



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

TESIS

**FACTORES JURÍDICOS QUE GENERAN LA DEMORA EN LA
TRAMITACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTOR

María del Carmen Ignacio Núñez

ASESOR

Dra. Cs. Cinthya Cerna Pajares

LIMA, PERÚ, AGOSTO DE 2022

Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	doku.pub Fuente de Internet	1%
5	www.revistamisionjuridica.com Fuente de Internet	1%
6	www.revistas.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
8	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad de Salamanca Trabajo del estudiante	

Agradecimiento

A la universidad Inca Garcilaso de la Vega y a los docentes que nos inculcaron la educación y el gran valor del Derecho.

Dedicatoria

A Dios, a mis padres Juan Carlos y Lucia, mis hijos Milena y Felipe, por ser ellos quienes han creído en mi siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo. A ellos los dedico, porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida. Lo que ha contribuido a la consecución de este logro, porque sin ellos no hubiese sido quien soy.

Índice

Carátula.....	i
Agradecimiento	ii
Dedicatoria	iii
Índice.....	iv
Resumen.....	ix
Abstract	x
Introducción.....	xi
CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
1.1 Marco Teórico.....	13
1.2 Investigaciones	35
1.3 Marco Conceptual.....	36
CAPÍTULO II: EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	40
2.1 Planteamiento del problema	41
2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática.	41
2.1.2 Definición del Problema.....	42
2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación	43
2.2.1 Finalidad	43
2.2.2 Objetivo general y específicos.....	43

2.2.3 Delimitación del estudio.....	44
2.2.4 Justificación e importancia del estudio	44
2.3 Hipótesis y Variables	45
2.3.1 Supuestos teóricos	45
2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas	45
2.3.3 Variables e Indicadores	46
CAPÍTULO III: MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS	48
3.1 Población y muestra	49
3.2 Diseño (s) a utilizar en el estudio.....	49
3.3 Técnica (s) e instrumento (s) de Recolección de Datos	49
3.4 Ética de la investigación	51
3.5 Procesamiento de datos	51
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	53
4.1 Presentación de Resultados.....	54
4.2. Contratación y discusión de Hipótesis	61
CAPÍTULO V: CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES.....	66
5.1 Conclusión.....	67
5.2 Recomendaciones	69

BIBLIOGRAFÍA 71

Índice de figuras

Figura 1 Resultado del análisis dogmático de las categorías.....	60
--	----

Índice de Tablas

Tabla 1 Tabla de categorías.....	46
Tabla 2 Análisis normativo	54
Tabla 3 Análisis dogmático	57

Resumen

En esta investigación titulada: Factores jurídicos que generan la demora en la tramitación de los actos administrativos, tuvo como objetivo general: Identificar los factores jurídicos que generan la demora en la tramitación de los actos administrativos. Desde un enfoque de investigación cualitativa y dogmática de investigación, basándose en la teoría de los derechos humanos, se ha realizado un análisis de la literatura especializada, con la ayuda del software de análisis cualitativo de datos Atlas Ti, permitió encontrar nuevos conocimientos reconociendo que, la afectación a los principios del Derecho Administrativo se da a partir de la inobservancia de los plazos para la resolución del procedimiento administrativo, teniendo como categoría emergente el derecho fundamental de la buena Administración pública derecho que fue reconocido en forma tímida por el Tribunal Constitucional peruano.

Palabras clave: principio de impulso de oficio, principio de legalidad, principio de la buena administración pública, principio de celeridad.

Abstract

In this investigation entitled: Legal factors that generate the delay in the processing of administrative acts, its general objective was: Identify the legal factors that generate the delay in the processing of administrative acts. From a qualitative and dogmatic research approach, based on the theory of human rights, an analysis of the specialized literature has been carried out, with the help of Atlas Ti qualitative data analysis software, allowed to find new knowledge recognizing that, the affectation to the principles of Administrative Law occurs from the non-observance of the deadlines for the resolution of the administrative procedure, having as an emerging category the fundamental right of good public administration, a right that was timidly recognized by the Peruvian Constitutional Court.

Keywords: principle of official initiative, principle of legality, principle of good administration, principle of procedural speed.

Introducción

En el presente trabajo de investigación abordaremos porque existe demora en la solución de los trámites administrativos para ello, entendemos como trámites administrativos a los procedimientos que se realizan con el fin de satisfacer el pedido de las personas, ante cualquier solicitud o seguimiento de determinada documentación, dicha labor está dirigida al cumplimiento del respectivo personal que se encuentra laborando en la entidad estatal, en función de que cumpla con respetar los plazos y ejecutar las medidas correspondientes a diversos casos presentados, tomándole la debida importancia y logrando resolver oportunamente los casos presentados.

En las entidades públicas, la vulneración de los principios del Derecho Administrativo como son los de celeridad, legalidad o de impulso del procedimiento administrativo de impulso, se da en engorrosos trámites que toman demasiado tiempo en ser resueltos, por lo que, en calidad de dar un buen servicio estos deben ofrecer actividades productivas, necesariamente con apoyo en las áreas que están relacionadas a los pedidos de los administrados.

Todo ello se da por una mala organización de los superiores, encargados de estas áreas. La mala gerencia, tiene como causa que los trámites en proceso no se puedan solucionar de forma eficaz, generando un retraso innecesario en la solicitud de documentos, como certificados, de certificados, informes sobre determinados casos en seguimiento, esto podría ser solucionado con el reconocimiento al derecho fundamental a la buena administración pública.

CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Marco Teórico

1.1.1 Formación adecuada y motivación del acto administrativo en la administración pública

En opinión de Gutiérrez y Carmona (2013) para que la Administración Pública funcione en forma adecuada y cumpla con sus fines y propósitos se necesita al personal mejor preparado para hacer efectivo los procedimientos acordes a las necesidades de la entidad y de los administrados. No debe olvidarse que los empleados públicos son trabajadores de la entidad pública en la que laboran y su empleador es el Estado, por lo que, su desempeño dependerá de los intereses y servicios que esta entidad otorga a los ciudadanos, en ese sentido, cada servicio que se brinda necesita de una normativa, para una mejor capacitación y rendimiento en el que se calificará el desempeño, tanto del servidor o funcionario como de la entidad. La capacitación en la normativa es vista como un estímulo al buen rendimiento y un premio a su trayectoria. Sin embargo, se puede inferir que, la capacitación debe ser un elemento necesario en las entidades públicas, con el objetivo precisamente del desarrollo profesional de su personal y por ende en una mejora en la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos, las entidades públicas no podrán alcanzar sus objetivos si estas no cuentan con el personal capacitado para tal fin, alcanzar dichos objetivos pasa necesariamente por la atención que se le brinde a la adecuada preparación de sus recursos humanos.

Pérez (2009) respecto a la motivación del acto administrativo afirma que, es la argumentación de las causas o motivos, por la que la Autoridad manifiesta las razones basadas en los hechos y en el Derecho en las que fundamenta sus resoluciones. La motivación de un acto administrativo no es otra cosa que la reconducir cada hecho

jurídico a una regla de derecho en base a la cual, surja su decisión como una aplicación lógica de la misma, de ello se colige que motivar es fijar los supuestos de hecho para que a partir de ellos se consideren racionalmente como tales presupuestos jurídicos pueden justificar la decisión, con ello se permite al contralor jurisdiccional juzgar la exactitud y correspondencia lógica de los hechos el derecho y la decisión, por ello, la motivación se constituye una obligación y es señala de gran importancia para la legalidad y legitimidad del acto administrativo.

Rocha (2016) nos explica su posición respecto a la motivación afirmando que esta debe ser suficiente, dando razones por las que, el proceso lógico y legal a dado como resultado lo decidido, por ejemplo, no se puede jubilar a un funcionario público solo afirmando que se le jubila por incapacidad física, debiéndose agregar en la resolución la valoración de la condición física del empleado y si esta puede ser causal de jubilación concordante con la norma jurídica en la que se basa tal decisión, en, otras palabras en la motivación del acto administrativo se justificará los fundamentos de hecho y derecho que dieron motivo a la decisión en el acto administrativo, es decir los hechos plenamente comprobados que la justifican en congruencia el sentido de la calificación jurídica que se le haya aplicado, también se debe considerar en esta motivación o justificación las razones de cómo se ha valorado las peticiones de los administrados plasmando su rechazo o admisión en un razonamiento congruente en el acto administrativo, la justificación en el acto administrativo debe contener en forma necesaria y obligatoria la valoración de todo documento adicionado por los administrados en su solicitud, en definitiva la motivación en el acto administrativo le da a este el respaldo necesario al contenido y al acto en sí mismo pues, le muestra transparente, ejecutando actos de servicio accesibles al conocimiento público, brinda a los ciudadanos la posibilidad de tener seguridad jurídica en sus actuaciones.

1.1.2 Procedimiento Administrativo

Según Gordillo, (2017) los actos administrativos son las decisiones de la administración debidamente formalizadas, producidas durante un procedimiento administrativo, en el cual, se dan actos concatenados de acuerdo a la normativa, dando como resultado la resolución con el que se pone fin a dicho procedimiento, garantizando los derechos tanto de los administrados como de las exigencias de la Administración, en otras palabras el acto administrativo es el procedimiento de actos sucesorios entrelazados en forma perentoria uno con otros, que emana de la administración a pedido de los ciudadanos interesados, cuya producción es el acto administrativo final denominada resolución, distinguiéndose durante el procedimiento tres etapas como son: la iniciación, instrucción y finalización. Estas etapas se expresan en diferentes actos de naturaleza heterogénea, de parte de los privados y de las entidades públicas y a pesar de su autonomía son articuladas unificándolos en una actuación final de la Administración como es la resolución,

A decir de Ortega (2018), los actos administrativos son un conjunto de actuaciones y tramites durante un procedimiento administrativo y preceden a la conformación del acto final resolutivo. Los actos administrativos intermedios durante dicho procedimiento brindan el impulso procedimental necesario que coadyuvan a la generación del acto administrativo final, es aquí en donde se distinguen de dos tipos aquello que generan efectos subjetivos, como son los actos administrativos de reconsideración o también aquellos de apelación con los que se pretende exigir un derecho subjetivo, de aquello que por el contrario son actos administrativos de mero trámite que no generan efectos subjetivos como son, por ejemplo, el traslado de la apelación a segunda instancia para su calificación, como estos no impiden la

actuación de la administración ni el transcurso del procedimiento administrativo no son apelables o demandables, a diferencia de aquellos que si tienen la capacidad de impedir que el procedimiento avance o finalice, estos últimos si pueden ser apelables, a fin que la autoridad revise su decisión.

1.1.3 Cumplimiento de las formalidades y la ética pública

En el Código de Ética de la Función Pública Ley N° 27815 en concordancia con lo señalado en la Constitución se indica que, los fines de la función pública es servir la nación, obtener niveles de eficiencia estatal mayores, para brindar un mejor servicio a los ciudadanos, además de optimalizar el uso de los recursos públicos.

Merino (2017), indica que, ética pública es la agrupación de valores necesarios para una adecuada función que la Administración Pública incorporándolos a la norma para que obtengan su carácter de obligatorios. La citada norma muestra un diseño amplio de aplicación a todos los funcionarios de las entidades públicas, en cualquiera de los niveles al margen de la función que realice o el régimen laboral bajo el que se encuentre laborando. En ese sentido esta norma fija principios dentro de los cuales se tiene que conducir el funcionario o servidor público adecuando esta conducta a las leyes, las cuales, garantizan el cumplimiento normativo procedimental en todas las etapas del procedimiento, respetando este conjunto de principio entre los que se encuentran el principio de probidad, actuando con rectitud, honradez y honestidad, en el objetivo de satisfacer los intereses de la entidad y de la sociedad en su conjunto, desechando todo interés de ventajas personales ajenas a los fines del procedimiento administrativo o provecho propio, en la vulneración de este principio se produce la mayor parte de los vicios a los actos administrativos. Asimismo tenemos el principio de eficiencia, el cual rige la calidad del servicio que va de la mano con la capacitación

del personal que labora en la entidad, esta calidad tiene su implicancia en la satisfacción del ciudadano con el servicio que se le brinda, además, se debe poner muy en cuenta la capacitación como parte de la obligación del trabajador público, el otro principio que forma la base del servicio público es la idoneidad, que refiere a la aptitud tanto moral como técnica constituyéndose en esenciales para el ejercicio de la función pública.

Bautista (2007) indica que, que los servidores deben estar adecuadamente, para responder a la realidad a la que se enfrenta durante el cumplimiento de sus funciones, realizando siempre las funciones en los que fue capacitado asegurando que, sus acciones sean correctamente realizadas, uno de los principios que al igual que los otros que conforman la ética del funcionario público es la veracidad la cual, refiere la relación de autenticidad que este entabla con los demás trabajadores de la entidad y el administrado, contribuyendo al esclarecimiento de los hechos que servirán a la entidad en el transcurrir del procedimiento administrativo, resultando en una decisión eficaz, otro principio que se puede señalar la lealtad y la obediencia, que refiere a la fidelidad y solidaridad a favor de la entidad pública en la que se desempeña y realizando todas las acciones impartidas por el superior jerárquico, salvo que estas órdenes comprendan acciones fuera de la ley y supongan manifiesta arbitrariedad sin reunir las formalidades vinculadas a las funciones propias de su cargo.

Villarreal (2007) señala que, la justicia y la equidad también son principios de la administración pública en el cumplimiento de sus funciones, el cual supone otorgar lo debido que le corresponde a cada uno en base a la equidad, en relación con el Estado y los administrados, así como el empleado en relación a sus superiores jerárquicos y con sus subordinados, uno de los principios que no se puede dejar de

mencionar es el de la lealtad a la Entidad y por ende al Estado de Derecho en concordancia con la Constitución, más aún cuando se desempeña un cargo de confianza, dicho principio funcionará como un mecanismo para defender el sistema democrático.

1.1.4 Seguridad jurídica en las resoluciones administrativas

Cairampoma (2014) indica que, el desarrollo del Derecho Administrativo se ha realizado desde la función de protección a la legalidad y a la tutela de los derechos de los administrados que se rige como un sistema para la satisfacción de las exigencias de la seguridad jurídica, sin embargo, esta situación también genera una subcultura administrativa objeto de infinidad de críticas nacidas de la ineficacia de la administración, precisamente para satisfacer las demandas tanto de la ciudadanía y de los objetivos de la entidad pública, por ello se puede colegir en este contexto como el principio de seguridad jurídica un valor en peligro, se ha encontrado además propuestas reformadoras para recuperar el principio de eficacia en las entidades públicas pero en contraposición solo se pone la atención en el carácter técnico de estas reformas no han sido tomado en cuenta, los recursos humanos que son lo más importante que tiene una institución pública, es por ello que el Derecho Administrativo se tiene una lucha entre la discrecionalidad de los funcionarios en la búsqueda de esta eficacia y los ciudadanos que consideran esta una agresión a la legalidad, esta legalidad debe ser respetada, sin embargo, los tribunales administrativos no están permitidos hacer control de la constitucionalidad solo permitida a los órganos jurisdiccionales, por ello los tribunales administrativos deben limitarse a hacer los controles de abusos y arbitrariedades dentro de las normas legales, este mecanismo podría ser considerado de extremo legalista, pero es lo que exactamente se requiere.

Villarreal (2007) manifiesta que, sobre la que el ciudadano proponga eficacia y la administración la legalidad muestra que, en efecto los ciudadanos exigen eficacia y menos formalidades legales, la administración protege sus propias actuaciones en la legalidad para garantizar la corrección de sus actos, por lo que se puede afirmar sobre la legalidad necesaria como garantía del respeto a los derechos de los ciudadanos y no solo de la entidad y la eficacia como una garantía de las actuaciones de la entidad y la exigencia de los ciudadanos, sin embargo al ser principios administrativos exige su estricta observación y cuál de ellas es preferente no puede ser ponderada en forma general si no debe ser considerada en cada caso específico y exclusivamente por los órganos jurisdiccionales, lo que corresponde a la administración es adaptar y apegar su actuación a los principios administrativos.

Como ha señalado el profesor Parejo (1989) la eficacia como principio cualitativo se da cuando la Administración actúa dentro de su propio marco de acción siendo la eficacia un principio que tiende a satisfacer el interés general que las leyes en concordancia con este principio demandan, este principio no puede considerarse como una contraposición al principio de legalidad si no como complementario, aun cuando los avances tecnológicos, el desinterés del empleado público, demuestran la ineficacia de estos, hoy con las modernas técnicas de gestión, se pueden modificar las formas de comunicación entre la Administración y la ciudadanía, en ese sentido la Administración corresponde en algunos casos una actividad en el que se desarrolla una relación entre la entidad y el ciudadano como cliente, siendo la satisfacción de sus pedidos el desafío más cercano, acortar los plazos comunicativos entre los administrados y la entidad pública, supone la seguridad que acredita la eficacia de los tramites administrados, es obvio que la ciudadanía quiere una administración uniforme, esto es eficaz, activa en el procedimiento administrativo.

1.1.5 Los Principios Administrativos

Molina (2001) nos detalla sobre los principios del procedimiento administrativo que los más destacados e importantes es el principio de legalidad, en ese sentido todas las acciones de las autoridades administrativas deben estar en concordancia con el respeto a la ley, la cual, delimita sus atribuciones y los fines de sus facultades.

Principio de legalidad, Gordillo (2012) indica que, este principio es la garantía que tiene el administrado para el respeto de sus derechos, con el mismo que podrá reclamar su derecho adecuadamente conforme a la normativa establecida, aun cuando sea ante una autoridad despótica, este principio puede alentar una desproporcionada cantidad de quejas que, la autoridad central se verá en la necesidad de evaluar y por ende mejorar la administración, históricamente este principio a funcionado y ha sido muy valioso, para suprimir la arbitrariedad de la administración o de los funcionarios a cargo de ella.

Este principio es fundamental en el Derecho Administrativo, toda vez que, toda actividad debe tener como base la normativa, fundamentándose en el orden jurídico vigente, cual está compuesto de las convenciones internacionales, la constitución, la ley, los principios del derecho y los actos administrativos que constituyen sugerencia para los tribunales administrativos que ven casos similares, el principio de legalidad es conforme al inciso 1 del artículo 248 del Texto Único Ordenado de la Ley Nro. 27444, el cual se indica las entidades públicas solo pueden tener la facultad sancionadora con respecto del administrado por norma de rango de ley en ningún caso tendrán competencia a la privación de la libertad, constituyendo una verdadera garantía constitucional de los derechos de los ciudadano y criterio rector para el poder punitivo del derecho administrativo, dentro del Estado de Derecho. (Santy, 2017)

El principio de legalidad refiere a la prevalencia de la ley a la que la Administración Pública está sujeta como brazo ejecutor del Estado, en la que sus funciones han cambiado y pasado de ser un órgano punitivo a uno administrativo de los servicios que brinda a sus ciudadanos. Esta Administración prestadora de servicios exige mayor libertad para actuar en la atención a los administrados, en ese contexto es necesario el total sometimiento a las exigencias a la ley, sin embargo, las modernas interrelaciones entre Administración y administrado requieren de una mayor libertad de la entidad, para adecuar sus actuaciones a los requerimientos de sus administrados, por lo que, encasillar a la administración en los términos dentro del marco legal, encontramos que la institución ve limitado su radio de acción, en ese sentido la Administración debe tener un ámbito más amplio para escapar a los márgenes legales ejerciendo su discrecionalidad. Fruto de esto vemos que un nuevo escenario es posible el respeto de los intereses que conforman los derechos humanos, no se reniega de la justicia del principio de legalidad, como triunfo del Derecho medio protector del ciudadano, las entidades deben analizarse de acuerdo a los avances y cambios de la sociedad, estas deben estar al servicio de los ciudadanos, si aplicamos con rigurosidad la ley estaríamos limitando las acciones propias de la libertad en un Estado de Derecho. En cuanto se identifique necesidades primordiales del ciudadano que deben ser satisfechas en forma rápida, la ley debe ceder para dar paso a la discrecionalidad de entidad, convirtiendo a la entidad en una institución con amplia libertad de movimiento, esto no significa que se le dará luz verde para que haga y deshaga. (Orbegoso, 2020)

Mediante el principio de legalidad se obtiene el control de todos los ciudadanos bajo ciertos principios estables, de necesaria fundamentación jurídica, es decir es válido todo acto jurídico apegado a las leyes que emanan del sistema normativo, por

lo que, todos los funcionarios públicos deben exclusivamente hacer lo que manda la ley, más aún este principio demanda a las entidades públicas y a sus funcionarios y servidores sujeción incondicional, este apego a la ley ha sido criticado por algunos autores como irracional, pero como la realidad lo demuestra las leyes muchas veces son demasiado rígidas para satisfacer las necesidades de los administrados, postulándose como solución a ello, la ampliación de ese criterio en la toma de decisiones rápidas en concordancia al bien común, no se debe confundir el principio de legalidad con la conformidad a la ley, el principio de legalidad implica que la autoridad genere un apego a la ley, emanando de ello la seguridad jurídica, además se puede inferir que el principio de legalidad también implica la congruencia legal es decir que las normas de menor rango no contradigan a la norma de mayor rango como es el caso de la Constitución, como ley suprema del Estado todas las demás leyes de menor rango deben adaptarse a ella y si la contradicen debe ser expulsadas del sistema jurídico, en ese sentido la ley establece que los servidores y funcionarios públicos solo pueden hacer lo que la ley les permite, quizás esto sea lo más representativo del principio de legalidad la omisión de este mandato puede traer consecuencias sancionatorias para los funcionarios públicos que las incumplan, ahora bien la ley obliga a la autoridad a cumplir con ella, de lo cual, se puede afirmar que el administrado en igual forma estará obligado a cumplir con el mandato legal, aun así el imperativo legal está dirigido a las autoridades administrativas. (Islas, 2009)

Principio de impulso de oficio Las autoridades, según Gordillo (2012) este principio impone a las autoridades el deber de dirigir e impulsar de oficio el procedimiento administrativo y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias, el fundamento para ellos es que, con los actos administrativos se

satisface no solo un interés individual sino también colectivo, si bien es cierto, el inicio del procedimiento es a pedido de parte, el impulso de este no está en la voluntad del administrado, sino en la autoridad, siendo errado pretender que las partes impulsen las actuaciones de la administración, en ausencia de normatividad al respecto se debe aplicar necesariamente este principio .

Jiménez (2011) el principio de oficio permite precisamente que el procedimiento administrativo se resuelva en forma correcta y en su debida oportunidad a partir de las actuaciones de la administración, sin que el administrado tenga la necesidad de realizar solicitudes especiales especialmente en las etapas en las que la autoridad es la más competente para decidir el pedido, con etapas de mero trámite que dinamizarán el procedimiento, en dicha instancia, en el que sea necesario obtener un informe o una opinión relacionada a la solicitud en cuestión o pueda ser que se necesite el informe de otra entidad, la cual definirá la causa del procedimiento inicial, por lo que en sede administrativa no puede admitirse la inacción del funcionario durante el procedimiento administrativo, al estar de por medio el interés del solicitante, siendo que el interés público es otro de los fundamentos que obligan a la actuación de oficio para impulsar el procedimiento.

Con ello se puede recalcar que, el interés por concluir el procedimiento administrativo surge de alcanzar no solamente los objetivos de satisfacer la solicitud de los administrados si no también la satisfacción del interés de la misma entidad pública, a partir sentido que sus fines son el servicio a los intereses de la nación. Los procedimientos administrativos son diferentes unos guardan más complejidad que otros, especial complejos son aquellos mediante los cuales se reconocen derechos a los administrados. Resolver un procedimiento administrativo en forma tardía genera

un pasivo que la gestión pública debe asumir como responsabilidad, absorbiendo todos los efectos que podría acarrear, por ello, la entidad debe resolver todos los procedimientos a su cargo en el menor tiempo posible y dentro de los parámetros de la normativa, además de esta manera genera menos congestión en los expedientes administrativos a su cargo y a la vez menos reclamos y quejas, de esta manera el principio de impulso de oficio se constituye en un principio jurídico, como mecanismo de organización administrativa y simplificación procedimental, al impulsar la realización de actividades que resulten convenientes para el esclarecimiento de las cuestiones planteadas por el administrado en su solicitud, correspondiendo por lo tanto, a la autoridad generar las condiciones para una pronta resolución en un acto administrativo. (Jiménez, 2011)

Brewer (2011) indica que la ley peruana ha positivizado el principio de impulso de oficio en el Artículo IV inciso 1.3 de la ley Nro. 27444, en el cual se dispone que, las autoridades practiquen todas las actuaciones necesarias y convenientes que resulten en el esclarecimiento de cuestiones relacionadas a la solicitud del ciudadano, con el objetivo de darle solución en el acto final de la resolución administrativa, el principio de impulso de oficio es conocido como el principio inquisitivo mediante el cual, se establece la participación de la entidad como interesada en la resolución final de la solicitud, sin perjuicio de la participación de los administrados en la peticiones para impulsar el procedimiento administrativo.

En la administración pública convergen los recursos humanos especialistas en diversas materias, de acuerdo con las necesidades de la entidad, unos se dedicarán a la administración orgánica, otros a la atención al público, a la generación de documentos, proyección de norma legales de uso interno, pero más allá de sus cargos

y funciones dentro de la entidad pública, todos deben conocer los principios del Derecho Administrativo pues, estos rigen las actividades de la entidad, precisamente el principio de impulso de oficio determina el transcurrir del procedimiento hasta su correcta culminación sin la necesidad que el administrado oficie a la entidad sobre su situación, existiendo los procedimientos administrativos especiales que requieren de informes, oficios y situaciones que requieren que los trámites no se entrapen, en dichas instancias, por lo que el funcionario deberá realizar las diligencias, obteniendo informes, opiniones especializadas, oficiar a otra entidad, etc. relacionas al tema en concreto que permitan al procedimiento administrativo discurrir en forma normal, de lo antes descrito se puede inferir que en una entidad pública no se puede permitir la inacción de los funcionarios o servidores, la obligación del este es satisfacer el interés del administrado y como se mencionó en párrafos anteriores, con ello también el interés público. Con ello el principio de impulso de oficio se rige como un principio jurídico, al considerarse como un mecanismo general de simplificación y organización pública a disposición de los funcionarios y servidores públicos. (Jiménez, 2011)

Principio de celeridad. Según López (2005) aquellos interesados que participen en el procedimiento administrativo deben adecuar sus actuaciones, para dar dinamismo al trámite evitando actuaciones dilatorias que dificulten el normal discurrir del procedimiento, evitando formalismos que puedan obstaculizar al mismo. Esto sin perjuicio de conservar todo el formalismo exigido por las normas legales, para resguardar el derecho al debido procedimiento administrativo y sin vulnerar el orden jurídico, pero al mismo tiempo se dispone que las autoridades eviten todos aquellos trámites sean costosos, complicados y que obstaculicen el normal desarrollo del expediente, usando racionalmente el tiempo y los medios que configuren una célere forma de solucionar las solicitudes de los administrados,

En ese mismo contexto Guzmán (2009) sostiene que, en el procedimiento administrativo quienes participan en este deben guiar sus actuaciones en forma de darle el máximo dinamismo posible, en los tramites tripartitos evitando trámites de mala fe con la sola intención de generar demoras en los procedimientos, a fin de alcanzar una resolución a la solicitud en un tiempo razonable y siempre guardando el plazo establecido en las normas legales, elemento que conforma el derecho al debido proceso administrativo, como se puede entender el principio de celeridad ha sido establecido exclusivamente a favor del administrado, siendo este principio establecido en la Constitución, como parte del Derecho de Petición en caso contrario se estaría desvirtuando a la norma constitucional, ante ello, se ha dado una solución legal con la constitución del silencio administrativo en el que se considera concedido el derecho sí dentro del plazo establecido no se ha resuelto el pedido, por otro lado, el principio de celeridad implica ahorro de costos, tiempo, dinero y esfuerzo a la Administración en los trámites, este principio no puede ser desconocido por las autoridades, toda vez que las actuaciones que realicen es de fundamental importancia para el Derecho Administrativo y su vulneración no debe ser tolerada.

Para Rodríguez (2013) la forma republicana de gobierno exige que todos los trámites se desarrollen dentro de plazos previamente establecidos en la normativa, la demora o incumplimiento de parte de los funcionarios en un Estado, ubica a este fuera del sistema republicano, aun cuando se deba a impedimentos personales, la morosidad del funcionario no puede instalarse como regla o excepción, por lo que no puede estar justificada en un Estado de Derecho.

El trámite administrativo de darse con la máxima celeridad establecida en la ley y no como es costumbre en la máxima lentitud establecida en la ley el respeto al

debido procedimiento administrativo es precisamente guardar los plazos establecidos en la normativa, en coherencia con el principio de celeridad tenemos a los principios de concentración y el de simplificación administrativa que, son muy necesarios, por ejemplo, en los procedimientos urgentes de contrataciones con el Estado en casos de emergencia nacional, conforme se expresa en el Artículo 3 de la Ley 26850 Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado en el cual, se dispone que las entidades obtengan los bienes y servicios que requieran en forma oportuna. (Molina, 2001).

En virtud del principio de celeridad los funcionarios o servidores públicos deben actuar con prontitud y la debida oportunidad, evitando dilatar los asuntos o solicitudes en sus despachos, así mismo el cumplimiento de este principio debe servir para evaluar el desempeño de los empleados que laboran en la administración pública, de lo mencionado, se puede inferir que este principio es un mandato de imperativo cumplimiento, siendo un mecanismo de optimización y orientador de todas las actuaciones de la Administración, y al ser mandataria exigible como garantía constitucional a favor del ciudadano. (Quintero, 2015).

Sobre el principio de eficacia, los participantes en el procedimiento deben hacer predominar el cumplimiento de los fines de cada uno de los actos procedimentales, aun sobre su formalidad que no incida en su validez, no determinen la decisión final, no afecten las garantías del debido procedimiento administrativo, ni causen indefensión a los ciudadanos.

La buena administración como principio y como derecho fundamental en Europa, en el Perú el Tribunal Constitucional en sentencia del Expediente Nro. 2235-2004-AA/TC en su fundamento 10 señala que: el principio de buena administración esta implícitamente reconocido en los artículos del 39 al 42 en el que, el constituyente

presenta a los funcionarios y servidores públicos como aquellos que protegen el interés general y están al servicio de la nación. Por lo que se puede afirmar que, la buena administración es un principio constitucional.

En el derecho comparado como España la buena Administración pública es un derecho ciudadano, Rodríguez (2013) afirma es un derecho fundamental, además de un principio en toda actuación administrativa, mediante el cual, los administrados tienen el derecho de exigir a la Administración estándares de función amiento teniendo como objetivo el interés público, respetuosa de los establecido en las normativas vigentes, como en toda democracia moderna, la Administración fundamenta su existencia en la buena administración pública sirviendo el interés general, sin ello no tendría sentido alguno la existencia de la autoridad, por lo que esta debe estar comprometida con mejorar las condiciones de los ciudadanos, siendo necesario que su trabajo tenga como centro la necesidad y los problemas reales de los administrados escuchando sus propuestas de solución.

Una buena Administración pública sirve a la ciudadanía, cumpliendo con las funciones que son propias en un Estado social y democrático de Derecho, orientado a satisfacer el interés general, esto en contraste con lo que realmente ha sucedido, el funcionario público ha servido a una cúpula política de turno en el poder y no al interés general, amparando a la impunidad, en este contexto, las manifestaciones de la mala Administración Pública financiaron con recursos públicos necesidades que no eran las del colectivo, con una total ausencia de parámetros éticos, apartándose de su fines, sin embargo, a partir de la puesta en marcha en la reforma, reconociendo el principio de la buena Administración ha sido muy importante, adecuando a esta a las verdaderas necesidades de los ciudadanos, la enorme labor de construir un

entorno de comprensión en el marco de la dignidad de la persona en un marco que se ajuste al respeto de los derechos fundamentales, por ello las entidades públicas necesitan cierta autonomía administrativa, implementando políticas de gestión pública, para mejorar las condiciones de vida de los administrados, las principales características de la buena administración tenemos: (Arcila & López, 2019)

Una buena Administración Pública tiene como centro a la persona, lo que caracteriza a un Estado Democrático de Derecho es el servicio a la ciudadanía, en ese sentido el interés público, que recibe los bienes y servicios de los poderes, los cuales tienen como función favorecer con sus actuaciones a los administrados, en el respeto a sus derechos fundamentales, mejorando las condiciones de libertad en las que se desarrollan.

La buena Administración Pública tiene su relación con la ética al estar orientada al bienestar de los administrados, este es un aspecto muy importante de la relación entre los ciudadanos y la Administración para afrontar las crisis que se encuentran en la gestión pública, la persona humana no puede ser considerada como el sujeto inerte en esta relación y solo destinatario de las decisiones que tome las autoridades, sino es el centro de esta relación y todas las actuaciones de la administración están dirigidas a su bienestar, esto se encuentra dentro del marco democrático, siendo la libertad de los ciudadanos uno de los objetivos de la administración pública, por lo que, se debe perfeccionar los mecanismos políticos y jurídicos que reconozcan estos objetivos como primordiales para el Estado de Derecho, desterrando las limitaciones que pudiese existir, para su libre desarrollo integrado en la sociedad, una vez proveídas estas condiciones el ejercicio su libertad dependerá únicamente de los ciudadanos. La Buena Administración apunta precisamente a generar las condiciones

exigidas por el Estado de Derecho, por ello esta es reconocida como un derecho fundamental de todo ciudadano, la Administración despojada de todo tipo de tiranía y despotismo apuntará a la preminencia de los derechos del ser humano, como un elemento fundamental para configurar la ética desde la perspectiva que esta no puede ser un conjunto de códigos sino puede fundirse con principios ideológicos de la misma administración. Esta propuesta utópica es tan igual de utópica como la propuesta de códigos o normas que, sin estar ser interiorizadas por los que gestionan las entidades públicas, por lo que, se propone una mejor solución esta prueba última de congruencia entre la teoría y la práctica empírica, la experiencia debe demostrar que política pública funciona descartando aquellas inútiles para el bienestar general, como se desprende de esto la ética en la Buena Administración pública se basa en la realidad del ser humano entretejido con la plataforma de la norma sustantiva y protagonista de su propia existencia en cuanto a miembro de la sociedad en la que se mueve el mismo administrador de la entidad pública. (Longo, 2016)

Promoción de la participación de la ciudadanía en la buena administración pública pone en el centro de su trabajo la expectativa y exigencias del ciudadano. Partiendo de estas necesidades el quehacer público hace de estas las destinatarias finales, pero en este trabajo debe estar incluido la participación de los ciudadanos, toda vez que, el administrado es el más adecuado para proponer las soluciones a sus problemas y necesidades, la participación ciudadana, en ese sentido, incluye a todo el conjunto social, configurando parámetros centrales en la persecución del enriquecimiento democrático, una organización cerrada del Estado no puede pretender servir a la sociedad en concordancia con el mandato constitucional, la buena administración exige tener la sensibilidad necesaria para entablar un diálogo con todos los sectores que integran esta sociedad, por ello se puede afirmar que una

de las finalidades más importante de la buena administración es precisamente la de convocatoria a la participación ciudadana, pues con ella el individuo se integra no solo a su comunidad sino también con su gobierno, esta participación libre no puede ser regulada con decretos ni códigos, encontrado en esta libertad un modo efectivo de realmente satisfacer el interés general, pues esta diversificación de intereses es lo que, causa los conflictos sociales y es responsabilidad de todos los miembros de la sociedad establecer canales de diálogos, aunando objetivos comunes que favorezcan a los ciudadanos en su conjunto. Siendo el punto de partida para este diálogo los objetivos, las ilusiones, preocupaciones y proyectos de estos grupos, a veces diametralmente opuestos, que van a marcar la pauta y el rumbo de la comunicación, sin limitación alguna, resaltando el interés de los interlocutores. (Cabezas, 2018).

La innovación en la sociedad del conocimiento, en el ámbito de la buena administración la base del conocimiento de la actual sociedad es la información, en ese contexto no puede ser ajeno a los avances tecnológicos y olvidar que el conocimiento mejora la calidad de vida y la cultura cívica de la ciudadanía, darle la espalda a esta gran herramienta como es el conocimiento es perder la oportunidad de influenciar positivamente a los ciudadanos, dentro de ello tenemos que tener claro que, el aprender nunca termina, los ciudadanos estarán en constante aprendizaje y a través de este, mejorarán su calidad de vida y también el aspecto personal inherente a este, mejorando en el aspecto ético, la buena administración tiene que ser capaz de hacer emerger estos potenciales en sus ciudadanos, generando confianza como la clave para la relación entre la administración y el ciudadano, transformando la realidad de una condición no deseada a una óptima, en una suerte de mejora continua, no se puede hablar de buena administración sino se pone las aspiraciones de los ciudadanos como metas a cumplir, la sociedad de la información tiene una gran

potencialidad para mejorar la vida de los ciudadanos, pero esto no será posible si la administración no concibe y ejecuta políticas públicas dirigidas precisamente a ello, esto es, a desarrollar la potencialidad de sus ciudadanos. La importancia de la tecnología en este aspecto es indudable, el acceder en forma instantánea y en forma transparente a todas las actuaciones de la Administración es fundamental para la confianza de la ciudadanía en sus autoridades, esta confianza en que las necesidades colectivas serán satisfechas simplificando las actuaciones de las autoridades en tareas en pro del bien colectivo. (Gessi et al., 2017)

La sensibilidad social, según Rodríguez (2013) una de las características con las que se puede distinguir a la buena administración es la sensibilidad social, la actitud solidaria es central en las actuaciones de la Administración, orientando el aparato administrativo en la búsqueda de las soluciones a los problemas colectivos en base a la integración y confluencia de los intereses de los ciudadanos con una gran fuerza de solidaridad humanitaria, atender los intereses reales de los ciudadanos, implica mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos en base a sus necesidades como grupo social, dando prioridad a su desarrollo en nuevos espacios de libertad, las prestaciones sociales, las políticas de educación y los servicios de salud, merecen una atención especial el entramado de modelo del Estado de bienestar así lo demanda, el quehacer de la Administración, en este aspecto, debe estar centrado en la satisfacción ciudadana, tomando a la persona como un fin en sí misma, sin reducir el papel de la Administración a un prestador de servicios, sino ante político, económico, cultural y catalizador de las aspiraciones de la ciudadanía, brindándoles el medio ambiente necesario para su desarrollo, más allá del clientelismo esta tiene que apuntar a la reivindicación de los derechos fundamentales de las personas garantizados en las normas constitucionales.

El derecho fundamental a la Buena Administración pública, en un Estado social y democrático de Derecho las acciones de las entidades públicas deben estar orientadas al interés general, no se puede mantener el antiguo paradigma en el que, el ciudadano estaba al servicio del Estado, sino todo lo contrario es el Estado que tiene como fin servir a sus ciudadanos, sin instrumentalizarlos para alcanzar sus fines, en ese sentido el Derecho Administrativo toma vigencia, al estar orientado al servicio ciudadano, a partir del compromiso de mejorar la calidad de vida de los administrados, esta mejora parte de implementar instituciones sólidas, con políticas orientadas a ese objetivo, en ese sentido es el Derecho Administrativo el que va otorgar el marco jurídico para la realización de este objetivo. El ciudadano no está más sometido a la Administración, en el que estaba al servicio y sometido a las prerrogativas de las autoridades, la maquinaria todopoderosa del Estado ponía de rodillas y a merced de las imposiciones del administrador de turno. El nuevo paradigma de Estado de Derecho, ha ordenado la realización de la justicia, en el sentido de dar a cada quien lo que le corresponde por ser suyo, en este nuevo paradigma de justicia social, las entidades públicas no son propiedades de los funcionarios o servidores públicos, sino que pertenece al dominio de la ciudadanía, por lo que tiene derecho a ser para la administración un elemento esencial para la mejora integral de las condiciones de vida de la sociedad, con su participación, como miembro de la comunidad, en ese sentido la buena administración se constituye como un derecho fundamental y un principio que debe ser garantizado a todos los ciudadanos. (Matilla, 2018).

Una buena administración parte del reconocimiento de todos los grupos que integran la sociedad, de esta forma puede determinar en un contexto democrático va a plantear la participación de sus ciudadanos, la teoría constitucional ha dejado en claro que, el principio de administración no tendrá eficacia si no se materializa en una

correcta gestión administrativa, reafirmandose que este principio no tendrá ningún efecto sin ese sentido de la realidad, buscando la aproximación a la aplicación de este principio a las complejas estructuras sociales, consecuentemente, se debe fiar un mecanismo con el que, se fijen el diálogo y discusión, llegando a términos comunes entre los distintos grupos de ciudadanos, esta sensibilidad por la realidad permite la superación de controversias reduccionistas como de izquierda o derecha, dejando de lado la confrontación, en ese sentido la participación en un Estado democrático permite tener una mejor visión de la sociedad dentro de la tolerancia positiva, entendida como una convivencia pacífica a diferencia de la tolerancia negativa como un acto de soportar al otro conciudadano. Por lo tanto, la buena administración tiene por finalidad la participación del ciudadano como método para formular las políticas públicas. La exclusión de grupos que, no coinciden en sus ideas o creencias, muestra la ignorancia de las políticas públicas como un proceso de influencia colectiva para mejorar las relaciones entre los ciudadanos. (Cabezas, 2018).

En el Ecuador la buena administración pública es un derecho fundamental fortaleciendo el derecho de los ciudadanos, para defenderse del poder arbitrario de la Administración, sin embargo, no se ha establecido plenamente que se debe entender por buena administración pública, pero se entiende que los ciudadanos en virtud a este derecho tienen la facultad de exigir la satisfacción de sus necesidades, siempre y cuando estas no contradigan el interés público, por lo que, la administración pública debe garantizar la concreción de este derecho, en este derecho se debe destacar que los ciudadanos tienen protagonismo, la voluntad de la administración debe estar en consonancia con las legítimas exigencias de los ciudadanos, las teorías neo constitucionalistas implican el respeto irrestricto de los derechos fundamentales garantizados en la constitución, la vulneración del derecho a la buena administración

pública, conlleva a la responsabilidad de los funcionarios o servidores públicos permitiendo la reparación y el inmediato cese de la afectación al derecho de los ciudadanos, esto puede generar la reparación por los daños que se haya ocasionado con la actuación de los malos trabajadores del Estado. (Arguello, 2018)

1.2 Investigaciones

1.2.1 Antecedentes Nacionales

Asca y Rodas (2017) Tesis para obtener el grado académico de Maestría, “Procedimientos administrativos simplificados y satisfacción del administrador del municipio de San Isidro en 2013”. Universidad César Vallejo, menciona que, la forma de evolución a nuevos paradigmas en la administración pública debe ser adaptada en todos los aspectos de la administración para alcanzar los estándares de buen gobierno, dando un respuesta eficaz y oportuna a las solicitudes de los administrados y las demandas ciudadanas que, es lo esperado en un Estado Democrático de Derecho, el impacto que tienen los procedimientos administrativos simplificados es positivo y evidencian la dirección a la que debe apuntar la política estatal, esta modernización pasa necesariamente por la implementación de nuevas herramientas tecnológicas, además permite conocer la valoración del administrado en las áreas de mayor impacto, para la retroalimentación en la mejoras continuas dando celeridad a los procesos administrativos,

Florián. (2019). Tesis para obtener el grado académico de Maestría, “Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir – 2018”. Universidad Cesar Vallejo, determinó que, el servicio que se brinda a los usuarios es deficiente, engorroso y burocrático, solicitándose al

administrado documentación por demás innecesaria elevando el costo y alargando el tiempo del procedimiento, con ello se afecta los principios del Derecho Administrativo, más aún, implica un costo también a la entidad pública, aumentando la carga procedimental administrativa con un consiguiente costo económico a la entidad, siendo un problema, para esta cuando opera el silencio administrativo, ante la falta poco diligente de los encargados de la Administración, en ocasiones generando denuncias contra la entidad.

1.3 Marco Conceptual

1.3.1 Acto Administrativo

Según el Fernández (2016) define al acto administrativo como la declaración de voluntad de la Administración que genera efectos jurídicamente válidos entre las partes intervinientes, reconociendo en esta derechos y deberes, esto en el cumplimiento de los fines que justifican su existencia.

1.3.2 Empleado Público

Rodríguez, (2012) son aquellos funcionarios o servidores de las entidades públicas independientemente del régimen laboral que les una a dicha entidad, disponiendo sus labores en el servicio a la sociedad dentro del marco del respeto a los derechos fundamentales de los administrados y a la normatividad vigente.

1.3.3 Cumplimiento de la Función administrativa

Espinoza y Rivas (2019) define a las funciones administrativas como aquellas actividades realizadas por el funcionario público, con el fin de satisfacer no solo las necesidades del administrado sino también en defensa del interés público general,

como un bien jurídico digno de protección impartiendo las resoluciones acordes a las funciones o fines que le hayan sido concedidos por la constitución o las leyes.

1.3.4 Procedimiento Administrativo

Gordillo (2017) explica que el procedimiento administrativo son las actuaciones de la administración y del administrado que, se rige por reglas y principios, a través de todos los trámites concatenados, los cuales, van a dar origen a la voluntad de la autoridad administrativa, plasmado en una resolución final.

1.3.5 Administración Pública

Guerrero (2007) indica que, es la autoridad cuyas funciones es ejecutar las leyes a partir de las facultades y deberes son otorgadas por estas, se relacionan con el administrado y con ello con la sociedad para servirle, con las actuaciones que tienen como fin el beneficio del interés público.

1.3.6 Motivación de los Empleados

Álvarez (2016) explica que la motivación es un elemento muy importante pues, el elemento humano es fundamental para el buen funcionamiento de la entidad, en la actualidad no se pone la atención necesaria al recurso humano, el empleado público desmotivado no aportará de ninguna manera a la institución, ni a la concreción de los fines del funcionario o servidor público y del cargo que ostenta, en función al bienestar general.

1.3.7 Seguridad Jurídica

Poinsot (2003) define a este como el valor jurídico altamente apreciado del Estado Democrático de Derecho, en el que se tiene certeza que la ley regula y necesariamente debe ser cumplida, esta da la seguridad a los administrados de las consecuencias de su conducta, con ello se alcanza el bien común.

1.3.8 Resoluciones Administrativas

De acuerdo con Cabrera (2009) es un documento que contiene la decisión final de un procedimiento administrativo conteniendo la voluntad de la autoridad y producen efectos jurídicos, cuando reúne toda la formalidad que se le exige, para su validez.

1.3.9 Transparencia

En concordancia con lo que afirma, la Presidencia del Consejo de Ministros (2014) la transparencia es toda exposición de las actuaciones en el ejercicio de las funciones de la Administración que, refuerza la vigencia de los derechos de los ciudadanos, quienes tienen la garantía de acceso a los servicios y bienes públicos, con ello tiene la posibilidad de rechazar, al tener a disposición la información necesaria sobre el procedimiento administrativo da la oportunidad al administrado de defenderse ante alguna decisión contraria a sus intereses.

1.3.10 Gestión

Brizuela (2007) define a la gestión como la conducción en este caso a las entidades públicas, realizando las acciones que se deben llevar a cabo para resolver los problemas y satisfacer las demandas de la sociedad, enfrentándolas como un solo

organismo estableciendo relaciones entre el administrado, la administración y otros actores sociales.

CAPÍTULO II: EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Planteamiento del problema

2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática.

Dentro de nuestro sistema jurídico encontramos la regulación de los procesos administrativos en la ley N° 27444 – TUO, Aprobado por el D.S N°04-2019-JUS, la cual tiene como objeto que los trámites administrativos, estén debidamente normados, regulando de esta manera los procedimientos administrativos, por tanto, se determina un régimen jurídico en el que la labor de la administración pública proteja de esta forma el interés general y seguridad de los administrados.

Las entidades públicas por su parte no llevan un buen procedimiento administrativo, lo cual generan la vulneración de los derechos de los ciudadanos, esto puede conllevar a una denuncia por omisión o demora en los actos funcionales como está contemplado en el Art.377 del Código Penal, el cual, en la actualidad se ve ineficaz e insuficiente para contener los grandes problemas que presentan los procedimientos administrativos, como bien se sabe el Derecho Penal es de última ratio y no puede ser utilizado para agilizar los procedimientos administrativo, ni mucho menos solucionar los problemas de ineficiencia de los funcionarios o servidores públicos pues, la realidad ha demostrado que, la estrategia punitiva no funciona, para hacer valer la eficacia de la norma.

La congestión de los procedimientos transgrede los principios que protegen a los ciudadanos dentro del procedimiento administrativo y sus derechos ante la autoridad pública, la manera de hacer frente a esta problemática no es el derecho penal, sino empoderando con más derechos al ciudadano, rellenando los vacíos legales que pueda existir en la normativa nacional la demora en los procedimientos

de los actos administrativos, debe ser enfrentada con el reconocimiento del derecho fundamental de la buena Administración, este derecho fundamental también se ve afectado con la demora en los procedimientos administrativos vulnera los intereses y derechos no reconocidos de los ciudadanos, aunque el Tribunal Constitucional peruano en la sentencia del Expediente Nro. 2235-2004-AA/TC se ha mostrado a favor al reconocimiento de tal derecho, nada se ha hecho para la positivización del derecho a la buena administración con este derecho reconocido indudablemente se protegerá al ciudadano ante el autoritarismo del Estado.

2.1.2 Definición del Problema

Como problema general tenemos:

¿Cuáles son los factores jurídicos que generan la demora en la tramitación de los actos administrativos?

Primer problema específico:

- ¿Cuál es la relación entre la demora de la tramitación de actos administrativos y el desempeño del personal especializado?

Segundo problema específico:

- ¿Cuál es la relación entre la demora de la tramitación de los actos administrativos y los plazos establecidos en la Ley Nro. 27444?

Tercer problema específico:

- ¿Cuál es la relación entre la demora de la tramitación de los actos administrativos y los recursos logísticos?

2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación

2.2.1 Finalidad

La presente investigación evidencia la finalidad de identificar el vínculo entre la demora de la tramitación de los actos administrativos y el desempeño de su personal.

2.2.2 Objetivo general y específico

Como objetivo general se tuvo:

Identificar los factores jurídicos generán la demora en la tramitación de los actos administrativos.

Primer Objetivo Específico:

- Determinar la relación entre el principio de impulso de oficio y la demora de la tramitación de actos administrativos con el desempeño del personal especializado.

Segundo Objetivo Específico:

- Determinar la relación entre el principio de legalidad y demora en la tramitación de actos administrativos en los plazos establecidos en la Ley Nro. 27444.

Tercer Objetivo Específico:

- Determinar la relación entre el principio de celeridad y la demora en la tramitación de actos administrativos con los recursos logísticos.

2.2.3 Delimitación del estudio

La naturaleza de esta investigación al ser dogmática no implica la determinación de una delimitación espacial y temporal.

2.2.4 Justificación e importancia del estudio

Justificación Teórica

La justificación teórica del presente trabajo de investigación se sustenta, en que se deben analizar los factores que ocasionan que los trámites administrativos demoren, a efectos de que el personal realice un buen trabajo en la función de sus actividades correspondientes a su área.

Justificación Metodológica

Esta justificación se sustenta en el ámbito metodológico, brindando una mejor aplicación en la realización de las actividades administrativas por parte de los empleados, utilizándose para ello métodos e instrumentos de investigación que coadyuvarán a la presente investigación.

Justificación Práctica

Este trabajo tiene sustentación también en la práctica puesto que busca garantizar los eficientes trámites administrativos y agilizar de manera rápida los mismos en beneficio de los administrados.

Importancia del estudio

La presente investigación es de gran relevancia ya que al existir una mayor eficiencia en la resolución de los actos administrativos estos no demorarían tanto, sin

embargo, a la fecha existe un incremento en la demora de los actos administrativos, por parte del personal que no cumple en sus labores encomendadas.

2.3 Hipótesis y Variables

2.3.1 Supuestos teóricos

Los supuestos teóricos están formulados para dar respuesta tentativa al problema, por lo que, se han formulado en atención a ello.

2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas

Como hipótesis principal se planteó que:

Los factores jurídicos que generan la demora en los actos administrativos son: Incumplimiento de plazos simples, perentorios, logísticos, prorrogables establecidos por ley, afectando los principios del procedimiento administrativo.

Primera Hipótesis específica:

- Se transgrede el principio de impulso de oficio en la demora de la tramitación de actos administrativos y el desempeño del personal especializado.

Segunda Hipótesis específica:

- Se transgrede el principio de legalidad en la demora de la tramitación de actos administrativos y los plazos establecidos en la Ley Nro. 27444.

Tercera Hipótesis específica:

- Se transgrede el principio de celeridad en la demora de la tramitación de actos administrativos y los recursos logísticos.

2.3.3 Variables e Indicadores

En toda investigación, al tener un enfoque cualitativo se constituye una parte fundamental para un correcto análisis e interpretación de los resultados la identificación de la características y cualidades del tema en estudio determinará los temas recurrentes y sobresalientes en la codificación de estos, en el proceso de agrupación y el establecimiento de relaciones entre estas emergen datos resaltantes en base a los datos y el examen de los patrones, en forma inductiva deriva en una nueva categoría en base a ideas o datos extraídos del material analizado en presente caso de las fichas textuales, la jurisprudencia, la normativa y el derecho comparado. (Romero, 2005)

Tabla 1

Tabla de categorías.

Categoría	Subcategorías	Códigos
Factores jurídicos que generan la demora en la tramitación de los actos administrativos	Afectación al principio de impulso de oficio	C1
	Afectación al principio de legalidad	C2
	Afectación al principio de celeridad	C3

Afectación al principio de la buena administración	Categoría emergente
--	---------------------

CAPÍTULO III: MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1 Población y muestra

Esta investigación al ser dogmática no considera una población y muestra.

3.2 Diseño (s) a utilizar en el estudio

Como afirma Melet (2018) esta investigación es de enfoque cualitativo pues, persigue la comprensión y discernimiento de su objeto de estudio, analizando y evaluando las categorías que intervienen y causas que la generan, interpretándolas partir de sus significados.

A decir de Clavijo et al. (2014) el diseño de la investigación básica es también llamada fundamental pues, se enfoca en la mejora, comprensión y adquisición de conocimientos o descubriendo los principios generales de nuevos conocimientos, que sirven de base a investigaciones posteriores, además, es NO experimental por qué se va analizar las categorías jurídicas sin ninguna manipulación intencional por parte del investigador.

Según (2020) el nivel de investigación es descriptivo, ya que, hace referencia a las características del fenómeno jurídico enunciado sus componentes.

3.3 Técnica (s) e instrumento (s) de Recolección de Datos

Método general, métodos específicos, técnicas e instrumentos de investigación

Método general.

Hipotético deductivo, con este método se pasa por diferentes fases preclusivas, es decir, no se puede pasar de una etapa a otra superior, sin agotar la etapa anterior, va desde lo general a lo específico, en una primera etapa se delimita

un problema relevante en el ámbito jurídico, que ha sido determinado a partir de las investigaciones estudiadas en marco teórico, formulándose en una interrogante que, a partir de la cual, en una segunda etapa, se construye una hipótesis, en una tercera etapa esta hipótesis será sometida a contrastación conceptual, construyendo un discurso argumentativo. En cada una de estas etapas se hizo uso del método deductivo partiendo de lo general a lo particular y de lo abstracto a lo concreto. (De la Cruz, 2020).

Métodos particulares de investigación

Hermenéutico, este método busca la comprensión, es decir, la interpretación del sentido de textos, teorías, etc. Develando el sentido original de estos, generando conocimiento y por ende principios y leyes generales. (Bernal, 2010).

Método Dogmático, el análisis interpretativo de una disposición normativa, aplicando un significado a la normativa positiva, requiriendo de un trabajo de lógica y de técnica jurídica realizando un análisis sintético deductivo, tarea llamada técnico-jurídico, único método aceptado por la dogmática para el estudio de la ciencia jurídica, dando como resultado conceptos sobre la materia de estudio. (Warat, 1981).

El método argumentativo, busca un discurso lógico para otorgar respaldo a la hipótesis para poderla corroborar teniendo como finalidad la persuasión del receptor del mensaje o lector. Cabe resaltar que el investigador en esta persuasión justifica las teorías más acordes a su pensamiento dando razones y argumentos propios, para respaldar dicha teoría. (Stincer & Blum, 2017).

Método histórico o evolutivo, a fin de presentar la secuencia histórica del objeto de estudio y comprender los hechos desde sus inicios, encontrando enseñanza y guía para el futuro. (Delgado, 2010).

Método teleológico, hace referencia a la finalidad predeterminada para la aplicación de la norma jurídica objeto de estudio. (Cavani, 2016).

Técnicas de la investigación

En esta investigación se utilizó la técnica de fichaje digital

Instrumentos de la investigación

Como instrumento se utilizó las fichas digitales.

3.4 Ética de la investigación

Ojeda de López, Quintero y Machado (2007) manifiestan que, la conducta del investigador tiene que sustentarse en ciertos principios como la ética, la honestidad, responsabilidad y la probidad, en toda la producción del conocimiento científico, lo cual, garantiza la no apropiación indebida de conocimientos ajenos, por lo que, en esta investigación se utilizó citas en formato APA 6ta edición para evitar caer en plagio, coincidencias y permite resaltar la relevancia del tema de investigación.

3.5 Procesamiento de datos

Bernal (2010) indica que, el procesamiento de los datos consiste en ordenar los datos obtenidos que se encuentran dispersos, con la finalidad de generar resultados, en esta investigación se tuvo en cuenta los siguientes pasos:

Recolección de datos, la recolección de los datos se realiza de diferentes fuentes en esta investigación se consideró la legislación, la jurisprudencia, la doctrina y la costumbre.

Procesamiento en estricto sensu, el procesamiento se da en el análisis de datos en tiempo real.

Presentación de resultados, para cumplir con los objetivos en el caso de la investigación dogmática se analizó la legislación, jurisprudencia y la doctrina

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de Resultados

Tabla 2

Análisis normativo

Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea	Interpretación
<p>Artículo 41</p> <p>Derecho a una buena administración</p> <p>1. Toda persona tiene derecho a que las instituciones y órganos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable.</p> <p>2. Este derecho incluye en particular:</p> <ul style="list-style-type: none">- el derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que le afecte desfavorablemente,- el derecho de toda persona a acceder al expediente que le afecte, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial,- la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones. <p>3. Toda persona tiene derecho a la reparación por la Comunidad de los daños causados por sus instituciones o sus agentes en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con los principios generales comunes a los</p>	<p>Esta carta de derechos fundamentales de Unión Europea, en su artículo 41 indica que, la buena administración es un Derecho.</p> <p>En el inciso 1. Que toda persona tiene derecho a que los asuntos sean tratados por la administración con imparcialidad, equidad y en un plazo razonable.</p> <p>En el inciso 2. Indica que, este derecho también incluye: el derecho de toda persona a ser oída por la administración antes de que esta tome alguna decisión en su perjuicio; el derecho de toda persona de pedir el acceso al expediente que pueda afectar, siempre en el marco del respeto a intereses legítimos de confidencialidad, comercial, así como profesional; además de la obligación de las autoridades de motivar sus resoluciones.</p> <p>En su inciso 3 toda persona tiene derecho a ser reparado por los</p>

<p>Derechos de los Estados miembros.</p> <p>4. Toda persona podrá dirigirse a las instituciones de la Unión en una de las lenguas de los Tratados y deberá recibir una contestación en esa misma lengua.</p>	<p>daños que hubiese causado los funcionarios o instituciones administrativas, de conformidad con los principios generales de la Comunidad Europea.</p> <p>En su inciso 4 señala que toda persona podrá dirigirse a la administración en los idiomas oficiales de los tratados por la Comunidad Europea.</p>
<p>Ley Nro. 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General</p>	<p>Interpretación</p>
<p>Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo</p> <p>1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:</p> <p>1.1. Principio de legalidad. Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.</p> <p>1.3. Principio de impulso de oficio. Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.</p> <p>1.9. Principio de celeridad. Quienes participan en el procedimiento deben ajustar</p>	<p>Esta Ley en su artículo IV reconoce entre otros los siguientes principios:</p> <p>Inciso 1.1. El principio de legalidad garantiza que las actuaciones de las autoridades administrativas siempre son respetando la Constitución y las leyes, en concordancia con los fine y atribuciones que les han sido conferidas.</p> <p>Inciso 1.3. El Principio de impulso de oficio garantiza que la práctica de los actos administrativos que han necesarios para el esclarecimiento de cuestiones sobre los trámites administrativos será impulsada por las autoridades.</p> <p>Inciso1.9. El Principio de celeridad se garantiza que los participantes del procedimiento administrativo deben dotar a todos los tramite</p>

<p>participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.</p>	<p>administrativos de la máxima dinámica procedimental de tal manera que estos puedan ser resueltos, sin entrampamientos de formalismos y en un plazo razonable, pero siempre respetando las normas establecidas.</p>
<p>Tribunal Constitucional</p>	<p>Interpretación</p>
<p>Sentencia en el Expediente Nro. 2235-2004-AA/TC del Tribunal constitucional fundamento 10.</p> <p>Se encuentra el principio constitucional de buena administración, implícitamente constitucionalizado en el Capítulo IV del Título II de la Constitución. En lo que aquí interesa poner de relieve, dicho principio quiere poner en evidencia no sólo que los órganos, funcionarios y trabajadores públicos sirven y protegen al interés general, pues "están al servicio de la Nación" (artículo 39 de la Constitución).</p>	<p>La buena administración ha sido reconocida por el Tribunal Constitucional como un principio que protege el interés general, es decir un derecho de los administrados de obtener un procedimiento administrativo idóneo a los requerimientos por ellos esperados y además se reconoce con este principio el que los funcionarios y servidores públicos estén verdaderamente al servicio de los ciudadanos.</p>

Tabla 3*Análisis dogmático*

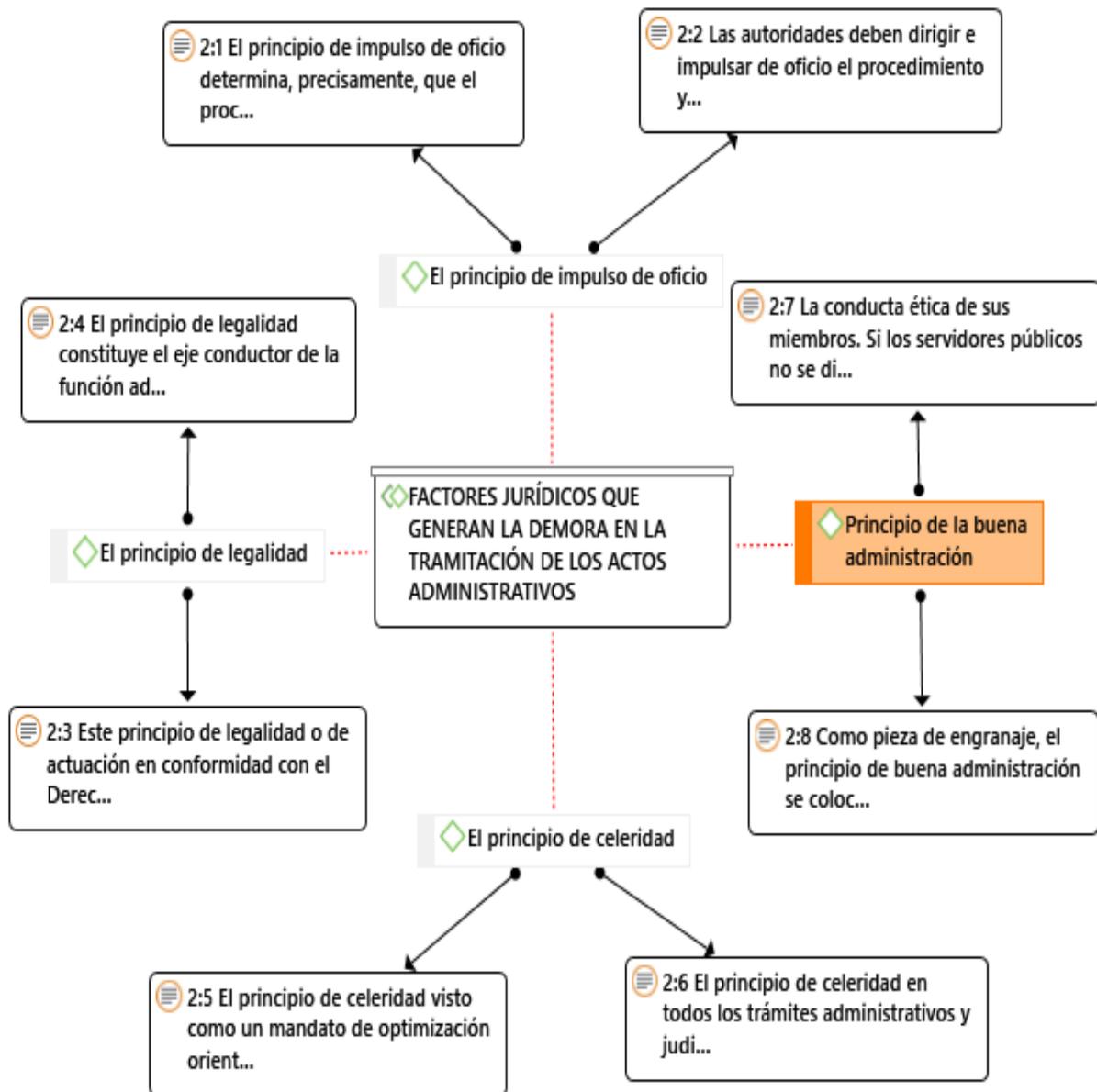
Categoría	Fichas textuales digitales	Análisis
<p>Categoría 1</p> <p>El principio de impulso de oficio</p>	<p>El principio de impulso de oficio determina, precisamente, que el procedimiento continúe hasta que la solicitud del administrado se resuelva correcta y oportunamente. (Jiménez, 2011, p. 193)</p> <p>Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias. (Brewer, 2011, p.61)</p>	<p>La mediante este principio la Administración se encuentra obligada a resolver de propia iniciativa las solicitudes de los administrados.</p> <p>La Administración debe ordenar todos los actos procedimentales necesarios que coadyuven en la solución de la solicitud.</p>
<p>Categoría 2</p> <p>El principio de legalidad</p>	<p>Este principio de legalidad o de actuación en conformidad con el Derecho implica, por tanto, que las actividades que realice la administración pública no solo deben someterse a él, sino, en el caso del procedimiento administrativo, a los propios principios de este que también forman parte del Derecho positivo, lo que implica que las actividades contrarias a dichos principios pueden ser</p>	<p>Bajo este principio se entiende que todos los actos que realiza la Administración deberán estar en concordancia a las Leyes y principios que forman parte de la normativa vigente, por lo que, cualquier acto contrario a estos puedan ser controlados y corregidos por los tribunales jurisdiccionales.</p>

	<p>controladas con mayor precisión por los tribunales de la jurisdicción contencioso-administrativa. (Brewer, 2011, p.54)</p> <p>El principio de legalidad constituye el eje conductor de la función administrativa en un Estado de Derecho y constituye su fundamento característico. Su cumplimiento exige el sometimiento de los órganos de gobierno al ordenamiento legal, lo cual se verifica mediante el establecimiento de pautas, límites y condiciones de actuación a dichos entes públicos. (Sierra, 2017, pp. 4-5)</p>	<p>El principio de Legalidad exige que la Administración cumpla con lo ordenado en la normativa vigente sometiendo sus actos estrictamente a las directrices, condiciones y límites que estas fijan.</p>
<p>Categoría 3</p> <p>El principio de celeridad</p>	<p>El principio de celeridad visto como un mandato de optimización orientador de la actuación de la administración pública, exigible a ésta, y por tanto una garantía constitucional que debe orientar todas las gestiones administrativas a favor del ciudadano. (Quintero, 2015, p. 17).</p> <p>El principio de celeridad en todos los trámites administrativos y judiciales constituye un imperativo de la</p>	<p>Este principio exige una a la Administración que todos sus actos estén orientados a agilizar las solicitudes a favor de los administrados dentro de lo exigible como garantía Constitucional.</p> <p>Este principio impone que toda solicitud de los Administrados debe ser tramitada de acuerdo con las garantías de un Estado</p>

	<p>forma republicana de gobierno. Vale decir que toda demora de los funcionarios en el cumplimiento de los deberes a su cargo se ubica fuera del sistema republicano, aun cuando se invoquen impedimentos personales. (Rodríguez, 2013, 111)</p>	<p>Democrático Social de Derecho y cualquier demora aun cuando esta esté justificada es considerada como contraria a los principios republicanos.</p>
<p>Categoría Emergente</p> <p>Principio de la buena administración</p>	<p>La conducta ética de sus miembros. Si los servidores públicos no se distinguen por un trabajo bien hecho, realizado de cara a la comunidad, recto, buscando la justicia y la equidad, entonces no existirá una buena Administración pública. (Rodríguez, 2013, p. 55)</p> <p>Como pieza de engranaje, el principio de buena administración se coloca como elemento de una mecánica funcional que debe conectarse a su vez, a nivel más abierto, con otros valores y principios que determinan y sustancian el actual universo jurídico-administrativo (Matilla, 2018, p. 160).</p>	<p>El principio de buena administración exige la conducta ética de los servidores públicos dentro de los parámetros de justicia, equidad y rectitud, de lo contrario se estará contraviniendo este principio.</p> <p>El principio de buena administración es un elemento conector entre los valores y principios fundamentales de marco jurídico administrativo.</p>

Figura 1

Resultado del análisis dogmático de las categorías



Nota: Resultado del análisis con el software Atlas Ti v. 9

4.2. Contrastación y Discusión de Hipótesis

En esta investigación se planteó como primera hipótesis específica que, se transgrede el principio de impulso de oficio en la demora de la tramitación de actos administrativos y el desempeño del personal especializado, cuando el Administrador no cumple con el principio de impulso de oficio afecta no solo el interés público, sino el derecho del administrado, este principio prescribe que, la autoridad administrativa aun sin impulso de parte dirijan los actos más convenientes para resolver las solicitudes del administrado, todas las actuaciones de la administración deben estar dirigidas a la resolución final removiendo obstáculos que impidan el normal desarrollo del procedimiento, esto es congruente con lo señalado por Brewer (2011) en el sentido que, el principio de impulso de oficio, plasmados en las normas positivas, prescribe a las autoridades la obligación de realizar todos los actos necesarios como, pedir informes, dictámenes o pruebas pertinentes que conlleven a resolver las solicitudes de los administrados, sin la necesidad de que los solicitantes realicen acciones para promover dichas solicitudes, removiendo o esto es corroborado por Jiménez (2011) quien afirma que el término de un expediente no solo es de interés del administrado, sino que en gran medida a la misma Administración Pública, además reconociendo el derecho del administrado a un servicio efectivo, realizando actuaciones que muchas veces pueden ser beneficiosas, para el impulso y esclarecimiento del expediente, algunos asuntos serán más complejos que otros, sin embargo la Administración debe hacer lo posible dentro del marco legal y del principio de impulso de oficio, para evitar la recarga de expedientes, el resolver en forma tardía aumenta la carga procesal y los reclamos de los administrados. Se puede señalar como incongruente con el sistema jurídico el pretender que el administrado impulse el procedimiento administrativo pues, quien tiene el poder para ello es la autoridad y

a la realización de dicho procedimiento no satisfacer el interés de un particular sino público.

En una segunda hipótesis específica se planteó que, se transgrede el principio de legalidad con la demora de la tramitación de actos administrativos y los plazos establecidos en la Ley Nro. 27444. El principio de legalidad no solo se encuentra en la mencionada Ley que regula los procedimientos administrativos, sino en leyes de mayor jerarquía como son los Convenios internacionales y la Constitución Política del Perú que, en su artículo 2 inciso 20 en el que se indica que el administrado tiene derecho a recibir una respuesta de parte de la autoridad dentro de los plazos legales, lo cual, implica su obligatorio cumplimiento, constituyendo una auténtica garantía constitucional, por lo que, el no respetar los plazos establecidos en las leyes procedimentales, transgrede dicha garantía Constitucional, esto se colige con lo afirmado por Santy (2017) el Principio de Legalidad es una garantía principal e imperativo en todo Estado Social y Democrático de Derecho, que las entidades y organismos del Estado están obligadas a respetar, de lo contrario se estaría atentando contra la misma esencia democrática de este, la sujeción de la administración al marco legal, es decir, el funcionario público solo puede realizar lo que la ley le ordena, por lo que, la discrecionalidad autoritaria de la administración no tiene cabida en un Estado Social y Democrático de Derecho, Esto se condice con Sierra (2017) al ser una exigencia que la administración cumpla con lo establecido en las normativas legales establecidas con antelación, sometiendo todos sus actos estrictamente bajo el respeto de estas directrices legales y dentro de los límites que estas fijan. En virtud de este principio surge la necesidad de posibles controles jerárquicos que, vigilen la buena marcha de la legalidad en la administración pública, como el realizado por los órganos jurisdiccionales, consistente con la moderna teoría

de la gestión administrativa, de allí se desprende el cumplimiento de la obligación de delimitar la legitimidad o legalidad del procedimiento.

En una tercera hipótesis específica se planteó que, se transgrede el principio de celeridad con la demora de la tramitación de actos administrativos y los recursos logísticos. Sin lugar a duda con la demora de los procedimientos administrativos, se atenta contra el principio de celeridad en los procedimientos administrativos pues, estos deben ser resueltos en un plazo razonable y la Administración es la llamada a cumplir con este principio y durante el procedimiento se debe evitar caer en dilataciones debido a exagerados formalismos, para la pronta resolución de los expedientes, teniendo relación con el derecho de obtener un respuesta en un plazo razonable, esto concuerda con lo expresado por Quintero (2015) al aseverar que, este principio es un precepto de imperativo cumplimiento, teniendo por objeto que los administrados, tengan una oportuna atención a sus expedientes, a fin de asegurar sean satisfechos el derecho de los administrados garantizados en la Constitución, por lo que, cuando los plazos no se cumplen afectan el derecho de los administrados, en la actualidad el silencio administrativo establecido, para garantizar el principio de celeridad es insuficiente para garantizar el cumplimiento de este principio, siendo además necesaria indicar que, este principio no altera el respeto al derecho al debido procedimiento administrativo, en el que se ordena el cumplimiento de todas las garantías del procedimiento, la entidad debe realizar continuas mejoras en el flujograma de la tramitación, optimizándolo, para un mejor servicio al administrado, como lo afirma Rodríguez (2013) este principio impone que, todo procedimiento administrativo debe caracterizarse por la rapidez, desterrando toda demora que complique o dificulte el transcurrir normal de los procedimientos, no existe justificación para la demora en los expedientes administrativos y aunque, en la actualidad, la

morosidad es regla en las entidades de gobierno, esta debe ser combatida con eficiencia, otorgando a los expedientes el dinamismo necesario, para lograr los objetivos de la entidad estatal.

Asimismo, como hipótesis principal se planteó que, los factores jurídicos que generan la demora en los actos administrativos son: Incumplimiento de plazos simples, perentorios, logísticos, prorrogables establecidos por ley, estos plazos establecidos en la normativa legal se convierten en ineficaces, cuando la Administración no ha podido satisfacer las exigencias legales vulnerando los derechos de los administrados, emitiendo resoluciones tardías, los procesos logísticos como factor importante que incide en esta demora, puede ser mejorada con la implementación de nuevas tecnologías que, pueden mejorar la administración pública, atendiendo a la ciudadanía con celeridad en sus pedidos, en plena concordancia con los principios del derecho administrativo, es más a partir de ello, se da cumplimiento a uno de los principios fundamentales que, aunque ya ha sido reconocido por la jurisprudencia, este no ha sido recogido por la norma positiva peruana, como es el principio de la buena administración pública,. En la Unión Europea se ha tenido por conveniente plantear el principio de buena administración como solución a la gestión de malos funcionarios públicos, que no cumplen con su función de servicio a la ciudadanía, controlado mediante este derecho fundamental, lo cual, es perfectamente compatible con el derecho peruano, ya que, el principio de buena administración ha sido reconocido por el Tribunal Constitucional que, en su fundamento 10 de la Expediente Nro. 2235-2004-AA/TC, lo declara como derecho fundamental implícito en el artículo 39 de la Constitución en el que consigna a los funcionarios públicos como servidores de la sociedad. Además, esta afirmación tiene relación con lo afirmado por Rodríguez (2013) quien afirma que la buena

administración es parte de la democracia, siendo este principio un elemento fundamental para, construir la sociedad en base a las buenas prácticas, concretándose con el cumplimiento de las expectativas de los administrados, al ser una de las características más resaltantes de la buena administración pública es la sensibilidad social en la búsqueda del bien común. Este derecho obliga a los gestores a la innovación resultando necesaria para la construcción de una reforma integral de la administración pública, desechando viejos paradigmas burocráticos e implementado nuevos procesos administrativos, más ágiles, transparentes y brindados a través de nuevas tecnologías como herramienta necesaria para mejorar la eficiencia en la administración pública.

CAPÍTULO V: CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusión

Primera conclusión. Se transgrede el principio de impulso de oficio en la demora de la tramitación de actos administrativos y el desempeño del personal especializado tiene incidencia en esta afectación, el incumplimiento de este principio no solo afecta al administrado sino también a toda la sociedad y uno de los factores de dicho incumplimiento es la falta de ética del funcionario público, el primer impulso en el procedimiento administrativo, esto es la petición es siempre a pedido de parte, una vez iniciado dicho procedimiento administrativo, son las autoridades los más indicados, para realizar todas las actuaciones necesarias promoviendo el correcto desarrollo del procedimiento, en la persecución de resolver la solicitud que dio origen a dicho procedimiento, cabe recalcar que en los procedimientos tripartitos este principio no puede vulnerar los demás derechos de las partes garantizados en las normas legales.

Segunda conclusión. Se transgrede el principio de legalidad en la demora de la tramitación de actos administrativos y los plazos establecidos en la Ley Nro. 27444, esta afectación no solo es a los derechos administrativos sino también a la garantía constitucional establecidos en el artículo 2 inciso 20 en el que se indica que el administrado tiene derecho a recibir una respuesta de parte de la autoridad dentro de los plazos legales, el sometimiento de la administración a la ley, en conformidad de los principios de un Estado Social y Democrático de Derecho, implicando que las autoridades solo pueden actuar conforme la ley ordena, la cual, limita su accionar, que también de esta en concordancia con el mandato constitucional.

Tercera conclusión. Se transgrede el principio de celeridad en la demora de la tramitación de actos administrativos y los recursos logísticos, la afectación en ese

sentido se realiza en el incumplimiento de los plazos legales, que el principio de celeridad indica que los plazos deben ser cumplidos en plazos exigidos por la ley, uno de los factores que origina esta demora son los recursos logísticos, la falta de modernización de los procesos y herramientas de atención al solicitante, como son la implementación y uso de modernos softwares o de procesos de mejoras continuas en la administración pública, ocasiona percances y aglomeramientos de los procedimientos, afectando el derecho de los administrados, es necesario indicar que, muchas veces no son suficientes las garantías que otorga el silencio administrativo.

Cuarta conclusión general. Los factores jurídicos que generan la demora en los actos administrativos son: Incumplimiento de plazos simples, perentorios, logísticos, prorrogables establecidos por ley, afectando los principios del procedimiento administrativo. Como se desprende de lo tratado en los párrafos precedentes, estos factores jurídicos inciden negativamente en los derechos de los administrados, no solo administrativos sino también sus derechos constitucionales, si bien es cierto muchas veces esta demora es debido a la falta de implementación de herramientas tecnológicas que, pueda coadyuvar en la resolución de los pedidos de los ciudadanos, sin embargo, uno de los factores jurídicos de vital importancia es la positivización del principio de la buena administración como derecho fundamental del administrado, encontrado en el derecho comparado en España, es más la jurisprudencia peruana a reconocido este principio como un derecho fundamental, desde hace mucho tiempo, lamentablemente la normativa no ha seguido ese camino y no ha positivizado dicho principio, ocasionando que, el funcionario público a pesar de tener la obligación de estar regido por los principios arriba mencionados, estos escapan al poder controlador de estos, por lo que, se requiere de un principio más idóneo, como lo es el principio de la buena administración pública.

5.2 Recomendaciones

Primera, Se recomienda, a la Administración la capacitación del personal administrativo encargado de responder las solicitudes de los administrados, para no vulnerar los derechos de los administrado, los actos de oficio realizados por la administración deben coadyuvar a la solución del pedido de los administrados, con medidas que garanticen el normal desarrollo del procedimiento, sin afectar el derecho de las partes especialmente en los procedimientos tripartitos.

Segunda. Se recomienda que, la Administración cumpla con los plazos establecidos en la Ley, derecho reconocido en los Convenios internacionales y la Constitución Política del Perú, como garantía del cumplimiento del mandato de un Estado Social y Democrático de Derecho, para no afectar la esencia democrática del derecho de los administrados, reservando el control jerárquico inmediatamente superior.

Tercera. Se recomienda que, la Administración resuelva en plazos razonables los pedidos de los administrados, además implementar procesos de mejoras continuas en la gestión, para un mejor manejo logístico, sin dejar de aplicar la Ley garantizando que, la aplicación del principio de celeridad no debe ser pretexto, para vulnerar los derechos de las personas.

Cuarta recomendación general, al Congreso de la República que, promulgue y adicione el principio de la buena administración como, derecho fundamental, promoviendo el control de los Administradores encargados del caso, evitando las demoras y vulneración de los derechos de los administrados, como en el caso de la

Unión Europea, en el que el principio de buena administración ha sido declarado derecho fundamental.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, A. C. (2016). La motivación y su incidencia en el desempeño del empleado de carrera. Medición e implicaciones para la administración pública colombiana. *Diálogos de Saberes* (45), 127-14.
- Arango, R. L. (2012). El verdadero concepto de servidor público. *Memorando de Derecho*, 3(3), 171-180. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4133620>
- Arcila, L. A., & López, M. A. (2019). El derecho humano a una buena administración pública en México y Colombia. *Inciso*, 21(1), 41-57. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7045456>
- Arguello, M. L. (2018). *La configuración jurídica del derecho a la buena administración pública*. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar, Área de Derecho, Maestría en Derecho Administrativo y Contratación Pública. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6366/1/T2712-MDACP-Arguello-La%20configuracion.pdf>
- Asca, L. F., & Rodas, R. H. (2017). *Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de San Isidro en el año 2013*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo, Unidad de Posgrado, Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión Pública. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5302/Asca_RLF-Rodas_CRH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bautista, Ó. D. (2007). *La ética en la gestión pública fundamentos, estado de la cuestión y proceso para la implementación de un sistema ético integral en los gobiernos*. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid, Facultad de

Ciencias Políticas y Sociología, Tesis para optar el Grado de Doctor. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/7529/1/T29799.pdf>

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3 ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.

Brewer, A. C. (2011). La regulación del procedimiento administrativo en América Latina con ocasión de la primera década (2001-2011) de la Ley de Procedimiento Administrativo General del Perú (ley 27444). *Derecho PUCP* (67), 47-76. Obtenido de <https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2020/09/112PB.pdf>

Brizuela, M. (2007). *Gestión. Capacitación de Organizaciones de Base* (2 ed., Vol. 5). Buenos Aires, Argentina: Instituto para la Inclusión Social y el Desarrollo Humano; Mutual Múgica. Obtenido de <https://www.mardelplata.gob.ar/documentos/ongs/gestioncenoc.pdf>

Cabezas, N. M. (2018). La buena administración como visión multidisciplinaria y sistemática de las garantías ciudadanas. *Revista digital de Derecho Administrativo* (21), 453-470. Obtenido de <https://doi.org/10.18601/21452946.n21.18>

Cabrera, M. A. (2009). Breve Teoría de la Resolución Administrativa. *Docentia et Investigatio*, 11(2), 81–83. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/derecho/article/view/10247>

- Cairampoma, A. A. (2014). La regulación de los precedentes administrativos en el ordenamiento jurídico peruano. *Derecho PUCP* (73), 483-504. Obtenido de <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201402.014>
- Cavani, R. (2016). Interpretación, justificación judicial y racional en el V Pleno Casatorio de la Corte Suprema de Justicia Peruana. *Ius Ratio*, 1(1), 42-55. Obtenido de <http://journals.continental.edu.pe/index.php/iusetribunalis/article/view/402>
- De la Cruz, P. R. (2020). El hipotético-deductivismo en la explicación de las ciencias sociales. *Horizonte de la Ciencia*, 10(18), 1-8. Obtenido de <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.18.430>
- Delgado, G. G. (2010). Conceptos y metodología de la investigación histórica. *Revista Cubana Salud Pública*, 36(1), 9-18. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v36n1/spu03110.pdf>
- Espinoza, A., & Rivas, J. A. (2019). Las funciones administrativas y jurisdiccionales y la protección de los derechos de los consumidores. Análisis de la sentencia del Tribunal Constitucional bajo el Rol N° 4012-1. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, 233 - 262. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512019005000503>
- Fernández, J. R. (2016). *Derecho Administrativo*. Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos: Instituto Nacional de Estudios Históricos, Secretaría de Gobernación, Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4455/9.pdf>

- Florián, E. E. (2019). *Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir - 2018*. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37488/florian_h e.pdf?sequence=1
- Gessi, L. N., Nüske, A. M., Thesing, J. N., Allebrandt, L. S., & Baggio, D. K. (2017). Gestión del conocimiento en la administración pública de los municipios de la Región de la Gran Santa Rosa/RS. *Revista Espacios*, 38(17), 14-25. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n17/a17v38n17p14.pdf>
- Gordillo, A. (2012). *Tratado de derecho administrativo y obras selectas* (1 ed., Vol. 5). Buenos Aires, Argentina: Fundación de Derecho Administrativo.
- Gordillo, A. (2017). *Tratado de derecho administrativo y obras selectas: Parte general* (1 ed.). Buenos Aires, Argentina: Fundación de Derecho Administrativo.
- Guerrero, O. (2007). *Principios de la Administración Pública*. Bogotá, Colombia: Escuela Superior de Administración Pública. Obtenido de <http://www.omarguerrero.org/libros/papp200.pdf>
- Gutiérrez, J. A., & Carmona, J. M. (2013). Formación profesional del administrador público territorial en Colombia: Del conocimiento y la investigación hacia la aplicación. *En-Contexto Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad* (1), 91-120. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5518/551856274006.pdf>

- Guzmán, C. N. (2009). Los principios generales del Derecho Administrativo. *Ius et Veritas*, 19(38), 228-249. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12203>
- Islas, M. R. (2009). Sobre el principio de legalidad. *Anuario de Derecho Constitucional Latinoamericano* (15), 97-108. Obtenido de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r23516.pdf>
- Jiménez, R. M. (2011). Los principios de impulso de oficio y verdad material en el procedimiento administrativo. *Derecho PUCP* (67), 189-206. Obtenido de <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201102.009>
- Longo, M. F. (2016). La ética y los valores en la administración pública. *XXI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, 8(11), 1-12. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/4EB1D84008D5B2ED05258130005153F9/\\$FILE/longomar.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/4EB1D84008D5B2ED05258130005153F9/$FILE/longomar.pdf)
- López, M. A. (2005). Los Principios del Procedimiento Administrativo. En D. S. Cienfuegos, & M. A. López, *Estudios en homenaje a Don Jorge Fernández Ruiz* (págs. 173-197). Ciudad de México, Estado Unidos Mexicanos: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Matilla, A. C. (2018). La buena administración como principio jurídico: una aproximación conceptual. *Revista Derechos en Acción*, 4(10), 110-160. Obtenido de <https://doi.org/10.24215/25251678e247>

- Merino, F. A. (2017). *Ética en la función pública. De la indiferencia al reconocimiento* (1 ed.). Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620967/%C3%89tica%20en%20la%20funci%C3%B3n%20p%C3%ABblica-1er%20Cap.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Molina, A. D. (2001). Los Principios del Procedimiento Administrativo en la Ley del Procedimiento Administrativo General. *Derecho & Sociedad* (17), 258-268. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7792465>
- Ojeda de López, J., Quintero, J., & Machado, I. (2007). La ética en la investigación. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 9(2), 345-357. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99318750010>
- Orbegoso, M. S. (2020). El Principio de Legalidad: Una aproximación desde el Estado Social de Derecho. *Ius Et Veritas* (60), 198-209. Obtenido de <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202001.010>
- Ortega, L. G. (2018). *El acto administrativo en los procesos y procedimientos*. Bogotá, Colombia: Universidad Católica de Colombia. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23515/1/El-acto-administrativo-en-los-procesos-y-procedimientos.pdf>
- Parejo, L. A. (1989). La eficacia como principio jurídico de la actuación de la Administración Pública. *Documentación Administrativa*, 218-219. Obtenido de <https://doi.org/10.24965/da.v0i218-219.5132>

Pérez, V. B. (2009). Motivación del acto administrativo: análisis de criterios jurisprudenciales y admisibilidad de su omisión alegando la reserva de las actuaciones. *Revista de Derecho*, 8(15), 37-54. Obtenido de <http://revistaderecho.um.edu.uy/wp-content/uploads/2012/10/DERECHO-15.pdf>

Poinsot, I. G. (2003). *La Inseguridad Jurídica del Particular ante la desigualdad procesal que genera la interposición del juicio de lesividad por parte de la autoridad fiscal, en el juicio contencioso administrativo*. Monterrey, Estados Unidos Mexicanos: Universidad Autónoma de Nuevo León. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. Estudios de Posgrado. Tesis para obtener el Título de Maestría en Derecho Fiscal. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/1415/1/1020148542.PDF>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2014). *Programa de fortalecimiento de capacidades en materia de Gobierno Abierto dirigido a gobiernos regionales y locales*. *Transparencia*. Lima: Secretaría de Gestión Pública; Programa ProDescentralización de USAID. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/01/Fasciculo-1-Transparencia.pdf>

Quintero, L. C. (2015). *La aplicación de los principios de Celeridad y Debido Proceso en los Procesos de Cobro Coactivo en Colombia. Un análisis desde su naturaleza y la normatividad vigente. 2006-2015*. Bogotá, Colombia: Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, Facultad de Jurisprudencia, Tesis para obtener el Título en Derecho Administrativo. Obtenido de [https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12512/TRABAJO%](https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12512/TRABAJO%20de%20Cobro%20Coactivo%20en%20Colombia.pdf)

20DE%20GRADO%20UR%20-
%20MAESTRIA%20DERECHO%20ADMINISTRATIVO.pdf?sequence=1

Rocha, E. F. (2016). *Estudio sobre la motivación del acto administrativo*. Santiago de Chile, Chile: Universidad de Chile, Facultad de Derecho, Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/138800/Estudio-sobre-la-motivaci%C3%B3n-del-acto-administrativo.pdf?sequence=1>

Rodríguez, J. A. (2013). La buena administración como principio y como derecho fundamental en Europa. *Revista Misión Jurídica*, 6(6), 23-56. Obtenido de <https://doi.org/10.25058/1794600X.60>

Rodríguez, M. R. (2013). El silencio administrativo los plazos y la afectación de derechos. *In Iure Revista Científica de Ciencias Jurídicas y Notariales*, 1(3), 106-115. Obtenido de <https://revistaelectronica.unlar.edu.ar/index.php/iniure/article/view/188/183>

Romero, C. C. (2005). La categorización un aspecto crucial en la investigación cualitativa. *Revista de Investigaciones Cesmag*, 11(11), 113-118. Obtenido de https://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoría_familiar/Investigacion%20I/Material/37_Romero_Categorizaci%C3%B3n_Inv_cualitativa.pdf

Santy, L. C. (2017). El principio de legalidad en el Derecho Administrativo. *Gaceta Constitucional* (119), 189-197. Obtenido de <https://works.bepress.com/luiggiv-santycabrera/58/>

- Sierra, E. L. (2017). *El Principio de Eficacia Administrativa como criterio complementario del Principio de Legalidad en el Derecho Administrativo*. Toluca: Universidad Autónoma del Estado de México, Repositorio Institucional. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/66178>
- Stincer, D. G., & Blum, B. G. (2017). El modelo argumentativo de Toulmin y la eficacia de titulación. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 19(4), 9-19. Obtenido de <https://doi.org/10.24320/redie.2017.19.4.1331>
- Villarreal, L. C. (2007). La Justicia Administrativa, el procedimiento administrativo y la responsabilidad patrimonial del Estado. En G. F. Cisneros, J. R. Fernández, & M. A. López, *Justicia administrativa. Segundo Congreso Iberoamericano de Derecho Administrativo* (págs. 571-588). Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos: Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Autónoma de México. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/5/2391/24.pdf>
- Warat, L. A. (1981). Sobre la dogmática jurídica. *Seqüência: estudos jurídicos e políticos*, 2(2), 33-55. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4818191>