

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS,**

**CONTABLES Y SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**



**Tesis**

**Implicancia del derecho del administrado en el conocimiento del procedimiento administrativo por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Machupicchu**

Asesor:

Mgt. Ramos Atamari, Kasandra Susan

Autor:

Quispe Huaman, Franklin

Para optar el Título Profesional de:

Abogado

Cusco - Cusco – Perú

2025



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS CONTABLES Y SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

Acta N°: 113-2025

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL**

En la ciudad de Cusco, a los 30 días del mes de diciembre del 2025, siendo las 11:15 horas, se reunieron los integrantes del Jurado designado por Resolución Sub Directoral N° 863-2025-UTEA-FCJCS-EPD-FC de la Escuela Profesional de Derecho, Facultad de Ciencias Jurídicas Contables y Sociales:

Presidente :	Mgt. Kadagand Venero, Liliana
Dictaminante :	Mgt. Herrera Pfuyo, Cornelio
Replicante :	Mgt. Cortez Moreano, Elizabet

Para evaluar la sustentación, en la modalidad de:

Tesis       Trabajo de suficiencia profesional

Titulada:

**Implicancia del Derecho del Administrado en el Conocimiento del Procedimiento Administrativo por los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Machupichu**

Desarrollado por el (los) Bachiller (es):

Br.: Quispe Huaman, Franklin  
(Apellidos y Nombres)

Br.: \_\_\_\_\_  
(Apellidos y Nombres)

Para optar el Título Profesional de:

Abogado(a)

(Denominación del Título)

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) (los) mencionado(a) (s) bachiller (es) fue (ron) **APROBADO (S)**:

Por: Unanimidad  
(Unanimidad o Mayoría) (\*)

Emitiéndose el calificativo final de:

Bachiller (Apellidos y Nombres)	Calificación (**)
Br. Quispe Huaman, Franklin	Aprobado

Siendo las 13:00 horas concluyó la sesión, firmando los integrantes del Jurado.

Presidente: Mgt. Kadagand Venero, Liliana  
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

Dictaminante: Mgt. Herrera Pfuyo, Cornelio  
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

Replicante: Mgt. Cortez Moreano, Elizabet  
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

(\*): **Mayoría:** Dos integrantes del jurado aprueban o desaprueban; **Unanimidad:** Todos los integrantes del jurado aprueban o desaprueban. Art. 18 RGGAT.

(\*\*): 0 a 10: Desaprobado. 11 a 15: Aprobado. 16 a 18: Aprobado Notable. 19 v 20: Aprobado con Distinción. Art. 18 RGGAT.




# 11% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 8%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 8%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Metadatos

<b>Datos del Autor</b>		
Apellidos y nombres	:	Quispe Huaman, Franklin
Tipo de Documento de Identidad	:	DNI
Número de Documento de Identidad	:	75182453
URL ORCID	:	
<b>Datos del Asesor</b>		
Apellidos y nombres	:	Mgt. Ramos Atamari, Kasandra Susan
Tipo de Documento de Identidad	:	DNI
Número de Documento de Identidad	:	48155653
URL ORCID	:	<a href="https://orcid.org/0000-0001-6300-3477">https://orcid.org/0000-0001-6300-3477</a>
<b>Datos de la Investigación</b>		
Facultad	:	Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales
Escuela Profesional	:	Derecho
Línea de Investigación	:	Derecho, Privado y Público
Rango de años en que se realizó la investigación	:	Febrero – noviembre 2025
Fuente de financiamiento	:	Autofinanciado
Porcentaje de similitud	:	11%
URL de OCDE	:	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.01">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.01</a>

## **Dedicatoria**

A mis padres, por su amor, esfuerzo y ejemplo de sacrificio y perseverancia.

A mis hermanas y mi hermano, por su apoyo incondicional y constante motivación.

A mi amada hija, pilar de mi vida y razón para seguir avanzando.

A todos ustedes, que creyeron en mí y me alentaron en los momentos más difíciles, les dedico este logro, fruto también de su esfuerzo y sacrificio.

El tesista.

## **Agradecimiento**

Agradezco eternamente al Señor de Torrechayoc por su bendición, y al Señor de Huanca por proteger siempre mi salud y la de mi familia.

A mis padres, hermanos y a mi hija, por ser mi mayor motivación, gracias por enseñarme que con la unión y con la bendición de Dios podemos superar cualquier adversidad.

A mis docentes y asesores, por compartir sus conocimientos y guiarme en este camino tan largo, sacrificado y a la vez gratificante.

Y a mis amistades cercanas, compañeros de trabajo y familiares cercanos, gracias por su apoyo y palabras de aliento. Este logro tan anhelado también es de ustedes.

El tesista.

## Resumen

El presente estudio tiene como objetivo analizar la implicancia del derecho del administrado en el conocimiento del procedimiento administrativo por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Machupicchu. La investigación se efectuó bajo un enfoque cualitativo, tipo básico, fenomenológico – descriptivo e inductivo, utilizando la entrevista semiestructurada como técnica primordial de obtención de datos aplicada a funcionarios, servidores públicos y administrados de la municipalidad, además del análisis documental de expedientes administrativos. Los resultados evidenciaron que el conocimiento del Derecho del Administrado por parte de los trabajadores municipales es limitado, lo cual afecta la transparencia, la eficacia y la excelencia del servicio estatal. En cuanto al principio de legalidad, se constató que los dispositivos de acceso a la información como el portal web y la mesa de partes existen formalmente, pero no garantizan una orientación clara ni accesible a los ciudadanos. Respecto al principio de celeridad, se observó que la falta de capacitación, seguimiento y coordinación entre áreas genera demoras y desigualdad en la atención de trámites. En conclusión, la investigación demuestra que la deficiente implementación de los principios de legalidad, prontitud y sencillez transgrede el derecho del administrado y fragiliza la confianza ciudadana en la gestión municipal.

**Palabras claves:** Derecho del administrado, Procedimiento administrativo, Principio de legalidad, Principio de celeridad, Principio de simplicidad.

## **Abstract**

The objective of this study is to analyze the implication of the right of the administered in the knowledge of the administrative procedure by the workers of the District Municipality of Machupicchu. The research was carried out under a qualitative, basic, phenomenological-descriptive and inductive approach, using the semi-structured interview as the primary technique for obtaining data applied to officials, public servants and administrators of the municipality, in addition to the documentary analysis of administrative files. The results showed that the knowledge of the Administrator's Law by municipal workers is limited, which affects the transparency, efficiency and excellence of the state service. Regarding the principle of legality, it was found that the devices for access to information such as the web portal and the table of parties formally exist, but do not guarantee a clear or accessible orientation to citizens. Regarding the principle of speed, it was observed that the lack of training, follow-up and coordination between areas generates delays and inequality in the attention of procedures. In conclusion, the research shows that the deficient implementation of the principles of legality, promptness and simplicity transgresses the right of the administered and weakens citizen confidence in municipal management.

**Keywords:** Law of the administered, Administrative procedure, Principle of legality, Principle of celerity, Principle of simplicity.

## Índice

Portada .....	i
Acta de sustentación .....	ii
Reporte de similitud .....	iii
Metadatos .....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
Índice .....	ix
Índice de tablas .....	xi
Índice de figuras .....	xii
Índice de anexos .....	xiii
<b>I. Introducción.....</b>	<b>14</b>
<b>II. Problema de investigación .....</b>	<b>16</b>
2.1. Descripción y formulación del problema .....	16
2.2. Objetivos.....	19
2.2.1. Objetivo General.....	19
2.2.2. Objetivos Específicos .....	19

2.3. Justificación e importancia .....	19
2.4. Categorías .....	21
<b>III. Marco teórico .....</b>	<b>23</b>
3.1. Antecedentes del problema.....	23
3.2. Bases teóricas .....	31
3.3. Definición de términos .....	65
<b>IV. Metodología .....</b>	<b>68</b>
4.1. Tipo y nivel de investigación.....	68
4.2. Ámbito temporal y espacial .....	69
4.3. Población y muestra.....	70
4.4. Técnicas e Instrumentos .....	69
4.5. Procedimiento .....	72
4.6. Consideraciones éticas.....	74
<b>V. Resultados y discusión.....</b>	<b>76</b>
<b>VI. Conclusiones .....</b>	<b>110</b>
<b>VII. Recomendaciones.....</b>	<b>112</b>
<b>VIII. Referencias.....</b>	<b>113</b>
<b>IX. Anexos .....</b>	<b>119</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Datos de los entrevistados de los funcionarios y servidores públicos.....	75
<b>Tabla 2.</b> Transcripción y resultados de la entrevista para los funcionarios y servidores públicos para el objetivo general .....	76
<b>Tabla 3.</b> Transcripción y resultados de la entrevista a los funcionarios y servidores públicos para el objetivo específico 1 .....	81
<b>Tabla 4.</b> Transcripción y resultados de la entrevista a los funcionarios y servidores públicos para el objetivo específico 2 .....	84
<b>Tabla 5.</b> Datos de los administrados en la investigación.....	87
<b>Tabla 6.</b> Transcripción y resultados de la entrevista a los usuarios o administrados para el objetivo general .....	89
<b>Tabla 7.</b> Transcripción y resultados de la entrevista a los usuarios o administrados para el objetivo específico 1 .....	92
<b>Tabla 8.</b> Transcripción y resultados de la entrevista a los usuarios o administrados para el objetivo específico 2 .....	97
<b>Tabla 9.</b> Ficha de análisis documental – Expediente administrativo Municipalidad Distrital de Machupicchu. ....	105

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Esquema del procedimiento administrativo general.....	33
--	----

## Índice de anexos

<b>Anexo 1.</b> Matriz de consistencia categorial.....	120
<b>Anexo 2.</b> Matriz de categorización.....	121
<b>Anexo 3.</b> Guía de entrevista .....	122
<b>Anexo 4.</b> Oficio a la municipalidad para la aplicación de los instrumentos .....	125
<b>Anexo 5.</b> Validación de los instrumentos por los expertos .....	127
<b>Anexo 6.</b> Expediente administrativo .....	176
<b>Anexo 7.</b> Galería de fotos.....	185

## I. Introducción

La indagación se sustenta en el examen de las categorías Derecho del Administrado y Procedimiento Administrativo, las cuales constituyen pilares esenciales de la gestión pública moderna. El Derecho del Administrado, según García de Enterría (2009), representa el conjunto de garantías jurídicas que protegen al ciudadano ante las intervenciones de la administración pública, asegurando que toda acción estatal se someta al principio de legalidad. Por su parte, el Procedimiento Administrativo, conforme a la Ley N.º 27444, es el conjunto estructurado de actos mediante los cuales las entidades públicas desempeñan sus funciones administrativas con apego a los principios de prontitud, sencillez y transparencia. Estas categorías, entrelazadas, permiten valorar la excelencia del servicio estatal y la salvaguarda de los derechos ciudadanos en la práctica administrativa municipal, siendo especialmente pertinentes para examinar las acciones de los empleados en el contexto local de Machupicchu.

La finalidad de esta indagación es examinar la repercusión del Derecho del Administrado en el entendimiento del Procedimiento Administrativo por los empleadores de la Municipalidad Distrital de Machupicchu, identificando cómo su aplicación incide en la efectividad y legalidad de la administración pública. La relevancia del estudio reside en mostrar las limitaciones existentes en el conocimiento normativo de los empleados y de los funcionarios, lo cual afecta directamente en el ejercicio de los derechos ciudadanos y en la confianza que se tiene hacia el gobierno municipal. Del mismo modo, la investigación pretende

generar propuestas que fortalezcan la cultura organizacional fundamentada en la transparencia, la atención equitativa y el respeto a los principios administrativos establecidos en la Ley N.º 27444. De este modo, se aporta al robustecimiento de una administración pública eficaz, responsable y encaminada al ciudadano.

El trabajo está distribuido en 9 partes, que a continuación menciono:

En el capítulo I, se expuso la presentación inicial. En el capítulo II, se construyó la formulación del problema de investigación, la descripción de la situación que genera el conflicto, las metas, la sustentación y relevancia del estudio y las categorías. En el capítulo III, se desarrolló íntegramente lo vinculado al soporte teórico, integrando precedentes, fundamentos conceptuales y aclaración de vocablos. En el capítulo IV, se abordó el método, el tipo y el nivel investigativo, el marco temporal y territorial, el conjunto poblacional y la selección muestral, los instrumentos, el procedimiento, el examen de información y los criterios éticos. En el capítulo V, se presentaron los hallazgos y su análisis. En el capítulo VI, se mostraron las deducciones finales. En el capítulo VII, se formularon las recomendaciones. En el capítulo VIII, se incluyeron las referencias y, finalmente, en el capítulo IX se anexaron los documentos complementarios.

## **II. Problema de investigación**

### **2.1. Descripción y formulación del problema**

#### **2.1.1. Descripción de la realidad problemática**

El sistema de gestión estatal en América Latina, al igual que en otros territorios en desarrollo, suele mostrarse lento y poco eficaz en la entrega de servicios, lo cual se origina por la burocracia excesiva, la carencia de formación del personal que opera en distintas áreas de las entidades estatales. Las prestaciones ofrecidas por los gobiernos en muchos casos están vinculadas con prácticas corruptas en funcionarios y trabajadores públicos. Aunque el modelo de administración estatal en la región ha mostrado ciertos progresos en años recientes, todavía afronta múltiples retos y fallas estructurales. Respecto a la centralización y los procedimientos burocráticos, persiste una saturación de trámites y requisitos que se distingue por la demora y la complejidad de los procesos administrativos, dificultando el acceso a los servicios públicos y generando barreras para el desarrollo económico y la inversión. Del mismo modo, aparece la concentración del dominio, pues la toma de decisiones suele permanecer en el nivel gubernamental central, dejando a las administraciones locales con mínima autonomía y recursos limitados. Esto restringe su capacidad para atender las necesidades particulares de cada zona, la escasez de claridad y responsabilidad pública, la falta de acceso a la información produce desconfianza hacia las instituciones y favorece los actos corruptos, además de las fragilidades presentes en los mecanismos de supervisión del uso de fondos estatales y la escasa sanción a las malas prácticas fomentan la impunidad y la ineficiencia.

A nivel nacional el sistema de gestión pública, la legislación de procedimientos administrativos generales Ley N° 27444 y sus diferentes modificatorias en beneficio de los administrados y a pesar de sus esfuerzos por modernizarse, se encuentra bajo la sombra de diversos problemas que afectan su eficacia y transparencia, de los cuales podemos citar la corrupción desvía recursos públicos de su destino, afectando la inversión en campos prioritarios como la instrucción, la atención sanitaria y las obras públicas, las entidades estatales frágiles. La ausencia de formación, de profesionalismo y de personal preparado reduce la habilidad de las organizaciones para proporcionar servicios eficaces y con estándares adecuados, la inequidad en el acceso a los servicios gubernamentales, la presencia de brechas entre quienes poseen mayores recursos y quienes viven en condiciones de marginación, pues los grupos más excluidos suelen disponer de acceso restringido a prestaciones esenciales como salud, educación y agua segura, la discriminación. Los estereotipos y la carencia de políticas que garanticen inclusión afectan la llegada a servicios y oportunidades para colectivos vulnerables como mujeres, pueblos originarios y minorías étnicas, y otros inconvenientes habituales como la falta de planificación y articulación dentro de las diversas entidades del Estado, ya que la inexistencia de estrategias de largo alcance y la descoordinación entre los distintos niveles gubernamentales reduce la eficacia de las acciones públicas, la permanencia de una cultura clientelar, donde las prácticas sustentadas en favoritismos y vínculos familiares deterioran la meritocracia y la profesionalización del aparato estatal, y la falta de transparencia y la confianza de los ciudadanos, y la percepción de corrupción generan un alejamiento entre la ciudadanía y las instituciones públicas.

A nivel local, en la Municipalidad Distrital de Machupicchu, se evidencian diversas problemáticas propias de la gestión estatal que perjudican la eficacia institucional y el ejercicio íntegro de los beneficios de los administrados. Entre los principales obstáculos se hallan la burocracia desmedida, la inobservancia de los principios generales del gobierno público y la

carencia de transparencia en los procedimientos administrativos. Estas deficiencias se traducen en trámites lentos, desorganización interna y falta de orientación a los ciudadanos que buscan realizar gestiones ante la municipalidad. Asimismo, se observa una aplicación limitada de los principios establecidos en la Ley N.º 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, tales como la legalidad, celeridad, simplicidad, eficacia y transparencia, los cuales deberían guiar toda actuación administrativa. Según la Defensoría del Pueblo (2022), una de las causas más comunes de la ineficiencia en las dependencias estatales del país es la ausencia de capacitación y el desconocimiento de los procedimientos establecidos por la norma, lo que produce la transgresión de derechos y la merma de confianza ciudadana. De igual modo, estudios realizados en gobiernos locales muestran que la corrupción, el nepotismo y el favoritismo político son factores que deterioran la gestión pública y generan desigualdad en la atención a los administrados (Paredes, 2019). En Machupicchu, estas prácticas se ven reflejadas en la demora de los trámites, la falta de responsabilidad de rendir cuentas y la inexistencia de canales efectivos de información y reclamo. Los ciudadanos, en su mayoría, desconocen los procedimientos y requisitos que deben seguir, debido a la falta de difusión y orientación institucional. Esta situación no solo afecta la eficiencia administrativa, sino también la confianza de la población en las autoridades locales, manifestando la urgencia de robustecer la cultura institucional, la capacitación ética del personal y la aplicación real de los principios administrativos en favor del ciudadano.

### ***2.1.2. Formulación de problema de investigación***

#### **a. Problema General**

¿Cuál es la implicancia del Derecho del Administrado en el Conocimiento del Procedimiento Administrativo por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Machupicchu?

## **b. Problemas Específicos**

- ¿Cuáles son los mecanismos para acceder a la información administrativa en cumplimiento del principio de legalidad por los administrados de la municipalidad de Machupicchu?
- ¿De qué manera contribuye del principio de celeridad en la efectividad del derecho a la igualdad y no discriminación en los trámites administrativos?

## **2.2. Objetivos**

### ***2.2.1. Objetivo General***

Analizar la implicancia del Derecho del Administrado en el Conocimiento del Procedimiento Administrativo por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Machupicchu.

### ***2.2.2. Objetivos Específicos***

- Identificar los mecanismos para acceder a la información administrativa en cumplimiento del principio de legalidad por los administrados de la municipalidad de Machupicchu.
- Analizar la contribución del principio de celeridad en la efectividad del derecho a la igualdad y no discriminación en los trámites administrativos.

## **2.3. Justificación e importancia**

### ***2.3.1. Justificación de la investigación***

#### **a. Justificación teórica**

Para Bernal (2010) profundizan la noción de fundamentación teórica y precisan que una indagación exhibe fundamentación de esta clase cuando la finalidad del análisis es provocar introspección y debate universitario acerca de un saber preexistente, enfrentando la doctrina, cotejando hallazgos o produciendo epistemología. En esta línea, el derecho del gobernado al entendimiento del trámite administrativo resulta esencial para garantizar que la gestión sea clara y efectiva edil. La instrucción apropiada de los servidores municipales no solo incrementa la

excelencia del servicio estatal, sino que igualmente refuerza la credibilidad colectiva en las entidades, siendo un aspecto clave en la Municipalidad Distrital de Machupicchu.

#### **b. Justificación Practica**

Según Hernández, et al (2014) manifiesta que una indagación puede producir contribuciones utilitarias inmediatas o mediatas vinculadas con la problemática concreta examinada, en este sentido la fundamentación operativa de este estudio se sustenta en la urgencia de robustecer la eficacia y la claridad; donde un dominio adecuado del trámite administrativo por parte del personal permite perfeccionar la atención al ciudadano, disminuir fallas en la gestión de expedientes y asegurar la tutela de los privilegios del administrado. Asimismo, favorece la agilización de los ordenamientos, reduciendo la tramitología y promoviendo una cultura institucional sostenida en la legalidad y el rendimiento. Esta investigación pretende ofrecer elementos que faciliten la instrucción del recurso humano municipal, garantizando una gestión pública más eficaz y coherente con los principios del buen gobierno.

#### **c. Justificación metodológica**

De acuerdo a Bernal (2010) una indagación se fundamenta metodológicamente cuando plantea o desarrolla una nueva vía o táctica que posibilita obtener saber verificable o seguro. La sustentación metodológica de este estudio se apoya en la urgencia de utilizar una orientación idónea para examinar la trascendencia del derecho del administrado en el entendimiento del trámite administrativo por parte del personal municipal de Machupicchu. Para tal fin, se adoptará una perspectiva cualitativa, permitiendo información para comprender apreciaciones sobre la ejecución normativa dentro de la gestión estatal. Mediante conversaciones semiestructuradas y revisión documental, se intentará recolectar datos válidos y confiables que permitan reconocer vacíos en el conocimiento y plantear alternativas de mejora. Esta orientación metodológica asegurará resultados estrictos, contribuyendo a la optimización de la

administración local y al reforzamiento de la certeza jurídica en los procedimientos administrativos.

#### **d. Justificación social**

En estos años recientes se ha estado aumentando la aplicación de los TUPAs, en la administración pública, por tanto es menester de las entidades del Estado de manera específica del equipo laboral de la municipalidad distrital de Machupichu la implementación de capacitaciones para los trabajadores en relación a la TUO de la Ley 27444, todo en pro de la sociedad y pobladores del distrito de Machupichu, ello conlleva a una administración eficiente y la optimización de la administración pública en dicha municipalidad, y poder impedir que se infringen los derechos esenciales de los administrados, para un compromiso por parte del Estado, que se ven ajenos a estas situaciones.

#### **2.3.2. Importancia de la investigación**

La trascendencia de esta indagación se fundamenta en que permite revelar las carencias presentes en la comprensión y aplicación del Derecho del Administrado y del Procedimiento Administrativo del personal Municipalidad Distrital de Machupicchu. Esta indagación ayuda a determinar cómo la ausencia de formación y el incumplimiento de los principios de legalidad, prontitud y sencillez repercuten directamente en la eficacia institucional y en la credibilidad ciudadana. Del mismo modo, su valor se apoya en la urgencia de robustecer una tradición de la organización orientada a la transparencia y al acatamiento de los derechos de los administrados. Los hallazgos de esta investigación funcionarán como sustento con el objetivo de desarrollar propuestas para optimizar en la comisión municipal y fomentar un servicio público más accesible, equitativo y centrado en la persona usuaria, en concordancia con la Ley N.º 27444.

#### **2.4. Categorías**

##### **Categoría 1**

Derecho del administrado

**Sub categoría**

- Derecho a la información administrativa
- Derecho a la igualdad y no a la discriminación

**Categoría 2**

Procedimiento administrativo

**Sub categoría**

- Principio de legalidad
- Principio de celeridad.

### **III. Marco teórico**

#### **3.1. Antecedentes del problema**

##### ***3.1.1. Antecedentes internacionales***

Blogna, Sergio Hernán (2025), en su investigación designada “Derecho laboral del empleo público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”. Como resumen tenemos a que el artículo analiza en profundidad el marco laboral del empleo público en la Capital Autónoma de Buenos Aires, resaltando la función fundamental debido a la prestación de productos públicos y su protección legislativa. El trabajo público, que se refiere a las interacciones laborales entre el gobierno y su equipo no político, cuenta con una "estabilidad del empleado público", la cual está pronosticada en el artículo catorce bis de la Constitución Nacional. Esta estabilidad resguarda al trabajador público de despidos arbitrarios y la diferencia del sistema privado.

El estudio de la doctrina y la jurisprudencia, junto con datos numéricos, indica que el sector público en el país alcanzará 3,4 millones de empleados en 2025: 21% corresponde a la Nación, 66% a provincias y a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y el 13% a municipios, de los cuales 197. 473 se encuentran en la Ciudad de Buenos Aires. Se especifica el conjunto de leyes que se aplican: la Constitución Nacional, tratados de derechos humanos, convenios de la Organización Internacional del Trabajo, leyes nacionales como la 24. 557 sobre Riesgos de Trabajo, la constitución local, así como regulaciones y convenios colectivos por sector. El

mayor impedimento para una correcta aplicación de los derechos es la carencia de una integración sistemática de este conjunto normativo. Con el fin de armonizar la eficiencia del sector público con la dignidad y la estabilidad en el empleo, se sugiere una reforma integral: suprimir leyes obsoletas como el congelamiento de vacantes, implementar métodos modernos como el teletrabajo garantizando todos los derechos, y reforzar la supervisión y la negociación colectiva para unificar y simplificar el marco regulatorio.

Consideraciones para iniciar, el documento final presenta las características fundamentales del servicio público en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, subrayando su rol como asegurador de bienes y servicios esenciales y su integración dentro de un sistema constitucional federal que posee una autonomía similar a la de una provincia. La estructura institucional de los tres poderes del gobierno porteño: el Ejecutivo, el Legislativo y el Judicial, así como su jerarquía organizativa, resaltando que existen distintos niveles administrativos tanto centralizados como descentralizados. Esta estructura compleja establece las bases para comprender cómo se aplican y, en ciertas ocasiones, se quiebran las normativas laborales en cada área de la administración pública.

Cabrera-Domínguez (2024). En su artículo académico: El sistema renovado de competencias del empleado público. Desde las obligaciones éticas hasta los elementos fundamentales para la eficacia. RESUMEN Propósitos: el propósito de este estudio es confirmar que los repetidos esfuerzos por reformar la administración no alteran las responsabilidades habituales, lo cual no es incorrecto, pero parece no ser suficiente para alcanzar la efectividad requerida por el contexto actual. Para lograr esta efectividad, es crucial centrar la atención en algunas habilidades consideradas blandas: la habilidad de negociar, el liderazgo, la comunicación y la innovación. Este resultado efectivo debe centrarse en las capacidades del individuo, resaltando los tres subsistemas más importantes: la selección, el aprendizaje y la gestión profesional pública o liderazgo interno.

Donde la metodología fue el objetivo central de la renovación es la capacidad del sujeto que necesita el sitio en el sector público, especialmente los mencionados anteriormente. Para alcanzar esta conclusión, el enfoque de este trabajo consiste en reunir opiniones doctrinales que señalan las deficiencias del modelo actual; como resultados tenemos a que estudio limita su perspectiva, en lo que respecta a los resultados, a identificar la importancia de tres elementos en el resultado final: la selección, la formación y el liderazgo interno (a través de la gestión pública profesional).

Al llegar a las siguientes deducciones: se requiere la inclusión de habilidades adicionales para el servicio público del siglo XXI, manteniendo su elemento tradicional (el conjunto de valores públicos). En un contexto de gestión, algunos subsistemas del empleo público (reclutamiento, formación y liderazgo profesional en el sector público) deben tener una función clave en las reformas del empleo público.

Los tiempos cambian, pero la Administración pública parece estancada, como lo muestran figuras arcaicas como el jefe de negociado, vigentes desde Larra y Pérez Galdós. Definir competencias para el empleo público del siglo XXI es complejo: hay que preservar y actualizar el sistema de valores públicos, mientras se transforma otras en sintonía con la gobernanza actual. Este breve trabajo se centra en aspectos críticos: liderazgo poco visible en la normativa y bidireccional no individual, selección de personal difícil de corregir si falla, formación para alinear competencias con demandas reales y dirección pública profesionalizada en accesos y salidas. Estos elementos de alto impacto permiten equilibrar rendición de cuentas con burocracia, impulsando una reforma que mantenga la estabilidad tradicional pero la haga más eficaz y eficiente.

García (2021) en su trabajo de posgrado titulado la protección efectiva en el litigio contencioso administrativo oral en Nuevo León, perteneciente al programa de doctorado en derecho de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Objetivo de la tesis, el propósito

de esta investigación es identificar los aspectos implementados para lograr una protección efectiva en el juicio contencioso administrativo oral en el Estado de Nuevo León. La metodología, los enfoques metodológicos utilizados en la creación de este estudio han sido, en su mayoría, el deductivo, el analítico y el exegético. No obstante, en el transcurso de la investigación se dará mayor importancia a ciertos enfoques, pudiendo omitir o incluir cualquier otro que sea necesario.

Tras la indagación legal, se concluye que el proceso verbal, constante en el sistema de justicia mexicano de Nuevo León, se extendió al derecho administrativo desde 2009 con juicios contenciosos orales, un hito nacional; aunque busca mejorar el acceso a la equidad vía el Tribunal de lo Contencioso Administrativo, el procedimiento oral en Nuevo León es procesalmente insuficiente para garantizar tutela judicial segura de comisiones administrativas. Esto radica en su falta de alineación con axiomas del sistema jurídico mexicano y teorías como positivista, naturalista, garantista, neoconstitucionalista, utilitarista y realista, lo que frena la función epistémica de la Magistratura; el análisis revela deficiencias que limitan el acceso íntegro a la justicia.

El propósito de este estudio fue identificar los matices presentes en la implementación de la tutela efectiva en el litigio contencioso administrativo verbal del Estado de Nuevo León; para ello, se emplearon principalmente los métodos deductivo y exegético, aunque durante el proceso de exploración se priorizaron, descartaron o integraron otros enfoques según fuera necesario. Al finalizar el análisis jurídico, se observó que la oralidad en las distintas materias del sistema mexicano de justicia ha sido una tendencia constante y que, en Nuevo León, también se ha extendido al derecho administrativo, sentando desde 2009 las bases para una modalidad oral en los litigios contencioso-administrativos, única en el ámbito nacional. Sin embargo, pese a constituir una innovación jurisdiccional orientada a mejorar el acceso a la justicia, se evidenció que el procedimiento oral administrativo de Nuevo León no resulta plenamente

adecuado para garantizar la tutela judicial efectiva de los derechos administrativos, debido a su incompatibilidad teórica con los principios del sistema jurídico mexicano y con diversas corrientes doctrinales predominantes, lo que dificulta el ejercicio jurisdiccional de la magistratura encargada de su aplicación; en ese sentido, el análisis permitió identificar deficiencias actuales que obstaculizan un acceso pleno a la justicia.

### **3.1.2. Antecedentes nacionales**

Según, Aliaga (2021) en su libro denominado Manual del Derecho Administrativo y Procesal Administrativo, aborda de manera sistematizada los principios fundamentales, derechos y obligaciones inherentes a la Administración Pública, haciendo énfasis en el Derecho del Administrado como centro del procedimiento administrativo. El autor indica que el conocimiento de estos derechos asegura que las entidades públicas deben actuar dentro del contexto de la legalidad vigente, transparencia y debido procedimiento, y que la actuación administrativa está en función de la tutela respecto a los derechos ciudadanos y su implementación, así como su aplicación del TUO de la Ley del 27444.

El propósito del es dar un marco doctrinario y práctico para que los servidores públicos sepan cómo se debe implementar un procedimiento administrativo para ejecutar un proceso, en términos de legalidad, predictibilidad, razonabilidad, imparcialidad y debido proceso. Entre sus principales aportes, el manual detalla los deberes de los servidores públicos en cada etapa del procedimiento y advierte que la falta de conocimiento de las regulaciones por parte de los empleados, puede generar actuaciones nulas, violación de derechos y responsabilidades administrativas.

El libro proporciona la base teórica principal: los servidores públicos deben de conocer y aplicar el proceso administrativo necesario para la ejecución del Derecho del Administrado. Este hecho es relevante porque demuestra que el desconocimiento o mala aplicación del procedimiento administrativo por los servidores municipales. Asimismo, abre un vacío de la

investigación: a pesar del reconocimiento de su relevancia del conocimiento normativo, no existen estudios específicos que analicen como ese conocimiento influye en la protección efectiva del derecho del administrado en contextos municipales concretos, el aporte del presente autor incide en la afectación eficaz, validez y legitimidad de los hechos administrativos.

Robert (2018), en su tesis de pregrado para obtener el título de abogado en la Universidad Señor de Sipán, analizó la eficacia de procedimientos administrativos para autorizaciones comerciales en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz. Con enfoque explicativo descriptivo-correlacional, aplicó un cuestionario a 153 usuarios en Chiclayo durante 2018, procesando datos con SPSS v.22. Resultados: eficacia media al 48,4%, relacionada con factores deficientes o regulares: características de procedimientos al 47,1% con CC 0,521 moderado, seguridad en defensa civil al 50,3% con CC 0,617 alta, TUPA al 44,4% con CC 0,556 moderado, simplificación administrativa al 44,4% con CC 0,573 moderado, sistema de mejora continua al 46,4% con CC 0,505 moderado y rol del servidor al 53,6% con CC 0,616 alta.

Romero y Villaverde (2021). En su trabajo de investigación: Diligencia del principio de legitimidad en los silencios administrativos, disertación de pregrado para alcanzar el grado profesional de abogado en la Universidad Peruana los Andes. Persiguió la meta central precisar cómo repercute la ejecución del principio de legitimidad en el contexto jurídico. Asimismo, se expone que los procedimientos metodológicos utilizados fueron el método científico, entendido como hechos concretos y constatables derivados de un razonamiento estricto, y como método particular, aquel cuya esencia de indagación son reglas vigentes o sistemas jurídicos. El estudio se enmarca dentro de una exploración de tipo primordial y presenta un nivel expresivo, con un esbozo basado en el análisis de casos. La unidad de análisis está formada por la falta de respuesta material expresada a través de un hecho administrativo, evidenciada en resoluciones casatorias de ámbito nacional. Como diseño no experimental se adopta un esquema transversal

explicativo causal. Para la cogida de investigación se utilizaron técnicas a través de la observación, el fichaje y la lectura, todas orientadas al análisis de documentos. Los instrumentos empleados consistieron principalmente en registros de análisis fundamentado, tales como citas textuales y resúmenes.

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Perú [OSINERGMIN] (2023) en su obra Manual del Derecho Administrativo, desarrolla de manera sistemática los principios, derechos y obligaciones que rigen la acción de la Administración Pública, destacando especialmente el Derecho del Administrado a través de eje fundamental del procedimiento administrativo. El autor plantea que conocer estos derechos garantiza que las entidades públicas actúen con legalidad, transparencia y respeto al debido procedimiento, remarcando que la actuación administrativa debe orientarse hacia el amparo de los derechos de los habitantes y la correcta aplicación de la Ley del Procedimiento Administrativo.

Como objetivo central tenemos que el texto es proporcionar un marco doctrinario y práctico que permita a los servidores públicos comprender cómo debe desarrollarse un procedimiento administrativo correcto, atendiendo a principios como legalidad, predictibilidad, razonabilidad, imparcialidad y debido procedimiento. Entre sus aportes más relevantes, el manual explica las obligaciones de los funcionarios públicos en cada fase del procedimiento y enfatiza que el desconocimiento normativo por parte de los trabajadores puede generar actuaciones inválidas, vulneración de derechos y responsabilidades administrativas.

En relación con la presente investigación, la obra aporta un fundamento teórico central: los trabajadores públicos deben conocer y aplicar adecuadamente el procedimiento administrativo para asegurar el ejercicio efectivo del Derecho del Administrado. Este antecedente resulta pertinente porque evidencia que el desconocimiento o aplicación deficiente del procedimiento administrativo por parte de los servidores municipales como podría ocurrir en la Municipalidad Distrital de Machupicchu afecta directamente la eficacia, validez y

legitimidad de los actos administrativos. Asimismo, abre un vacío de investigación: aunque se reconoce la importancia del conocimiento normativo, no existen estudios específicos que analicen cómo ese conocimiento influye en la protección efectiva del Derecho del Administrado en contextos municipales concretos, lo cual justifica el presente estudio.

### **3.1.3. Antecedentes regionales o locales**

Condori (2016), en su estudio investigativo denominado “Vulneración del debido procedimiento administrativo en la tramitación de reclamaciones en la EPS Seda Cusco, en la ciudad de Cusco”, tesis presentada para optar el título profesional de abogado en la Universidad Andina del Cusco. El estudio tuvo como propósito identificar el número de reclamaciones que ingresaban mensualmente a la entidad, tomando como referencia el mes de mayo del año 2015. La indagación se desarrolló propone evidenciar que se quebranta o se ignora lo estipulado por la normativa y que ello ocasiona que las reclamaciones en 1º Instancia sean declaradas improcedentes, lo cual simultáneamente impide que se concrete la justicia social que el Estado otorga a la colectividad en general.

Candia (2020), en su tesis de pregrado para obtener el título de abogado en la Universidad Andina del Cusco, analizó el Reglamento del Órgano de Honor junto con la Ley 27444 de Procedimiento Administrativo. Identificó deficiencias que vulneran el debido proceso en sanciones administrativas universitarias, proponiendo modificaciones para garantizar tutela efectiva, respeto a garantías procesales y sanciones justas en infracciones a la Ley Universitaria o normativa laboral. Abordó temas como procedimiento administrativo, principios del debido trámite, tutela administrativa, jerarquía normativa y doctrina; la Ley 27444 promueve racionalidad, proporcionalidad, celeridad y claridad en la defensa.

Se ha realizado la búsqueda en distintos repositorios institucionales de las Universidades, Universidad Andina del Cusco, Universidad San Antonio de Abad del Cusco, Continental, no se encontraron investigaciones que aborden de forma directa y específica el

tema propuesto en el presente estudio, por lo que, reviste un carácter novedoso que no ha sido previamente desarrollado en los repositorios de las universidades de Cusco.

## **3.2. Bases teóricas**

### ***3.2.1. Derecho del administrado***

**3.2.1.1. La administración pública,** La Presidencia del Consejo de Ministros, por medio de la Secretaría de Gestión Pública (SGP), está promoviendo la implementación del Sistema de Modernización Administrativa de la Gestión Pública en todas las organizaciones gubernamentales; donde el objetivo de este método es avalar la excelencia en la provisión de bienes y servicios, promoverla simplificación administrativa, entre otras metas.

**La simplificación administrativa.** El objetivo es erradicar los impedimentos y costos superfluos para la sociedad. En este sentido, la Secretaría General de la Política (SGP) ha desarrollado diversas normativas, métodos y recursos para que las organizaciones gubernamentales implementen la reducción administrativa en los procedimientos que proporcionan.

Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) es un instrumento de encargo institucional que compila y organiza los ordenamientos y productos brindados de manera exclusiva; este formato otorga prioridad a la averiguación para el habitante, con el objetivo de proporcionar información de manera clara y comprensible, para resolver la comprensión de los procedimientos para la ejecución de un procedimiento.

Sistema Único de Trámites (SUT) trata de una aplicación informática donde facilita la elaboración, simplificación y estandarización de los TUPA, contribuyendo a optimizar la gestión de las diligencias y hacerlos sumamente ágiles y accesibles para los habitantes. Además, funciona como el repositorio legal y renovado de los procedimientos administrativos del Estado.

Instrumentos para la simplificación administrativa de trámites lineamientos para la formulación y validación del TUPA en su actual formato, este método ofrece diversas ventajas: organiza de manera integral el registro, la evaluación, la aprobación y la difusión de los ordenamientos administrativos y de los productos brindados en exclusividad; facilita el estudio y la reducción de los procesos mediante herramientas como el diagrama ASME-VM; permite sustentar técnicamente los costos asociados; y contribuye a disminuir los tiempos requeridos para la elaboración y aprobación del TUPA.

Los Procedimientos Administrativos Estandarizados, llegan a ser procesos iguales, simples y imaginable que eliminan diferencias y requisitos innecesarios en trámites de ciudadanos y empresas. Obligatorios para entidades públicas, se aprueban por decreto supremo de la PCM con formato estándar de TUPA y tablas ASME; hasta ahora suman 10 decretos con 218 PAE; 194 regionales, 23 locales y 1 nacional. Beneficios incluyen modelos listos de TUPA con flujos definidos, fácil actualización, y menor discrecionalidad en tasas y plazos.

**Figura 1.**

*Esquema del procedimiento administrativo general*



*Nota.* La figura muestra el inicio del procedimiento administrativo general realizado por un administrado.

Fuente: Flores, 2026

<https://es.scribd.com/document/519900941/EsquemaDelProcedimientoAdministrativo>

### 3.2.1.2. El administrado.

El administrado, anuncia en cualquier procedimiento administrativo como promotor de derechos o intereses legítimos particulares o combinados, o como afectado potencial por la disposición (Priori, 2017).

### 3.2.1.3. Características del Administrado.

- 1. Titular de derechos y obligaciones:** Tiene el derecho a exigir que la administración actúe conforme a la legalidad, transparencia y eficiencia. A su vez, debe cumplir con deberes y obligaciones impuestos por la normativa vigente.

**2. Sujeto de protección:** La normativa administrativa busca proteger al administrado de posibles arbitrios por parte de la gestión estatal, garantizando recursos para impugnar actos ilegales o injustos.

**3. Participante en el procedimiento administrativo:** El administrado puede intervenir activamente en los procesos administrativos, presentar solicitudes, recursos o reclamaciones.

#### **3.2.1.4. Derechos de los administrados.**

Según la Ley N° 27444, donde los derechos de los administrados son los siguientes (Presidencia de la Republica del Perú, 2019, Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Artículo 55):

1. La prioridad en la prestación de la solicitud estatal solicitado, conservando estricta disposición de recepción.
2. Ser convenios con dignidad y deferencia por el equipo de las dependencias, en circunstancias de equidad con los otros gestionados.
3. Consentir, en todo instante, de forma inmediata y sin restricción alguna a los datos incorporados en los legajos de los trámites administrativos en los que intervengan y a recibir reproducciones de los documentos incluidos en aquel cubriendo el gasto que genere su solicitud, salvo las salvedades expresamente establecidas por norma.
4. Acceder a los datos sin costo que deben proporcionar las dependencias estatales respecto de sus labores dirigidas a la comunidad, comprendiendo sus propósitos, atribuciones, tareas, esquemas orgánicos, localización de oficinas, tiempos de atención, trámites y particularidades.
5. A ser notificados en las actuaciones iniciadas de oficio acerca de su índole, extensión y, si fuera anticipable, del tiempo aproximado de permanencia, así como de sus facultades y deberes durante el desarrollo de dicha intervención.

6. Participación responsable y paulatinamente en la provisión y supervisión de los productos estatales, garantizando su eficacia y puntualidad.
7. Al desempeño de los periodos establecidos para cada prestación o intervención y reclamarlo del mismo modo a los funcionarios.
8. Ser auxiliados por las dependencias para la realización de sus deberes.
9. Conocer la identificación de los oficinistas y servidores a deber de la dependencia bajo supervisión se administran los ordenamientos de su utilidad.
10. Las intervenciones de las dependencias que les involucren sean ejecutadas de la manera salvo onerosa viable.
11. A la ejecución comprometida de la facultad de realizar evaluaciones, objeciones o de impugnar las determinaciones y acciones de las dependencias.

#### **3.2.1.5. Naturaleza jurídica del administrado.**

La esencia legal del gestionado en derecho administrativo es la de un sujeto particular (persona natural o jurídica) con derechos y legítimos intereses que se relacionan con la Gestión Estatal, y que puede intervenir en un trámite administrativo, bien sea promoviendo su inicio o resultando afectado por sus consecuencias. Es un individuo del derecho general, no sometido a la protección del régimen, que goza de garantías y derechos dentro de un procedimiento que tiene como propósito satisfacer del interés público

#### **3.2.1.5. Teorías Fundamentales del Derecho del Administrado.**

Los fundamentos de los derechos del administrado desde una perspectiva crítica, en relación con la doctrina de las prerrogativas esenciales elaborada por Luigi Ferrajoli. Su trabajo enfatiza la relación entre democracia, reglas y principios en el contexto administrativo (Monereo-Atienza, 2013).

Esta teoría propuesta por Luigi Ferrajoli proporciona un marco crítico para comprender los derechos del administrado, enfatizando la relación entre democracia, normas y principios

en el ámbito administrativo. Según esta perspectiva, los derechos del administrado no solo derivan de la legalidad formal, sino también de principios de garantía que limitan el poder discrecional del Estado y aseguran la transparencia y el debido proceso en la administración pública. Además, permite analizar cómo el Estado debe actuar bajo reglas objetivas que protejan a los pobladores ante eventuales abusos. En tal sentido, el derecho del administrado se establece como un mecanismo de inspección y equilibrio democrático, garantizando la efectividad de sus derechos frente a la autoridad.

### **1. Teoría del Estado de Derecho y los Derechos Fundamentales**

Sostenida principalmente por el jurista y filósofo italiano Ferrajoli (1999), esta figura es una de las más acreditadas en el entorno del derecho constitucional y la filosofía jurídica. Ferrajoli desarrolla esta teoría como parte de su propuesta de un "garantismo jurídico", que establece límites estrictos al ejercicio de la potestad estatal mediante la sujeción de la gestión pública y las determinaciones gubernativas al acatamiento de las prerrogativas esenciales y al postulado de juridicidad. Esta teoría sostiene que los derechos del administrado se derivan directamente del principio de legalidad, donde la creencia de estos derechos en el marco de un Estado de Derecho. Luigi Ferrajoli y otros autores han subrayado que el poder de la administración pública debe estar siempre limitado por normas preestablecidas, garantizando la seguridad jurídica de los ciudadanos. Desde esta perspectiva, el derecho del administrado no solo envuelve la contingencia de consentir a servicios públicos o presentar reclamos, sino también la garantía de que cada decisión administrativa sea previsible, razonada y conforme a la ley. Esta teoría defiende que la legalidad actúa como un escudo frente a la arbitrariedad estatal, protegiendo a los ciudadanos de decisiones discrecionales injustas; el respeto por los derechos esenciales, como el derecho a equidad, claridad y la participación, es clave para garantizar una administración pública legítima y justa. El Estado de Derecho no solo limita el poder administrativo, sino que también lo somete a controles judiciales efectivos para la

salvaguarda de las prerrogativas del gestionado, donde la confianza pública en las instituciones se consolida.

El autor Ferrajoli (1999) sostiene que los derechos esenciales funcionan como fronteras al poder administrativo y aseguran la certeza jurídica del gestionado. Conforme a su planteamiento, el principio de juridicidad opera como el cimiento del Estado de Derecho, obligando a la administración a proceder acorde con normas claras y preexistentes. Estos derechos no solo limitan la acción administrativa, sino que promueven el control judicial efectivo para proteger al ciudadano contra la arbitrariedad.

## **2. Teoría del Derecho Público Subjetivo**

Según Jellinek (1892), Formulada inicialmente por la escuela alemana del derecho público, esta teoría propone que los administrados no son meros sujetos pasivos ante la administración, sino titulares de derechos subjetivos que pueden ser exigidos y protegidos legalmente. A diferencia de enfoques autoritarios del derecho administrativo, esta teoría postula que los ciudadanos poseen la habilidad para hacer respetar sus prerrogativas ante la administración cuando sus intereses legítimos son vulnerados. Estos derechos incluyen la chance de demandar la ejecución de las leyes, acceder a la información pública, obtener una respuesta adecuada a sus peticiones y formular impugnaciones administrativas en supuesto de anomalías. La administración, según esta perspectiva, no tiene un poder absoluto, sino que su función se orienta al servicio de la sociedad, respetando los derechos individuales. Este enfoque refuerza la idea de una gestión gubernamental más nítida, eficaz y supervisada, en la que los ciudadanos no solo son destinatarios de las normas, sino también actores con la capacidad de demandar su cumplimiento.

La Teoría del Derecho Público Subjetivo es sostenida principalmente por la Escuela Alemana del Derecho Público, con figuras destacadas como Mayer (1895), quien es tenido como uno de los fundamentos iniciales del derecho administrativo moderno. Esta teoría surgió

a fines del siglo XIX como una respuesta a la visión tradicional que veía al ciudadano como un simple destinatario pasivo ante la gestión pública, limitado a cumplir con sus obligaciones legales sin poder exigir derechos concretos.

### **Principios Fundamentales de la Teoría:**

- 1. Derechos Exigibles:** Los ciudadanos (administrados) no solo tienen deberes frente a la administración pública, sino también derechos subjetivos que pueden exigir y hacer valer legalmente.
- 2. Participación Activa:** El administrado tiene la facultad de participar y ser escuchado en procedimientos administrativos cuando se ven afectados sus intereses legítimos.
- 3. Control del Poder Administrativo:** La administración pública no es una autoridad absoluta, sino que debe actuar conforme al derecho, y sus decisiones están sujetas a revisión judicial.
- 4. Equilibrio en la Relación Jurídica:** El derecho administrativo pasa a asumirse como un medio destinado a resguardar al ciudadano frente a eventuales excesos del Estado, esta postura sostiene conforme a la ley, los individuos son poseedores de derechos subjetivos exigibles ante la administración pública, Otto Mayer sostuvo que la gestión estatal debe entenderse como una prestación orientada al ciudadano más que como una autoridad absoluta, de esta manera el derecho administrativo pasa a funcionar como un mecanismo de amparo para los intereses legítimos del administrado.

### **3. Teoría Comunicacional del Derecho**

Desarrollada por Robles (2005), esta teoría plantea que el derecho no ha de concebirse únicamente como un repertorio de reglas, sino como un sistema de interacción comunicativa entre la población y la administración pública.

El derecho público administrativo, desde esta perspectiva, no solo regula las relaciones de poder, sino que establece canales de interacción entre el Estado y sus administrados,

fomentando la participación, el diálogo y la transparencia. El derecho del administrado, en este sentido, se concibe como la posibilidad de ser informado, expresar sus necesidades y recibir respuestas claras y fundamentadas por parte de la administración. La interacción eficaz entre ambas partes resulta imprescindible para garantizar una administración eficiente y legítima. Además, esta teoría destaca la importancia del lenguaje claro y accesible en los procedimientos administrativos, ya que la complejidad jurídica puede ser una barrera para la realización plena de las prerrogativas ciudadanas. La transparencia y la accesibilidad se convierten así en elementos fundamentales para el fortalecimiento del Estado democrático.

### **Principios Fundamentales de la Teoría:**

1. **Derecho como Comunicación:** El derecho es un medio de transmisión de significados entre las personas, con el objetivo de regular comportamientos sociales y resolver conflictos.
2. **Derecho como Texto:** Robles defiende que las normas jurídicas deben concebirse como textos que se interpretan y comprenden dentro de un entorno social, económico y cultural.
3. **Participación Activa:** La interrelación entre la gestión administrativa y el administrador debe basarse en la interacción comunicativa, garantizando transparencia, claridad y acceso a la información.
4. **Accesibilidad del Lenguaje Jurídico:** Es fundamental simplificar el lenguaje normativo para que los ciudadanos entiendan sus prerrogativas y obligaciones sin barreras interpretativas.

Esta teoría se fundamenta en las aportaciones de la hermenéutica y la teoría del lenguaje, pero aplicadas al ámbito jurídico. En su obra y múltiples publicaciones, Gregorio Robles propone una reconfiguración del derecho que lo hace más accesible, dinámico y participativo, promoviendo una relación más cercana y efectiva entre la gestión pública y el administrado.

El autor concibe el derecho como un sistema de comunicación entre el Estado y los ciudadanos, donde el diálogo y la participación son esenciales para la legitimidad administrativa. Esta teoría subraya la importancia del acceso a la indagación estatal y la transmisión eficaz para asegurar una gestión pública clara y operativa.

#### **4. Teoría de la Garantía del Administrado**

Para García de Enterría (2009), esta teoría se enfoca en la necesidad de dotar al administrado de herramientas y mecanismos efectivos para salvaguardar sus prerrogativas frente a eventuales excesos o resoluciones injustas emitidas por la gestión pública, comprende resguardos como la facultad de interponer impugnaciones administrativas, el acceso a sedes judiciales para revisar determinaciones administrativas y la necesidad administrativa será fundamental sus acciones, el propósito esencial es nivelar la relación desigual entre la autoridad administrativa y los ciudadanos, garantizando que estos no permanezcan desamparados ante decisiones arbitrarias, esta postura también contempla la conveniencia de fijar trámites claros y sencillos para la presentación de quejas, evitando exigencias desproporcionadas para los administrados, igualmente resalta el valor del principio de transparencia que posibilita a las personas obtener la información indispensable para ejercer sus prerrogativas de manera eficaz, el afianzamiento de estos dispositivos de garantía fortalece la confianza en el aparato administrativo y asegura una defensa más sólida de los derechos fundamentales.

García de Enterría sostiene que los administrados deben contar con mecanismos efectivos para proteger sus derechos frente a abusos administrativos. Su teoría enfatiza la necesidad de recursos administrativos accesibles y procedimientos claros para impugnar decisiones arbitrarias. Esta teoría refuerza el equilibrio entre el ciudadano y el poder público, asegurando una administración justa y controlada

## **5. Teoría Contextual del Derecho Administrativo**

La Propuesta por Pacheco (2017), esta teoría enfatiza que las normas y teorías del derecho administrativo no deben ser vistas como inmutables, sino como productos históricos y contextuales que reflejan las circunstancias sociales, económicas y políticas propias de cada periodo. Desde esta perspectiva, el derecho administrativo debe ser continuamente evaluado y adaptado para atender las exigencias de una colectividad en transformación. Las teorías que fueron útiles en un contexto histórico específico pueden resultar inadecuadas en escenarios contemporáneos, por lo cual resulta preciso examinarlas de manera continua para asegurar su pertinencia y efectividad. Esta teoría invita a una reflexión crítica sobre las herramientas tradicionales del derecho administrativo, promoviendo enfoques flexibles y contextualmente adecuados para resolver los desafíos actuales. Al reconocer que el entorno influye directamente en la configuración del derecho, esta teoría refuerza la necesidad de una administración pública que evolucione junto con las demandas y aspiraciones de la ciudadanía, asegurando siempre el respeto a sus derechos.

Pacheco en su teoría propone que el derecho administrativo ha de concebirse como un resultado dinámico que se ajusta a las circunstancias sociales, políticas y económicas propias de cada periodo. En su análisis, las teorías del derecho administrativo deben ser constantemente revisadas para adecuarse a las demandas contemporáneas.

### **3.2.1.6. Derecho Administrativo.**

Según Pacori (2020) el Derecho comprende el cuerpo normativo que regula las relaciones jurídicas entre los regímenes públicos, entendidas como el Derecho Público, y los administrados, sujetos naturales o jurídicas, con la intención esencial de proteger el interés general.

### **3.2.1.6.1. *Origen del derecho administrativo.***

Esta administración Pública existe casi desde una aparición del Estado, y este último surge cuando se forman los componentes que lo integran.

El Estado se define como la entidad jurídica establecida en un territorio específico que ejerce autoridad sobre una población, resultado del pacto social acordado entre sus miembros.

Según Jellinek, el territorio corresponde al espacio físico, el pueblo o población al conjunto de personas y el poder político a la autoridad estatal sobre ellas; la separación de estos compendios impide que la entidad constituya un Estado.

El poder político se define como habilidad de una entidad o individuo para influir en la conducta ajena, caracterizada por la coerción legitimada por el Derecho mediante el uso de la fuerza sobre la población; este poder, existente desde tiempos antiguos, confiere legitimidad a la autoridad que la administración gubernamental ejerce sobre los ciudadanos.

Así, del mismo modo que existe Estado desde tiempos antiguos, existe también Administración Pública, sin embargo, todavía no aparece en sentido estricto el derecho administrativo, surgió ante la ausencia de regulación en las relaciones entre la Administración Pública y el administrado, incorporando los conocimientos distintivos del derecho administrativo clásico o no estaban presentes o se encontraban en estado embrionario, y mucho menos los planteamientos más desarrollados que hoy conocemos.

Esta función, es inherente a la Administración Pública, emerge de la separación de poderes, cuyos antecedentes más antiguos se encuentran en Aristóteles; en la *Ética nicomáquea*, este distinguió tres ámbitos del poder estatal, legislativo ejecutivo y judicial, asignándoles deliberación mando y justicia respectivamente, conforme a la organización política de su época.

En Roma se aprecia posteriormente una evolución considerable de las instituciones políticas dieron origen a instituciones administrativas, que surgieron de forma incipiente en la Monarquía Romana, desarrollándose con mayor fuerza en la República mediante las diversas

magistraturas que integraban ese sistema de gobierno, y adoptando otra manifestación una vez instaurada el imperio.

El Derecho Administrativo se define como el conjunto de normas que organiza y regula el funcionamiento de la Administración Pública, siendo una parte del Derecho Público, e incluyendo las interacciones entre las entidades gubernamentales y los ciudadanos, abordando entre sus materias centrales la provisión de servicios públicos, puesto que la administración pública tiene como función esencial satisfacer las necesidades colectivas.

#### **3.2.1.6.2. Teoría de Los principios.**

El vocablo noción de los fundamentos para numerosos resulta impreciso, su empleo podría aludir, cuando menos, a tres propuestas que buscan propósitos distintos. Así, podría ser empleado para denotar:

- a. Una propuesta que mantiene que los postulados constituyen una categoría de disposiciones cuya legitimidad no depende de los parámetros brindados por una pauta de identificación, sino de su fundamentación ética (Dworkin, 1997)
- b. Una propuesta que declara que los postulados representan una categoría de disposiciones que contienen rasgos formales particulares que permiten diferenciarlas taxonómicamente de las directrices (Alexy, 1986); y
- c. Una propuesta acerca de la exégesis constitucional que sostiene que buena parte de las disposiciones que ordenan prerrogativas esenciales deben ser comprendidas como postulados (Barak, 2012).

#### **a. La teoría de Robert Alexy**

Según Alexy, la separación tipológica ingrese postulados y directrices se justifica intelectualmente por el distinto género de mandato que establecen, de este modo, los postulados muestran una dimensión de intensidad debido a que constituyen exhortaciones de maximización (Alexy, 1986), esto implica que son disposiciones los postulados ordenan maximizar la

ejecución de algo según las posibilidades fácticas y jurídicas disponibles, distinguiéndose por permitir distintos grados de cumplimiento que varían conforme a las condiciones reales empíricas y normativas, el campo de las alternativas jurídicas queda fijado principalmente por los postulados que demandan una solución opuesta.

Un primer cuestionamiento que surge es si la descripción de los principios que presenta Alexy se alinea con la teoría general de las normas; Jürgen Habermas ha señalado que si se entienden como incentivos para optimizar, se asemejan a los valores, los cuales son lógicamente distintos a las normas: estas tienen un carácter deontológico que indica lo que se debe o no hacer, mientras que los valores tienen un enfoque teleológico que los ve como lo que es apropiado o deseable; además, las normas plantean una exigencia dicotómica de vigencia, que impone obligaciones o no, mientras que los valores permiten diversas formas de cumplimiento.

Sin embargo, Alexy ofrece una réplica convincente a esta crítica mediante las siguientes aclaraciones. Reconoce las disposiciones y valores se distinguen; las primeras conciernen al perímetro deontológico orden prohibición o autorización reducibles al deber ser básico mientras los valores corresponden al ámbito axiológico de lo valioso; sin embargo los postulados definidos como exhortaciones de optimización se sitúan en el dominio deontológico al determinar algo como exigido configurándose así como disposiciones y no valores (Alexy, 1986, p. 127), estos cimientos y posturas ocasionan que los postulados se introduzcan como exhortaciones dentro del ordenamiento nacional.

Desde la mirada personal la propuesta de Robert Alexy respecto a la separación entre postulados y directrices es especialmente provechosa para entender la adaptabilidad del derecho en entornos complejos, al definir los postulados como exhortaciones de optimización, Alexy enfatiza su carácter mutable y su facultad para ajustarse a las circunstancias fácticas y jurídicas, esta mirada fortalece la teoría general de las disposiciones al mostrar cómo los postulados permiten ponderaciones asegurando una armonía entre valores enfrentados, su contestación a

las objeciones de Habermas reafirma la idea de que los postulados no son simples valores sino disposiciones que orientan la práctica jurídica con naturaleza normativa y deontológica, sin embargo, cabe cuestionar si la ponderación puede ser siempre realmente objetiva o si introduce subjetividad en la implementación del derecho, aun así, su planteamiento ofrece una herramienta teórica sólida para afrontar la complejidad de los sistemas normativos actuales.

#### **b. La teoría de Manuel Atienza y Juan Ruiz Manero**

Se ajustan a indagación de la separación intensa, taxonómica entre postulados y preceptos, descartan noción de postulados como órdenes de maximización por estimarla ya incompleta ya tergiversadora (Atienza y Ruiz Manero, 1996, p. 34), según su criterio, no es forzosamente exacto que todos los postulados sean susceptibles de ejecución gradual porque existen casos de postulados que fijan efectos jurídicos definitivos o delimitados, es decir, que únicamente pueden ser acatados o desobedecidos.

De este modo, los postulados deben escindirse entre lineamientos y postulados en acepción rigurosa, los primeros constituyen disposiciones que enlazan un supuesto fáctico indeterminado con una respuesta jurídica igualmente abierta, vale decir, la obtención de un estado de cosas u finalidad que puede alcanzarse en diversos niveles, como ejemplo tenemos el artículo 51.1 de la Constitución española instituye un lineamiento al ordenar que los poderes públicos garanticen la protección de consumidores y usuarios a través de métodos efectivos que salvaguarden su bienestar, salud y derechos económicos válidos; en contraste los postulados en sentido estricto vinculan un supuesto fáctico indeterminado a una consecuencia jurídica cerrada calificando deónticamente una conducta específica como el artículo 14 que proclama la igualdad de los españoles frente a la ley sin distinción por origen, etnia, genero, creencias religiosas opinión u otra condición personal o social principio también adoptado en el ordenamiento peruano que sanciona el ultraje a la dignidad humana.

La teoría de Atienza y Ruiz Manero es valiosa al ofrecer una distinción más precisa entre lineamientos y postulados en acepción rigurosa, dejando atrás la idea extendida de los postulados como órdenes de maximización. Al enfatizar que algunos principios pueden generar consecuencias jurídicas definitivas, subrayan la diversidad interna de las normas y evitan simplificaciones que podrían distorsionar su aplicación. Este enfoque reconoce la coexistencia de objetivos graduales y mandatos cerrados dentro del derecho, fortaleciendo su capacidad explicativa. Sin embargo, puede ser desafiante delimitar claramente cuándo un principio pertenece a cada categoría, lo que podría complicar su uso práctico en contextos jurídicos complejos.

### **3.2.1.6.3. Los principios del Derecho Administrativo**

Según Guzmán (2013):

- a. Principio de Interés Público: La preocupación por el bienestar de la comunidad es más importante que la de cada individuo, un concepto respaldado por la naturaleza solidaria del gobierno peruano, lo que dirige la administración pública hacia lograr el bienestar general.
- b. Legalidad: Toda acción del Estado y sus formas administrativas debe sustentarse en normas vigentes, impidiendo cualquier proceder arbitrario o carente de respaldo jurídico.
- c. Actuación de oficio: El Estado puede instruir y desplegar trámites administrativos por iniciativa propia, además de continuar los iniciados por particulares sin necesidad de que estos los reactiven.
- d. Publicidad: Las personas tienen la facultad de obtener información vinculada a los procesos en los que están involucradas como parte.
- e. Doble instancia: En cualquier trámite la persona interesada posee la facultad de acudir a un nivel jerárquico superior para que examine o anule la decisión emitida por el nivel inferior.
- f. Doble vía: Las resoluciones administrativas pueden ser desafiadas en los tribunales.

g. Presunción de Veracidad: Se asume que lo que dicen las personas es cierto, aunque pueden someterse a verificación.

h. Eliminación de exigencias y formalidades: El Estado debe excluir costos y requisitos superfluos que obstaculicen el ejercicio efectivo de derechos de los particulares ante la gestión pública o intermediarios.

i. Participación ciudadana en el control de los servicios públicos: Los habitantes logran hacerlo de modo individual o colectivo, presentar sus reclamos o sugerencias acerca de la conducta de la gestión y de sus trámites.

### **3.2.2. Procedimiento administrativo**

#### **3.2.2.1. Concepto**

Es un acto administrativo que constituye una secuencia de procedimientos efectuadas por las sumisiones y los entes dispersados de la administración pública o municipal con la intención de generar y, cuando corresponda, elaborar un acto administrativo, en este escenario “El trámite administrativo es por definición un proceso cognoscitivo, pues implica una decisión sustentada en un examen previo, tras el cual se dicta una determinación” (Guzmán, 2013, p.372).

El trámite administrativo consiste en el procedimiento ordenado y metódico ejecutado por órganos administrativos según normas establecidas, que culmina en una resolución de la autoridad competente con efectos jurídicos sobre entidades o particulares. En concreto, establece las formalidades y gestiones que la gestión pública debe llevar a cabo en su labor social y los ciudadanos en su protección personal mediante una participación activa en esta labor.

#### **3.2.2.2. Características del procedimiento administrativo.**

Comparte las siguientes características:

- La exención de costos, salvo en la interposición de recursos de impugnación.

- Acato del escalafón jerárquico, cuya falta de observancia puede originar la invalidez.
- Uso del procedimiento documental, salvo la oralidad que debe regularizarse prontamente.
- Austeridad procedimental, dado que la meta del proceso es la emisión efectiva bajo la forma de una resolución.
- Prioridad permanente del derecho a la protección, reconocido en las etapas administrativas.
- Responsabilidad institucional y personal de cada funcionario involucrado en el proceso.
- Primacía del interés colectivo.
- Carácter impugnabile, ya que las decisiones admiten todos los medios que la Ley haya previsto en los momentos correspondientes.
- No se requiere firma letrada, excepto para la presentación de medios de impugnación.
- Naturaleza pública, puesto que los expedientes son accesibles para toda persona.

#### **3.2.2.2. Naturaleza jurídica del procedimiento administrativo**

La esencia legal del trámite administrativo posee un carácter de orden público interno, ya que es de acatamiento general y forzoso para todas las personas que se ubiquen dentro del territorio de Guatemala, sin importar si son originarias o extranjeras, por lo que en este marco deben incluirse tanto quienes interactúan con la administración como los propios servidores públicos, quienes están obligados a conocer y resolver los asuntos que lleguen a su competencia, pues sin excepción corresponde obedecer lo dispuesto por la normativa vigente.

Para los diversos servidores responsables de los órganos administrativos, según corresponda al caso específico, por mandato legal deben, en primer término, dar curso a todas las solicitudes formuladas por los particulares, manteniendo para ese fin un registro de los requisitos exigidos en cada trámite, luego deben indicar a los administrados las gestiones que

deben cumplir tanto ellos como la propia autoridad y, al momento de decidir, deben hacerlo conforme a la ley, a los principios superiores del derecho y a las instituciones que lo conforman.

### **3.2.2.3. Competencia administrativa.**

Según Aguila y Calderón (s.f) la competencia administrativa constituye la atribución que detenta la Gestión Estatal para decidir sobre las reclamaciones o solicitudes que se le plantean.

La competencia puede fijarse conforme a diversos parámetros:

**Jerárquico.** – Refiere al rango que posee cada servidor ante el cual puede presentarse un trámite administrativo.

**Territorial.** – Constituye el ámbito espacial otorgado a un servidor para el despliegue de sus facultades.

**Funcional.** – Responde a la índole de las tareas inherentes al puesto que detenta un servidor.

**Temporal.** – Representa la facultad de instituir órganos para desempeñar atribuciones durante un lapso fijado o con proyección de continuidad en sus labores.

### **3.2.2.4. Sujetos del procedimiento administrativo.**

#### **- Administrados.**

Se refiere a un individuo humano o una entidad colectiva que se dirige ante la Autoridad Administrativa con la intención de que se declare o se confirme una prerrogativa que deriva de una disposición legal, igualmente acude para establecer una postura adversa frente a una determinación o actuación administrativa que juzga le ocasiona un perjuicio.

#### **- Entidad administrativa.**

Es la entidad administrativa facultada por la ley para conducir el trámite administrativo por haberlo recibido a instancia de un responsable o por haberlo iniciado de oficio, en cualquiera

de los casos se encuentra obligada a dictar una decisión conforme al ordenamiento o asumir las consecuencias del mutismo administrativo si incurre en inactividad.

- **Terceros administrados.**

Alcanza a quienes no integran el trámite, pero cuyas determinaciones podrían repercutir en sus prerrogativas o beneficios, del mismo modo que a los que se estiman perjudicados y actúan en los escenarios de vistas públicas, tienen la opción de presentarse en cualquier fase del trámite. (Aguila y Calderón, p.104)

**3.2.2.5. Etapa de inicio del procedimiento administrativo.**

- **De oficio**, es aquel de la actuación de la Administración se origina por estímulo interno de la gestión administrativa, ya sea por iniciativa propia, mandato de órgano superior, recomendación fundada de órganos dependientes, pedido de otros órganos administrativos o entidades públicas sin alegar derecho subjetivo, o denuncia o reclamo de particulares.

- **A petición de parte**, es comenzado por cualquier individuo o entidad, ya sea pública o privada, que demande un derecho personal o un interés válido, siendo estos los únicos identificados como participantes en el proceso administrativo.

- **Por ejercicio del derecho de petición**, El inciso 20 del artículo 2° de la Constitución Política reconoce el derecho de petición administrativa, ejercitable de forma individual o colectiva para presentar solicitudes basadas en intereses particulares o generales. Este derecho comprende formular requerimientos en beneficio propio o colectivo, impugnar actos administrativos, solicitar información, plantear consultas y pedir gracias, obligando a la autoridad a responder por escrito en el plazo legal establecido. (Aguila y Calderón, p.105)

**3.2.2.6. Etapa de instrucción del procedimiento.**

Es la etapa donde se realizan las actuaciones para determinar identificar y verificar los datos que la Administración Pública necesita para pronunciarse, ejecutadas de oficio independientemente de la prueba aportada por los administrados, aunque sin incluir informes

habituales; las pruebas improcedentes o irrelevantes pueden ser desestimadas por la autoridad administrativa.

Con resolución fundada, la entidad puede adoptar medidas cautelares temporales para afirmar la actividad de la resolución final, las cuales pueden modificarse o levantarse durante el procedimiento por iniciativa propia o a pedido de parte.

El principio de impulso procesal de oficio determina quién tiene la responsabilidad de presentar la evidencia, permitiendo presentar medios como documentos dictámenes peritajes declaraciones verificaciones y argumentos. Constituyen objeto de prueba los hechos no evidentes afirmados por interesados o requeridos por la naturaleza del procedimiento admitiéndose cualquier prueba legal pertinente al caso.

Se puede rehusar la ejecución de un medio probatorio según los parámetros establecidos por (Morón, 2019):

- Que sea inútil, es decir, que no aporte valor para resolver el punto en análisis.
- Que sea inadmisibles, ya que constituye un medio de acreditación expresamente vedado o materialmente irrealizable.
- Que sea irrelevante, es decir, que no guarde conexión con los hechos sometidos a comprobación.

La queja administrativa no es un mecanismo de impugnación, ya que no busca anular actos administrativos, sino criticar la conducta del funcionario por paralización incumplimiento de plazos infracción de deberes funcionales u omisión de diligencias, dirigiéndose al superior jerárquico quien debe resolver en tres días tras recibir el informe con descargos de la autoridad señalada.

La queja administrativa refleja los principios de rapidez eficacia y simplicidad, además de economía procesal al corregir fallas que podrían generar complicaciones la invalidez de la

decisión definitiva, al rectificarse, se evita comenzar nuevamente el proceso. (Aguila y Calderón, p.105)

No hay plazo para presentar una queja, ya que la norma permite hacerlo “en cualquier momento”; si se aprueba la queja, se procede conforme a lo establecido:

- La autoridad jerárquicamente mayor ordena las acciones destinadas a corregir las falencias o irregularidades del trámite.
- Establece el comienzo de las gestiones orientadas a sancionar las contravenciones administrativas producidas.

Si la queja no se considera fundada, no procede ningún medio impugnatorio administrativo, aunque esto no impide emplear los argumentos de la queja en el recurso administrativo correspondiente al emitirse la resolución. (Aguila y Calderón, p.106)

#### **3.2.2.7. Etapa de finalización del procedimiento.**

La forma más idónea de cerrar el procedimiento administrativo es mediante la resolución de fondo, que debe alinearse con la petición del interesado y estar sólidamente motivada, sin agravar la situación previa, aunque la Administración puede iniciar de oficio con el nuevo trámite. (Aguila y Calderón, p.106)

#### **3.2.2.8. El silencio administrativo.**

El silencio administrativo funciona como el principal medio para supervisar la falta de acción por parte de la administración, ya que confiere efectos legales a la ausencia de respuesta de la autoridad dentro del tiempo estipulado. Esto puede resultar en la negativa de lo solicitado en caso de silencio negativo o en la aceptación de lo pedido en un silencio positivo. (Guzmán, 2013, p.553)

Otra forma de concluir el procedimiento es mediante el silencio administrativo, un hecho jurídico que no requiere manifestación de voluntad y que sanciona la inactividad de la Administración Pública por no emitir una decisión dentro del plazo establecido.

Para que el silencio administrativo produzca efectos jurídicos, deben cumplirse dos requisitos: a) que la Administración esté legalmente obligada a actuar o resolver en un plazo específico, y b) que ese plazo expire sin que la Administración haya actuado, permitiendo así dos posibles respuestas al procedimiento.

**a. Silencio positivo**

El silencio administrativo, en términos generales, y en especial el silencio administrativo positivo, se origina principalmente de la necesidad de salvaguardar el derecho a solicitar que está consagrado en la Constitución. Esto es claro, ya que si la administración no responde en el tiempo establecido, esta falta de respuesta no debería afectar negativamente al ciudadano que hizo la petición. (Guzmán, 2013, p.554).

**b. Silencio negativo**

“El silencio administrativo negativo funciona frente a la falta de actuación de la Administración, permitiendo al administrado asumir que su petición ha sido desestimada.”. (Guzmán, 2013, p.562).

**3.2.2.9. La impugnación en el proceso administrativo.**

La impugnación es un medio procesal administrativo. “Es la decisión administrativa mediante la cual se solicita a la Administración Pública que deje sin efecto o modifique uno de sus actos, sustentado en un derecho concreto y en aplicación del principio de contradicción” (Aguila y Calderón, p.107).

Los recursos deben presentarse ante la misma Administración Pública, que es la encargada de resolverlos.

Pueden impugnarse:

- Únicamente los hechos de naturaleza definitiva, se refiere a aquellos que concluyen la instancia.
- Las actuaciones de trámite que vuelvan inviable la continuidad del procedimiento.

- Las decisiones administrativas que produzcan una situación que genere indefensión para el administrado.

Los recursos administrativos son medios de impugnación que los administrados utilizan para revisar, reconsiderar, modificar o anular una resolución emitida por la Administración, cuando un acto administrativo presuntamente vulnera, ignora o hiere un derecho o interés, siendo su oposición resuelta en la ruta administrativa. Sus tipos:

**a) Recurso de reconsideración.**

El recurso de revisión debe ser presentado ante la misma entidad que realizó el acto cuestionado y necesita la aportación de una nueva prueba; en situaciones donde los actos son dictados por órganos de única instancia, no se requiere una nueva prueba; este recurso es voluntario y el no interponerlo no impide el uso del recurso de apelación. (Moron, 2019, p.213).

Se presenta ante la misma entidad que generó la decisión, con el fin de que revise nuevamente su decisión a partir de cuestionamientos basados en nuevos medios probatorios documentales, salvo en los casos de instancia única; la Administración debe resolverlo en un plazo de treinta días, y se trata de un recurso facultativo que la doctrina denomina “gracioso”, pues su falta de presentación permite acudir directamente a la apelación. (Aguila y Calderón, p.107)

**b) Recurso de apelación.**

El procedimiento de apelación se justifica cuando la objeción se fundamenta en una interpretación divergente de las evidencias presentadas o en asuntos estrictamente jurídicos. Este recurso debe ser interpuesto ante la misma autoridad que dictó el acto controvertido, con el fin de que eleve el expediente al órgano jerárquicamente superior. (Morón, 2019, p.220).

También llamado recurso de alzada, se presenta para que el superior jerárquico de quien emitió la resolución la revise, y, de ser el caso, la modifique o anule, considerando una valoración distinta de las pruebas actuadas o de cuestiones estrictamente jurídicas; se interpone ante la misma autoridad que expidió la decisión impugnada, a fin de que prepare el expediente y lo remita al superior en el mismo día. (Aguila y Calderón, pág. 107)

### **c) Recurso de revisión**

En el derecho administrativo el recurso de revisión, según el autor:

Es un medio impugnatorio extraordinario que procede contra actos administrativos emitidas por entidades descentralizadas del poder son presentadas ante una autoridad gubernamental superior responsable de su supervisión, con la finalidad de que, con un criterio unificador, declare la validez, modifique o sustituya el acto en cuestión. (Moron, 2019, p.258)

La interposición de este recurso no es opcional, sino indefectible para extinguir la vía administrativa cuando se trata de una distribución dispersada que aún está sujeta a supervisión estatal; además, requiere la firma de un abogado y procede, en términos generales, cuando la autoridad que resolvió la apelación no tenía competencia a nivel nacional. (Aguila y Calderón, p.107).

El plazo para presentar cualquier recurso es de quince días, computados desde la notificación de la resolución cuestionada, y su resolución deberá emitirse, según corresponda, en un máximo de treinta días.

Los recursos solo pueden interponerse una sola vez dentro de cada procedimiento y no es posible presentarlos de manera simultánea; además, si el administrado se equivoca al calificarlos, ello no impedirá que se les dé el trámite correspondiente, siempre que del escrito pueda advertirse con claridad cuál es su verdadera naturaleza.

### **3.2.2.10. La revisión en el proceso administrativo.**

Labor de control que ejerce la propia Administración Pública para revisar sus actos y, de ser necesario, modificarlos o dejarlos sin efecto; las formas establecidas por la ley pueden resumirse de la siguiente manera:

– **La rectificación de errores**, consiste en un mecanismo orientado a subsanar errores materiales o aritméticos con efectos retroactivos, siempre que no se modifiquen los elementos esenciales de la decisión adoptada.

– **La nulidad de oficio**, es una decisión emitida por un funcionario de jerarquía superior, aun respecto de actos firmes, cuando estos han ocasionado perjuicio al interés público o incurren en alguna de las impensadas del artículo 10 de la Ley N.º 27444. Su emisión es de carácter ejecutivo, por lo que solo puede cuestionarse mediante un proceso contencioso administrativo, y por sí misma agota la vía administrativa; la facultad de anularla prescribe al año desde que la resolución original quedó consentida; vencido ese plazo, la invalidez solo podrá solicitarse vía proceso contencioso administrativo dentro de los dos años siguientes, salvo los actos dictados por tribunales especiales, en cuyo caso la demanda de nulidad podrá presentarse hasta tres años después de informada la resolución.

– **La revocación**, es una medida excepcional con efectos prospectivos que procede solo cuando una ley la prevé expresamente, cuando ya no subsisten las condiciones requeridas para dictar un acto administrativo específico o cuando es jurídicamente posible favorecer a los destinatarios del acto sin afectar a terceros. (Aguila y Calderón, p.108).

### **3.2.2.11. El agotamiento de la vía administrativa**

Al dictarse una resolución de última instancia, se produce ese agotamiento, el cual debe entenderse como:

- Es el acto respecto del cual ya no existe la posibilidad legal de impugnar ante un órgano o autoridad jerárquicamente superior en la vía administrativa, o también cuando se

configure el silencio administrativo negativo. No obstante, si el interesado interpone un recurso de reconsideración, la resolución que recaiga sobre este o el silencio que se produzca agotará la vía administrativa.

- La resolución emitida, o la falta de respuesta administrativa producida al presentar un recurso de apelación, cuando se cuestiona la decisión de una autoridad u órgano que se encuentra sujeto a subordinación jerárquica.
- El acto mediante el cual, de manera oficiosa, se declara la nulidad o se deja sin efecto otro acto administrativo, en los supuestos establecidos en los artículos 202 y 203 de la Ley N.º 27444.

Se empleaba la expresión cosa decidida para referirse al equivalente de la cosa juzgada en el proceso civil, estableciendo una relación entre el ámbito administrativo y el judicial, sin embargo es necesario precisar que la cosa decidida persigue, únicamente dentro del espacio administrativo, garantizar seguridad jurídica porque se trata de un concepto aplicable a una resolución que ya no puede ser cuestionada en sede administrativa y, al no ser susceptible de revisión, se convierte en una resolución que adquiere carácter firme, lo que implica que no admite modificación alguna.

El agotamiento de la vía es una exigencia indispensable para acceder al proceso contencioso administrativo, pues constituye un requisito concreto de la demanda. (Aguila y Calderón, p.108)

#### **3.2.2.12. Ventajas del procedimiento administrativo**

Finalmente, la corriente contemporánea dominante está constituida por aquellos Estados cuyo Derecho Administrativo cuenta con ordenamientos normativos que organizan y sistematizan de manera coherente las habilidades fundamentales adaptables a las providencias expeditivas de la Administración Pública para dotarlas de uniformidad, previsibilidad y someterlas a la revisión de legalidad, no se pretende instaurar un procedimiento rígido y

formalista que limite la rapidez y eficiencia de la actividad funcionaria, sino más bien estructurar el marco legal aplicable de forma simple y accesible. (Morón, 2019, p.45)

En estos sistemas recientes se han reconocido las ventajas evidentes que aporta la regulación unificada del procedimiento administrativo para superar la dispersión normativa previa:

- Guiar el desempeño de la función ejecutiva de los servidores públicos dentro del marco de la legalidad, estableciendo mecanismos procesales que regulen la actuación pública o administrativa, tanto en decisiones regladas como discrecionales, y reduciendo el margen de arbitrariedad al someter la voluntad estatal a un procedimiento.
- Reducir las situaciones de indefensión del ciudadano frente al Estado, brindándole seguridad jurídica sobre la actuación pública y permitiéndole defender sus derechos públicos subjetivos mediante mecanismos como la intervención como interesado, la reclamación, la queja y los recursos.
- La existencia de una gran variedad de procedimientos en el ámbito administrativo afecta la certeza jurídica y la defensa de los derechos de los particulares, ya que dificulta que estos conozcan y comprendan en profundidad la amplia normativa especial que puede regir la actuación de cada entidad u organismo estatal. (Cassagne, 2006).
- Unificar la actividad estatal y evitar la confusión dañina resume la necesidad de contar con una regulación unificada del procedimiento administrativo.

Estas dos ventajas son suficientes para explicar por qué los ordenamientos jurídicos más extendidos buscan establecer una regulación unificada del procedimiento administrativo y dejar atrás la etapa en la que cada entidad aplicaba criterios administrativos dispersos y distintos, lo que permitía el exceso de competencia de los funcionarios y colocaba al ciudadano en un contexto de abandono frente a posibles arbitrariedades de la Administración.

La orientación hacia una regulación unificada del procedimiento administrativo pretende construir un conjunto de normas jurídicas ordenadas de manera sistemática, bajo un mismo criterio y en un contexto determinado, con el fin de racionalizar el desarrollo procedimental de la Administración Pública.

Para lograr ese objetivo no basta con reunir la normativa del procedimiento administrativo, porque una simple recopilación solo agrupa intactas normas vigentes de distintas épocas, sin unidad interna y referidas a múltiples supuestos concretos de forma desordenada; cada una conserva su vigencia y estructura propia, sin llegar a formar un verdadero cuerpo normativo, ya sea que se ordene cronológicamente o por materias. (Morón, 2019)

### **3.2.2.13. Principios generales del procedimiento administrativo**

Los compendios son fuentes fundamentales en el tratamiento de los derechos, más aún en la parte procedimental, es donde debe observarse el cumplimiento de los preceptos normativos para un mejor tratamiento de los procesos.

En el Título Preliminar de la Ley N.º 27444 se regulan los principios generales que rigen el procedimiento administrativo:

#### **a) El principio de legalidad**

La legalidad, o supremacía de la ley, es un principio esencial que establece que todo acto de autoridad debe ceñirse a la ley y someterse a ella, y no a la voluntad de las personas; por ello, el Estado está subordinado a la Constitución y al ordenamiento jurídico, lo que brinda seguridad jurídica; en ese sentido, este principio es la base del Derecho Público y permite identificar a un Estado de Derecho, ya que el poder nace de las normas y también está limitado por ellas.

Según Santofimio (2004) menciona que “La función administrativa está sujeta al ordenamiento jurídico y, de manera particular, a la Ley, siendo esta la que fija el alcance de

aquello que la Administración puede realizar, es decir, su competencia” (p.59). en la administración pública es muy significativo la competencia de las autoridades que encabezan cada institución pública eso delimita las funciones dentro de una jurisdicción así mismo hace que la autoridad cumpla y actúen sus funciones dentro del marco normativo y para evitar el abuso de autoridad.

El título Preliminar de la Ley N.º 27444 menciona que “las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que les estén atribuidas y conforme a los fines para los que fueron otorgadas” (Presidencia de la República del Perú, 2019, Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, Artículo IV, inciso 1, literal 1.1.).

El principio de legalidad constituye la base del derecho administrativo, ya que exige que las autoridades administrativas y, en general, todas las entidades del Estado actúen de acuerdo con la Constitución, la ley y el derecho, dentro de las competencias que les han sido asignadas y con los fines para los cuales dichas facultades fueron otorgadas.

La discrecionalidad, en consecuencia, ve reducida su presencia a márgenes casi mínimos, lo cual resulta coherente con la suposición administrativa contemporánea e inclusive con la legislación repetida, en particular la expresada por el (Tribunal Constitucional, Exp. N°00091-2001-PA/TC; Exp. N°8495 - 2006 - PA/TC)

#### - **Origen del principio de legalidad**

El sometimiento del Estado, especialmente de la Administración Pública, a la ley se fundamenta en la doctrina de Locke (1983), quien es considerado ampliamente como el antecedente del liberalismo político. De acuerdo con este autor, si el Estado nace para proteger los derechos naturales, los cuales no se extinguen con el contrato social planteado por Hobbes, no tendría sentido que desaparecieran con la instauración de un Estado absolutista, busca

preservarlos, protegerlos y asegurar su continuidad. La monarquía absoluta resulta, en consecuencia, incompatible con la sociedad civil.

#### **b) Principio del debido procedimiento**

Los administrados gozan de los derechos y garantías propias del debido procedimiento administrativo. Entre estas, de manera enunciativa y no restrictiva, se encuentran recibir una notificación adecuada, acceder al expediente, cuestionar los cargos formulados, presentar argumentos y alegatos adicionales, ofrecer y actuar pruebas, solicitar el uso de la palabra cuando corresponda, obtener una decisión motivada, emitida conforme a derecho por la autoridad competente y dentro de un plazo razonable, así como impugnar las resoluciones que les sean desfavorables.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo, mientras que las normas del Derecho Procesal solo se aplican en la medida en que sean compatibles con el régimen administrativo.

#### **c) Principio de impulso de oficio**

Las autoridades deben conducir e impulsar de oficio el procedimiento, además de disponer la realización de las actuaciones necesarias para esclarecer y resolver los asuntos indispensables.

#### **d) Principio de razonabilidad**

Las decisiones emitidas por la autoridad administrativa, cuando impongan obligaciones, tipifiquen infracciones, establezcan sanciones o restrinjan derechos de los administrados, deben observar estrictamente los límites de la competencia conferida y mantener una relación proporcional entre los medios empleados y los fines públicos perseguidos, de modo que se limiten únicamente a lo necesario para cumplir su finalidad.

**e) Principio de imparcialidad**

Las autoridades administrativas deben actuar sin realizar distinciones entre los administrados, garantizando un trato y una protección igualitarios dentro del procedimiento, y resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y al interés general.

**f) Principio de informalismo**

Las normas del procedimiento deben interpretarse de forma favorable a la admisión y resolución de fondo de las pretensiones de los administrados, evitando que sus derechos e intereses se vean afectados por formalidades subsanables dentro del proceso, siempre que su corrección no perjudique a terceros ni al interés público.

**g) Principio de presunción de veracidad**

En el procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones presentados por los administrados, de conformidad con lo dispuesto en esta ley, son auténticos en relación con los hechos que consignan; sin embargo, dicha presunción admite prueba en contrario

**h) Principio de buena fe procedimental**

La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los intervinientes en el procedimiento deben actuar con respeto recíproco, cooperación y buena fe. Asimismo, la autoridad administrativa no puede contradecir sus propios actos, salvo en los supuestos de revisión de oficio previstos en esta ley. Del mismo modo, ninguna disposición del procedimiento administrativo debe interpretarse en el sentido de amparar actuaciones contrarias a la buena fe durante su tramitación.

**i) Principio de celeridad**

Los participantes del procedimiento deben proceder de carácter que el trámite avance con la mayor rapidez posible, evitando diligencias que lo retrasen o que sean meros formalismo,

con el propósito de obtener la resolución en un turno sensato, sin significar dejar de respetar el debido procedimiento ni transgredir el ordenamiento jurídico.

#### **j) Principio de eficacia**

Los sujetos del procedimiento administrativo deben privilegiar el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental por encima de aquellas formalidades que no afecten su validez, no incidan en aspectos relevantes de la decisión final, no reduzcan las garantías del procedimiento ni generen indefensión para los administrados. En todos los supuestos en que resulte aplicable este principio, la finalidad del acto, prevaleciente sobre las formalidades no esenciales, deberá adecuarse al marco normativo correspondiente, y su validez deberá ser entendida como una garantía para la consecución de la finalidad pública que se persigue mediante su aplicación.

#### **k) Principio de verdad material**

La autoridad administrativa competente debe comprobar íntegramente los hechos que sustentan sus decisiones y, para tal efecto, adoptar todas las medidas probatorias permitidas por la ley, aun cuando no hayan sido ofrecidas por los administrados o estos hayan optado por no presentarlas. En los procedimientos trilaterales, la autoridad podrá verificar por todos los medios disponibles la veracidad de los hechos alegados por las partes, sin que ello implique sustituir la carga probatoria que les corresponde; no obstante, deberá ejercer dicha facultad cuando su decisión pueda comprometer también el interés público.

#### **l) Principio de participación**

Las entidades deben asegurar las condiciones necesarias para que todos los administrados puedan acceder, sin necesidad de justificar su solicitud, a la información que administran, con excepción de aquella que comprometa la intimidad personal, la seguridad nacional o la que haya sido expresamente excluida por ley. Asimismo, deben promover una

mayor participación de los administrados y sus representantes en las decisiones públicas que puedan afectarlos, mediante cualquier mecanismo que facilite la difusión de la información, su acceso y la formulación de opiniones.

**m) Principio de simplicidad**

Los procedimientos establecidos por la autoridad administrativa deben ser claros y sencillos, evitando cualquier complejidad innecesaria. En tal sentido, los requisitos exigidos deben ser razonables y proporcionales a los fines que se pretenden alcanzar y guardar una relación razonable y proporcional con los objetivos que se buscan alcanzar.

**n) Principio de uniformidad**

La autoridad administrativa debe establecer condiciones equivalentes para procedimientos similares, a fin de que las excepciones a las reglas generales no se conviertan en la práctica ordinaria. Toda diferenciación deberá sustentarse en criterios objetivos y debidamente justificados.

**o) Principio de predictibilidad o de confianza legítima**

La autoridad administrativa debe brindar a sus representantes indagación completa, cierta y confidencial sobre cada manera del trámite, para que puedan comprender con claridad las obligaciones, las etapas, el tiempo estimado y los posibles resultados.

Además, sus actuaciones deben ser coherentes con las expectativas legítimas creadas por la experiencia y los informes administrativos, salvo que, mediante una motivación escrita, decida apartarse de esos criterios.

Asimismo, la autoridad debe ajustarse al ordenamiento jurídico vigente y no actúa de forma arbitraria ni modificar injustificadamente la exégesis de las normas aplicables.

**p) Principio de privilegio de controles posteriores**

La diligencia de los procedimientos administrativos se basa en la fiscalización posterior, correspondiendo a la autoridad administrativa comprobar la autenticidad de la indagación

mostrada, verificar el desempeño de las disposiciones sustantivas y, cuando corresponda, imponer las ordenanzas correspondientes cuando los datos suministrados resulten falsos.

**q) Principio del ejercicio legítimo del poder**

La jurisdicción administrativa solo puede ejercer las competencias que le han sido otorgadas para el designio prevista en las reglas que las reconocen, evitando especialmente el uso abusivo del poder para fines distintos a los establecidos o en perjuicio del provecho general.

**r) Principio de responsabilidad**

La jurisdicción administrativa debe asumir la responsabilidad por los perjuicios causados a los administrados debido al funcionamiento defectuoso de la actividad administrativa, acorde a esta ley; asimismo, las existencias, junto con funcionarios o servidores, responden por los resultados de sus actos acorde con el ordenamiento jurídico.

**s) Principio de acceso permanente**

La potestad administrativa debe informar a administrados que participen en un medio tramitado ante ella, de modo que puedan conocer en cualquier instante el estado de su expediente y conseguir copias de los legajos que lo integran, sin afectar el derecho de acceso a la indagación acorde a la normativa vigente.

Asimismo, los principios señalados sirven como criterios para interpretar y resolver las dudas que surjan en la diligencia de las normas del procedimiento, además de orientar la elaboración de otras habilidades administrativas de carácter frecuente y reemplazar los vacíos del ordenamiento administrativo.

### **3.3. Definición de términos**

#### **a. Entidad Pública**

Una entidad pública es un individuo lícito sometido al derecho público, fundada por el Estado para ejecutar funciones administrativas y brindar servicios de naturaleza pública. (Díez-Picazo, 2002).

**b. Administración**

La administración es la labor orientada a organizar y administrar los recursos individuales, materiales y financieros con la finalidad de alcanzar los objetivos de una institución, ya sea estatal o privada. (Weber, 1978).

**c. Procedimiento**

Un procedimiento es una sucesión ordenada de fases o etapas que se siguen para obtener un resultado previamente determinado. (Hayek, 1944).

**d. Procedimiento Administrativo**

El procedimiento administrativo es la secuencia de hechos formales emparentados entre sí a través de los cuales la Administración Pública ejerce sus facultades y decide los asuntos que corresponden a su competencia. (Sánchez, 2004).

**e. Principios**

Los principios son pautas esenciales que orientan la forma de actuar y de adoptar decisiones dentro de un ámbito específico. (Hart, 1961).

**f. Derecho de acceso a la información administrativa**

El derecho de acceso a la indagación administrativa permite que los ciudadanos pidan y obtengan la investigación que conservan las entidades públicas, lo que fortalece la lucidez y la rendición de cuentas; según Mendéz y Venegas (2019), este derecho resulta fundamental para que la ciudadanía supervise la gestión pública y la Ley Modelo Interamericana 2.0 de la OEA (2019) fija estándares internacionales para su garantía.

**g. Derecho a la igualdad y no discriminación**

Este derecho garantiza que todas los individuos reciban un trato equitativo y sin distinciones injustificadas por parte de la administración pública; según el Comité de Derechos Humanos de la ONU (2018), donde igualdad y la no discriminación son pilares esenciales en la protección

de los derechos humanos y aseguran un trato justo en los procedimientos y decisiones administrativas.

#### **h. Derecho a presentar recursos y reclamos**

Este derecho permite que los ciudadanos cuestionen actos administrativos que consideren arbitrarios o contrarios al ordenamiento, así como formular quejas sobre irregularidades. García de Enterría (2009) sostiene que constituye una garantía medular del Estado de derecho al asegurar un control real sobre la actividad administrativa.

#### **i. Principio de legalidad**

El principio de legalidad instituye que la administración pública solo puede proceder conforme a leyes y reglamentos vigentes. García de Enterría y Fernández (2013) afirman que este principio limita el poder administrativo y protege a las personas frente a decisiones arbitrarias.

#### **j. Principio de celeridad**

Este principio procura que los ordenamientos administrativos se desplieguen en un término sensato, evitando dilaciones innecesarias que afecten a los administrados. Rivero (2014) señala que la celeridad garantiza eficiencia y satisfacción en la relación entre ciudadanía y administración.

#### **k. Principio de simplicidad**

El principio de simplicidad implica suprimir diligencias excesivos o complejos para proporcionar el acceso de los habitantes a la administración legal. Soto Kloss (2016) destaca que este principio es esencial para afirmar validez y lucidez en el ámbito procedimental.

## **IV. Metodología**

### **4.1. Tipo y nivel de investigación**

#### **4.1.1. Tipo de investigación**

La presente búsqueda es de enfoque cualitativo, dado que en el procesamiento de los resultados se utilizará la estadística descriptiva para precisar los hallazgos obtenidos.

La indagación es de tipo básica; según Carrasco (2017) menciona que “es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal del conocimiento científico existente acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que analiza para perfeccionar sus contenidos” (p. 43).

El objetivo de esta indagación es fortalecer los fundamentos teóricos relacionados con la Ley del Procedimiento Administrativo General y profundizar en comprensión de la aplicación de estos principios generales intrínsecamente del campo de la administración pública.

#### **4.1.2. Nivel de investigación**

La indagación tiene el enfoque fenomenológico-descriptivo, debido a que procura analizar y profundizar en la incidencia del Derecho del Administrado en el Procedimiento Administrativo dentro del ámbito de la Municipalidad Distrital de Machupicchu, donde existe escasa evidencia empírica sobre esta temática; según Hernández et al. (2014), la exploración exploratoria se emplea cuando se busca examinar un fenómeno poco estudiado, identificar variables relevantes y construir una base conceptual que sirva para investigaciones posteriores. En este caso, se busca examinar cómo los funcionarios y servidores públicos interpretan y aplican los principios administrativos previstos en la Ley N.º 27444., así como los efectos que esto genera en la atención al ciudadano. Este nivel de estudio permite obtener una visión inicial

y significativa del problema, revelando aspectos esenciales sobre la relación entre conocimiento normativo, eficiencia institucional y saneamiento de los derechos de los administrados.

## **4.2. Ámbito temporal y espacial**

### **4.2.1. Ámbito temporal**

El ámbito temporal de la presente indagación percibe el año 2024, espacio en el cual se efectuó la trabajo de campo y el examen de la información recopilada, este intervalo fue elegido porque coincide con la administración vigente en la Municipalidad Distrital de Machupicchu, caracterizada por procesos de renovación institucional y por dificultades en la implementación de los principios del TUO de la Ley N.º 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, durante dicho año se obtuvieron datos significativos mediante entrevistas realizadas a funcionarios, servidores públicos y administrados, así como el análisis de expedientes administrativos, permitiendo obtener una visión actualizada y contextualizada sobre la implicancia del Derecho del Administrado en la gestión municipal.

### **4.2.2. Ámbito espacial**

El ámbito espacial de la indagación circunscribe a la Municipalidad Distrital de Machupicchu, ubicada en la provincia de Urubamba, región Cusco, Perú; este espacio institucional fue apartado por su importancia administrativa y turística, además de presentar problemáticas recurrentes en la atención ciudadana y en la diligencia de los principios administrativos. La investigación se desarrolló en los diferentes espacios de gestión municipal, principalmente en las oficinas de recursos humanos, secretaría general, mesa de partes y procuraduría, donde se analizó la interacción entre servidores públicos y administrados. Este ámbito permitió comprender la dinámica interna de los ordenamientos administrativos y su impacto en el adiestramiento de los derechos de los habitantes del distrito.

### **4.3. Población y muestra**

Hernández et al. (2014), “la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas específicas, así comenta al respecto una vez que se ha definido la unidad de análisis, se delimitara la población a estudiar y se generalizaran los resultados” (p.174); la población estará integrada por la municipalidad distrital de Machupicchu – administrados.

Y la muestra para Hernández et al. (2014), “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población” (p.174). Estará integrada por:

- 03 administrados o usuarios del distrito de Machupicchu
- 03 funcionarios y servidores públicos de la municipalidad distrital de Machupicchu (01 servidor público de área de remuneraciones, 01 abogado de procuraduría y 01 regidor de la municipalidad).

### **4.4. Técnicas e Instrumentos**

#### **4.4.1. Técnicas**

Según Hernández et al. (2014), las técnicas son medios que utiliza el indagador para realizar su labor y requieren instrumentos para poder aplicarse; en esta investigación, la técnica que se empleará será la encuesta.

##### **1. La entrevista:**

La entrevista es una habilidad cualitativa que se basa en la interacción entre un indagador y un colaborador, destinada a obtener información detallada sobre percepciones, opiniones y vivencias; de acuerdo con Hernández-Sampieri et al. (2014), “las entrevistas, como instrumentos para reunir datos cualitativos, se utilizan cuando el fenómeno de estudio no puede observarse o resulta muy difícil hacerlo por razones éticas o por su complejidad” (p.403).

La entrevista permitió explorar las percepciones y conocimientos de los administrados sobre los procedimientos administrativos, lo cual es crucial para entender las barreras que enfrentan y las soluciones aplicables.

#### **m. La técnica de análisis documental**

Es una técnica de recolección de información basada en la reconocimiento ordenada y sistemática de documentos escritos, audiovisuales o digitales que sean relevantes para un estudio. Se trata de un procedimiento técnico de exploración que implica una serie de operaciones intelectuales destinadas a describir y representar los documentos de manera clara, uniforme y organizada para facilitar su recuperación; además, comprende un proceso analítico-sintético que incluye la descripción general y bibliográfica de la fuente, su categorización, indización, anotación, extracción, traducción y la elaboración de revisiones. García (2002)

Esta habilidad documental permite recopilar y analizar normativas, reglamentos, informes oficiales y otros documentos afines con los ordenamientos administrativos en la Municipalidad de Machupicchu. La técnica documental proporciona una base sólida para contrastar datos obtenidos en entrevistas, ofreciendo una visión integral del tema.

#### **4.4.2. Instrumentos**

Hernández et al. (2014), “En la investigación disponemos de múltiples tipos de instrumentos para medir las variables de interés y en algunos casos llegan a combinarse varias técnicas de recolección de los datos” (p. 217). Para la investigación en curso, el instrumento que se considera será el interrogatorio donde se consignará 30 interrogantes que estarán dirigidos a los administrados de la Municipalidad Distrital de Machupicchu.

##### **a. Guía de entrevista**

Llega a ser un instrumento estructurado o semiestructurado que contiene preguntas diseñadas para guiar la interacción entre el investigador y el entrevistado. Flick (2018) señala que “la guía de entrevista actúa como una hoja de ruta que organiza las preguntas temáticas,

asegurando que se cubran los objetivos de la investigación mientras permite flexibilidad para profundizar en aspectos relevantes según las respuestas del participante”. La guía de entrevista ofrece un marco estructurado pero flexible, permitiendo al investigador adaptar las preguntas según la dinámica y las contestaciones de los administrados de la Municipalidad Distrital de Machupicchu.

#### **b. Guía de análisis documental**

La ficha documental es un instrumento empleado para consignar información esencial extraída de los documentos examinados. De acuerdo con Sampieri et al. (2014), la ficha documental permite organizar y sistematizar datos relevantes de fuentes escritas, facilitando su posterior análisis y la construcción del marco teórico o antecedentes.

La ficha documental facilita el registro organizado de datos clave, garantizando que la información obtenida de documentos sea sistemática, verificable y relevante para los objetivos de la investigación.

Los documentos revisados son fundamentales para contextualizar la importancia de los procedimientos administrativos y su impacto en los administrados.

Estas herramientas capturan narrativas y ejemplos específicos que pueden aportar una visión profunda sobre cómo los administrados perciben y enfrentan los procedimientos administrativos.

### **4.5. Procedimiento**

#### **1. Elaboración y validación del instrumento**

Se diseñó una guía de entrevista semiestructurada basada en los principios de legalidad, celeridad establecidos en el TUO de la Ley N.º 27444. Posteriormente, el instrumento fue aprobado mediante dictamen de especialistas, quienes valoraron la relevancia, precisión y consistencia de los enunciados., garantizando su adecuación al enfoque cualitativo del estudio.

## **2. Aplicación de entrevistas y recolección de información**

Estas entrevistas se aplicaron a funcionarios, servidores públicos y administrados de la Municipalidad Distrital de Machupicchu, con el propósito de conocer sus discernimientos sobre la aplicación del Derecho del Administrado. Las respuestas fueron registradas y complementadas con la revisión documental de expedientes administrativos.

## **3. Transcripción y organización de datos**

Toda la información obtenida fue transcrita y organizada según los objetivos específicos de la indagación; se clasificaron los testimonios y documentos en categorías vinculadas a los principios del TUO de la Ley N.º 27444, facilitando su posterior análisis.

## **4. Análisis e interpretación de la información**

Se empleó un análisis temático y comparativo, identificando patrones, coincidencias y divergencias entre las opiniones de funcionarios y administrados. Luego, se contrastaron los hallazgos con el marco teórico y la normativa vigente para establecer la implicancia del Derecho del Administrado en la gestión municipal.

## **5. Elaboración de conclusiones y recomendaciones**

A partir del estudio, se formularon conclusiones que respondieron a los objetivos planteados, evidenciando las principales deficiencias en la aplicación del procedimiento administrativo. Finalmente, se elaboraron recomendaciones prácticas dirigidas a la Municipalidad Distrital de Machupicchu y a su personal, orientadas al fortalecimiento de la capacitación, la transparencia y la eficiencia institucional.

## **6. Análisis de datos**

El análisis de datos en esta indagación, efectuó desde un enfoque cualitativo, a finalidad de interpretar los significados expresados por los funcionarios, servidores públicos y administrados acerca de la diligencia del Derecho del Administrado en los ordenamientos municipales, este proceso comenzó con la transcripción exacta de las entrevistas y la

organización del material documental reunido, los cuales fueron ordenados acorde a los tres principios previstos en el TUO de la Ley N.º 27444: legalidad y celeridad posteriormente se llevó a cabo una codificación temática, identificándose términos clave, expresiones reiteradas y categorías emergentes vinculadas con la atención al ciudadano, el dominio normativo y la efectividad de la gestión administrativa.

Con este proceso se evidenciaron patrones de significado sobre las deficiencias en la orientación al usuario, la demora en los trámites y la falta de canales efectivos de reclamo. Finalmente, mediante una triangulación de fuentes, se contrastó la información proveniente de las entrevistas con la observada en los documentos administrativos, garantizando la validez y coherencia de los hallazgos.

Este análisis permitió comprender en profundidad cómo el limitado conocimiento del Derecho del Administrado influye en la aptitud del servicio público, lo que sustentó la elaboración de las conclusiones y sugerencias dirigidas a robustecer la gestión institucional y fomentar una atención más eficaz, equitativa y transparente en la Municipalidad Distrital de Machupicchu.

#### **4.6. Consideraciones éticas**

La presente investigación se realizó cumpliendo los principios éticos fundamentales de la exploración cualitativa, certificando la confidencialidad, el beneplácito instruido y la correcta gestión de la pesquisa recopilada; la obtención de datos se efectuó con la autorización voluntaria de los participantes, quienes fueron previamente informados sobre los objetivos, la naturaleza de su intervención y un uso estrictamente correcto de los datos logrados, se garantizó el anonimato de los participantes entrevistados identificándolos con códigos (por ejemplo, “Entrevistado 1”, “Entrevistado 2”), protegiendo así su identidad y sus opiniones, sin embargo, los entrevistados aceptaron que sus datos normal sean exhibidos.

Asimismo, se mantuvo una actitud de respeto hacia los participantes, evitando cualquier tipo de coacción, juicio o manipulación de sus respuestas. La información obtenida se utilizó de manera objetiva, evitando interpretaciones sesgadas o alteraciones del contenido original. Además, se garantizó el respeto a la propiedad intelectual, citando y referenciando correctamente todas las fuentes bibliográficas y documentales empleadas, conforme a los lineamientos de la norma APA, 7.<sup>a</sup> edición (American Psychological Association, 2020). Finalmente, el investigador actuó con transparencia, responsabilidad y compromiso ético durante todo el proceso de indagación, promoviendo la veracidad, la dureza académico y la fidelidad a los principios de honestidad científica.

## V. Resultados y discusión

### 5.1. Resultados de la entrevista y análisis documental de la investigación

#### 5.1.1. Transcripción y resultados de la entrevista a los funcionarios y servidores públicos

**Tabla 1.**

*Datos de los entrevistados de los funcionarios y servidores públicos*

ENTREVISTADOS	NOMBRES Y APELLIDOS		CENTRO DONDE LABORA		CARGO		
Entrevistado 1	Marco	Antony	Municipalidad	Distrital	Área	de	
	Lovon Conde		de Machupicchu		remuneraciones	–	
					Servidor	de la	
					Municipalidad		
Entrevistado 2	Eduardo	Freyre	Municipalidad	Distrital	Abogado	de la	
	Mina Cordero		de Machupicchu		Procuraduría	–	
					servidor	de la	
					municipalidad		
Entrevistado 3	Jimmy	Arones	Municipalidad	Distrital	Regidor	de la	
	Silva		de Machupicchu		Municipalidad	–	
					funcionario	de la	
					municipalidad		

Los que cumplen su función en la Municipalidad Distrital de Machupicchu, tienen amplia trayectoria en la gestión municipal, cumpliendo sus labores de manera permanente en el cargo que desempeñan y otras veces en otras áreas; su participación en el presente trabajo fue esencial para llegar a concretar los objetivos propuestos y a la vez conocer sus percepciones de la administración pública.

**Tabla 2.**

*Transcripción y resultados de la entrevista para los funcionarios y servidores públicos para el objetivo general*

<b>Problema general: ¿Cuál es la implicancia del Derecho del Administrado en el Conocimiento del Procedimiento Administrativo por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Machupicchu?</b>			
	<b>Pregunta</b>	<b>Entrevistados</b>	<b>Respuesta</b>
<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Analizar la implicancia del derecho del administrado en el conocimiento del procedimiento administrativo por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Machupicchu</p>	<p>1. ¿Cuál es la implicancia del Derecho del Administrado en el Conocimiento del Procedimiento Administrativo por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Machupicchu?</p>	<p>Entrevistado 1: Marco Antony Lovon Conde</p>	<p>Como trabajador de la municipalidad, considero que el conocimiento del derecho del administrado y del procedimiento administrativo es fundamental, porque nos permite actuar dentro del marco legal y ofrecer un servicio más transparente y eficiente. Comprender estos derechos evita arbitrariedades, garantiza la equidad en la atención y fortalece la confianza del ciudadano hacia la gestión pública. Además, conocer los procedimientos facilita una correcta tramitación de los expedientes, evitando errores o retrasos que puedan vulnerar derechos. En definitiva, el dominio de estos aspectos legales mejora la calidad del servicio público y refuerza nuestra responsabilidad como servidores del Estado.</p>
		<p>Entrevistado 2: Eduardo Freyre Mina Cordero</p>	<p>Desde mi perspectiva como abogado de la Procuraduría, el conocimiento del Derecho del Administrado y del procedimiento administrativo es esencial para garantizar el respeto a la legalidad en toda actuación municipal. Un servidor que comprende estos principios actúa con mayor responsabilidad, evita arbitrariedades y promueve decisiones justas. En nuestro</p>

		<p>contexto, conocer los derechos de los administrados permite prevenir conflictos, atender de forma correcta sus solicitudes y fortificar la confianza en la administración pública. Además, mejora la defensa jurídica institucional al asegurar que los actos administrativos se expresen con sustento legal y respeto a los derechos fundamentales.</p>
	<p>Entrevistado 3: Jimmy Arones Silva</p>	<p>Desde mi posición como regidor considero que el conocimiento del Derecho del Administrado es fundamental dentro de la gestión municipal. Los servidores públicos debemos conocer al menos los aspectos más importantes del procedimiento administrativo para garantizar un trato justo, transparente y eficiente hacia los ciudadanos. Este conocimiento permite orientar mejor a los administrados y evitar vulnerar sus derechos. Sin embargo, reconozco que no todos los trabajadores cuentan con una formación sólida en derecho administrativo. Por ello, considero necesario implementar programas de capacitación interna que fortalezcan sus competencias. Solo con funcionarios informados se podrá asegurar una atención de calidad al público.</p>
<p>2. ¿Cómo evalúa la municipalidad el nivel de conocimiento que tienen los funcionarios y servidores públicos sobre los derechos administrativos y qué estrategias se utilizan para mejorarlo?</p>	<p>Entrevistado 1: Marco Antony Lovon Conde</p>	<p>En la práctica, no existe un sistema formal de evaluación del conocimiento de los servidores sobre los derechos administrativos. La mayoría de nosotros aprendemos de manera empírica o por experiencia en el cargo. Si bien ocasionalmente se realizan reuniones o breves charlas internas, no hay programas continuos de capacitación o evaluación. Esto genera limitaciones en la</p>

---

	<p>aplicación uniforme de los principios administrativos. Considero necesario implementar talleres y capacitaciones permanentes, a fin de fortalecer nuestras competencias y garantizar un trato adecuado y equitativo a los administrados en todos los procedimientos municipales.</p>
<p>Entrevistado 2: Eduardo Freyre Mina Cordero</p>	<p>No existe un mecanismo formal para valorar el nivel de discernimiento de los funcionarios sobre los derechos administrativos. En la práctica, cada trabajador aplica lo aprendido en función de su experiencia o formación profesional. Si bien se realizan algunas reuniones informativas o charlas internas, no hay un plan continuo de capacitación que garantice una actualización constante. Desde el punto de vista legal, sería necesario implementar evaluaciones periódicas y programas formativos que fortalezcan la competencia técnica de los servidores, ya que el desconocimiento puede derivar en errores procedimentales que afecten la atención al administrado.</p>
<p>Entrevistado 3: Jimmy Arones Silva</p>	<p>Actualmente, la municipalidad no cuenta con un mecanismo formal para valorar el nivel de discernimiento de los funcionarios sobre los derechos administrativos. La evaluación se da más bien de forma práctica, observando el desempeño diario en la atención a los usuarios y en el desempeño de los plazos determinados por ley. En las sesiones de concejo, como regidores, siempre recalamos la importancia de orientar correctamente a los ciudadanos. Asimismo, se sugiere a los</p>

---

---

gerentes de área que informen a su personal sobre los compendios del derecho administrativo y la correcta aplicación de los procedimientos. Sin embargo, aún falta institucionalizar capacitaciones periódicas que actualicen a los trabajadores sobre sus deberes y responsabilidades. Esto fortalecería la cultura de servicio y el respeto hacia los administrados.

---

### **Análisis de los resultados**

Del examen de las entrevistas efectuadas a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Machupicchu, se aprecia que el entrevistado 1 (Marco Antony Lovón Conde) considera que el conocimiento del Derecho del Administrado es esencial para avalar una gestión pública clara y eficaz, pues permite actuar conforme a la ley y ofrecer una atención equitativa a los ciudadanos. El entrevistado 2 (Eduardo Freyre Mina Cordero) destaca que dicho conocimiento fortalece la defensa jurídica institucional y la confianza de los administrados en los hechos municipales, previniendo arbitrariedades y errores en la toma de decisiones. Por su parte, el entrevistado 3 (Jimmy Arones Silva) reconoce que, aunque existe conciencia sobre la importancia de este derecho, no se cuenta con capacitaciones ni mecanismos formales que aseguren su aplicación uniforme. En conjunto, las respuestas evidencian que la ausencia de formación continua y de evaluación del conocimiento del Derecho Administrativo limita la eficacia del servicio público. En este sentido, el fortalecimiento del conocimiento del Derecho del Administrado se vuelve esencial para fortalecer una gestión municipal más equitativa, eficaz y centrada en el ciudadano.

**Tabla 3.**

*Transcripción y resultados de la entrevista a los funcionarios y servidores públicos para el objetivo específico 1*

<b>Problema específica 2: ¿Cuáles son los mecanismos para acceder a la información administrativa en cumplimiento del principio de legalidad por los administrados de la municipalidad de Machupicchu?</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Entrevistados</b>	<b>Respuesta</b>
<p><b>Objetivo específico 1:</b></p> <p>Identificar los mecanismos para acceder a la información administrativa en cumplimiento del principio de legalidad por los administrados de la municipalidad</p>	<p>3. ¿Cuáles son los mecanismos para acceder a la información administrativa en cumplimiento del principio de legalidad por los administrados de la Municipalidad de Machupicchu?</p>	<p>Entrevistado 1: Marco Antony Lovon Conde</p> <hr/> <p>Entrevistado 2: Eduardo Freyre Mina Cordero</p>	<p>Los mecanismos más utilizados son el portal web institucional y la mesa de partes física de la municipalidad. A través de ellos, los administrados pueden solicitar información pública o presentar peticiones, las cuales deben ser atendidas dentro del plazo legal establecido. Estos canales garantizan el cumplimiento del principio de legalidad, ya que toda respuesta debe basarse en normativa vigente y emitirse con la debida justificación. Sin embargo, aún se requiere fortalecer la orientación al público para que los ciudadanos comprendan mejor cómo acceder y ejercer su derecho a la información de forma efectiva.</p> <hr/> <p>Los mecanismos establecidos son principalmente el portal web institucional y la mesa de partes física de la municipalidad. A través de ellos, los ciudadanos pueden presentar solicitudes de información o peticiones diversas, acorde a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. En mi área, por ejemplo, los informes sobre procesos judiciales pueden ser solicitados formalmente y se entregan con sustento documental. Estos mecanismos permiten cumplir con el principio de legalidad, asegurando que la información brindada sea veraz,</p>

de		verificable y emitida dentro del marco normativo correspondiente.
Machupicchu.	Entrevistado 3: Jimmy Arones Silva	En la actualidad, los principales mecanismos con los que cuenta la municipalidad para acceder a la información administrativa son el portal web institucional y la mesa de partes física. A través del portal web, los ciudadanos pueden acceder a documentos oficiales, ordenanzas, resoluciones y otra información pública. Mientras que la mesa de partes es el medio tradicional donde los administrados presentan solicitudes o pedidos formales. Sin embargo, la cobertura del portal aún es limitada y muchos pobladores no tienen acceso constante a internet. Por eso, sería necesario fortalecer la difusión presencial en oficinas o mediante módulos de orientación ciudadana. De esa forma, se cumpliría mejor con el principio de legalidad y transparencia en la gestión pública.
4. ¿Qué medidas ha adoptado la municipalidad para mejorar la disponibilidad y accesibilidad de la información administrativa a los ciudadanos?	Entrevistado 1: Marco Antony Lovon Conde	Hasta donde tengo conocimiento, la municipalidad no ha implementado medidas adicionales más allá del portal web institucional. Si bien existe la oficina de Secretaría General y Relaciones Públicas, que deberían promover la transparencia y el acceso a la información, no se han desarrollado estrategias activas para acercar estos datos al ciudadano común. Sería importante diseñar campañas informativas o módulos de atención que orienten al público con un lenguaje claro y accesible, especialmente considerando que muchos administrados desconocen cómo ejercer su derecho a solicitar información pública.
	Entrevistado 2: Eduardo Freyre Mina Cordero	Hasta el momento, las medidas implementadas son limitadas. El portal web cumple una función básica de transparencia, pero no existen otros canales alternativos que acerquen la información al ciudadano de manera práctica o didáctica. Considero que sería importante desarrollar espacios

---

	de orientación y capacitación ciudadana, especialmente en zonas rurales donde el acceso a internet es limitado. La accesibilidad a la información no solo depende de la existencia de medios digitales, sino también de la claridad con que la municipalidad comunique sus procesos y decisiones administrativas.
Entrevistado 3: Jimmy Arones Silva	Hasta el momento, la municipalidad mantiene como principal medio de acceso a la información el portal web institucional. No obstante, reconocemos que aún no se han implementado medidas suficientes para mejorar su accesibilidad. Desde el concejo municipal hemos sugerido que se modernice el sistema informático y se actualice de manera más frecuente la información publicada. También hemos propuesto la creación de un módulo presencial donde los administrados puedan recibir orientación personalizada. Otra medida necesaria sería realizar campañas informativas que promuevan el derecho de acceso a la información pública. Estas acciones contribuirían a fortalecer la confianza y la transparencia entre la municipalidad y la ciudadanía.

---

### **Análisis de los resultados**

Del examen de las entrevistas efectuadas a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Machupicchu, se observa que el entrevistado 1 (Marco Antony Lovón Conde) indica que los mecanismos más utilizados para acceder a la información administrativa son el portal web institucional y la mesa de partes física, aunque reconoce que el proceso puede ser lento y con limitaciones en la orientación al ciudadano. El entrevistado 2 (Eduardo Freyre Mina Cordero) señala que estos mecanismos cumplen con el principio de legalidad y transparencia, pero advierte que su aplicación no siempre es eficaz debido a la ausencia de accesibilidad en zonas rurales y al desconocimiento de los administrados. Por su parte, el entrevistado 3 (Jimmy

Arones Silva) resalta que, si bien existen los canales formales, la cobertura es limitada y la atención no siempre es personalizada, lo que afecta el cumplimiento del principio de legalidad. En conjunto, los entrevistados coinciden en que la municipalidad requiere fortalecer los mecanismos de información mediante la implementación de módulos de atención ciudadana, actualización constante del portal web y capacitación del personal para avalar un camino oportuno, claro y equitativo a la información administrativa, en cumplimiento con la Ley N.º 27444 y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

#### Tabla 4.

*Transcripción y resultados de la entrevista a los funcionarios y servidores públicos para el objetivo específico 2*

<b>Problema específica 2: ¿De qué manera contribuye del principio de celeridad en la efectividad del derecho a la igualdad y no discriminación en los trámites administrativos?</b>		<b>Pregunta</b>	<b>Entrevistados</b>	<b>Respuesta</b>
<b>Objetivo específico</b>	<b>2:</b>	5. ¿De qué forma contribuye el conocimiento de los funcionarios y servidores públicos del principio de celeridad del procedimiento administrativo en el derecho a igualdad y no a la discriminación en los trámites administrativos?	Entrevistado 1: Marco Antony Lovon Conde	El conocimiento del principio de celeridad es clave para asegurar que todos los trámites se realicen con igualdad y sin discriminación. Cuando los servidores entendemos que los plazos deben cumplirse y que la demora puede afectar derechos, actuamos con mayor responsabilidad. No obstante, en la realidad, la carga laboral y la falta de personal dificultan cumplir siempre con los tiempos legales. Aun así, la aplicación del principio de celeridad busca que ningún administrado se sienta postergado o discriminado, y que todos los trámites sean

discriminación	resueltos con el mismo nivel de prioridad y diligencia.
en los trámites administrativos.	<p>El conocimiento del principio de celeridad permite a los servidores públicos garantizar un trato igualitario a todos los administrados, evitando favoritismos o demoras injustificadas. Cuando entendemos que la prontitud en la respuesta es parte del derecho al debido procedimiento, se fortalece la equidad administrativa. No obstante, en la realidad existen limitaciones como la sobrecarga laboral y la falta de personal, que dificultan cumplir los plazos legales. Aun así, el respeto al principio de celeridad sigue siendo un compromiso ético y legal que orienta nuestras decisiones en beneficio de todos los ciudadanos.</p>
Entrevistado 2: Eduardo Freyre Mina Cordero	<p>El principio de celeridad es clave para garantizar la eficiencia, igualdad y no discriminación en los trámites administrativos. Cuando los funcionarios conocen y aplican correctamente este principio, los procesos se desarrollan dentro de los plazos de ley y se evita dar preferencia a ciertos administrados. Sin embargo, en Machupicchu enfrentamos una sobrecarga laboral que muchas veces retrasa las respuestas a los ciudadanos. Aun así, tratamos de que los trámites se atiendan con justicia, priorizando la transparencia y la equidad. Es necesario seguir fortaleciendo el compromiso del personal para que comprendan la importancia de resolver</p>
Entrevistado 3: Jimmy Arones Silva	

	<p>oportunamente las solicitudes. Solo así se podrá brindar una atención eficiente y sin discriminación.</p>
<p>6. ¿Cómo se capacita a los funcionarios y servidores públicos sobre la aplicación del principio de celeridad en la gestión administrativa?</p>	<p>Entrevistado 1: Marco Antony Lovon Conde</p> <p>Las capacitaciones en este tema son escasas y, en su mayoría, informales. Generalmente se abordan en reuniones convocadas por la Gerencia Municipal o en charlas breves cuando se presentan observaciones de los órganos de control. Sin embargo, no existe un programa estructurado que refuerce de manera constante la aplicación de este principio. Considero necesario institucionalizar capacitaciones periódicas que nos permitan comprender la importancia de actuar con prontitud, sin afectar la calidad del servicio ni vulnerar los derechos de los administrados.</p>
	<p>Entrevistado 2: Eduardo Freyre Mina Cordero</p> <p>Las capacitaciones se realizan ocasionalmente mediante reuniones o charlas organizadas por la Gerencia Municipal o por la propia Procuraduría cuando se tratan casos que implican demora en los procedimientos. Sin embargo, no existe un plan estructurado de formación continua. Desde el punto de vista jurídico, sería recomendable implementar talleres específicos sobre gestión eficiente del tiempo y manejo de procedimientos, para que los servidores comprendan la importancia de actuar con diligencia sin vulnerar el principio de igualdad ni los derechos de los administrados.</p>

---

Entrevistado  Jimmy Arones Silva	3:	<p>Por el momento, no contamos con un programa formal de capacitación permanente en torno a este principio. Sin embargo, como regidores, sugerimos constantemente a los gerentes de las distintas áreas que realicen reuniones internas con su personal. En ellas se recalca la importancia de cumplir con los plazos administrativos y brindar respuestas oportunas a los ciudadanos. También se enfatiza que la demora en los trámites afecta directamente la imagen institucional y la confianza de los administrados.</p> <p>Considero que sería importante implementar talleres de formación sobre gestión pública eficiente y atención al ciudadano. De esa manera, los servidores públicos podrán aplicar mejor el principio de celeridad en su trabajo diario.</p>
--	----	--

---

### **Análisis de los resultados**

Del examen de las entrevistas efectuadas a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Machupicchu, se evidencia que el entrevistado 1 (Marco Antony Lovón Conde) considera que el conocimiento del principio de celeridad es esencial para garantizar la igualdad y evitar la discriminación en los trámites administrativos; sin embargo, reconoce que la sobrecarga profesional y la incorrección de personal capacitado dificultan su cumplimiento oportuno. El entrevistado 2 (Eduardo Freyre Mina Cordero) sostiene que la celeridad permite brindar un trato justo y equitativo, fortaleciendo la confianza ciudadana, aunque admite que las demoras injustificadas afectan el principio de igualdad. Por su parte, el entrevistado 3 (Jimmy Arones Silva) enfatiza que la carencia de seguimiento y de programas de formación reduce la eficiencia

administrativa, produciendo demoras y, en ciertos casos, trato preferencial. Los tres entrevistados coinciden en que la inexistencia de capacitación continua y de mecanismos de supervisión debilita la aplicación del principio de celeridad. En consecuencia, se determina que reforzar la preparación del personal y mejorar la gestión interna constituye acciones principales para garantizar trámites rápidos, transparentes y equitativos, conforme a la Ley N.º 27444, que establece la necesidad de resolver sin dilaciones injustificadas en beneficio de todos los administrados.

**5.2.2. Transcripción y resultados de la entrevista a los usuarios o administrados del distrito de Machupicchu**

**Tabla 5.**

*Datos de los administrados en la investigación*

<b>Nombres</b>	<b>y</b>	<b>Poblador</b>	<b>del</b>	<b>Cargo</b>
<b>Apellidos</b>		<b>distrito</b>		
Edwin Fuentes Huaman		Distrito de Machupicchu		Usuario o administrado
Mario Ccohua Atausupa		Distrito de Machupicchu		Usuario o administrado
Bonifacia Corina Condori Quispe		Distrito de Machupicchu		Usuaría o administrada

Los usuarios o administrados son la parte importante en la administración pública quienes hacen que el estado funcione como tal, en tal sentido se consideró para este trabajo la participación y percepción de ellos dentro de la administración pública.

**Tabla 6.**

*Transcripción y resultados de la entrevista a los usuarios o administrados para el objetivo general*

<b>Problema general:</b> ¿Cuál es la implicancia del Derecho del Administrado en el Conocimiento del Procedimiento Administrativo por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Machupicchu?		
<b>Pregunta</b>	<b>Entrevistados</b>	<b>Respuesta</b>
<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Analizar la implicancia del derecho del administrado en el conocimiento del procedimiento administrativo por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Machupicchu?</p>	<p>1. Para usted, ¿los funcionarios y servidores públicos tienen pleno conocimiento sobre el Procedimiento Administrativo en la Municipalidad Distrital de Machupicchu?</p> <p>Entrevistado 1: Edwin Fuentes Huaman</p> <p>Entrevistado 2: Mario Ccohua Atausupa</p>	<p>En mi opinión, no todos los funcionarios ni trabajadores de la municipalidad conocen bien el procedimiento administrativo. Muchas veces he visto que los mismos empleados se confunden sobre los pasos que uno debe seguir o no saben explicar correctamente los requisitos. Eso demuestra que hay falta de capacitación y desconocimiento de las normas. Como ciudadano, considero que el personal debería estar mejor preparado para orientar a la población, ya que uno acude a la municipalidad esperando recibir información clara y precisa. Lamentablemente, esa falta de conocimiento genera demoras, pérdida de tiempo y hasta frustración en nosotros los usuarios, porque no sabemos a quién acudir o cómo resolver nuestros trámites de forma adecuada.</p> <p>Desde mi experiencia como comunero y usuario frecuente del municipio, puedo decir que muchos trabajadores no dominan bien el procedimiento administrativo. He notado que algunos empleados se confunden sobre los pasos que debemos seguir o nos dan información diferente según el área a la que acudamos. Eso demuestra falta de capacitación y coordinación interna. A veces uno presenta un</p>

		<p>documento y ni ellos saben cuándo o cómo se resolverá. Considero que la municipalidad debería capacitar constantemente a sus funcionarios, porque conocer el procedimiento es fundamental para atender correctamente al público y garantizar que los trámites se realicen dentro del marco legal.</p>
	<p>Entrevistado 3: Bonifacia Corina Condori Quispe</p>	<p>. En mi opinión, no todos los funcionarios y trabajadores de la municipalidad conocen bien el procedimiento administrativo. En varias ocasiones he visto que se contradicen entre ellos y no saben explicar los pasos que uno debe seguir. A veces entregan información incompleta o errada, lo que genera confusión en los administrados. Creo que falta capacitación constante y supervisión para que todos manejen las normas correctamente. Si el personal conociera bien el procedimiento, los trámites serían más rápidos y claros. Esto ayudaría a que los ciudadanos confiemos más en la gestión municipal.</p>
<p>2. ¿Considera que la municipalidad brinda suficiente orientación sobre los pasos y requisitos en los trámites administrativos? ¿Por qué?</p>	<p>Entrevistado 1: Edwin Fuentes Huaman</p>	<p>No, considero que la municipalidad no brinda suficiente orientación. En muchas ocasiones, cuando uno acude a hacer un trámite, los trabajadores no te explican bien qué documentos necesitas o cómo presentar una solicitud. A veces te mandan de una oficina a otra sin darte una respuesta concreta, y al final tienes que buscar a un abogado o técnico que te ayude, lo cual genera un gasto adicional. Pienso que la municipalidad debería tener un espacio exclusivo para orientar a los administrados, con personal amable y capacitado que explique los pasos de forma sencilla. Si existiera esa orientación, muchos trámites se resolverían más rápido y los</p>

---

	<p>pobladores no sentiríamos tanta desconfianza hacia la institución.</p>
<p>Entrevistado 2: Mario Ccohua Atausupa</p>	<p>No considero que la orientación sea suficiente ni clara. En varias ocasiones me ha tocado acercarme a la municipalidad y no saber con exactitud qué documentos se deben presentar o cómo se redacta una solicitud. Los trabajadores muchas veces explican con términos técnicos que los pobladores no entendemos. Por eso, la gente del campo o de las comunidades necesita acudir a un abogado o técnico que le cobre por orientarlo. Pienso que debería existir una oficina específica que se encargue de orientar de forma sencilla y amable a los usuarios. Con eso se evitarían errores, pérdidas de tiempo y molestias que generan desconfianza hacia la institución.</p>
<p>Entrevistado 3: Bonifacia Corina Condori Quispe</p>	<p>No, la municipalidad no brinda orientación adecuada a los ciudadanos. No existe un área encargada de explicar los pasos a seguir ni personal que oriente correctamente. Uno tiene que averiguar por su cuenta o preguntar a varios trabajadores para obtener información. En muchas ocasiones, esa falta de orientación hace que los trámites sean observados o rechazados. El problema se agrava porque no hay carteles ni anuncios visibles sobre los requisitos. Por eso, considero urgente que se cree una oficina que atienda y oriente al público.</p>

---

## Análisis de los resultados

Del análisis de las entrevistas ejecutadas a los usuarios o administrados del distrito de Machupicchu, se muestra que el entrevistado 1 (Edwin Fuentes) percibe un desconocimiento generalizado del procedimiento administrativo por parte de los trabajadores municipales, lo cual genera confusión, pérdida de tiempo y desconfianza en la institución. El entrevistado 2 (Mario Ccohua) señala que muchos servidores públicos no dominan los pasos del procedimiento, evidenciando falta de capacitación y orientación al ciudadano. Por su parte, la entrevistada 3 (Bonifacia Corina Condori) coincide en que la ausencia de conocimiento normativo ocasiona errores frecuentes en la atención y una orientación ineficiente. Los tres participantes coinciden en que la municipalidad no cuenta con mecanismos convenientes de información ni espacios de asesoría para los administrados. Esta deficiencia afecta directamente el ejercicio del derecho del administrado, vulnerando los principios de legalidad y eficiencia previstos en la Ley N.º 27444, en resumen, el desconocimiento del procedimiento administrativo por parte del personal municipal impacta en la confianza ciudadana y en la aptitud del servicio público.

### Tabla 7.

*Transcripción y resultados de la entrevista a los usuarios o administrados para el objetivo específico 1*

<b>Problema general:</b> ¿Cuál es la implicancia del Derecho del Administrado en el Conocimiento del Procedimiento Administrativo por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Machupicchu?			
	<b>Pregunta</b>	<b>Entrevistados</b>	<b>Respuesta</b>
<b>Objetivo específico 1:</b>	3. Según usted, ¿los	Entrevistado 1: Edwin Fuentes Huaman	Sinceramente, no del todo. Si bien existen mecanismos

---

<p>Identificar los mecanismos que ofrece la municipalidad para acceder a la información administrativa en cumplimiento del principio de legalidad por los administrados de la municipalidad de Machupicchu.</p>	<p>mecanismos que ofrece la municipalidad para acceder a la información administrativa en cumplimiento del principio de legalidad satisfacen sus necesidades?</p>	<p>como la mesa de partes física y la virtual, la atención no siempre es clara ni rápida. Uno puede presentar documentos, pero rara vez se obtiene información actualizada sobre el estado del trámite o los plazos de respuesta. En muchos casos, los servidores públicos no orientan correctamente sobre el proceso ni sobre los derechos que tenemos como administrados. Eso nos obliga a buscar ayuda externa para elaborar solicitudes o pedidos, lo que significa un gasto innecesario. En mi opinión, la municipalidad debería reforzar su sistema de atención al usuario y garantizar que la información que se brinde sea completa, legal y oportuna, tal como lo establece la norma.</p>
---	---	--

---

<p>Entrevistado 2: Mario Ccohua Atausupa</p>	<p>Sinceramente, no satisfacen nuestras necesidades. El único mecanismo que conozco</p>
--	---

---

---

es la mesa de partes física, porque muchos pobladores no sabemos usar medios virtuales ni la página web del municipio. Cuando uno acude a pedir información, no siempre encuentra personal preparado para orientarlo correctamente. A veces los mismos trabajadores se contradicen o te dan respuestas imprecisas. Creo que la municipalidad debería implementar una oficina o módulo de atención al ciudadano donde se brinde información clara, actualizada y en lenguaje comprensible. Eso ayudaría a cumplir el principio de legalidad y transparencia, y a que los pobladores podamos ejercer mejor nuestros derechos administrativos.

---

Entrevistado	3:	No, los mecanismos
Bonifacia	Corina	actuales no son suficientes para
Condori Quispe	los	ciudadanos.

---

---

Solo conozco la mesa de partes física, donde se presentan documentos y solicitudes. Sin embargo, los trabajadores no siempre tienen la información completa o correcta. No existe un módulo de atención al administrado que brinde asesoría adecuada. Además, no hay un sistema de seguimiento claro para saber en qué estado está el trámite. Por eso considero que la municipalidad debería implementar canales más eficientes y accesibles.

---

4. ¿Qué medios utiliza para informarse sobre los procedimientos administrativos de la municipalidad (página web, oficinas de

Entrevistado 1: Edwin Fuentes Huaman

En realidad, casi no utilizo ningún medio digital porque la información que publica la municipalidad no siempre está actualizada ni es fácil de entender. Cuando necesito información, acudo directamente a las oficinas o pregunto en mesa de partes. Sin embargo, la atención no siempre

---

---

atención, redes  
sociales, otros)?

es buena; algunos trabajadores no tienen la disposición de explicar o usan un lenguaje técnico que confunde. En mi caso, he tenido que pedir ayuda a un profesional particular para que me guíe sobre cómo presentar solicitudes o reclamos. Creo que la municipalidad debería mejorar su página web, publicar los requisitos de cada trámite de forma más clara y crear espacios de orientación presencial donde se atienda con paciencia a los ciudadanos que no manejamos bien los procesos administrativos.

---

Entrevistado 2: Mario  
Ccohua Atausupa

No utilizo medios digitales porque no siempre son accesibles ni actualizados. Lo que hago es acercarme personalmente a la municipalidad para preguntar, pero muchas veces el trato no es el adecuado y la información es confusa. En mesa de partes deberían estar

---

---

capacitados para orientar paso a paso a los ciudadanos. En ocasiones, uno recibe información incompleta o contradictoria y termina haciendo varias visitas para un solo trámite. Sería bueno que la municipalidad publique los requisitos en lugares visibles o en su portal web de manera clara y sencilla, especialmente para los que no tenemos experiencia con trámites administrativos.

---

Entrevistado 3:  
Bonifacia Corina  
Condori Quispe

No utilizo ningún medio digital porque la municipalidad no publica información clara ni actualizada. Tampoco hay una oficina o plataforma virtual que informe sobre los derechos de los administrados. Por esa razón, acudo directamente al municipio a preguntar sobre mis trámites. A veces me atienden, pero otras veces me dan respuestas diferentes o incompletas.

---

---

Los trabajadores deberían estar mejor preparados para orientar con precisión a los usuarios. Sería bueno que el municipio cree una página web informativa y fácil de entender para todos.

---

### **Análisis de los resultados**

Del análisis de las entrevistas ejecutadas a los usuarios o administrados del distrito de Machupicchu, se muestra que el entrevistado 1 (Edwin Fuentes) considera que los mecanismos actuales, como la mesa de partes física y virtual, no satisfacen las necesidades de información, ya que no se brinda una atención clara ni oportuna. El entrevistado 2 (Mario Ccohua) menciona que los medios de información son limitados y poco accesibles, pues los servidores no orientan adecuadamente y el portal web carece de información actualizada. En la misma línea, la entrevistada 3 (Bonifacia Corina Condori) señala que los mecanismos existentes no son suficientes y que el personal no brinda respuestas precisas, lo que genera confusión y retrasos en los trámites. Los tres entrevistados coinciden en que la falta de un módulo especializado de atención y de canales informativos actualizados dificulta el cumplimiento del principio de legitimidad y publicidad. En ese sentido, se concluye que la municipalidad debe implementar espacios permanentes de orientación ciudadana, garantizar información veraz y comprensible, y capacitar al personal para optimizar la capacitar al personal para optimizar la accesibilidad y efectividad en la atención administrativa conforme a la Ley N.º 27444.

**Tabla 8.**

*Transcripción y resultados de la entrevista a los usuarios o administrados para el objetivo específico 2*

<b>Problema general:</b> ¿Cuál es la implicancia del Derecho del Administrado en el Conocimiento del Procedimiento Administrativo por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Machupicchu?		
<b>Pregunta</b>	<b>Entrevistados</b>	<b>Respuesta</b>
<p><b>Objetivo específico 2:</b> 5. Para usted, ¿el</p> <p>Analizar la conocimiento del contribución del principio de principio de celeridad celeridad en la procesal efectividad del contribuye en la derecho a la efectividad con igualdad y no igualdad y no discriminación discriminación en los trámites en los trámites administrativos. administrativos?</p>	<p>Entrevistado 1: Edwin Fuentes Huaman</p>	<p>Sí debería contribuir, pero en la práctica no se cumple. En teoría, el principio de celeridad busca que los trámites se atiendan con rapidez y sin discriminación, pero muchas veces los expedientes demoran meses o incluso años sin respuesta. Yo, por ejemplo, tengo solicitudes presentadas desde el año pasado y hasta ahora no he recibido contestación. Eso demuestra que no se respeta el derecho del ciudadano a una respuesta oportuna. Si los funcionarios conocieran y aplicaran bien este principio, la atención sería más ágil y equitativa. Pienso que la</p>

---

municipalidad necesita contratar personal con capacidad técnica y compromiso, además de brindar capacitaciones constantes para mejorar la eficiencia administrativa.

---

En teoría sí debería contribuir, pero en la práctica no se cumple. Los trámites en la municipalidad de Machupicchu son muy lentos. Por ejemplo, en la comunidad de Huayllabamba hemos presentado solicitudes que demoran cinco o seis meses en responder. A veces, los documentos se pierden entre áreas y uno tiene que volver a presentar copias. Eso genera malestar porque no todos los pobladores pueden estar yendo constantemente a hacer seguimiento. Si los trabajadores conocieran y aplicaran realmente el principio de celeridad, todos los administrados seríamos

---

Entrevistado  
2: Mario Ccohua  
Atausupa

---

atendidos de manera más rápida, justa y sin favoritismos.

---

El principio de celeridad debería ayudar a que los trámites sean rápidos y justos, pero no se cumple. He tenido solicitudes que tardaron hasta siete meses en recibir respuesta, y otras nunca respondieron.

Incluso me informaron que un expediente se había perdido en el camino. Esto demuestra falta de control y organización dentro de la municipalidad. Si los funcionarios conocieran y aplicaran este principio, los ciudadanos no perderíamos tiempo. Además, se evitarían frustraciones y se respetaría el derecho de todos los administrados.

---

<p>6. ¿Cree que todas las personas reciben el mismo trato y</p>	<p>Entrevistado 1: Edwin Fuentes Huaman</p>	<p>No, lamentablemente no todos los ciudadanos somos atendidos de la misma manera. He visto que cuando alguien es</p>
---	---	---

---

---

tienen las mismas facilidades para realizar sus trámites? ¿Ha observado algún caso de discriminación?

conocido o tiene algún contacto dentro de la municipalidad, su trámite avanza más rápido. En cambio, quienes no tenemos conocidos debemos esperar mucho más tiempo y eso se siente como una forma de discriminación. A veces, el trato también depende del área o del humor del trabajador, lo que no debería ocurrir en una institución pública. Todos deberíamos recibir el mismo respeto y atención sin importar quiénes seamos. La igualdad ante la administración debe cumplirse de verdad, no solo en teoría. Por eso, creo que es urgente reforzar la ética y la empatía en el personal municipal.

---

Entrevistado 2: Mario Ccohua Atausupa

No, no todos recibimos el mismo trato. He notado que cuando una persona es conocida de algún funcionario o pertenece al grupo político del alcalde, sus

---

---

trámites avanzan más rápido. En cambio, cuando uno reclama o pide atención para su sector, muchas veces no lo atienden con la misma disposición. Incluso, el alcalde o los funcionarios ponen excusas diciendo que están ocupados o de viaje. Eso no debería pasar, porque todos somos ciudadanos del mismo distrito y tenemos los mismos derechos. Hay favoritismos que generan desconfianza y una sensación de desigualdad entre los pobladores.

---

No, no todos somos atendidos de la misma manera en la municipalidad.

Entrevistado 3:  
Bonifacia Corina  
Condori Quispe

He visto que, a las personas de las comunidades, sobre todo a quienes hablan quechua, no las atienden bien. Los hacen esperar mucho tiempo y, por su forma de vestir o hablar, algunos trabajadores las ignoran. Además,

---

---

los empleados municipales no dominan el quechua ni se esfuerzan por comunicarse. Esto genera desigualdad y discriminación hacia los pobladores del campo. La municipalidad debería capacitar a su personal en atención intercultural y empatía.

---

### **Análisis de los resultados**

Del análisis de las entrevistas realizadas a los usuarios o administrados del distrito de Machupicchu, se observa que el entrevistado 1 (Edwin Fuentes) considera que el principio de celeridad no se aplica en la práctica, ya que muchos trámites demoran meses sin respuesta, evidenciando falta de capacitación y compromiso del personal. El entrevistado 2 (Mario Ccohua) coincide en señalar que los procedimientos son lentos y burocráticos, provocando retrasos y desigualdad en la atención, especialmente en comunidades alejadas, donde los ciudadanos deben insistir repetidamente para ser atendidos. La entrevistada 3 (Bonifacia Corina Condori Quispe) menciona que no se respeta el derecho a la igualdad, pues existen casos de favoritismo hacia personas con vínculos políticos o laborales con la municipalidad, lo que genera desconfianza en los pobladores. En conjunto, los tres entrevistados coinciden en que la ausencia de aplicación del principio de celeridad afecta la igualdad y la equidad en la atención administrativa, del mismo modo señalan la importancia de reforzar la preparación ética y

técnica de los servidores públicos, así como establecer mecanismos de control interno que garanticen respuestas oportunas y sin discriminación, conforme a lo dispuesto en la Ley N.º 27444.

### 5.2.3. Resultados del análisis documental de la investigación

**Tabla 9.**

*Ficha de análisis documental – Expediente administrativo Municipalidad Distrital de Machupicchu.*

<b>Elemento</b>	<b>Descripción</b>
<b>Tipo de documento</b>	Expediente administrativo conformado por cartas, informes y memorandos internos emitidos por la Municipalidad Distrital de Machupicchu.
<b>Emisor principal</b>	Municipalidad Distrital de Machupicchu – Gerencia Municipal y Subgerencia de Gestión Ambiental.
<b>Destinatarios</b>	Sr. Gary Escobar Vilca (administrado) y funcionarios municipales.
<b>Fechas</b>	Abril – noviembre de 2023.
<b>Referencias normativas</b>	Ley N.º 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
<b>Contenido principal</b>	Respuestas oficiales y secuencia de informes administrativos que evidencian la tramitación de una solicitud presentada por un administrado (reclamo por pago de servicios de transporte de residuos sólidos).
<b>Observaciones generales</b>	Se evidencia demoras en las respuestas, falta de un procedimiento unificado y carencia de coordinación entre áreas, lo que afecta la celeridad y simplicidad administrativa.

#### 5.2.3.1. Análisis documental en función a los objetivos de investigación

##### a. Para objetivo general

Del análisis del expediente se observa que los trabajadores municipales conocen parcialmente los procedimientos administrativos establecidos en la Ley N.º 27444, pero existe una aplicación deficiente del derecho del administrado. Los documentos muestran respuestas

reiterativas, sin solución concreta ni dentro del plazo legal, lo que revela desconocimiento o poca práctica del principio de eficacia y del deber de orientación al ciudadano. Esta falta de celeridad y respuesta oportuna vulnera el derecho del administrado a una atención eficiente y a recibir respuesta dentro de los plazos establecidos en los artículos 142° y 143° de la ley citada.

#### **b. Para objetivo específico 1**

El expediente evidencia que los principales mecanismos de acceso a la información son el portal web institucional y la mesa de partes física. Sin embargo, las comunicaciones internas y los informes muestran que los administrados no siempre reciben información clara, actualizada ni dentro del plazo. Según el principio de legalidad (art. IV del Título Preliminar de la Ley 27444), las entidades deben garantizar transparencia y publicidad de los actos administrativos, pero en este caso la deficiente coordinación entre áreas impide cumplir con ese deber. Se concluye que los mecanismos existen, pero no se aplican eficazmente.

#### **c. Para objetivo específico 2**

En el expediente se evidencia la vulneración del principio de celeridad (art. IV.1.2 de la Ley 27444), ya que los informes se emiten con meses de diferencia sin resolver de fondo la solicitud del administrado. Además, se observa que los procedimientos se dilatan innecesariamente por la falta de seguimiento y coordinación entre la Subgerencia de Gestión Ambiental, la Gerencia Municipal y la Alcaldía. Esta demora afecta el derecho del administrado a la igualdad, dado que no todos los procedimientos reciben el mismo trato ni prioridad, demostrando un déficit en la gestión eficiente del trámite.

### **5.2. Discusión de resultados**

En relación con el objetivo general, la discusión de los hallazgos muestra que tanto los funcionarios como los usuarios coinciden en la insuficiencia del conocimiento del Derecho del Administrado en la Municipalidad Distrital de Machupicchu, situación que repercute en la transparencia, la eficacia y la legalidad de la gestión pública, en consonancia con el antecedente

de Robert (2018), quien determinó que la eficiencia administrativa guarda una vinculación directa con la preparación del personal y la simplificación de los trámites, el presente estudio confirma que la ausencia de capacitación y de mecanismos de orientación restringe la eficiencia institucional, de manera semejante, Condori (2016) demostró que el incumplimiento de los procedimientos administrativos afecta los derechos de los ciudadanos, hallazgo que se reitera en los testimonios de los administrados, quienes perciben demoras y falta de respuesta oportuna. Desde las bases teóricas, la teoría del garantismo jurídico de Ferrajoli (1999) refuerza la idea de que el principio de legalidad debe operar como límite al poder administrativo; sin embargo, los resultados muestran una débil aplicación de este principio, vulnerando la seguridad jurídica del administrado. En sintonía, la teoría comunicacional del derecho de Robles (2005) sostiene que la administración debe establecer canales claros y accesibles de información, aspecto que se presenta deficitario en Machupicchu. No obstante, se observan coincidencias con la teoría de la garantía del administrado de García de Enterría (2009), en cuanto a la necesidad de dotar de mecanismos efectivos de reclamo y revisión ante la ineficiencia institucional. En síntesis, los resultados reflejan similitudes con los antecedentes revisados y confirman que la deficiente formación jurídica y la limitada aplicación de los principios de legalidad, celeridad y simplicidad obstaculizan el ejercicio del derecho del administrado, evidenciando la urgencia de una capacitación continua y una gestión municipal orientada a la eficiencia, transparencia y equidad.

En referencia al objetivo específico 1, La discusión de los hallazgos del objetivo específico 1, referido a los mecanismos para acceder a la información administrativa en cumplimiento del principio de legalidad, muestra que tanto los funcionarios como los usuarios reconocen la presencia de vías formales como el portal web institucional y la mesa de partes presencial; sin embargo, estas no cumplen de manera íntegra su función de asegurar transparencia ni acceso oportuno a la información. Este resultado se vincula con el estudio de

Robert (2018), quien señaló que la eficiencia administrativa depende directamente de la claridad de los procedimientos y de la accesibilidad de los servicios para el ciudadano. Del mismo modo, coincide con lo expuesto por Romero y Villaverde (2021), quienes demostraron que la falta de aplicación del principio de legalidad provoca retrasos y genera inseguridad jurídica en los procedimientos administrativos. Desde las bases teóricas, la teoría del garantismo jurídico de Ferrajoli (1999) y la teoría comunicacional del derecho de Robles (2005) sustentan la necesidad de una administración que actúe con transparencia, legalidad y comunicación efectiva entre Estado y ciudadano. En la práctica, los hallazgos muestran una brecha entre la teoría y la realidad: aunque existen normas y mecanismos formales, la deficiente capacitación del personal y la ausencia de políticas de actualización tecnológica obstaculizan la difusión de información veraz y accesible. En suma, se confirma que la Municipalidad Distrital de Machupicchu presenta debilidades en la implementación del principio de legalidad, coincidiendo con los antecedentes revisados y resaltando la urgencia de fortalecer los mecanismos de acceso a la información administrativa para garantizar un ejercicio pleno del derecho del administrado conforme a la Ley N.º 27444.

En referencia al objetivo específico 2, La discusión de los hallazgos del objetivo específico 2, referido al principio de celeridad y su vínculo con la igualdad y la no discriminación en los trámites administrativos, muestra que tanto los funcionarios como los administrados coinciden en que su aplicación en la Municipalidad Distrital de Machupicchu es limitada y desigual. En concordancia con el antecedente de Robert (2018), quien sostuvo que la ineficiencia de los procedimientos administrativos genera demoras y afecta la satisfacción ciudadana, los resultados de este estudio confirman que la ausencia de capacitaciones y de mecanismos de control interno repercute negativamente en la agilidad y equidad de los trámites. De forma paralela, Condori (2016) concluyó que la vulneración del debido procedimiento

administrativo se relaciona con la falta de celeridad y de respuestas oportunas, lo que afecta directamente los derechos del administrado.

Desde la base teórica, el garantismo jurídico de Ferrajoli (1999) establece que el Estado debe asegurar procedimientos libres de dilaciones injustificadas para proteger la igualdad y la seguridad jurídica. Asimismo, la teoría de los principios de Alexy (1986) plantea que la celeridad constituye un mandato de optimización que debe cumplirse en la mayor medida posible dentro de los márgenes legales y fácticos. No obstante, los resultados evidencian que la sobrecarga laboral, la falta de seguimiento y ciertos casos de favoritismo vulneran estos principios, generando trato desigual entre los administrados.

En conjunto, los hallazgos concuerdan con los antecedentes y marcos teóricos revisados, demostrando que la débil aplicación del principio de celeridad en Machupicchu afecta la efectividad del derecho a la igualdad y debilita la confianza en la administración pública, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la gestión interna, la formación ética y la supervisión funcional del personal municipal.

## VI. Conclusiones

**PRIMERO:** Del análisis realizado se concluye que el conocimiento del Derecho del Administrado por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Machupicchu es reducido y su aplicación resulta insuficiente, lo que impacta de manera directa en la calidad del servicio público y en la confianza de la ciudadanía hacia la institución. Se identifica además la ausencia de programas continuos de capacitación y de mecanismos de orientación interna que aseguren el cumplimiento de los principios de legalidad, celeridad y establecidos en el TUO de la Ley N.º 27444. Esta situación genera demoras, respuestas inconclusas y falta de uniformidad en la atención a los administrados. En consecuencia, el derecho del administrado se ve vulnerado al no recibir una atención eficiente, oportuna y transparente dentro del marco normativo vigente.

**SEGUNDO:** Se concluye que los mecanismos de acceso a la información administrativa en la Municipalidad Distrital de Machupicchu, aunque existen formalmente mediante el portal web institucional y la mesa de partes física, no operan de manera eficaz conforme al principio de legalidad y transparencia, se advierte desactualización de contenidos, limitada accesibilidad y orientación insuficiente al ciudadano, lo que restringe el ejercicio pleno del derecho del administrado, la falta de articulación entre áreas y la carencia de capacitación del personal dificultan ofrecer una atención clara, oportuna y eficiente, y como resultado, la aplicación del principio de legalidad se debilita, afectando la confianza de la población y la calidad del servicio público.

**TERCERO:** Se concluye que la aplicación del principio de celeridad en la Municipalidad Distrital de Machupicchu es insuficiente, lo que incide de manera directa en la igualdad y la ausencia de discriminación dentro de los trámites administrativos, se advierte que los procedimientos resultan pausados y excesivamente formales debido a la falta de coordinación interáreas, la inexistencia de monitoreo continuo y la insuficiente preparación

del personal, además se presentan situaciones en las que ciertos administrados reciben un trato preferente, vulnerando el principio de equidad, esta realidad evidencia una gestión interna debilitada y un compromiso limitado con los principios previstos en la Ley N.º 27444, por lo que se requiere reforzar la eficacia institucional para asegurar respuestas ágiles y equitativas para toda la ciudadanía.

## VII. Recomendaciones

**PRIMERO:** Se aconseja a la Municipalidad Distrital de Machupicchu instaurar un programa institucional de formación permanente en temas de Derecho Administrativo y atención al ciudadano, dirigido a la totalidad de funcionarios y servidores públicos. Del mismo modo, se plantea habilitar un módulo de orientación al administrado que proporcione información comprensible y accesible respecto a los trámites municipales. Resulta imprescindible robustecer los mecanismos de transparencia y supervisión interna, garantizando el respeto a los plazos y la correcta aplicación de los principios administrativos. Estas medidas favorecerán la consolidación de una gestión pública más eficaz, equitativa y basada en el resguardo de los derechos del administrado.

**SEGUNDO:** Se sugiere a la Municipalidad Distrital de Machupicchu reforzar los dispositivos de acceso a la información mediante la implementación de un módulo de atención ciudadana que guíe a los administrados de manera clara y personalizada. Asimismo, se propone capacitar de forma continua a los funcionarios y servidores públicos en el principio de legalidad y en la transparencia administrativa. Es necesario actualizar de manera constante el portal web institucional y establecer controles internos que aseguren el respeto de los plazos y la calidad de la información proporcionada. Estas acciones permitirán asegurar una gestión pública eficiente, transparente y orientada al ciudadano.

**TERCERO:** Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Machupicchu fortalecer los sistemas de control interno que garanticen el cumplimiento de los plazos y la atención equitativa de los trámites administrativos. Además, se plantea capacitar de manera permanente a los funcionarios y servidores públicos en la aplicación del principio de celeridad y en la atención libre de discriminación. Es esencial promover una cultura de servicio público sustentada en la eficiencia y la transparencia. Estas medidas permitirán optimizar la gestión municipal y afianzar la confianza ciudadana en la institución.

### VIII. Referencias

- Aguila, G., & Calderón, A. (s.f.). *El AEIOU del derecho modulo corporativo*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Alexy, R. (1986). *Theorie der Grundrechte*. Fráncfort del Meno: Suhrkamp
- Aliaga, F. (2021) *Manual de Derecho Administrativo y Procesal Administrativo*. Editoriales Legales
- Ariño, G. (1999). Significado actual de la noción del servicio público. El nuevo servicio público, Madrid, Civitas.
- Atienza, M. & Ruiz, J. (1996). *Las piezas del derecho: teoría de los enunciados jurídicos*. Barcelona: Ariel
- Barak, A. (2012). *Proportionality: Constitutional Rights and Their Limitations*. Cambridge: Cambridge University Press. doi: <https://doi.org/10.1017/cbo9781139035293.019>  
Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2004, T I, p. 59.
- Bartra, J. (2005) *Procedimiento Administrativo*. 7ma edición. Editorial Huallaga
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ra ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Blogna, S. H. (2025). Derecho laboral del empleo público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Revista Jurídica del Trabajo*, 6(17), 183-212.
- Cabrera-Domínguez, J. M. (2024). El nuevo régimen de habilidades del empleado público. Desde los deberes éticos a los factores críticos para la eficacia. *Documentación Administrativa*, 13, 121-138. <https://doi.org/10.24965/da.11454>
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la Investigación científica*. Edit. San Marcos.
- Candia, J. L (2020). *Vulneración del debido proceso en el reglamento del tribunal de Honor de la Universidad Andina del Cusco*. [Tesis de pregrado para optar el título profesional de abogado en la Universidad Andina del Cusco]. Repositorio de la Universidad:

[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4402/Jos%c3%a9\\_Tesis\\_bachiller\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4402/Jos%c3%a9_Tesis_bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cassagne, J. C. (2006). *Derecho Administrativo*. 6ta edición. Lexis Nexis. Argentina

Comité de Derechos Humanos de la ONU. (2018). *Observación General No. 36 sobre la igualdad y no discriminación*. Naciones Unidas.

Condori, A. (2016). *Procedimiento administrativo de reclamos en la eps. seda cusco – sunass y la vulneración del derecho fundamental al debido procedimiento administrativo*.

*Cusco*. [Tesis de para optar al título profesional de Abogado en la Universidad Andina del Cusco]. Repositorio

<https://repositorio.uandina.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/b6845099-aa72-4c5a-905c-a8f944f70670/content>

Creswell, J. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage

Diccionario de Ciencias de la Educación (1983). Vol. 1. México: Santillana, p. 208

Díez-Picazo, L. (2002). *Sistema jurídico español*. Tecnos.

Dworkin, R. (1997). *Taking Rights Seriously*. Nueva York: Bloomsbury.

Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research* (6th ed.). SAGE Publications

García de Enterría, E. (2009). *Curso de Derecho Administrativo* (13.<sup>a</sup> ed.). Civitas.

García de Enterría, E., & Fernández, T. R. (2013). *Curso de derecho administrativo*. Civitas.

García de Enterría, E. (2009). *La tutela judicial efectiva del administrado*. Editorial Tecnos.

García, AL. (2002). *Tratamiento y análisis de la documentación*. En: Vizcaya Alonso, D.

(comp). Selección de lecturas: Fundamentos de la organización de la información. La Habana: Universidad de La Habana.

García, J. A. (2010). *El debido proceso y el procedimiento administrativo*. [Tesis de posgrado para optar el grado de maestro en la Universidad Nacional de Autónoma de México].

Repositorio de la Universidad

<https://ru.dgb.unam.mx/server/api/core/bitstreams/b2eb183d-1d98-43d7-9062-1dca0a623db2/content>

García, J. (2021). *La tutela efectiva en el juicio contencioso administrativo oral del estado de Nuevo León*. [Tesis de pos grado, doctorado en derecho de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México]. Repositorio de la Universidad

<http://eprints.uanl.mx/22205/1/1080315280.pdf>

Guzmán, C. (2013). *Manual del procedimiento administrativo general*. breña: pacifico editores s.a.c.

Guzmán (s.f). *Las teorías existentes sobre el servicio público*.

<file:///C:/Users/Computer/Downloads/18267-Texto%20del%20art%C3%ADculo-72400-1-10-20170523.pdf>

Ferrajoli, L. (1999). *Derechos y garantías: la ley del más débil*. Trotta

Hart, H. L. A. (1961). *The concept of law*. Clarendon Press.

Hayek, F. A. (1944). *The road to serfdom*. University of Chicago Press.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* 6TA Edicion. Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. del P. (2014).

*Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill.

Jellinek, G. (1892). *Sistema de los derechos públicos subjetivos*. Heidelberg: Mohr.

Locker, J. (1983). *Ensayo sobre el Gobierno Civil*. Barcelona: Ediciones Orbis, S.A., p.90.

Mayer, O. (1895). *Derecho administrativo alemán*. Mohr

Mendéz, L., y Venegas, R. (2019). *Transparencia y acceso a la información pública:*

*Perspectivas comparadas*. Ediciones Jurídicas Internacionales.

- Morón, J. C. (2019). *Comentarios a la ley del procedimiento administrativo general tomo I*.  
lima: imprenta editorial el búho E.I.R.L.
- Morón, J. C. (2019). *Comentarios a la ley del procedimiento administrativo general tomo II*.  
lima: Editorial Gaceta Jurídica.
- Monereo Atienza, C. (2013). *Teoría formal y material de los derechos fundamentales*.  
Editorial Comares
- Organización de los Estados Americanos. (2019). *Ley Modelo Interamericana 2.0 sobre Acceso a la Información Pública*.
- Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería de Perú [OSINERGMIN] (2023).  
*Manual del Derecho Administrativo*. <https://becas.osinergmin.gob.pe/wp-content/uploads/2023/10/CEU-Osinergmin-Manual-Derecho.pdf>
- Pacheco, R. (2017). *Aproximación al estudio del objeto del derecho administrativo*.
- Pacori, J. M. (2020). *Manual operativo del procedimiento Administrativo general*. Editorial Ubi Lex Asesores SAC Poblete, J. (2007). *Publicidad de los Actos de Administración*.  
Concepcion: Universidad de Concepción Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.
- Palacios, D. y Corral, I. (2010). *Fundamentos y desarrollo de un protocolo de investigación fenomenológica en enfermería*. *Enfermería intensiva*, 21(2), 68-73. doi:  
10.1016/j.enfi.2009.11.003
- Congreso de la República. (2001). *Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General*. Diario Oficial *El Peruano*. <https://www.gob.pe/ley27444>
- Presidencia de la Republica del Perú. (25 de enero de 2019). *Decreto Legislativo Supremo, N° 004-2019-JUS. Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General*. Diario Oficial *El Peruano*.
- Rivero, J. (2014). *Principios básicos del procedimiento administrativo*. Editorial Jurídica.

- Robert, E. L. (2018). *Eficacia de procedimientos administrativos para otorgamiento de licencias de funcionamiento comercial en la municipalidad Jose Leonardo Ortiz. Chiclayo.*
- Robert, E. la R. (2018). *Eficacia de procedimientos administrativos para otorgamiento de licencias de funcionamiento comercial en la Municipalidad José Leonardo Ortiz.* [Tesis pregrado para optar el título profesional de abogado de la Universidad Señor de Sipan]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipan:  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5063/Estela%20La%20Rosa,%20Robert%20%20C3%81lvaro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robles, G. (2005). *Teoría del derecho: Fundamentos de la teoría comunicacional del derecho* (Vol. 1). Editorial Tirant lo Blanch
- Romero, D. H. y Villaverde, H. (2021). *Aplicación del principio de legalidad en los silencios administrativos.* [Tesis de pregrado para optar el título profesional de abogado en la Universidad Peruana los Andes]. Repositorio de la Universidad:  
<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4030/TESIS%20UPLA-%20%20PRINCIPIO%20DE%20LEGALIDAD%20EN%20EL%20SILENCIO%20ADMINISTRATIVO%20EN%20PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romero, H. (2022). *Principio de legalidad penal y garantía constitucional en el distrito judicial Selva Central – 2020.* [Tesis de posgrado para optar el grado de Doctor en la Universidad Peruana los Andes]. Repositorio de la Universidad  
[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4289/3%20T037\\_43568524\\_d.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4289/3%20T037_43568524_d.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Rousseau, J. J. (1965). *El contrato social, trad. Consuelo Berges, 7a. ed.*
- Santofimio, J. (2004) *Tratado de Derecho Administrativo.*

Soto-Kloss, E. (2016). *Fundamentos del derecho administrativo moderno*. Editorial Jurídica de Chile.

Tribunal Constitucional, Exp. N°00091-2001-PA/TC; Exp. N°8495 - 2006 - PA/TC)

Weber, M. (1978). *Economía y sociedad*. Fondo de Cultura Económica

/RV DQH[RV SDQHO IRWRJUILLFR \ RWURV GRFXPHQWRV F  
GLJLWDO LQVWLWXFLRQDO HQ OD %LEOLRWHF D &HQWUDC