 1.4. Autor(A) de Instrumento: JUSTO MILANOR ZORATE CCASA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95 %

Lima, 9 DE SEPTIEMBRE del 2018

Juan Aceito
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 43845 Telf.: 9374970

Anexo 2: GUIA DE ENTREVISTA

GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigido a funcionarios de la Municipalidad de San Miguel

TÍTULO: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Entrevistado: Osma Pizarro
Cargo: Sub. Gerente Institución: Municipalidad de
Ejecutor Coactivo San Miguel

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la manera en que los funcionarios de la municipalidad San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017

1. ¿En qué consiste el Principio de celeridad?

Este principio consiste en la prontitud y rapidez que debe existir de parte de la administración pública, administrados y todos los demás actores en cada uno de sus actos, debiendo actuar por iniciativa propia, es decir, de oficio, cuando así se lo permitan sus atribuciones y competencias.

2. ¿En qué consiste el derecho al debido procedimiento?

Este principio nos obliga a actuar respetando el derecho que tiene el administrado a formular sus argumentos de defensa, pruebas y toda posibilidad que le permita expresar su posición.

.....
.....
.....
.....
.....

3. ¿De qué manera los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017?

En la municipalidad de San Miguel se respeta estos principios no solamente por ser fieles y escrupulosos frente al mandato de la ley, sino porque la modernidad y el desarrollo mismo nos obliga a contar con procedimientos más cortos, más rápidos y eficientes, como parte de una gestión municipal de vanguardia.

.....
.....
.....
.....

4. Hay quienes señalan que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron de modo deficiente con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento, ello debido a la negligencia, ineptitud y falta de idoneidad de los funcionarios lo que afecta a los administrados que siguen procesos y trámites en dicha comuna en los años 2015-2017 ¿Cuál es su posición al respecto?

.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados

5. ¿De qué modo se lleva a cabo la preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

En la municipalidad de San Miguel los trabajadores en general tienen un concepto claro de estos principios, en parte de nuestra organización, los que se suman además a las indicaciones impartidas respecto a tener la mejor atención posible hacia los usuarios y administrados.

6. ¿Cuáles son las dificultades y limitaciones de los funcionarios en el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

Las únicas limitaciones que podrían existir son las referidas al factor humano, motivo por el cual hay que trabajar a fin de intervenir en cada trabajador el cumplimiento de los mencionados principios.

7. Hay quienes señalan que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel poseen un bajo y deficiente nivel de preparación, capacitación y conocimiento de respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados lo que conlleva a que no cumplan con los plazos establecidos en el TUPA y la Ley General de Procedimientos Administrativos. ¿Cuál es su posición al respecto?

.....
.....
.....
.....

8. ¿Cuáles son las mejoras o modificaciones que debe realizar la Municipalidad de San Miguel para cumplir de modo efectivo y eficaz con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

Cada uno de los gestores tener una lista cronológica e importante respecto a dar a conocer la importancia del cumplimiento de estos principios y transmitirlo a cada uno de los colaboradores

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna

9. ¿Cuál cree que sea la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de esta comuna?

Si hay una evaluación o percepción objetiva esta debería ser positiva. Aunque es importante citar que toda organización debe encontrarse en permanente cambio y mejora.

10. Hay quienes señalan que los administrados del distrito de San Miguel poseen una percepción negativa y crítica respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna debido a que sienten y constatan que desconocen las normas establecidas en el TUPA y en la Ley General de Procedimientos Administrativos. ¿Cuál es su posición al respecto?


.....
.....
.....
.....

11. ¿Qué recomendaciones propone para revertir la percepción negativa de los administrados sobre la labor de la Municipalidad en el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento?

.....
.....
.....
.....

12. ¿Algo más que dese agregar / comentarios / sugerencias?

Toda organización se encuentra en cambio permanente, el cual debe conducir a la mejora y optimización de procesos y procedimientos. No existe una opinión perfecta, pero sí aquellos que trabajan por mejorar día a día.

SELLO del entrevistado	FIRMA del entrevistado
	

GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigido a funcionarios de la Municipalidad de San Miguel

TÍTULO: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Entrevistado: CARLOS ESPINOZA DONAIRE
Cargo: SUB GERENTE Institución: MUNICIPALIDAD DE
RECURSOS HUMANOS SAN MIGUEL

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la manera en que los funcionarios de la municipalidad San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017

1. ¿En qué consiste el Principio de celeridad?

Como su nombre lo indica es hacerlo o realizarlo más rápido, ágil, etc.
En nuestra Municipalidad se han mejorado algunos procedimientos, lo que supone que si se revisan todos los existentes se lograría implementar el principio de celeridad con mayor incidencia e importancia para una gestión racionalizada.

2. ¿En qué consiste el derecho al debido procedimiento?

Es cumplir con las normas y dispositivos establecidos; en el caso de la administración pública es una acción obligada.
Durante el período del 2015 al 2017 se ha observado dicha práctica; incluso el seguimiento de las oficinas de control han sido incisivas en su accionar.

-
.....
.....
.....
.....
.....
3. ¿De qué manera los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017?

La alta dirección hizo que los responsables directos que son los Gerentes y Sub Gerentes asuman un rol importante desde el inicio de la nueva administración del periodo 2015 hacia adelante.

Se promovió que se capaciten en asuntos de control de gestión, objeciones cortas, y reorganizando algunas áreas que se encontraron con deficiencias:

Se les exigió a cada responsable de área que presente cada mes el avance de su gestión y cuáles serían las acciones a desarrollar el mes siguiente; así sucesivamente con evaluaciones constantes a cargo de áreas de control de gestión.

-
4. Hay quienes señalan que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron de modo deficiente con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento, ello debido a la negligencia, ineptitud y falta de idoneidad de los funcionarios lo que afecta a los administrados que siguen procesos y trámites en dicha comuna en los años 2015-2017 ¿Cuál es su posición al respecto?

No podría responder por todos; pero en su casi mayoría se pudo comprobar el cumplimiento del debido procedimiento y celeridad.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados

5. ¿De qué modo se lleva a cabo la preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

*Se promueven cursos, talleres y charlas; a los cuales están obligados por norma y reglamento interno de Trabajo a asistir; con el consiguiente acto de aprobar dicha capacitación. Estas capacitaciones pueden ser tanto internas como externas.
SERVIR promueve constantemente la preparación y actualización de los funcionarios con fines de cumplimiento del principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento a favor de los administrados.*

6. ¿Cuáles son las dificultades y limitaciones de los funcionarios en el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

*Las dificultades son: expedientes inexistentes, desaparecidos, u otros que no permiten su ubicación; la falta de equipos para su pronta atención, así como su inadecuada forma de archivo de la documentación.
Se recomendaría una toma de inventario de la documentación existente y pendiente de atención.*

7. Hay quienes señalan que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel poseen un bajo y deficiente nivel de preparación, capacitación y conocimiento de respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados lo que conlleva a que no cumplan con los plazos establecidos en el TUPA y la Ley General de Procedimientos Administrativos. ¿Cuál es su posición al respecto?

.....
.....
.....
.....
.....

8. ¿Cuáles son las mejoras o modificaciones que debe realizar la Municipalidad de San Miguel para cumplir de modo efectivo y eficaz con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

Datar a los Trabajadores con los equipos y materiales necesarios para una correcta y oportuna atención al administrado. Ser frecuente en las capacitaciones.

.....
.....
.....

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna

9. ¿Cuál cree que sea la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de esta comuna?

Se ha mejorado en algo con relación a los ejercicios anteriores; pero se puede lograr una mayor eficiencia y sobretodo eficacia de los procedimientos si se mejoran los tiempos y maximiza; para ello se deben revisar dichos procedimientos para su actualización

.....
.....
.....
.....

10. Hay quienes señalan que los administrados del distrito de San Miguel poseen una percepción negativa y crítica respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna debido a que sienten y constatan que desconocen las normas establecidas en el TUPA y en la Ley General de Procedimientos Administrativos. ¿Cuál es su posición al respecto?

.....


11. ¿Qué recomendaciones propone para revertir la percepción negativa de los administrados sobre la labor de la Municipalidad en el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento?

.....
De fusión de las actividades de copropietarios.
Mostrarnos transparentes y cordiales en la atención al vecino.

Modernización de equipos.

12. ¿Algo más que dese agregar / comentarios / sugerencias?

.....

SELLO del entrevistado	FIRMA del entrevistado
	

GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigido a funcionarios de la Municipalidad de San Miguel

TÍTULO: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Entrevistado: Omar Chavez N.
Cargo: Gerente de Calidad Institución: M.D.S.M.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la manera en que los funcionarios de la municipalidad San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017

1. ¿En qué consiste el Principio de celeridad?

Que el proceso que se lleve a cabo, es decir el administrativo en este caso, debe ser rápido, ágil, debiéndose eliminar todos los trabas que impidan la buena marcha del proceso, como por ejemplo acortando plazos establecidos por Ley, si un proceso indica que se tiene 30 días para responder al administrado, deberíamos de responder en 15 o 10, de acuerdo a la carga laboral y recurso humano.

2. ¿En qué consiste el derecho al debido procedimiento?

Es un derecho fundamental, en el cual se debe respetar todos los derechos legales que poseen una persona según la Ley, en el cual al administrado se le da garantías mínimas, para asegurar un resultado justo y equitativo en un proceso.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. ¿De qué manera los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017?

Acortando los plazos para contestar sus escritos, atendiendo inmediatamente, empleando mucho el criterio y la lógica.
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. Hay quienes señalan que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron de modo deficiente con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento, ello debido a la negligencia, ineptitud y falta de idoneidad de los funcionarios lo que afecta a los administrados que siguen procesos y trámites en dicha comuna en los años 2015-2017

¿Cuál es su posición al respecto?

En la M.D.S.M. existen actualmente más de 40 funcionarios; por ello debe de haber alguna deficiencia, nada es perfecto; asimismo es difícil creer ello; pues

haber y haber sido premiada y reconocida como la primera reparación edil en LIMA METROPOLITANA de mayor aceptación y aprobación por cuatro años consecutivos.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados

5. ¿De qué modo se lleva a cabo la preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

Se lleva tomando cursos de capacitación los cuales cada funcionario debe asistir

6. ¿Cuáles son las dificultades y limitaciones de los funcionarios en el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

La falta de equipos, el mal manejo de la documentación los cuales al momento de buscarlos no se ubican

7. Hay quienes señalan que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel poseen un bajo y deficiente nivel de preparación, capacitación y conocimiento de respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados lo que conlleva a que no cumplan con los plazos establecidos en el TUPA y la Ley General de Procedimientos Administrativos. ¿Cuál es su posición al respecto?

.....
.....
.....
.....
.....

8. ¿Cuáles son las mejoras o modificaciones que debe realizar la Municipalidad de San Miguel para cumplir de modo efectivo y eficaz con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

.....
.....
.....
.....
.....

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna

9. ¿Cuál cree que sea la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de esta comuna?

*Es mucho mejor si comparamos.....
con las anteriores gestiones ya que.....
se ha logrado que los procedi-.....
mientos se realicen en el menor.....
tiempo.....*

10. Hay quienes señalan que los administrados del distrito de San Miguel poseen una percepción negativa y crítica respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna debido a que sienten y constatan que desconocen las normas establecidas en el TUPA y en la Ley General de Procedimientos Administrativos. ¿Cuál es su posición al respecto?

.....
.....
.....
.....
.....

11. ¿Qué recomendaciones propone para revertir la percepción negativa de los administrados sobre la labor de la Municipalidad en el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento?


MAYOR CAPACITACIÓN PARA PODER SERVIR
AL VECINO DE MANERA CORDIAL

.....
.....

12. ¿Algo más que dese agregar / comentarios / sugerencias?

NO

.....
.....
.....
.....

SELLO del entrevistado	FIRMA del entrevistado
	

GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigido a funcionarios de la Municipalidad de San Miguel

TÍTULO: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Entrevistado: Juan Baylan P.
Cargo: Coordinador Institución: Mun. San Miguel

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la manera en que los funcionarios de la municipalidad San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017

1. ¿En qué consiste el Principio de celeridad?

Consiste en la rapidez de los procesos es decir que los procesos sean resueltos en el menor lapso posible sin dilaciones injustificadas

2. ¿En qué consiste el derecho al debido procedimiento?

Es un principio constitucionalizado que debe darse a la administración pública a efectos sobre todo respetando la obligación si tiene de escuchar al administrado, es decir permitirle presentar argumentos

de dejarse con la debida y suficiente
motivación y a resolver conforme lo
establece el derecho

3. ¿De qué manera los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017?

Los funcionarios cumplieron los mismos
metas, las mismas que son tomadas
en las reuniones y así cada área
llegó el mes cumple con la meta
pendiente, la misma que se ve
reflejada en el Plan Operativo
Institucional (POI)

4. Hay quienes señalan que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron de modo deficiente con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento, ello debido a la negligencia, ineptitud y falta de idoneidad de los funcionarios lo que afecta a los administrados que siguen procesos y trámites en dicha comuna en los años 2015-2017
¿Cuál es su posición al respecto?

Se bien cada área tiene una meta
trazada que debe cumplir con el
principio de celeridad y el derecho al
debido procedimiento, esto en la
mayoría de las áreas se cumple

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados

5. ¿De qué modo se lleva a cabo la preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

La municipalidad de San Miguel prepara a sus funcionarios con cursos de capacitación, el cual ayuda al funcionario a tener de costumbre de manera rápida y segura en el plazo determinado

6. ¿Cuáles son las dificultades y limitaciones de los funcionarios en el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

Las dificultades y limitaciones es la falta de implementos así como que en algunas áreas no se encuentra el personal adecuado que puede dar una solución al administrado de manera eficiente

7. Hay quienes señalan que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel poseen un bajo y deficiente nivel de preparación, capacitación y conocimiento de respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados lo que conlleva a que no cumplan con los plazos establecidos en el TUPA y la Ley General de Procedimientos Administrativos. ¿Cuál es su posición al respecto?

No puedo dar una opinión general de todos los funcionarios, pero en mi área hay un nivel de preparación buena, debido a que en su mayoría tratan de cumplir con los plazos señalados en el Tupa y la Ley General.

8. ¿Cuáles son las mejoras o modificaciones que debe realizar la Municipalidad de San Miguel para cumplir de modo efectivo y eficaz con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

Dar a los trabajadores los equipos necesarios para que se realice un buen trabajo.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna

9. ¿Cuál cree que sea la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de esta comuna?

Buena si hablamos de la gestión actual, la percepción del administrado en cuanto a lo que realizan los funcionarios es buena, debido a que años atrás el contribuyente no tenía una rápida solución y encontraba muchos obstáculos x algo la misma ha sido percibida como la municipalidad de mayor aceptación x sus vederos y las obras realizadas.

10. Hay quienes señalan que los administrados del distrito de San Miguel poseen una percepción negativa y crítica respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna debido a que sienten y constatan que desconocen las normas establecidas en el TUPA y en la Ley General de Procedimientos Administrativos. ¿Cuál es su posición al respecto?


.....
.....
.....
.....
.....

11. ¿Qué recomendaciones propone para revertir la percepción negativa de los administrados sobre la labor de la Municipalidad en el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento?

Agilizar trámites en el tiempo hábiles
y colocar al personal idóneo y
Capacitado para el área donde sea
necesario:

12. ¿Algo más que dese agregar / comentarios / sugerencias?

.....
.....
.....
.....
.....

SELLO del entrevistado	FIRMA del entrevistado
	

GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigido a funcionarios de la Municipalidad de San Miguel

TÍTULO: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Entrevistado: José Luis ZUMARAN DRAGO
Cargo: AUXILIAR COACTIVO Institución: MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la manera en que los funcionarios de la municipalidad San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017

1. ¿En qué consiste el Principio de celeridad?

ESTA REPRESENTADO POR LAS NORMAS QUE IMPIDEN LA PROLONGACIÓN DE LOS PLAZOS Y ELIMINAR TRÁMITES PROCESALES SUPERFLUOS Y ONEROSOS. ASÍ, LA PERENTORIEDAD DE LOS PLAZOS LEGALES O JUDICIALES.

2. ¿En qué consiste el derecho al debido procedimiento?

ES UNO DE LOS DERECHOS Y GARANTÍAS INHERENTES AL DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, QUE COMPRENDE EL DERECHO A EXPONER PRUEBAS Y OBTENER UNA DECISIÓN MOTIVADA Y FUNDADA EN DERECHO

.....
.....
.....
.....
.....

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados

5. ¿De qué modo se lleva a cabo la preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

Los cargos de los funcionarios cumplen ciertos requisitos, en su mayoría, los funcionarios son profesionales y tienen experiencia trabajando en la administración pública.

6. ¿Cuáles son las dificultades y limitaciones de los funcionarios en el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

No hay dificultades y limitaciones para cumplir los funcionarios con el principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados.

7. Hay quienes señalan que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel poseen un bajo y deficiente nivel de preparación, capacitación y conocimiento de respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados lo que conlleva a que no cumplan con los plazos establecidos en el TUPA y la Ley General de Procedimientos Administrativos. ¿Cuál es su posición al respecto?

Que no se pueden señalar tan a la ligera la capacidad y conocimiento de un funcionario, sin tener pruebas al respecto. En esta gestión se viene respetando los procedimientos y dando la celeridad a los procesos.

8. ¿Cuáles son las mejoras o modificaciones que debe realizar la Municipalidad de San Miguel para cumplir de modo efectivo y eficaz con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

Siempre se puede mejorar y eso apuntamos a que cada día sea mejor la atención administrativa ya que nos debemos al vecino san miguelino, es por ello que el vecino es atendido martes y jueves por el Alcalde o asesores para cualquier tema o problema del administrado.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna

9. ¿Cuál cree que sea la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de esta comuna?

La aceptación a esta gestión es muy buena, no por eso el Alcalde de San Miguel tiene el 80% de aceptación por el buen trabajo que viene realizando en el distrito.


10. Hay quienes señalan que los administrados del distrito de San Miguel poseen una percepción negativa y crítica respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna debido a que sienten y constatan que desconocen las normas establecidas en el TUPA y en la Ley General de Procedimientos Administrativos. ¿Cuál es su posición al respecto?

QUE ES TOTALMENTE FALSO, AQUI LOS FUNCIONARIOS SON GENTE PREPARADA Y PROFESIONAL Y CON EXPERIENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

11. ¿Qué recomendaciones propone para revertir la percepción negativa de los administrados sobre la labor de la Municipalidad en el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento?

DESCONOCIO DE LA PERCEPCION NEGATIVA QUE SE HABLA, YA QUE SIEMPRE SE BRINDA UN BUEN SERVICIO AL USUARIO

12. ¿Algo más que dese agregar / comentarios / sugerencias?

SELLO del entrevistado	FIRMA del entrevistado
	

GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigido a especialista en Derecho Administrativo

TÍTULO: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Entrevistado: Alfredo Olaya Cotera

Cargo: Docente Universitario de Derecho Administrativo

Institución: Universidad Cesar Vallejo

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017

1. ¿Qué entiende usted por el Principio de celeridad?

Debemos tener en cuenta antes que nada lo que nos indica el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva, esto es, aquel derecho de toda persona a que se le haga justicia, y esta obtención de justicia se haga en un marco garantista en la administración de justicia.

Asimismo, debemos tener en cuenta al principio de economía procesal, siendo el de **celeridad procesal** su expresión concreta: Cuando indicamos a la celeridad procesal, hacemos mención a sus expresiones, es decir, a la perentoriedad o improrrogabilidad de los plazos o el impulso del proceso por parte del Juez indicado por el propio Código Adjetivo. Este principio impide y sanciona los actos dilatorios innecesarios, así como promover mecanismos que permiten el avance del proceso con prescindencia de la actividad de las partes. No hay mayor verdad que aquella que afirma que una justicia tardía no es justicia.

2. ¿Qué entiende usted por el derecho al debido procedimiento?

Es el correlato del principio al debido proceso, entendiéndose como tal a la obligación del estado de otorgar las garantías al administrado para que el mismo alcance una decisión motivada ante su petición dentro de un procedimiento previamente establecido; y en el caso del procedimiento administrativo impugnativo el procedimiento administrativo debe garantizar el ejercicio del derecho de contradicción como complemento del debido procedimiento.

3. ¿De qué manera los funcionarios de las Municipalidades cumplen con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

Los funcionarios deberían cumplir con estos principios aplicando sobremanera el principio de legalidad, es decir cumpliendo los plazos y etapas del procedimiento administrativo, y respetando los principios que sustentan al mismo, tal como señala la ley.

4. Hay quienes señalan que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron de modo deficiente con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento, ello debido a la negligencia, ineptitud y falta de idoneidad de los funcionarios lo que afecta a los administrados que siguen procesos y trámites en dicha comuna en los años 2015-2017 ¿Cuál es su posición al respecto?

De ser así, pues no conozco el asunto en particular, ello atentaría contra los fines del procedimiento administrativo, esto es la protección del interés general, y no habrían garantizado los derechos e intereses de los administrados, y sobre todo habrían vulnerado el ordenamiento constitucional.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados

5. ¿De qué modo se lleva a cabo la preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de las Municipalidades respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

Considero que en la administración pública existe poca o nula preocupación por capacitar a sus servidores para brindar un servicio aceptable a los administrados, limitándose a aplicar el principio de legalidad sólo desde una perspectiva, la legalidad formal mas no la axiológica.

6. ¿Cuáles son las dificultades y limitaciones de los funcionarios municipales en el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

Considero que la mayor dificultad que tienen los funcionarios y servidores públicos es el desconocimiento del valor específico que tienen los principios en todo ordenamiento jurídico; los principios son la piedra angular de cada ordenamiento y que van más allá de la letra de la ley o de la voluntad de los servidores públicos. La nula o poca formación que poseen los servidores públicos entorpece el procedimiento y vulnera derechos fundamentales de los administrados.

7. Hay quienes señalan que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel poseen un bajo y deficiente nivel de preparación, capacitación y conocimiento de respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados lo que conlleva a que no cumplan con los plazos establecidos en el TUPA y la Ley General de Procedimientos Administrativos. ¿Cuál es su posición al respecto?

Tal como señalé anteriormente, y no encontrándome en la capacidad de identificar las peculiaridades de la Municipalidad de San Miguel, me limito a citar mi respuesta anterior.

8. ¿Cuáles son las mejoras o modificaciones que deben realizar las Municipalidades para cumplir de modo efectivo y eficaz con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

En principio se deben establecer mecanismos de capacitación permanente entre los servidores públicos, y comprometer a las entidades en tal esfuerzo. Asimismo, se deben obviar medidas innecesarias en el caso de los procedimientos de evaluación previa sujetándolas al principio de eficacia; por último, y en el plano axiológico, se debe incentivar el espíritu de servicio en los empleados públicos. No se puede dejar

de mencionar que, siendo los empleados de las municipalidades los peores pagados de la administración pública, deben otorgarse remuneraciones acorde a la dignidad humana.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna

9. ¿Cuál cree que sea la percepción de los administrados respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios municipales?

En líneas generales, la percepción es negativa basándose en los resultados, y en la creencia errónea de que todo lo solicitado por el administrado debe de ser otorgado. Asimismo, esta percepción negativa se acrecienta en proporción a los constantes cambios de orden político que impera en la administración. Hay que tomar en cuenta que, y en el caso de los gobiernos locales, sus autoridades políticas son electas no por un programa de gobierno, sino por simpatías particulares, siendo este factor imputable al vecino.

10. Hay quienes señalan que los administrados del distrito de San Miguel poseen una percepción negativa y crítica respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna debido a que sienten y constatan que desconocen las normas establecidas en el TUPA y en la Ley General de Procedimientos Administrativos. ¿Cuál es su posición al respecto?


Reitero que, respecto de la realidad de la Municipalidad de San Miguel desconozco ello en específico; me limito a señalar la percepción que en general se tiene de los gobiernos locales.

11. ¿Qué recomendaciones propone para revertir la percepción negativa de los administrados sobre la labor de la Municipalidad en el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento?

En cuanto a las municipalidades, sugiero una mayor capacitación y compromiso por parte del servidor, y el otorgamiento de las condiciones materiales, sobretodo remunerativas, por parte de las autoridades edilicias.

12. ¿Algo más que desee agregar / comentarios / sugerencias?

Sólo agregaré que la realidad de la administración pública en el país va de la mano con la voluntad de cambio que posean las autoridades políticas y, sobretodo el compromiso que debe de asumir la propia comunidad en la participación efectiva de la cosa pública.

SELLO del entrevistado	FIRMA del entrevistado
<i>ALFREDO OLAYA COSTERA REG. CAL 24191.</i>	

GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigido a especialista en Derecho Administrativo

TÍTULO: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Entrevistado: JAVIER JORGE ALEGRE JUÁREZ

Cargo: Abogado Administrativo **Institución:** ESTUDIO JURÍDICO ALEGRE

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017

1. ¿Qué entiende usted por el Principio de celeridad?

La atención oportuna en tiempos y plazos señalados en el TUPA respectivo de la Municipalidad

2. ¿Qué entiende usted por el derecho al debido procedimiento?

La aplicación correcta de las normas aplicables sobre la materia en que recurre el administrado.

3. ¿De qué manera los funcionarios de las Municipalidades cumplen con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

En tanto cumplan con dar la atención a los administrados de acuerdo a los plazos señalados en las respectivas normas de su TUPA.

4. Hay quienes señalan que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron de modo deficiente con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento, ello debido a la negligencia, ineptitud y falta de idoneidad de los funcionarios lo que afecta a los administrados que

siguen procesos y trámites en dicha comuna en los años 2015-2017 ¿Cuál es su posición al respecto?

La oficina de control interno del Municipio deberá evaluar al personal y a las quejas que los administrado formulen, a fin de determinar la idoneidad de los funcionarios a cargo de dichos procedimientos.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados

5. ¿De qué modo se lleva a cabo la preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de las Municipalidades respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

Se debe asumir que el personal contratado para tal fin deben contar con el debido aprestamiento y en caso de existir nuevas normas y/o circunstancias que lo ameriten realizar los cursos para su capacitación.

6. ¿Cuáles son las dificultades y limitaciones de los funcionarios municipales en el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

La principal dificultad sería su desconocimiento de las normas y su procedimiento, la segunda razón sería un actuar doloso que debe ser denunciado y sancionado

7. Hay quienes señalan que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel poseen un bajo y deficiente nivel de preparación, capacitación y conocimiento de respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados lo que conlleva a que no cumplan con los plazos establecidos en el TUPA y la Ley General de Procedimientos Administrativos. ¿Cuál es su posición al respecto?

Resulta inaceptable que siendo esto de conocimiento del Municipio no se lleve las acciones correctivas que la situación amerite

8. ¿Cuáles son las mejoras o modificaciones que deben realizar las Municipalidades para cumplir de modo efectivo y eficaz con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

Capacitación permanente y selección profesional del personal a cargo.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna

9. ¿Cuál cree que sea la percepción de los administrados respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios municipales?

Si no hay satisfacción en lo que se solicita, habrá desgano también en el cumplimiento de las obligaciones Municipales por parte de los administrados.

10. Hay quienes señalan que los administrados del distrito de San Miguel poseen una percepción negativa y crítica respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna debido a que sienten y constatan que desconocen las normas establecidas en el TUPA y en la Ley General de Procedimientos Administrativos. ¿Cuál es su posición al respecto?

No he tenido experiencias concretas

11. ¿Qué recomendaciones propone para revertir la percepción negativa de los administrados sobre la labor de la Municipalidad en el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento?

CAPACITACION

12. ¿Algo más que dese agregar / comentarios / sugerencias?

No ninguna.

SELLO del entrevistado	FIRMA del entrevistado

GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigido a especialista en Derecho Administrativo

TÍTULO: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Entrevistado: MARCO VIZCARRA VELA

Cargo: ASESOR LEGAL

Institución: MTC

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017

1. ¿Qué entiende usted por el Principio de celeridad?

Es uno de los principios generales del derecho administrativo, por el cual, el trámite del expediente debe de hacerse de forma rápida y eficaz, respetando el ordenamiento jurídico y la defensa del administrado, a fin de evitar retrasos injustificados.

2. ¿Qué entiende usted por el derecho al debido procedimiento?

Por este principio, se establece que los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo; y, que comprenden entre otros, los derechos a ser notificados, a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios, a ofrecer y a producir pruebas; a obtener una decisión motivada en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

3. ¿De qué manera los funcionarios de las Municipalidades cumplen con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

En la medida que los procedimientos administrativos contemplados en el TUPA, se desarrollen dentro de los plazos previstos y sin exigir mayores requisitos a los previstos para cada trámite, en cumplimiento de la normas municipales vigentes y la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

4. Hay quienes señalan que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron de modo deficiente con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento, ello debido a la negligencia, ineptitud y falta de idoneidad de los funcionarios lo que afecta a los administrados que siguen

procesos y trámites en dicha comuna en los años 2015-2017 ¿Cuál es su posición al respecto?

El desempeño de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel, lo califica el usuario, el administrado, el vecino de la comunidad. Por tanto, determinar que su labor ha sido deficiente, compete a los que de alguna manera se han visto en la necesidad de seguir procedimientos administrativos ante dicha comuna. En lo que respecta a los principios de celeridad y el derecho al debido procedimiento, estrechamente vinculados al desarrollo de los procedimientos administrativos, si bien es importante una eficiente administración de los recursos económicos, humanos y materiales, debe priorizarse la calidad en la atención al usuario y al ciudadano.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados

5. ¿De qué modo se lleva a cabo la preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de las Municipalidades respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

Respecto a la preparación, capacitación y conocimiento de dichos principios, cabe señalar que el numeral 4.3 del artículo 4 de la Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, establece que el ingreso a la función pública implica tomar conocimiento del citado Código y asumir el compromiso de su debido cumplimiento. Asimismo, el numeral 1 de su artículo 6, establece que el servidor público adecua su conducta hacia el respeto de la Constitución y las Leyes, garantizando que en todas las fases del proceso de toma de decisiones o en el cumplimiento de los procedimientos administrativos, se respeten los derechos a la defensa y al debido procedimiento.

Asimismo, por tratarse de principios regulados en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, los funcionarios de las Municipalidades, deben velar por su estricto cumplimiento.

6. ¿Cuáles son las dificultades y limitaciones de los funcionarios municipales en el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

Asumiendo que los funcionarios municipales tienen pleno conocimiento de sus deberes y obligaciones como funcionarios públicos, las dificultades y

limitaciones deben estar vinculadas a la sobrecarga de expedientes administrativos.

7. Hay quienes señalan que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel poseen un bajo y deficiente nivel de preparación, capacitación y conocimiento de respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados lo que conlleva a que no cumplan con los plazos establecidos en el TUPA y la Ley General de Procedimientos Administrativos. ¿Cuál es su posición al respecto?

Tal como se indica en la respuesta 5, para la aplicación de los principios de celeridad y el derecho al debido procedimiento, los funcionarios municipales no requerirían de una preparación y capacitación, por cuanto ello implicaría un desconocimiento de las normas que regulan la función pública.

8. ¿Cuáles son las mejoras o modificaciones que deben realizar las Municipalidades para cumplir de modo efectivo y eficaz con el principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?

Si bien se ha indicado que los funcionarios públicos por su condición de tales, deben actuar con conocimiento de la ley y los principios generales del derecho administrativo, es necesario impartir instrucciones en el personal encargado de notificar los actos administrativos, por cuanto de esta diligencia depende en gran medida que los procedimientos administrativos no incurran en vicios de nulidad, que afecten el derecho de defensa de los administrados y el desarrollo normal del procedimiento administrativo.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna

9. ¿Cuál cree que sea la percepción de los administrados respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios municipales?

La percepción generalmente no es buena, debido como se ha expuesto a la sobrecarga de procedimientos administrativos, considerando que la cantidad de funcionarios encargados de resolver las diferentes

solicitudes planteadas por los administrados no es suficiente; así como al desconocimiento de las normas municipales por parte de los usuarios.

10. Hay quienes señalan que los administrados del distrito de San Miguel poseen una percepción negativa y crítica respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna debido a que sienten y constatan que desconocen las normas establecidas en el TUPA y en la Ley General de Procedimientos Administrativos. ¿Cuál es su posición al respecto?


Tendría que analizarse los resultados de una acción de control, para conocer si efectivamente los funcionarios de dicha corporación edil demuestran desconocimiento de las normas municipales y la ley del procedimiento administrativo general. Como hemos señalado, esta percepción se relaciona con la excesiva carga de expedientes administrativos; sin embargo, se deben descartar actos de corrupción a través de las acciones de fiscalización correspondientes.

11. ¿Qué recomendaciones propone para revertir la percepción negativa de los administrados sobre la labor de la Municipalidad en el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento?

Realizar campañas informativas a la comunidad sobre sus derechos y obligaciones dentro de un procedimiento administrativo, así como de los servicios exclusivos que brinda la municipalidad; creando plataformas de información respecto a los procedimientos, de modo que los usuarios estén informados sobre el estado de sus trámites.

12. ¿Algo más que dese agregar / comentarios / sugerencias?

Si bien los principios de celeridad y el debido procedimiento son esenciales, no se pueden obviar otros principios fundamentales, como el de legalidad, imparcialidad, razonabilidad, informalismo, previstos en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

SELLO del entrevistado	FIRMA del entrevistado
MARCO VIZCARRA VELA ABOGADO REG. CAL. N° 32597	

Anexo 3: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

ANEXO

Cuestionario de encuesta poblacional

Título: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Investigador: JUSTO NICANOR ZÁRATE CCASA

Nombre:	CELSO DANTAZO SUAREZ
Grado de estudios:	SUPERIOR
Domicilio	INDIO II 325
Edad	68
Sexo:	MASCULINO
Fecha:	12/04/2018

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017	
1	¿Sabe en qué consiste el Principio de celeridad?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2	¿Sabe en qué consiste el derecho al debido procedimiento?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3	¿Realiza o ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4	¿Cuándo ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel se han cumplido con los plazos establecidos por Ley?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5	¿Ha recibido información adecuada por parte de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados	
6	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel están debidamente capacitados respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

7	¿Cree que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel son idóneos para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
8	¿De existir irregularidades e incumplimiento con los plazos en la Municipalidad de San Miguel cree que el Alcalde conoce ello y lo corrige?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
9	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel deberían ser personas <u>profesionales</u> y debidamente capacitadas para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Cree que la población de San Miguel conoce sus derechos como administrados y ciudadanos?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
11	¿La población de San Miguel se organiza para hacer defender sus derechos cuando estos no son respetados por la Municipalidad?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
Objetivo Específico Nº 2	Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna	
13	¿Se siente satisfecho con la labor que realizan los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Cree que mejorará las deficiencias que posee la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Cree que los pobladores de San Miguel son también responsables de esta situación?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Está dispuesto a colaborar para que la situación de la Municipalidad de San Miguel mejore?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Cree Ud., que la Municipalidad debería implementar mejores mecanismos de atención, cumplimiento de los plazos y entrega de información para que esta sea de modo transparente, eficiente y eficaz?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Gracias

ANEXO

Cuestionario de encuesta poblacional

Título: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Investigador: JUSTO NICANOR ZÁRATE CCASA

Nombre:	FRANCISCO MARITHA ROBLE S
Grado de estudios:	SUPERIOR
Domicilio	Jr. José Santos N. 148
Edad	63 años
Sexo:	MASCULINO
Fecha:	11-06-2018

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017	
1	¿Sabe en qué consiste el Principio de celeridad?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2	¿Sabe en qué consiste el derecho al debido procedimiento?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3	¿Realiza o ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4	¿Cuándo ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel se han cumplido con los plazos establecidos por Ley?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5	¿Ha recibido información adecuada por parte de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Específico N° 1	Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados	
6	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel están debidamente capacitados respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

7	¿Cree que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel son idóneos para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
8	¿De existir irregularidades e incumplimiento con los plazos en la Municipalidad de San Miguel cree que el Alcalde conoce ello y lo corrige?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>
9	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel deberían ser personas profesionales y debidamente capacitadas para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
10	¿Cree que la población de San Miguel conoce sus derechos como administrados y ciudadanos?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
11	¿La población de San Miguel se organiza para hacer defender sus derechos cuando estos no son respetados por la Municipalidad?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Específico N° 2	Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna		
13	¿Se siente satisfecho con la labor que realizan los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
14	¿Cree que mejorará las deficiencias que posee la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
15	¿Cree que los pobladores de San Miguel son también responsables de esta situación?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
16	¿Está dispuesto a colaborar para que la situación de la Municipalidad de San Miguel mejore?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
17	¿Cree Ud., que la Municipalidad debería implementar mejores mecanismos de atención, cumplimiento de los plazos y entrega de información para que esta sea de modo transparente, eficiente y eficaz?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

Gracias

ANEXO

Cuestionario de encuesta poblacional

Título: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Investigador: JUSTO NICANOR ZÁRATE CCASA

Nombre:	Pedro Rosales Veraedo
Grado de estudios:	Superior
Domicilio:	DV- La Paz 867 #111 San Miguel
Edad:	44
Sexo:	Masculino
Fecha:	11.06.18

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017	
1	¿Sabe en qué consiste el Principio de celeridad?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2	¿Sabe en qué consiste el derecho al debido procedimiento?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3	¿Realiza o ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4	¿Cuándo ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel se han cumplido con los plazos establecidos por Ley?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5	¿Ha recibido información adecuada por parte de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Específico N° 1	Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados	
6	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel están debidamente capacitados respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

7	¿Cree que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel son idóneos para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
8	¿De existir irregularidades e incumplimiento con los plazos en la Municipalidad de San Miguel cree que el Alcalde conoce ello y lo corrige?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
9	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel deberían ser personas profesionales y debidamente capacitadas para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Cree que la población de San Miguel conoce sus derechos como administrados y ciudadanos?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿La población de San Miguel se organiza para hacer defender sus derechos cuando estos no son respetados por la Municipalidad?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 2	Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna	
13	¿Se siente satisfecho con la labor que realizan los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Cree que mejorará las deficiencias que posee la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Cree que los pobladores de San Miguel son también responsables de esta situación?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Está dispuesto a colaborar para que la situación de la Municipalidad de San Miguel mejore?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Cree Ud., que la Municipalidad debería implementar mejores mecanismos de atención, cumplimiento de los plazos y entrega de información para que esta sea de modo transparente, eficiente y eficaz?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Gracias

ANEXO

Cuestionario de encuesta poblacional

Título: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel, 2015-2017

Investigador: JUSTO NICANOR ZÁRATE CCASA

Nombre:	PAUL ALBERTO ARIAN ROBLE S
Grado de estudios:	SUPERIOR
Domicilio	Jr. ANTONIO N° 176, SAN MARTIN DE O.
Edad	61 años
Sexo:	Masculino
Fecha:	11/06/2018

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017
1	¿Sabe en qué consiste el Principio de celeridad? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2	¿Sabe en qué consiste el derecho al debido procedimiento? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3	¿Realiza o ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4	¿Cuándo ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel se han cumplido con los plazos establecidos por Ley? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5	¿Ha recibido información adecuada por parte de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Específico N° 1	Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados
6	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel están debidamente capacitados respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

7	¿Cree que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel son idóneos para el cargo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
8	¿De existir irregularidades e incumplimiento con los plazos en la Municipalidad de San Miguel cree que el Alcalde conoce ello y lo corrige?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
9	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel deberían ser personas profesionales y debidamente capacitadas para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Cree que la población de San Miguel conoce sus derechos como administrados y ciudadanos?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
11	¿La población de San Miguel se organiza para hacer defender sus derechos cuando estos no son respetados por la Municipalidad?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
Objetivo Específico N° 2	Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna	
13	¿Se siente satisfecho con la labor que realizan los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
14	¿Cree que mejorará las deficiencias que posee la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Cree que los pobladores de San Miguel son también responsables de esta situación?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
16	¿Está dispuesto a colaborar para que la situación de la Municipalidad de San Miguel mejore?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Cree Ud., que la Municipalidad debería implementar mejores mecanismos de atención, cumplimiento de los plazos y entrega de información para que esta sea de modo transparente, eficiente y eficaz?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Gracias

ANEXO

Cuestionario de encuesta poblacional

Título: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Investigador: JUSTO NICANOR ZÁRATE CCASA

Nombre:	Hector Ricardo BARTOL
Grado de estudios:	
Domicilio	RIMA LIMA
Edad	50.
Sexo:	M.
Fecha:	11/06/2018.

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017	
1	¿Sabe en qué consiste el Principio de celeridad?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
2	¿Sabe en qué consiste el derecho al debido procedimiento?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
3	¿Realiza o ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
4	¿Cuándo ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel se han cumplido con los plazos establecidos por Ley?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
5	¿Ha recibido información adecuada por parte de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
Objetivo Específico N° 1	Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados	
6	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel están debidamente capacitados respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

7	¿Cree que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel son idóneos para el cargo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
8	¿De existir irregularidades e incumplimiento con los plazos en la Municipalidad de San Miguel cree que el Alcalde conoce ello y lo corrige?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
9	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel deberían ser personas profesionales y debidamente capacitadas para el cargo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
10	¿Cree que la población de San Miguel conoce sus derechos como administrados y ciudadanos?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
11	¿La población de San Miguel se organiza para hacer defender sus derechos cuando estos no son respetados por la Municipalidad?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
Objetivo Específico N° 2	Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna	
13	¿Se siente satisfecho con la labor que realizan los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
14	¿Cree que mejorará las deficiencias que posee la Municipalidad de San Miguel?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
15	¿Cree que los pobladores de San Miguel son también responsables de esta situación?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
16	¿Está dispuesto a colaborar para que la situación de la Municipalidad de San Miguel mejore?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
17	¿Cree Ud., que la Municipalidad debería implementar mejores mecanismos de atención, cumplimiento de los plazos y entrega de información para que esta sea de modo transparente, eficiente y eficaz?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

Gracias

ANEXO

Cuestionario de encuesta poblacional

Título: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Investigador: JUSTO NICANOR ZÁRATE CCASA

Nombre:	<i>Juan Carlos Henao Parí</i>
Grado de estudios:	<i>5)</i>
Domicilio	<i>Elmer Pavut</i>
Edad	<i>46</i>
Sexo:	<i>Masculino</i>
Fecha:	

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017	
1	¿Sabe en qué consiste el Principio de celeridad?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2	¿Sabe en qué consiste el derecho al debido procedimiento?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
3	¿Realiza o ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4	¿Cuándo ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel se han cumplido con los plazos establecidos por Ley?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
5	¿Ha recibido información adecuada por parte de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Específico N° 1	Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados	
6	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel están debidamente capacitados respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

7	¿Cree que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel son idóneos para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
8	¿De existir irregularidades e incumplimiento con los plazos en la Municipalidad de San Miguel cree que el Alcalde conoce ello y lo corrige?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
9	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel deberían ser personas profesionales y debidamente capacitadas para el cargo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
10	¿Cree que la población de San Miguel conoce sus derechos como administrados y ciudadanos?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿La población de San Miguel se organiza para hacer defender sus derechos cuando estos no son respetados por la Municipalidad?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Específico N° 2	Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna	
13	¿Se siente satisfecho con la labor que realizan los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Cree que mejorará las deficiencias que posee la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Cree que los pobladores de San Miguel son también responsables de esta situación?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Está dispuesto a colaborar para que la situación de la Municipalidad de San Miguel mejore?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Cree Ud., que la Municipalidad debería implementar mejores mecanismos de atención, cumplimiento de los plazos y entrega de información para que esta sea de modo transparente, eficiente y eficaz?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Gracias

ANEXO

Cuestionario de encuesta poblacional

Título: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Investigador: JUSTO NICANOR ZÁRATE CCASA

Nombre:	EGO ABRAHAM GOMERO CESPEDES
Grado de estudios:	SUPERIOR
Domicilio	CALLE SOLITARIO DE SAYAN N° 127
Edad	59
Sexo:	MASCULINO
Fecha:	12/06/2018

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017
1	¿Sabe en qué consiste el Principio de celeridad? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2	¿Sabe en qué consiste el derecho al debido procedimiento? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3	¿Realiza o ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4	¿Cuándo ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel se han cumplido con los plazos establecidos por Ley? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
5	¿Ha recibido información adecuada por parte de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados
6	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel están debidamente capacitados respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

7	¿Cree que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel son idóneos para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
8	¿De existir irregularidades e incumplimiento con los plazos en la Municipalidad de San Miguel cree que el Alcalde conoce ello y lo corrige?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
9	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel deberían ser personas profesionales y debidamente capacitadas para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Cree que la población de San Miguel conoce sus derechos como administrados y ciudadanos?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿La población de San Miguel se organiza para hacer defender sus derechos cuando estos no son respetados por la Municipalidad?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 2	Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna	
13	¿Se siente satisfecho con la labor que realizan los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Cree que mejorará las deficiencias que posee la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Cree que los pobladores de San Miguel son también responsables de esta situación?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Está dispuesto a colaborar para que la situación de la Municipalidad de San Miguel mejore?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Cree Ud., que la Municipalidad debería implementar mejores mecanismos de atención, cumplimiento de los plazos y entrega de información para que esta sea de modo transparente, eficiente y eficaz?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Gracias

1	Objetivo Especifico N° 1	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel están debidamente capacitados para el cargo de acuerdo a lo establecido en el artículo 139 del Código Municipal de la Ley N° 27211?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2	Objetivo Especifico N° 2	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel conocen sus derechos como administrados y ciudadanos?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

ANEXO

Cuestionario de encuesta poblacional

Título: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Investigador: JUSTO NICANOR ZÁRATE CCASA

Nombre:	ENRIQUE REYES V.
Grado de estudios:	SUPERIOR
Domicilio:	# SALAVERRI 275
Edad:	60
Sexo:	MASCUNINO
Fecha:	12/06/2018

Relene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017	
1	¿Sabe en qué consiste el Principio de celeridad?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2	¿Sabe en qué consiste el derecho al debido procedimiento?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3	¿Realiza o ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4	¿Cuándo ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel se han cumplido con los plazos establecidos por Ley?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5	¿Ha recibido información adecuada por parte de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados	
6	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel están debidamente capacitados respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

7	¿Cree que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel son idóneos para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
8	¿De existir irregularidades e incumplimiento con los plazos en la Municipalidad de San Miguel cree que el Alcalde conoce ello y lo corrige?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
9	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel deberían ser personas profesionales y debidamente capacitadas para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Cree que la población de San Miguel conoce sus derechos como administrados y ciudadanos?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿La población de San Miguel se organiza para hacer defender sus derechos cuando estos no son respetados por la Municipalidad?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 2	Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna	
13	¿Se siente satisfecho con la labor que realizan los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Cree que mejorará las deficiencias que posee la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Cree que los pobladores de San Miguel son también responsables de esta situación?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Está dispuesto a colaborar para que la situación de la Municipalidad de San Miguel mejore?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Cree Ud., que la Municipalidad debería implementar mejores mecanismos de atención, cumplimiento de los plazos y entrega de información para que esta sea de modo transparente, eficiente y eficaz?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Gracias

ANEXO

Cuestionario de encuesta poblacional

Título: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Investigador: JUSTO NICANOR ZÁRATE CCASA

Nombre:	VICTOR ANTONIO MEDINA DAVID
Grado de estudios:	SUPERIOR
Domicilio:	CALLE 39 #111. DPTO. JOY SAN BOZJA
Edad:	62 AÑOS
Sexo:	MASCULINO
Fecha:	12-06-2010

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017
1	¿Sabe en qué consiste el Principio de celeridad? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2	¿Sabe en qué consiste el derecho al debido procedimiento? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3	¿Realiza o ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4	¿Cuándo ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel se han cumplido con los plazos establecidos por Ley? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5	¿Ha recibido información adecuada por parte de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados
6	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel están debidamente capacitados respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

7	¿Cree que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel son idóneos para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
8	¿De existir irregularidades e incumplimiento con los plazos en la Municipalidad de San Miguel cree que el Alcalde conoce ello y lo corrige?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
9	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel deberían ser personas profesionales y debidamente capacitadas para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Cree que la población de San Miguel conoce sus derechos como administrados y ciudadanos?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿La población de San Miguel se organiza para hacer defender sus derechos cuando estos no son respetados por la Municipalidad?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Específico N° 2	Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna	
13	¿Se siente satisfecho con la labor que realizan los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Cree que mejorará las deficiencias que posee la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Cree que los pobladores de San Miguel son también responsables de esta situación?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Está dispuesto a colaborar para que la situación de la Municipalidad de San Miguel mejore?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Cree Ud., que la Municipalidad debería implementar mejores mecanismos de atención, cumplimiento de los plazos y entrega de información para que esta sea de modo transparente, eficiente y eficaz?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Gracias

ANEXO

Cuestionario de encuesta poblacional

Título: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel, 2015-2017

Investigador: JUSTO NICANOR ZÁRATE CCASA

Nombre:	Fatima Vivanco Padua
Grado de estudios:	Técnica Superior
Domicilio	Calle Cay Wacha 336 Ataraya San Miguel
Edad	20 años
Sexo:	Femenino
Fecha:	12 de Junio

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017	
1	¿Sabe en qué consiste el Principio de celeridad?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2	¿Sabe en qué consiste el derecho al debido procedimiento?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3	¿Realiza o ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4	¿Cuándo ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel se han cumplido con los plazos establecidos por Ley?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5	¿Ha recibido información adecuada por parte de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados	
6	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel están debidamente capacitados respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

7	¿Cree que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel son idóneos para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
8	¿De existir irregularidades e incumplimiento con los plazos en la Municipalidad de San Miguel cree que el Alcalde conoce ello y lo corrige?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
9	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel deberían ser personas profesionales y debidamente capacitadas para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Cree que la población de San Miguel conoce sus derechos como administrados y ciudadanos?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿La población de San Miguel se organiza para hacer defender sus derechos cuando estos no son respetados por la Municipalidad?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Específico N° 2	Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna	
13	¿Se siente satisfecho con la labor que realizan los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Cree que mejorará las deficiencias que posee la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Cree que los pobladores de San Miguel son también responsables de esta situación?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Está dispuesto a colaborar para que la situación de la Municipalidad de San Miguel mejore?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Cree Ud., que la Municipalidad debería implementar mejores mecanismos de atención, cumplimiento de los plazos y entrega de información para que esta sea de modo transparente, eficiente y eficaz?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Gracias

ANEXO

Cuestionario de encuesta poblacional

Título: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Investigador: JUSTO NICANOR ZÁRATE CCASA

Nombre:	MARIA CARRILLO
Grado de estudios:	SECUNDARIA COMPLETA
Domicilio	PARIS 295
Edad	40
Sexo:	FEMENINO
Fecha:	12-06-18

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017
1	¿Sabe en qué consiste el Principio de celeridad? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2	¿Sabe en qué consiste el derecho al debido procedimiento? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3	¿Realiza o ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4	¿Cuándo ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel se han cumplido con los plazos establecidos por Ley? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
5	¿Ha recibido información adecuada por parte de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados
6	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel están debidamente capacitados respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

7	¿Cree que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel son idóneos para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
8	¿De existir irregularidades e incumplimiento con los plazos en la Municipalidad de San Miguel cree que el Alcalde conoce ello y lo corrige?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
9	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel deberían ser personas profesionales y debidamente capacitadas para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Cree que la población de San Miguel conoce sus derechos como administrados y ciudadanos?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿La población de San Miguel se organiza para hacer defender sus derechos cuando estos no son respetados por la Municipalidad?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Específico N° 2	Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna	
13	¿Se siente satisfecho con la labor que realizan los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Cree que mejorará las deficiencias que posee la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Cree que los pobladores de San Miguel son también responsables de esta situación?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Está dispuesto a colaborar para que la situación de la Municipalidad de San Miguel mejore?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Cree Ud., que la Municipalidad debería implementar mejores mecanismos de atención, cumplimiento de los plazos y entrega de información para que esta sea de modo transparente, eficiente y eficaz?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Gracias

ANEXO

Cuestionario de encuesta poblacional

Título: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Investigador: JUSTO NICANOR ZÁRATE CCASA

Nombre:	BRENDA GUEVARA CONTRERAS
Grado de estudios:	TECNICO-ADMINISTRACION
Domicilio	AV. PBCASMAYO, CONTOMASVALLE - CALLAO
Edad	21 AÑOS
Sexo:	FEMENINO
Fecha:	12-06-18

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017	
1	¿Sabe en qué consiste el Principio de celeridad?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
2	¿Sabe en qué consiste el derecho al debido procedimiento?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
3	¿Realiza o ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4	¿Cuándo ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel se han cumplido con los plazos establecidos por Ley?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
5	¿Ha recibido información adecuada por parte de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados	
6	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel están debidamente capacitados respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

7	¿Cree que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel son idóneos para el cargo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
8	¿De existir irregularidades e incumplimiento con los plazos en la Municipalidad de San Miguel cree que el Alcalde conoce ello y lo corrige?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
9	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel deberían ser personas profesionales y debidamente capacitadas para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Cree que la población de San Miguel conoce sus derechos como administrados y ciudadanos?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿La población de San Miguel se organiza para hacer defender sus derechos cuando estos no son respetados por la Municipalidad?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 2	Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna	
13	¿Se siente satisfecho con la labor que realizan los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Cree que mejorará las deficiencias que posee la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Cree que los pobladores de San Miguel son también responsables de esta situación?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Está dispuesto a colaborar para que la situación de la Municipalidad de San Miguel mejore?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Cree Ud., que la Municipalidad debería implementar mejores mecanismos de atención, cumplimiento de los plazos y entrega de información para que esta sea de modo transparente, eficiente y eficaz?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Gracias

ANEXO

Cuestionario de encuesta poblacional

Título: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Investigador: JUSTO NICANOR ZÁRATE CCASA

Nombre:	Clara Reyes Torres
Grado de estudios:	Secundaria
Domicilio	Ciudad Vieja
Edad	69 años
Sexo:	Femenino
Fecha:	12-6-2018

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017
1	¿Sabe en qué consiste el Principio de celeridad? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2	¿Sabe en qué consiste el derecho al debido procedimiento? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
3	¿Realiza o ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4	¿Cuándo ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel se han cumplido con los plazos establecidos por Ley? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5	¿Ha recibido información adecuada por parte de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Específico N° 1	Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados
6	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel están debidamente capacitados respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

7	¿Cree que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel son idóneos para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
8	¿De existir irregularidades e incumplimiento con los plazos en la Municipalidad de San Miguel cree que el Alcalde conoce ello y lo corrige?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
9	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel deberían ser personas profesionales y debidamente capacitadas para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Cree que la población de San Miguel conoce sus derechos como administrados y ciudadanos?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿La población de San Miguel se organiza para hacer defender sus derechos cuando estos no son respetados por la Municipalidad?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Específico N° 2	Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna	
13	¿Se siente satisfecho con la labor que realizan los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Cree que mejorará las deficiencias que posee la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Cree que los pobladores de San Miguel son también responsables de esta situación?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Está dispuesto a colaborar para que la situación de la Municipalidad de San Miguel mejore?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Cree Ud., que la Municipalidad debería implementar mejores mecanismos de atención, cumplimiento de los plazos y entrega de información para que esta sea de modo transparente, eficiente y eficaz?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Gracias

ANEXO

Cuestionario de encuesta poblacional

Título: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Investigador: JUSTO NICANOR ZÁRATE CCASA

Nombre:	Diego Armando Degregori De Gregori
Grado de estudios:	Secundaria
Domicilio:	Calle Victor Alzamora N° 1127 Las Victorias
Edad:	29
Sexo:	MASCULINO
Fecha:	16-06-2018

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017	
1	¿Sabe en qué consiste el Principio de celeridad?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
2	¿Sabe en qué consiste el derecho al debido procedimiento?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3	¿Realiza o ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4	¿Cuándo ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel se han cumplido con los plazos establecidos por Ley?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5	¿Ha recibido información adecuada por parte de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados	
6	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel están debidamente capacitados respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

7	¿Cree que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel son idóneos para el cargo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
8	¿De existir irregularidades e incumplimiento con los plazos en la Municipalidad de San Miguel cree que el Alcalde conoce ello y lo corrige?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
9	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel deberían ser personas profesionales y debidamente capacitadas para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Cree que la población de San Miguel conoce sus derechos como administrados y ciudadanos?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
11	¿La población de San Miguel se organiza para hacer defender sus derechos cuando estos no son respetados por la Municipalidad?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Específico N° 2	Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna	
13	¿Se siente satisfecho con la labor que realizan los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
14	¿Cree que mejorará las deficiencias que posee la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Cree que los pobladores de San Miguel son también responsables de esta situación?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Está dispuesto a colaborar para que la situación de la Municipalidad de San Miguel mejore?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Cree Ud., que la Municipalidad debería implementar mejores mecanismos de atención, cumplimiento de los plazos y entrega de información para que esta sea de modo transparente, eficiente y eficaz?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Gracias

ANEXO

Cuestionario de encuesta poblacional

Título: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Investigador: JUSTO NICANOR ZÁRATE CCASA

Nombre: Wendy
Grado de estudios: Universitaria
Domicilio Pío XII 329 San Miguel
Edad 23
Sexo: Femenino
Fecha: 12-06-18

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017	
1	¿Sabe en qué consiste el Principio de celeridad?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2	¿Sabe en qué consiste el derecho al debido procedimiento?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3	¿Realiza o ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
4	¿Cuándo ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel se han cumplido con los plazos establecidos por Ley?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5	¿Ha recibido información adecuada por parte de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados	
6	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel están debidamente capacitados respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

7	¿Cree que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel son idóneos para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
8	¿De existir irregularidades e incumplimiento con los plazos en la Municipalidad de San Miguel cree que el Alcalde conoce ello y lo corrige?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
9	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel deberían ser personas profesionales y debidamente capacitadas para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Cree que la población de San Miguel conoce sus derechos como administrados y ciudadanos?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
11	¿La población de San Miguel se organiza para hacer defender sus derechos cuando estos no son respetados por la Municipalidad?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 2	Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna	
13	¿Se siente satisfecho con la labor que realizan los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Cree que mejorará las deficiencias que posee la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Cree que los pobladores de San Miguel son también responsables de esta situación?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Está dispuesto a colaborar para que la situación de la Municipalidad de San Miguel mejore?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Cree Ud., que la Municipalidad debería implementar mejores mecanismos de atención, cumplimiento de los plazos y entrega de información para que esta sea de modo transparente, eficiente y eficaz?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Gracias

ANEXO

Cuestionario de encuesta poblacional

Título: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Investigador: JUSTO NICANOR ZÁRATE CCASA

Nombre:	Flore de Mariz Ruiz Najero
Grado de estudios:	Supercor
Domicilio	Mz. G Lta 24 Urb. Pedernales. Ver
Edad	40
Sexo:	F
Fecha:	12/06/18

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017
1	¿Sabe en qué consiste el Principio de celeridad? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2	¿Sabe en qué consiste el derecho al debido procedimiento? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3	¿Realiza o ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4	¿Cuándo ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel se han cumplido con los plazos establecidos por Ley? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5	¿Ha recibido información adecuada por parte de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados
6	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel están debidamente capacitados respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

7	¿Cree que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel son idóneos para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
8	¿De existir irregularidades e incumplimiento con los plazos en la Municipalidad de San Miguel cree que el Alcalde conoce ello y lo corrige?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
9	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel deberían ser personas profesionales y debidamente capacitadas para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Cree que la población de San Miguel conoce sus derechos como administrados y ciudadanos?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿La población de San Miguel se organiza para hacer defender sus derechos cuando estos no son respetados por la Municipalidad?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Específico N° 2	Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna	
13	¿Se siente satisfecho con la labor que realizan los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Cree que mejorará las deficiencias que posee la Municipalidad de San Miguel?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Cree que los pobladores de San Miguel son también responsables de esta situación?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Está dispuesto a colaborar para que la situación de la Municipalidad de San Miguel mejore?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Cree Ud., que la Municipalidad debería implementar mejores mecanismos de atención, cumplimiento de los plazos y entrega de información para que esta sea de modo transparente, eficiente y eficaz?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Gracias

ANEXO

Cuestionario de encuesta poblacional

Título: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Investigador: JUSTO NICANOR ZÁRATE CCASA

Nombre:	Jannet Hanna Rodríguez
Grado de estudios:	Academico
Domicilio	Pio XII 329 Maranga San Miguel
Edad	45
Sexo:	Femenino
Fecha:	

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017	
1	¿Sabe en qué consiste el Principio de celeridad?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2	¿Sabe en qué consiste el derecho al debido procedimiento?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
3	¿Realiza o ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
4	¿Cuándo ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel se han cumplido con los plazos establecidos por Ley?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5	¿Ha recibido información adecuada por parte de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
Objetivo Especifico N° 1	Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados	
6	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel están debidamente capacitados respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

7	¿Cree que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel son idóneos para el cargo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
8	¿De existir irregularidades e incumplimiento con los plazos en la Municipalidad de San Miguel cree que el Alcalde conoce ello y lo corrige?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
9	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel deberían ser personas profesionales y debidamente capacitadas para el cargo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
10	¿Cree que la población de San Miguel conoce sus derechos como administrados y ciudadanos?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
11	¿La población de San Miguel se organiza para hacer defender sus derechos cuando estos no son respetados por la Municipalidad?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Específico N° 2	Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna	
13	¿Se siente satisfecho con la labor que realizan los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Cree que mejorará las deficiencias que posee la Municipalidad de San Miguel?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
15	¿Cree que los pobladores de San Miguel son también responsables de esta situación?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Está dispuesto a colaborar para que la situación de la Municipalidad de San Miguel mejore?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Cree Ud., que la Municipalidad debería implementar mejores mecanismos de atención, cumplimiento de los plazos y entrega de información para que esta sea de modo transparente, eficiente y eficaz?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Gracias

ANEXO

Cuestionario de encuesta poblacional

Título: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Investigador: JUSTO NICANOR ZÁRATE CCASA

Nombre:	MARIO JOSÉ CRUZ BECCOLINI
Grado de estudios:	Superior
Domicilio:	URB. PALMIRAS A-230, CORONADO DE LUJO
Edad:	31
Sexo:	MASCULINO
Fecha:	12/06/18

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017	
1	¿Sabe en qué consiste el Principio de celeridad?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
2	¿Sabe en qué consiste el derecho al debido procedimiento?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3	¿Realiza o ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4	¿Cuándo ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel se han cumplido con los plazos establecidos por Ley?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5	¿Ha recibido información adecuada por parte de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Específico N° 1	Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados	
6	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel están debidamente capacitados respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

7	¿Cree que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel son idóneos para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
8	¿De existir irregularidades e incumplimiento con los plazos en la Municipalidad de San Miguel cree que el Alcalde conoce ello y lo corrige?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
9	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel deberían ser personas profesionales y debidamente capacitadas para el cargo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
10	¿Cree que la población de San Miguel conoce sus derechos como administrados y ciudadanos?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
11	¿La población de San Miguel se organiza para hacer defender sus derechos cuando estos no son respetados por la Municipalidad?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
Objetivo Específico N° 2	Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna	
13	¿Se siente satisfecho con la labor que realizan los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
14	¿Cree que mejorará las deficiencias que posee la Municipalidad de San Miguel?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
15	¿Cree que los pobladores de San Miguel son también responsables de esta situación?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Está dispuesto a colaborar para que la situación de la Municipalidad de San Miguel mejore?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
17	¿Cree Ud., que la Municipalidad debería implementar mejores mecanismos de atención, cumplimiento de los plazos y entrega de información para que esta sea de modo transparente, eficiente y eficaz?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Gracias

ANEXO

Cuestionario de encuesta poblacional

Título: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Investigador: JUSTO NICANOR ZÁRATE CCASA

Nombre:	Blanca Ruiz
Grado de estudios:	Superior
Domicilio	Jr. Ayacucho 494 - 201
Edad	60
Sexo:	Femenino
Fecha:	12 - junio - 2018

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017
1	¿Sabe en qué consiste el Principio de celeridad? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
2	¿Sabe en qué consiste el derecho al debido procedimiento? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3	¿Realiza o ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4	¿Cuándo ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel se han cumplido con los plazos establecidos por Ley? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5	¿Ha recibido información adecuada por parte de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Específico N° 1	Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados
6	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel están debidamente capacitados respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Regular

7	¿Cree que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel son idóneos para el cargo?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> Regular
8	¿De existir irregularidades e incumplimiento con los plazos en la Municipalidad de San Miguel cree que el Alcalde conoce ello y lo corrige?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
9	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel deberían ser personas profesionales y debidamente capacitadas para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Cree que la población de San Miguel conoce sus derechos como administrados y ciudadanos?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11	¿La población de San Miguel se organiza para hacer defender sus derechos cuando estos no son respetados por la Municipalidad?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
Objetivo Específico N° 2	Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna	
13	¿Se siente satisfecho con la labor que realizan los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
14	¿Cree que mejorará las deficiencias que posee la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Cree que los pobladores de San Miguel son también responsables de esta situación?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Está dispuesto a colaborar para que la situación de la Municipalidad de San Miguel mejore?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Cree Ud., que la Municipalidad debería implementar mejores mecanismos de atención, cumplimiento de los plazos y entrega de información para que esta sea de modo transparente, eficiente y eficaz?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Gracias

Sugerencia → las encuestas deben de tener mas opciones no ser tan cerradas.

ANEXO

Cuestionario de encuesta poblacional

Título: El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

Investigador: JUSTO NICANOR ZÁRATE CCASA

Nombre:	<i>Stuart Edison Rivas Poma</i>
Grado de estudios:	<i>Pre-Grado de Ingeniería Civil -UNFU</i>
Domicilio	<i>Ate - Vitoria</i>
Edad	<i>19 años</i>
Sexo:	<i> Masculino</i>
Fecha:	<i>12/06/18</i>

Rellene solo un cuadrado para cada una de las respuestas.

Objetivo General	Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017	
1	¿Sabe en qué consiste el Principio de celeridad?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2	¿Sabe en qué consiste el derecho al debido procedimiento?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3	¿Realiza o ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4	¿Cuándo ha realizado trámites en la Municipalidad de San Miguel se han cumplido con los plazos establecidos por Ley?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
5	¿Ha recibido información adecuada por parte de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Específico N° 1	Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados	
6	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel están debidamente capacitados respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

7	¿Cree que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel son idóneos para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
8	¿De existir irregularidades e incumplimiento con los plazos en la Municipalidad de San Miguel cree que el Alcalde conoce ello y lo corrige?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
9	¿Cree Ud., que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel deberían ser personas profesionales y debidamente capacitadas para el cargo?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10	¿Cree que la población de San Miguel conoce sus derechos como administrados y ciudadanos?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
11	¿La población de San Miguel se organiza para hacer defender sus derechos cuando estos no son respetados por la Municipalidad?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Objetivo Específico N° 2	Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna	
13	¿Se siente satisfecho con la labor que realizan los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel?	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
14	¿Cree que mejorará las deficiencias que posee la Municipalidad de San Miguel?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
15	¿Cree que los pobladores de San Miguel son también responsables de esta situación?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
16	¿Está dispuesto a colaborar para que la situación de la Municipalidad de San Miguel mejore?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
17	¿Cree Ud., que la Municipalidad debería implementar mejores mecanismos de atención, cumplimiento de los plazos y entrega de información para que esta sea de modo transparente, eficiente y eficaz?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Gracias

Anexo 4: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE INFORME DE TESIS

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: JUSTO NICANOR ZÁRATE CCASA

FACULTAD/ESCUELA: DERECHO

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017
PROBLEMA GENERAL	¿De qué manera los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017?
PROBLEMAS ESPECIFICOS	1) Cuál es el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados? 2) ¿Cuál es la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna?
SUPUESTOS	Los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron de modo deficiente con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento, ello debido a la negligencia, ineptitud y falta de idoneidad de los funcionarios lo que afecta a los administrados que siguen procesos y trámites en dicha comuna en los años 2015-2017.
	1) Los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel poseen un bajo y deficiente nivel de preparación,

<p>SUPUESTOS ESPECIFICOS</p>	<p>capacitación y conocimiento de respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados lo que conlleva a que no cumplan con los plazos establecidos en el TUPA y la Ley General de Procedimientos Administrativos.</p> <p>2) Los administrados del distrito de San Miguel poseen una percepción negativa y crítica respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna debido a que sienten y constatan que desconocen las normas establecidas en el TUPA y en la Ley General de Procedimientos Administrativos.</p>
<p>OBJETIVO GENERAL</p>	<p>Evaluar la manera en que los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel cumplieron con el Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en los procesos y trámites llevados a cabo en dicha comuna en los años 2015-2017</p>
<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p>	<p>1) Identificar el nivel de preparación, capacitación y conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad de San Miguel respecto al Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados</p> <p>2) Determinar la percepción de los administrados del distrito de San Miguel respecto a la labor y el cumplimiento del Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento que realizan los funcionarios de dicha comuna</p>
<p>DISEÑO DEL ESTUDIO</p>	<p>Teoría Fundamentada</p>

CATEGORIZACION – SUBCATEGORÍAS

Categorías	Sub categorías
El Principio de celeridad	Doctrina y jurisprudencia sobre el Principio de celeridad, Principios generales del Derecho Administrativo, TUPA, LGPA, LOM, administrados
Derecho al debido procedimiento	Doctrina y jurisprudencia sobre el derecho al debido procedimiento, Principios generales del Derecho Administrativo, TUPA, LGPA, LOM, administrados

Anexo 5: Formularios municipales



MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL

FORMULARIO PARA PRESENTAR UNA DENUNCIA

1. NOMBRES Y APELLIDOS DEL RECURRENTE:

DOC. IDENT: _____

DOMICILIO: _____

TELF: _____

EMAIL: _____

2. ENTIDAD BAJO CONTROL COMPRENDIDA EN LOS HECHOS:

Dist / Prov / Dpto.

3. NOMBRE Y CARGO DE LOS FUNCIONARIOS Y/O SERVIDORES COMPRENDIDOS EN LOS HECHOS :

4. LA DENUNCIA HA SIDO PRESENTADA ANTE OTRA INSTANCIA EN FECHA ANTERIOR?

SI (N° y fecha Exp)

NO

a. Congreso de la República

b. Presidencia de la República

c. Ministerio Público

d. Poder Judicial

e. Defensoría del Pueblo

f. Órgano de Control Institucional

g. Contraloría General

h. Comisión Permanente / Especial de Procesos Administrativos Disciplinarios del sector.

i. Otros (especificar)

Precise cuál es su estado:

5. PRESUNTAS IRREGULARIDADES:

HECHO N°1:

Fecha en la que ocurrieron los hechos:

HECHO N°2:

Fecha en la que ocurrieron los hechos:

Si es cuantificable, señalar el monto, indicando la fuente de información:

Pruebas sustentatorias:

HECHO N°3

Fecha en la que ocurrieron los hechos:

Si es cuantificable, señalar el monto, indicando la fuente de información:

Pruebas sustentatorias:

NOTA: Mediante el presente quedo a disposición del Órgano de Control para cualquier aclaración o ampliación que se requiera.

Firma y DNI.

ANEXO
Libro de reclamaciones virtual de la Municipalidad de san Miguel

Registrar Reclamo o Sugerencia

Hoja de Reclamación

Fecha

R20180000086

16/05/2018

1. Identificar el Problema

Seleccione el Tipo:

Libro de Reclamaciones Reclamo Sugerencia

Dirigido a:

Servicio

2. Identificación del Usuario

Tipo:

DNI / CE:

Nombres:

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

DNI

Telefono:

Celular:

Correo Electronico:

(511) _____

(51) _____



Domicilio

Descripción

B

I



**ANEXO:
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA LEY N° 27806 Y D.S.N°072-2003-PCM	N° DE REGISTRO

1. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN

2. DATOS DEL SOLICITANTE			
APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL		DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI / CE / OTROS	
DOMICILIO			
Av. / Calle / Jr. / Ps.	N° Dpto / Int.	Distrito	Urbanización
Provincia	Departamento	Correo electrónico	Teléfonos

3. INFORMACIÓN SOLICITADA

4. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE INFORMACIÓN (Referencial)

5. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN (Marca con un aspa "X")
Copia simple <input type="checkbox"/> CD <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Copia fedateada <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/>

Nota: A partir de las 24 (Veinticuatro) horas de presentada la solicitud, el solicitante deberá acercarse a la ventanilla de la Subgerencia de Administración Documentaria y Archivo y cancelar el monto del costo de reproducción de la información requerida, con el fin de que se proceda a su reproducción.

FIRMA DEL ADMINISTRADO _____	FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN (registro por la Municipalidad)
-------------------------------------	--

DENEGATORIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN:

Excepciones al ejercicio del derecho de acceso a la información pública que sustentan la denegatoria	Sustento marcado con un aspa (x)
a) Consejos, recomendaciones y opiniones previos a la toma de una dedición de gobierno, salvo que sea pública.	
b) Secreto bancario, tributario, comercial, industrial, tecnología y bursátil.	
c) Investigaciones en tramite referidas al ejercicio de la potestad sancionadora de la entidad	
d) La información obtenida de asesores jurídicos y abogados de la entidad, cuya publicidad pudiera revelar la estrategia de defensa en un proceso administrativo o judicial	
e) Datos personales cuya publicidad constituye una invasión a la intimidad personal y familiar.	

(X)

Resumen de coincidencias

24 %

1	ezproxjob.pucp.edu.pe Fuente de Internet	3 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	revistas.upejtemado.edu... Fuente de Internet	2 %
4	www.scribd.com Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	1 %
6	www.biglieri.org Fuente de Internet	1 %
7	remurpe.org.pe Fuente de Internet	1 %



FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015.-2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTOR

Justo Nicanor Zárate Ceasa

ASESOR TEMÁTICO

Mg. Mariano Rodolfo Salas Quispe

ASESOR METODOLÓGICO

Mg. Elías Gilberto Chávez Rodríguez



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Mariano Rodolfo Salas Quispe docente de la Facultad Derecho, y Escuela Profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo Lima Norte revisor de la tesis titulada

"El principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017"

Del estudiante Justo Nicanor Zárate Ccasa, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha 09 de Julio del 2018

Firma

Mariano Rodolfo Salas Quispe

DNI: 06989923

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Justo Nicanor Zárate Ccasa, identificado con DNI N° 44120786, egresado de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "El principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

FIRMA

DNI: 44120786

FECHA: 09 de Julio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

El Principio de celeridad y el derecho al debido procedimiento de los administrados en la Municipalidad de San Miguel. 2015-2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTOR

Justo Nicanor Zárate Ccasa

ASESOR TEMÁTICO

Mg. Mariano Rodolfo Salas Quispe

ASESOR METODOLÓGICO

Mg. Elías Gilberto Chávez Rodríguez

SPD

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Estudio sobre actos del Estado y su regulación entre actores interestatales y en la relación pública y privado.

LIMA - PERU

2018

Mariano Rodolfo Salas Quispe
09-07-2018