

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**Facultad de Derecho y Ciencias Políticas**  
**Carrera Profesional de Derecho y Ciencias Políticas**



**“LA INCORPORACIÓN DEL PRINCIPIO DE LA BUENA  
ADMINISTRACIÓN EN EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N°  
27444, Y SU RELACIÓN CON EL SERVICIO BRINDADO POR LAS  
INSTITUCIONES PÚBLICAS”**

**POR:**

**Belesmina de las Mercedes, Agüero Morales**

**Frans Norberto, Bolaños Soto**

**ASESOR:**

**Mg. Juan Miguel Llanos Cruzado**

**Cajamarca-Perú**

**Setiembre, 2019**

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**Facultad de Derecho y Ciencias Políticas**  
**Carrera Profesional de Derecho y Ciencias Políticas**



**“LA INCORPORACIÓN DEL PRINCIPIO DE LA BUENA  
ADMINISTRACIÓN EN EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N°  
27444, Y SU RELACIÓN CON EL SERVICIO BRINDADO POR LAS  
INSTITUCIONES PÚBLICAS”**

**Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el  
Título Profesional de Abogado**

**Bach. Belesmina de las Mercedes, Agüero Morales**

**Bach. Frand Norberto, Bolaños Soto**

**Asesor:**

**Mg. Juan Miguel Llanos Cruzado**

**Cajamarca-Perú**

**Setiembre, 2019**

COPYRIGHT ©2018 by  
Belesmina de las Mercedes, Agüero Morales

Frans Norberto, Bolaños Soto

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

TÍTULO DE LA TESIS

“LA INCORPORACIÓN DEL PRINCIPIO DE LA BUENA ADMINISTRACIÓN  
EN EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, Y SU RELACIÓN  
CON EL SERVICIO BRINDADO POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS”

PRESIDENTE: Christian Fernando Tantaleán Odar.

MIEMBRO: Leonardo Vásquez Rivasplata.

MIEMBRO-ASESOR: Juan Miguel Llanos Cruzado

**A:**

Todas las personas se supieron guiar nuestros pasos, a esas personas que siempre supieron acompañarnos y ayudarnos a levantarnos de nuestros tropiezos sin importar que tan esquivales sea la vida... a ustedes nuestros queridos padres.

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar agradecemos al todo poderoso por permitirnos alcanzar una etapa más de nuestras vidas profesionales, así como de permitirnos disfrutar de todos nuestros seres, quienes día a día nos enseñaron lo hermoso que es estar en este mundo, a él, gracias...

Gracias a aquellos amigos y maestros, quienes con sus agradables consejos y enseñanzas permitieron que nos diéramos por vencidos y continuáramos en este sendero del conocimiento... a todos ellos... Gracias.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
INDICE.....	vii
LISTA DE FIGURAS .....	x
LISTA DE TABLAS .....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	14
CAPÍTULO I.....	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	15
1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	17
1.3.JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA .....	17
1.4.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
1.4.1. Objetivo General .....	19
1.4.2. Objetivos Específicos .....	19
1.5. MARCO TEÓRICO .....	19
1.5.1. Bases teóricas .....	19
1.5.1.1. Teoría de la función de la administración pública.....	19
1.5.1.2. Antecedentes Internacionales .....	21
1.5.1.3. Antecedentes Nacionales.....	22
1.5.2. Discusión teórica .....	23
1.6. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....	24
1.6.1. Operacionalización de variables.....	25
1.7. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....	28
1.7.1 Aspectos generales .....	28
1.7.1.1 Enfoque.....	28

1.7.1.2. Tipo.....	28
1.7.1.3. Diseño.....	28
1.7.2. Población, muestra y muestreo.....	29
1.7.2.1. Población.....	29
1.7.2.2. Muestra.....	29
1.7.2.3. Muestreo.....	29
1.7.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
1.7.4. Procedimiento.....	30
1.7.5. Método de análisis de datos.....	30
CAPÍTULO II.....	32
LA BUENA ADMINISTRACIÓN.....	32
2.1. Introducción.....	32
2.2. Definición de la buena administración pública.....	32
2.3. Teoría de la función de la administración pública.....	33
2.4. Características de la administración.....	34
2.5. Fines y medios de la administración pública.....	35
2.6. Importancia de la administración pública.....	36
CAPÍTULO III.....	37
EL SERVICIO PÚBLICO.....	37
3.1. Introducción.....	37
3.2. Los Servicios Públicos.....	37
3.3. ¿Qué es un Servicio Público?.....	37
3.4. Teorías sobre Servicios Públicos.....	38
3.5. Clasificación de Servicios Públicos.....	39
CAPÍTULO IV.....	41
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	41

4. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	41
4.1.Resultados.....	41
4.2. Prueba de Hipótesis.....	46
4.3. Discusión.....	51
 CAPITULO V .....	 53
5.1 Proyecto de Ley en cuanto a la incorporación del Principio de la Buena Administración .....	53
5.2 Proyecto De Ley.....	54
 CAPÍTULO VI.....	 59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	59
6.1.Conclusiones .....	59
6.2.Recomendaciones.....	60
 REFERENCIAS .....	 61
ANEXOS .....	62
ANEXO 1: INSTRUMENTOS .....	63
ANEXO 2: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO .....	66

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura N°01 .....	42
Figura N°02 .....	43
Figura N°03 .....	44
Figura N°04 .....	45
Figura N°05 .....	47

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla N°01.....	41
Tabla N°02.....	42
Tabla N°03.....	44
Tabla N°04.....	45
Tabla N°05.....	46
Tabla N°06.....	48
Tabla N°07.....	49
Tabla N°08.....	50
Tabla N°09.....	50

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de tipo correlacional, pues, busca describir la relación entre la variable Principio de la Buena Administración y la variable servicio brindado, en el cual, es escenario de investigación es la Administración Pública, así como, se contó con la apreciación de 20 expertos en el área de Derecho Administrativo, quienes de manera voluntaria nos absolvió las encuestas planteadas, los cuales, sirvieron para arribar a la siguiente conclusión:

Se ha determinado una relación relativamente alta entre las variables Principio de la Buena Administración y servicio brindado conforme la información brindada por los especialistas del área de derecho administrativo, con un nivel de significancia de 0,020 ( $p < 0,05$ ) y una  $\rho = 0,514$ . Por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Así también, se presentó un Proyecto de Ley que modifique el artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444 en el que se incorpore el Principio de la Buena Administración. Por lo que se planteó la siguiente recomendación: Al Poder Legislativo presentar debate con carácter de Urgencia ante la necesidad de mejorar el servicio en toda la Administración Pública, el cual, es un derecho fundamental de todo ciudadano.

**Palabras clave:** Buena Administración, Servicio Brindado, Institución Pública y Derecho Fundamental.

## ABSTRACT

This research work is correlational, therefore, it seeks to describe their relationship between the variable Principle of Good Administration and the variable service provided, in which, there search scenario is the Public Administration, as well as, it was said With the appreciation of 20 experts in the area of Administrative Law, who voluntarily acquitted us the surveys, which serve do reach the following conclusion:

A relatively high relationship has been determined between the variables Principle of Good Administration and service provided according to the information provided by specialists in the area of administrative law, with a significance level of 0.020 ( $p < 0.05$ ) and a  $\rho = 0.514$  So there search hypo these is accepted and the null hypo thesis is rejected.

Likewise, a Draft Law was introduced that modifies Article IV of the Preliminary Title of the Single Ordered Text of Law 27444 in which the Principle of Good Administration is incorporated. Therefore, the following recommendation was raised: To the Legislative Power, to present a debate as matter of urgency in view of the need to improve service throughout the Public Administration, which is a fundamental right of every citizen.

**Keywords:** Good Administration, Service Provided, Public Institution and Fundamental Law.

## INTRODUCCIÓN

Lo que se pretende buscar con esta tesis es la incorporación del Principio de la Buena Administración en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General dentro de su Título Preliminar en el artículo IV, ya que a pesar de ser un principio umbral de la Administración Pública, este no se encuentra prescrito en ningún dispositivo legal dentro de nuestro país. Dentro del artículo anteriormente mencionado se encuentran estipulados los principios que guían, orientan y establecen los parámetros bajo los cuales tendrá que guiarse la Administración Pública para realizar sus funciones.

Además tendríamos en cuenta el servicio público que brindan las Instituciones del Estado, las mismas que tienen que tener en cuenta y como principal estatuto el Principio de la Buena Administración, siendo a la vez la finalidad de la Administración Pública la defensa de los intereses de los administrados frente a está, la protección de los derechos fundamentales instituidos en la Constitución como ciudadanos del Perú y la triple funcionalidad del principio de la Buena Administración dándose dentro de la aplicación a la administración pública y al derecho administrativo, a la vez, es una obligación de toda administración pública que se deriva de la definición del Estado Democrático de Derecho y como derecho fundamental de todas las personas.

# CAPÍTULO I

## 1. ASPECTOS METODOLÓGICOS

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

El Principio de la Buena Administración, como su mismo nombre lo dice; es un principio y la vez un derecho fundamental de los administrados, el cual, permite a la población exigir determinados estándares para el adecuado funcionamiento de la administración pública; la cual, está obligada a direccionar sus actuaciones en función al interés general de la población. El principio y derecho a la buena administración cuenta con una vinculación afín con la innovación en la administración ya que solo existirá un cambio relevante si es que el administrado atiende a la necesidad de su papel activo dentro de la administración y exige el cumplimiento de sus demandas, el irrestricto respeto a sus derechos y la total participación de los organismos públicos sobre la base de la buena administración pública.

Así mismo, la necesidad de contar con un adecuado servicio implica servir de manera objetiva al interés general, solucionar con eficiencia y eficacia los conflictos que a diario presenten los administrados y evidencien resultados óptimos y más adecuados a los proyectos desarrollados; se debe tener en cuenta que las instituciones públicas no son propiedad de las autoridades o de los funcionarios que las dirigen, si no, por el contrario, es el pueblo quien tiene la titularidad de la soberanía.

La noción de la buena administración adquiere su mayor auge en la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea del año 2000, la cual, también es muy bien conocida como Carta de Niza, la misma que la contextualiza como un conjunto

de derechos específicos, los cuales, pueden ser exigidos a la administración, lo que constituye un paradigma nuevo en el derecho público internacional; en donde el estudio del derecho administrativo se encuentra concentrado en los límites del poder del estado y el estudio referente a los privilegios y potestades de la administración se concentra dentro de un paradigma diferente y modernizado el remarca notablemente los derechos del ciudadano, así como, el eficiente funcionamiento de los organismos públicos.

En nuestro país contamos con un sistema de normas ordenadas de manera jerárquica, en la cual, la mayor fuente de validez está reservada para la Constitución Política del Perú, seguido de las Leyes, decretos, resoluciones y demás normas jurídicas legales; el Derecho Administrativo se encuentra regulado por la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444 el mismo que contiene acercamientos a lo que se puede entender como la buena administración, pero aún no ha sido tomado en cuenta como un principio tal, que genere un cambio social y permita a los administrados exigir el cumplimiento de sus demandas, así también, se debe tener en cuenta que nuestra Carta Magna Constitucional no lo consagra de manera taxativa aunque en su artículo primero establece que *“el fin de la persona humana y el respeto a su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado”*.

Por lo tanto, este trabajo de investigación cuenta con el propósito de que los administrados conozcan sus derechos y no se transgiversen las obligaciones de la administración, como así ha sucedido en las últimas décadas, no permitiendo la participación activa de la ciudadanía, la cual, lo único que busca con sus exigencias, es el bienestar común de toda la población, derecho inherente a cada ciudadano, el

cual, aun no se encuentra reconocido de manera taxativa y que origina que no se permita su ejercicio para poder tomar las decisiones arbitrarias , las cuales, generan los grandes conflictos entre gobernantes y gobernados produciéndose así el atrasó social.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la relación del Principio de la Buena Administración y el servicio brindado en las instituciones públicas?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

Es necesario la realización del presente trabajo de investigación, ante la necesidad de contar con herramientas jurídicas más eficaces y eficientes que permitan una actuación fluida y responsable dentro de la administración de justicia y sobre todo en el servicio brindado a los ciudadanos por las instituciones públicas, las cuales, en su gran mayoría cuentan con un gran desprestigio social y rechazo como es en el caso del: *“Congreso de la Republica en un 62% y el Poder Judicial en un 64%, las cuales, son dos de las instituciones con mayor índice de rechazo por la población a nivel nacional”*(Guillermo L., 2017).

**Valor teórico**, a través de la inclusión del Principio de la de la Buena Administración en el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; se permitirá contar con una participación más eficaz para los ciudadanos, ya que, podrán participar activamente en la toma de decisiones de interés general, es decir, se materializará el trabajo conjunto entre gobernantes y gobernados.

**Relevancia social**, la inclusión del Principio de la Buena Administración en el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo

General; se evidenciará una innovación dentro de la administración, pues dentro del Texto Único no solo de habrá incluido un principio, si no, que a la vez se habrá reconocido un derecho fundamental, el cual permitirá a los administrados tener más dinamismo participativo con la administración, y así, exigir el cumplimiento de sus demandas, el irrestricto respeto a sus derechos y la total participación de los organismos públicos sobre la base de la buena administración pública.

**Implicancias prácticas,** con la inclusión del Principio de la Buena Administración en el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; se tendrá una visión más amplia sobre la forma en que se debe dirigir la administración pública, la cual, supondría deberá esta conducida en función al servicio o cumplimiento de las necesidades de los administrados y justificada en la medida de que serviría de manera objetiva al interés general.

**Unidad metodológica,** en este orden de ideas, teniéndose en cuenta que las decisiones y acciones tomadas por la administración pública deberán ser adecuadas al cumplimiento de las exigencias propuestas por los administrados, así como, que la naturaleza de la institución pública es servir al ciudadano. En ese sentido, lo que se pretende con este trabajo de investigación, es que con la finalidad de no transgiversar la obligación de la entidad pública, se debe incorporar el principio de la Buena Administración en el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General con el objetivo de tener bien en claro que la razón de ser del Estado y sobre todo de la administración es el ciudadano y el respeto de todos sus derechos.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar la relación del Principio de la Buena Administración y el servicio brindado en las instituciones públicas.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación entre la dimensión institución pública y el servicio brindado aplicado en los expertos del área de derecho administrativo.
- b) Determinar la relación entre la dimensión servicio público y el servicio brindado aplicado en los expertos del área de derecho administrativo.
- c) Determinar la relación entre la dimensión gobierno y el servicio brindado aplicado en los expertos del área de derecho administrativo.
- d) Formular un proyecto de ley que propone la incorporación del Principio de la Buena Administración en el Texto Único Ordenado N° 27444 la Ley del Procedimiento Administrativo.

## **1.5. MARCO TEÓRICO**

### **1.5.1. Bases teóricas**

#### **1.5.1.1. Teoría de la función de la administración pública**

La teoría de la administración pública se basa en el análisis de los diferentes aspectos administrativos del Estado. A la cual se le relacionan los principios que la desarrollan de forma general, considerada el ser y el devenir de la administración

pública. El ser constituye los distintos elementos de la administración pública y el devenir es su forma evolutiva hasta la actualidad.

Lo contrario de lo administrativo partiendo de la definición de policía género que desde el año 1756 se dieran por sentadas las bases para el estudio tecnológico de la administración pública como una disciplina particular o individualizada. La parte administrativa fue aislada de la parte política, la financiera y económica, al interior del fenómeno estatal en su conglomerado. Tratándose de una manera precisa las funciones especializadas entre sí, pero que se encuentran estrechamente vinculadas al interior de una unidad otorgada por el Estado.

En consecuencia, el gobierno es una unidad fenoménica y a la vez teórica vinculada a la ciencia de la Administración pública, con otras ciencias políticas, las cuales, también cuenta el Estado como un objeto de estudio.

La coyuntura histórica y teórica exacta dentro de la cual es definida el derecho administrativo a través de los objetivos del Estado, es de fácil percepción en el primer libro escrito sobre Ciencia de la Administración Pública, la cual, es referida a la obra Principios de Ciencia de la Policía (Grundzätze der Policey-Wissenschaft) del autor Juan Enrique Von Justi, publicada en el año 1756. Épocas donde la definición de policía era entendida como lo que en la actualidad se conoce como Administración Pública. Von Justi decía:

*“Que la policía era una ciencia muy poco conocida que yo oso alabarme de ser la primera persona que he haya otorgado un sistema fundamentado sobre su naturaleza de la misma cosa y que le haya otorgado*

*un tratamiento especial e individualizado de las demás ciencias, las cuales, cuentan con alguna relación de ella, en donde afirma que la mayor parte de los errores provienen de la afirmación que las definiciones de policía provenían de la política”.*

### **1.5.1.2. Antecedentes Internacionales**

Dentro del trabajo de investigación de tesis para obtener el grado de licenciada en ciencias jurídicas y sociales, el cual, titula “El Derecho a una Buena Administración Pública cambios de paradigmas en el derecho administrativo chileno: de las potestades y privilegios a los derechos de los ciudadanos” (Chile), el cual arriba a las siguientes conclusiones:

*(...) El consagrar este derecho, podría traer importantes consecuencias para nuestro ordenamiento jurídico y nuestro derecho administrativo en general. El que se reconozca un derecho a una buena administración en Chile podría alterar la regla general de legitimación activa para efectos de la revisión de las decisiones que tome la administración. El reconocer este derecho propiamente tal implica poder controlar no solo los límites de la administración sino el correcto cumplimiento de las obligaciones que conlleva la buena administración. Es “un gran tema el de la relación entre el control de la legalidad y los estándares de calidad de la actividad administrativa que espera la ciudadanía” (Linazasoro, 2017, p. 67).*

Partiendo de la conclusión del presente trabajo de investigación el mismo que establece o pone énfasis en que el reconocimiento del derecho a la buena administración, no solo implica el controlar los límites de la administración, si no, a la vez también significa un correcto cumplimiento de las obligaciones que conlleva la

buena administración, el mismo, que al contextualizar la realidad peruana nos hace tener una visión más amplia de cuan necesario es lograr un reconocimiento al principio de la buena administración, el mismo, que permitirá legitimar a las instituciones públicas y reconciliar a las autoridades con sus ciudadanos.

Así también, en la tesis para obtener el grado de doctor titulada “El Derecho a una Buena Administración: Responsabilidad de los Cargos Públicos” (Madrid - España); arriba a las siguientes conclusiones:

*(...) La «buena administración» requiere de nuestro mejor esfuerzo. Requiere creer en nosotros mismos y, sobre todo, requiere creer que juntos podemos resolver los problemas. Problemas que, si bien derivan en su mayor parte de una mala Administración Pública y en una falta de responsabilidad por parte de los cargos públicos, no podemos olvidar que la sociedad civil tampoco hizo nada para enfrentarse a tiempo a la crisis (Arbeloa, 2013, p. 339).*

La presente conclusión integra no solo a los operadores administrativos, si no, también a los mismos pobladores quien según el autor es necesario su participación total con la finalidad de poder garantizar una buena administración, hecho que también sucede en nuestro Perú donde sus pobladores se muestran indiferentes con la administración pública.

### **1.5.1.3. Antecedentes Nacionales**

En el presente trabajo de investigación titulado: “Buena Administración en el Marco del Control Gubernamental”, presentada en la universidad Pontificia Universidad Católica del Perú, indica las siguientes conclusiones:

*(...) El principio de buena administración supone una visión del quehacer público en término de mejora de la calidad de las prestaciones y la toma de consciencia por parte de los servidores públicos de su papel en la consecución de los intereses públicos y la cautela de los derechos fundamentales que la sociedad acoge (Chipana, 2018, p. 47).*

A través de este trabajo de investigación se evidencia la necesidad de contar con una visión sobre como deseamos ver a nuestro país a futuro, el cual, debe arreglar todos los organismos públicos, en función del servicio a la población, mas no, el de la solución de sus intereses personales, sentir con el que cuenta a la actualidad la sociedad peruana, y que contribuye a la ruptura social entre gobernantes y gobernados.

### **1.5.2. Discusión Teórica**

Después de haber revisado los antecedentes tanto a nivel internacional como los antecedentes propios, los cuales, permitirán contar con una visión más amplia de contextualización sobre el principio de la Buena Administración, el mismo que se busca finalmente sea incorporado a la Ley del Procedimiento Administrativo General Ley 27444; podemos mencionar, que la mayor parte de autores busca incorporar de manera taxativa en su ley administrativa ya sea como derecho o como principio la buena administración.

Se acepta la idea de Garrido Falla (2015), cuando afirma que:

*“La administración pública debe ser objetiva al servicio general de la población, actuando conforme a los principios de eficacia, jerarquía,*

*descentralización, desconcentración y coordinación; sometiéndose en pleno a la ley y al derecho”.*

## **1.6 HIPÓTESIS**

**Ha:** El principio de la buena administración tiene una relación alta con el servicio brindado en las instituciones públicas.

### **Hipótesis específicas:**

**H1:** La dimensión institución pública tiene una relación alta con el servicio brindado según los expertos del área de derecho administrativo.

**H2:** La dimensión servicio público tiene una relación alta con el servicio brindado según los expertos del área de derecho administrativo.

**H3:** La dimensión gobierno tiene una relación alta con el servicio brindado según los expertos del área de derecho administrativo.

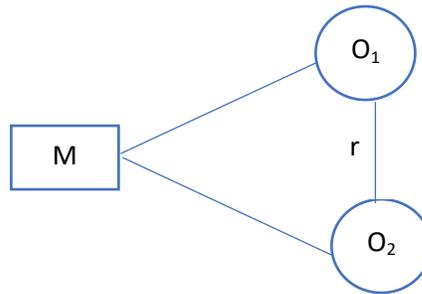
### 1.6.1. Operacionalización

VARIABLE 1: Principio de la Buena Administración				
Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p>Puede ser definida como el principio o un derecho que cumple con las funciones inherentes a un estado en democracia, esto puede ser entendido como una Administración Pública que sirve de manera objetiva a la población, que justifica sus acciones de manera razonable, orientándose de manera continua al interés general con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas (Jaime R., 2014, P. 26).</p>	<p>Se realizará un cuestionario con el objetivo de obtener información relevante respecto a la variable 1: Principio de la Buena Administración.</p>	Institución Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Adecuado ambiente</li> <li>– Es flexible</li> <li>– Adecuada información</li> <li>– Coordinación constante</li> <li>– Plan de gestión</li> </ul>	<p>Se realizó la medición a través de una escala ordinal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Inadecuada</li> <li>– Poco adecuada</li> <li>– Adecuada</li> </ul>
		Servido Público	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Responde necesidades</li> <li>– Servicio adecuado</li> <li>– Resultados adecuados</li> <li>– Identifica objetivos</li> <li>– Monitoreo constante</li> </ul>	
		Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Políticas adecuadas</li> <li>– Atiende necesidades</li> <li>– Es flexible</li> <li>– Organiza actividades</li> <li>– Descentraliza funciones</li> </ul>	

**VARIABLE 2: Servicio brindado**

<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<p>Un servicio público es un determinado grupo de actividades generalmente de tipo básico que, a través de los recursos públicos, los cuales, de manera general son los subsidios, el Estado garantiza a la ciudadanía con el objetivo de otorgarle un adecuado nivel de vida, así como, garantizar la igualdad entre todos sus ciudadanos.</p>	<p>Se realizará un cuestionario con el objetivo de obtener información relevante respecto a la variable 2: Servicio brindado.</p>	<p>Gobernantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal capacitado</li> <li>- Identifica funciones</li> <li>- Identifica recursos</li> <li>- Informa adecuadamente</li> <li>- Respeto los derechos</li> </ul>	<p>Se realizó la medición a través de una escala ordinal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inadecuada</li> <li>- Poco adecuada</li> <li>- Adecuada</li> </ul>
		<p>Gobernados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participa activamente</li> <li>- Conoce sus derechos</li> <li>- Satisfecho del servicio</li> <li>- Adecuado control</li> <li>- Exige resultados</li> </ul>	
		<p>Derecho Fundamental</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información</li> <li>- Capacitación</li> <li>- Responden necesidades</li> <li>- Una garantía</li> <li>- Es esencial</li> </ul>	

## Esquema



### Dónde:

- M = Muestra
- O<sub>1</sub> = Principio de la Buena Administración
- O<sub>2</sub> = Servicio brindado
- r = Resultado

### 1.7.1.1 Variables

- **Variable 1:** Principio de la Buena Administración
- **Variable 2:** Servicio brindado.

## **1.7. MÉTODOLÓGIA DE INVESTIGACIÓN.**

### **1.7.1. Aspectos generales|**

#### **1.7.1.1 Enfoque**

En la presente investigación se utilizó un enfoque mixto; es decir, el uso de los enfoques cualitativos y cuantitativos. Por un lado, cualitativo porque utiliza recolección de datos para descubrir o afirmar preguntas de investigación; por otro la el método cuantitativo porque permite la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento.

En el presente trabajo de investigación se optó por este enfoque, ya que se utilizara las encuestas y observación que se realizaran de manera directa a los especialistas en el área de Derecho Administrativo; además se usará datos estadísticos para medir la correlación entre las variables.

#### **1.7.1.2. Tipo**

El tipo de investigación es Correlacional, ya que se buscara medir la correlación entre las variables de la Buena Administración y le variable del Servicio Brindado por los organismos públicos a nivel nacional.

#### **1.7.1.3. Diseño**

El diseño de la investigación es experimental, debido a que se manipularán variables, pues lo que se busca es hallar la correlación entre la variable del Principio de la Buena Administración y la variable del Servicio Brindado.

## **1.7.2. Población muestra y muestreo**

### **1.7.2.1. Población**

Cuando hacemos referencia a la población, nos encontramos hablando o haciendo referencia a la totalidad de la población sobre la que se realizara la investigación como es en el presente caso donde la población estará compuesta por 20 expertos en el área de derecho administrativo.

### **1.7.2.2. Muestra**

La muestra que se utilizara en el presente trabajo de investigación contara de la totalidad de la población.

### **1.7.2.3. Muestreo**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se aplicó un muestreo aleatorio simple, el cual, este compuesto por cada uno de los elementos de la población, donde se realiza la elección de una serie de datos de manera aleatoria en donde de manera arbitraria se selecciona de manea vertical u horizontal hasta lograr decidir cuál es el número de la muestra a ser aplicada. Los datos elegidos de manera posterior conformaran parte de los elementos de la población:

Los autores Daniel & Gates, (1999): *Establece que la mayoría de autores cuentan con una gran preocupación en señalar que elementos de la muestra no evidencian las bases para una evaluación original* (pág. 420).

### **1.7.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

- Las técnicas estarán conformadas por una encuesta y una escala de valoración.
- Los instrumentos están referidos a la aplicación de la encuesta y a los resultados obtenidos a partir de la escala de valoración aplicada.

### **1.7.4. Procedimiento**

A partir de este punto se procederá a detallar la forma de como se ha desarrollado el presente trabajo de investigación, el cual, una vez arribado a la discusión de resultados nos mostrara si existe o no la necesidad de la incorporación de un nuevo principio normativo dentro del Texto Único Ordenado de la Ley 27444; Ley del "Procedimiento Administrativo General. Este trabajo inicio de la siguiente manera:

Luego de haberse propuesto en las aulas de la universidad el esquema del presente trabajo de investigación, procedimos a plantear el posible título tentativo, por consiguiente, las correspondientes bases teóricas y los pasos que debemos continuar hasta arribar a los resultados deseados, los cuales permitan entender y dar nitidez a nuestras recomendaciones referentes al presente tema.

### **1.7.5. Método de análisis de datos**

La presente tesis al ser una investigación de tipo correlacional, se hizo indispensable aplicar un método estadístico descriptivo e inferencial:

- Estadística descriptiva:

Permitirá realizar la descripción de dos variables y sus correspondientes dimensiones por medio de los baremos y el diseño de las tablas y figuras.

– Estadística inferencial:

Se realizará un análisis de normalidad para verificar si la muestra continua una distribución normal, a fin de obtener resultados estadísticos.

Se procederá a realizar un contraste de la hipótesis tipo estadístico “Correlación de Spearman”, apoyándonos en el programa SPSS y MS Excel.

## CAPÍTULO II

### LA BUENA ADMINISTRACIÓN

#### 2.1. Introducción

En estos últimos tiempos la buena administración es entendida en algunos ordenamientos jurídicos como un principio o como derecho, término del cual podemos decir ha influido tanto en lo privado como en lo público, en un intento de mejorar la actividad o conducción de la institución.

Entonces podemos afirmar que el tema es estructural y está referido a la recuperación de una perspectiva ética, de servicio objetivo a la población, el cual, caracteriza a las instituciones públicas, tal vez, es necesario esperar por un cierto tiempo para estar seguros de si nos encontramos ante una moda pasajera, o por el contrario, como así se espera, nos encontramos frente a una moda permanente, el cual afecta un proceso dinámico directo frente a la administración pública.

#### 2.2. Definición de la Buena administración Pública

*La Buena Administración Pública puede ser definida como el principio o un derecho que cumple con las funciones inherentes a un estado en democracia, esto puede ser entendido como una Administración Pública que sirve de manera objetiva a la población, que justifica sus acciones de manera razonable, orientándose de manera continua al interés general con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas (Jaime R., 2014, P. 26).*

Estas notas o peculiaridades expuestas en el párrafo anterior, no cuentan con alguna novedad y menos aún han sido puestas de manifiesto por primera vez a la actualidad. Si hoy se ha tocado el tema de la Buena Administración Pública es por la semejanza del modelo estático en el cual nos encontramos, ya que, hoy en día la Administración no atiende los intereses del pueblo y mucho menos ha servido a los administrados.

*Simplemente, la Administración fue ocupada durante el apogeo del Estado convirtiéndola en estática por las agrupaciones políticas, sirviendo para ellos prácticamente de manera exclusiva, evitando brindar explicaciones por su actos y decisiones tomadas, encerrándose así en una torre de marfil, permitiéndose aislarse en la impunidad (Jaime R., 2014, P. 26).*

En consecuencia, la Administración Pública surgió bajo su protección aparecieron todo tipo de escrituras públicas, la mayor parte sometidas por el derecho privado para guarecerla de la identidad del personaje político, los cuales se otorgaban para cancelar servicios prestados. Los conflictos ante la mala administración pública no se hicieron esperar.

### **2.3. Teoría de la función de la administración pública**

Esta teoría se encuentra desarrollada para el estudio y análisis del aspecto administrativo del Estado; a esta se le atribuyen los principios que explican de manera generalizada el ser de la Administración Pública, el mismo que consiste en la materialización de los elementos esenciales para su evolución hasta la actualidad.

La diferencia de la función administrativa surge a partir de la definición policía, la cual, fue propiciada desde el año 1756, en donde se sentaron las bases para el inicio del estudio científico sobre la Administración Pública, la misma, que es entendida como una disciplina independiente, diferenciándose de lo político económico y financiero, pero quedaban estrechamente vinculadas a través de una unidad otorgada por el Estado.

#### **2.4. Características de la administración**

Conforme lo desarrollado en los párrafos anteriores podemos decir que la administración es una ciencia compuesta por técnicas y principios cuya superposición a grupos humanos permite constituir procedimientos racionales de esfuerzos cooperativos, por medio de los cuales se pueden alcanzar objetivos comunes, los cual, no podrían ser alcanzados de manera individualizada.

- **Universalidad;** la administración puede desarrollar cualquier actividad que pretenda ejecutar, a través de la planeación, organización y control, a fin de lograr cumplir los objetivos deseados.
- **Especificidad;** la idea de la Administración es específica, pues, cuenta con sus propias características, las cuales son diferentes a otras ciencias.
- **Simplificación de trabajo;** cumplir las metas establecidas con eficacia.
- **Productividad y eficiencia;** son dos palabras relacionadas, ambas con un único fin de lograr todos los objetivos.
- **Flexibilidad;** el proceso administrativo debe adecuarse a cualquier función o principio.

- **Sistema de tiempo;** los elementos del proceso administrativo se encuentran en continua ejecución.
- **Amplitud;** el proceso administrativo puede ser implementada en cualquier clase social y laboral.
- **Instrumento de valor;** a través de la administración se da cumplimiento a todos los objetivos trazados.

## 2.5. Fines y medios de la administración pública.

La finalidad de la administración pública es:

- El interés general;
- La utilidad pública; y
- El bien común,

Es por ello, se afirma que los servidores públicos se encuentran al servicio de toda la nación, es así, que sobresale totalmente desinteresado.

*Ante la visión de la Administración como particular, el provecho o el interés lucrativo personal es la finalidad que prevalece en el actuar de los particulares: el mismo que variaría según su psicología individual, aunque todos terminan conforme este común denominador: ventaja material o patrimonial, un ideal satisfecho, un triunfo personal, etc. (Marco C. & Rosa Q., 2006, P. 28).*

La demanda del interés general se declara inviable por considerarse una definición de contenido casual, el cual, varía según las estaciones, las fuerzas y técnicas sociales. Lo accidental de los valores evidencia que lo

que ha sido considerado en épocas pasadas, hoy en día se encuentra en desuso.

Debe considerarse que la diferenciación en la finalidad corresponde distintos medios, esto es que, si los servidores públicos buscan alcanzar su interés personal, entonces la Administración pública buscara alcanzar el interés común de la ciudadanía.

La finalidad de la Administración Pública es atender las necesidades de toda la población, por tal motivo no podrá atender intereses particulares, ya que de darse esto, la Administración Pública se convertiría en víctima de los individuos cuyos intereses son intereses particulares, los mismos que no se ajustan a su finalidad, la cual es atender de manera general a todos en igualdad.

## **2.6. Importancia de la administración pública**

La administración pública tiene una gran importancia por ser una herramienta útil que sirve al Estado, para así lograr los objetivos y metas trazados, el cual, está integrado por los intereses generales de la población el cual se encuentra en función al desarrollo del país, es por ello, la necesidad del estudio, comprendió y entendimiento de esta disciplina por quienes participan de la carrera administrativa, y mucho más teniéndose en cuenta que a la actualidad nuestro país se encuentra atravesando difíciles momentos para dirigir la administración en sus tres niveles de gobierno.

## **CAPÍTULO III EL SERVICIO PÚBLICO**

### **3.1. Introducción**

El termino servicio público puede ser entendido como una actividad o un subsidio reservado a la administración pública por el ordenamiento jurídico de cada país, el cual, tiene como objetivo dar respuesta a los diferentes imperativos del funcionamiento de una sociedad, favoreciendo así, el desarrollo personal, económico y bienestar social de una comunidad, región o país.

Los beneficiarios se encuentran protegidos por la Ley de Defensa del Consumidor, el cual, es amparado por en igualdad con las empresas prestadoras de servicios como el gas, la luz y otros servicios, en donde, las empresas se encuentran obligadas a registrar el reclamos y darle solución en el más corto tiempo posible.

### **3.2. Los Servicios Públicos**

Se considera la parte visible de la administración municipal la atención de las necesidades colectivas, es decir, la función de los ayuntamientos es la de prestar servicios públicos a sus localidades. Esta importante tarea se origina en la fase del desarrollo del estado conocida como “Estado Benefactor” o “Estado de Servicio”. Dentro del orden jurídico se reserva al municipio la responsabilidad de prestar servicios públicos.

### **3.3. ¿Qué es un servicio público?**

Un servicio público es un determinado grupo de actividades generalmente de tipo básico que, a través de los recursos públicos, los cuales, de manera general son

los subsidios, el Estado garantiza a la ciudadanía con el objetivo de otorgarle un adecuado nivel de vida, así como, garantizar la igualdad entre todos sus ciudadanos.

Los servicios públicos brindados por el Estado, son financiados por los impuestos pagados por los mismos contribuyentes, esto es conocido como el erario público, ese es el motivo por el cual se reserva los necesarios para la vida contemporánea.

### **3.4. Teorías sobre el servicio público**

De acuerdo a Sayagués las teorías se pueden clasificar en (Sayagués citado en Acosta, 2003):

- a) Teorías que lo consideran como toda actividad del estado cuyo cumplimiento debe ser asegurado, reglado y controlado por los gobernantes.
- b) Teorías que consideran como servicio público toda la actividad de la administración sujeta a un procedimiento de derecho público.
- c) Teorías que consideran como servicio público solamente una parte de la actividad del estado.

Así, tenemos que las características más importantes del servicio público son:

1. Es una actividad técnica, encaminada a una finalidad.
2. Esa finalidad es la satisfacción de necesidades básicas de la sociedad, es de interés general, que regula el derecho público, pero que, en opinión de algunos tratadistas, no hay inconveniente en que sea de derecho privado.
3. La actividad puede ser realizada por el estado, o por los particulares (mediante concesión).

4. El régimen jurídico que garantice la satisfacción, constante y adecuada de las necesidades de interés general; régimen jurídico, que es de derecho público.

### **3.4. Clasificación del servicio público**

El servicio público de acuerdo a Oviedo se puede clasificar como sigue (Oviedocitado en Acosta, 2003):

a) **Por razón de su importancia:** en esenciales que se relacionan con el cumplimiento de los fines del propio estado (servicios de defensa nacional, policía, justicia, etc.) y secundarios.

b) **Necesarios y voluntarios,** según que las entidades públicas estén o no obligadas a tenerlos.

c) **Por razón de su utilización,** en obligatorios y facultativos. Los primeros se imponen a los particulares por motivos de interés general; los segundos, su uso queda a libre voluntad del usuario.

d) **Por razón de su competencia,** se dividen en exclusivos y concurrentes. Los exclusivos sólo pueden ser atendidos por entidades administrativas por encargo de éstas (policía, defensa nacional, correos, telégrafos); los concurrentes se refieren a necesidades que también satisfacen el esfuerzo particular.

e) **Por la persona administrativa de quien dependen se dividen,** de acuerdo con nuestro marco jurídico: federales, estatales y municipales.

f) **Por razón de los usuarios se clasifican en generales y especiales.** Los primeros consideran los intereses de todos los ciudadanos sin distinción de

categoría, todos pueden hacer uso de ellos; los segundos sólo se ofrecen a ciertas personas en quienes concurren algunas circunstancias determinadas.

g) **Por la forma de aprovechamiento:** hay servicio de que se benefician los particulares *uti singuli*, es decir, mediante prestaciones concretas y determinadas, y otros que se aprovechan *uti universi*, es decir, que satisfacen de una manera general e impersonal las necesidades, por ejemplo, el servicio de alumbrado público.

h) **Por la manera como se satisfacen las necesidades colectivas,** los servicios públicos pueden ser directos o indirectos.

i) **Por su composición:** pueden ser simples, cuando son únicamente servicios públicos; mixtos, cuando son servicios montados según normas de derecho privado.

También pueden clasificarse de la siguiente forma:

Servicios básicos: agua potable, drenaje y alcantarillado, calles y banquetas, alumbrado público.

Servicios básicos complementarios: servicio de limpia; mercados y centrales de abasto; educación; panteones; rastros; transporte público; vialidad y ordenamiento territorial, etc.

Protección a la comunidad: salud; Asistencia social; protección ecológica; prevención de desastres; comunicación social.

Bienestar social: parques y jardines; protección y fomento del patrimonio.

Fomento de la actividad económica: agropecuarios; industriales y de servicios.

(Fuentes,1990:10-2).

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4. Presentación, análisis e interpretación de resultados

##### 4.1. Resultados

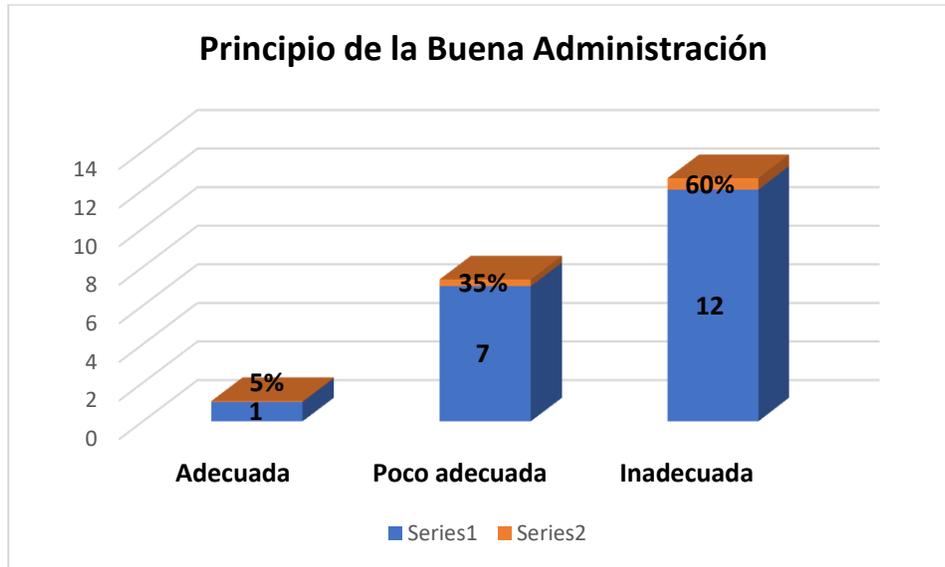
En este capítulo se procederá a detallar los resultados obtenidos con respecto a la variable Principio de la Buena Administración y su relación con la variable servicio brindado:

**Tabla No. 01:** Frecuencia de aplicación de la variable Principio de la Buena Administración en los especialistas en el Área de Derecho Administrativo.

<b>PRINCIPIO DE LA BUENA ADMINISTRACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Adecuada	01	5%
Poco adecuada	05	25%
Inadecuada	14	70%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos

**Figura No. 01:** Principio de la Buena Administración



**Fuente:** Tabla No. 01

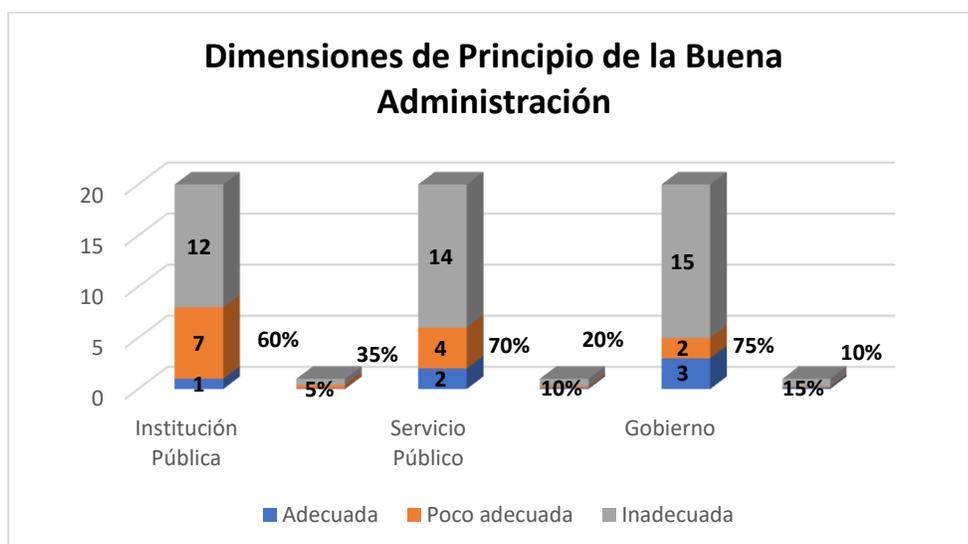
Según la tabla N° 1 y figura N° 1 se puede verificar que los especialistas en el Área de Derecho Administrativo consideran que el Principio de la Buena Administración aplicados al servicio brindado son poco adecuadas en un 35%, e inadecuadas en un 60%.

**Tabla No. 02:** Frecuencia de aplicación en las dimensiones de la variable Principio de la Buena Administración en los especialistas en el Área de Derecho Administrativo.

DIMENSIONES		FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Institución Pública</b>	Adecuada	01	5%
	Poco adecuada	07	35%
	Inadecuada	12	60%
<b>Servicio Público</b>	Adecuada	02	10%
	Poco adecuada	04	20%
	Inadecuada	14	70%

<b>Gobierno</b>	Adecuada	03	15%
	Poco adecuada	02	10%
	Inadecuada	15	75%
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

**Figura No. 02:** Nivel de las dimensiones de la variable Principio de la Buena Administración



**Fuente:** Tabla No. 02

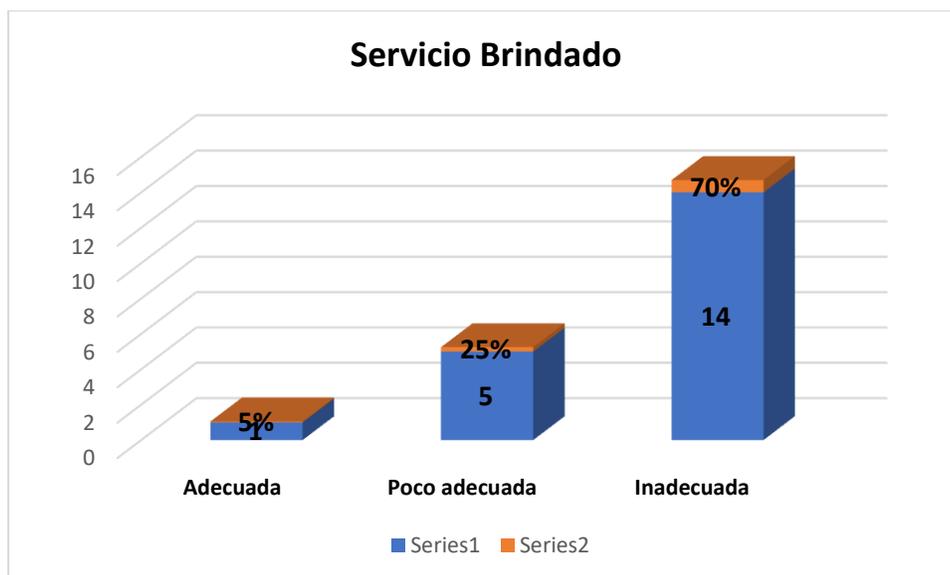
Según lo establecido dentro de la tabla N° 2 y Figura N° 2, se puede verificar que en la dimensión institución pública el 60% considera que es inadecuada; en la dimensión servicio público el 70% considera que es inadecuada y en la dimensión gobierno el 75% considera que es inadecuada.

**Tabla No. 03:** Frecuencia de aplicación de la variable servicio brindado en los especialistas en el Área de Derecho Administrativo.

SERVICIO BRINDADO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adecuada	01	5%
Poco adecuada	05	25%
Inadecuada	14	70%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos

**Figura No. 03:** Servicio brindado



Fuente: Tabla No. 03

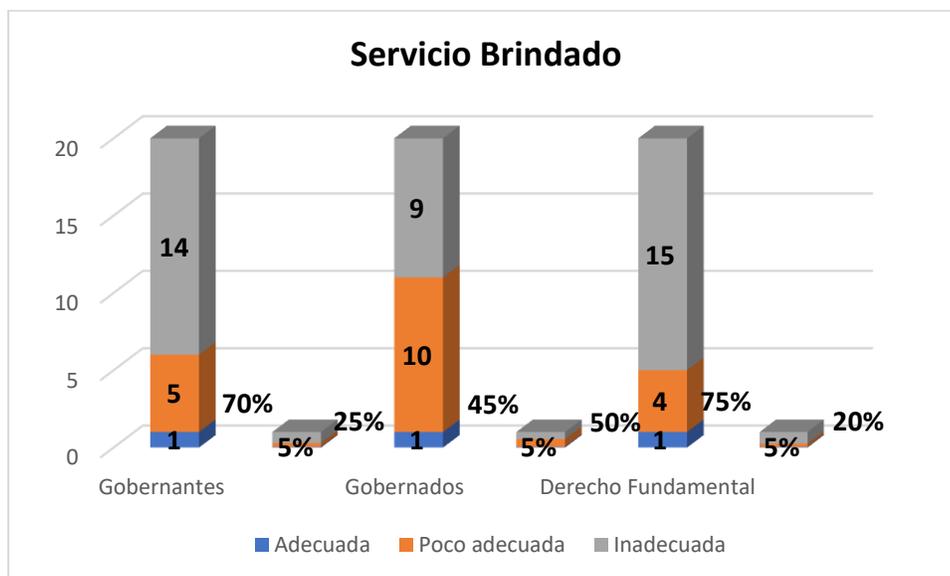
Según la tabla N° 03 y figura N° 03 se puede verificar que los especialistas en el Área de Derecho Administrativo consideran que el servicio brindado es poco adecuado en un 25%, e inadecuadas en un 70%.

**Tabla No. 04:** Frecuencia de aplicación en las dimensiones de la variable servicio brindado en los especialistas en el Área de Derecho Administrativo.

DIMENSIONES		FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Gobernantes</b>	Adecuada	01	5%
	Poco adecuada	05	25%
	Inadecuada	14	70%
<b>Gobernados</b>	Adecuada	01	5%
	Poco adecuada	10	50%
	Inadecuada	09	45%
<b>Derecho Fundamental</b>	Adecuada	01	5%
	Poco adecuada	04	20%
	Inadecuada	15	75%
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos

**Figura No. 04:** Nivel de las dimensiones de la variable servicio brindado



Fuente: Tabla No. 04

Según lo establecido dentro de la tabla N° 4 y Figura N° 4, se puede verificar que en la dimensión Gobernantes el 70% considera que es inadecuada; en la dimensión Gobernados el 45% considera que es inadecuada y en la dimensión Derecho Fundamental el 75% considera que es inadecuada.

#### 4.2. Prueba de hipótesis

“Para contrastar la prueba de hipótesis se deberá realizar un proceso que permita resaltar la evidencia muestra, de la misma forma, la teoría de la probabilidad, la cual, se utiliza para determinar se la hipótesis corresponde a un enunciado de razonabilidad, la misma, que no deberá rechazarse y de lo contrario es no razonable deberá ser rechazada completamente” (Díaz, 2010).

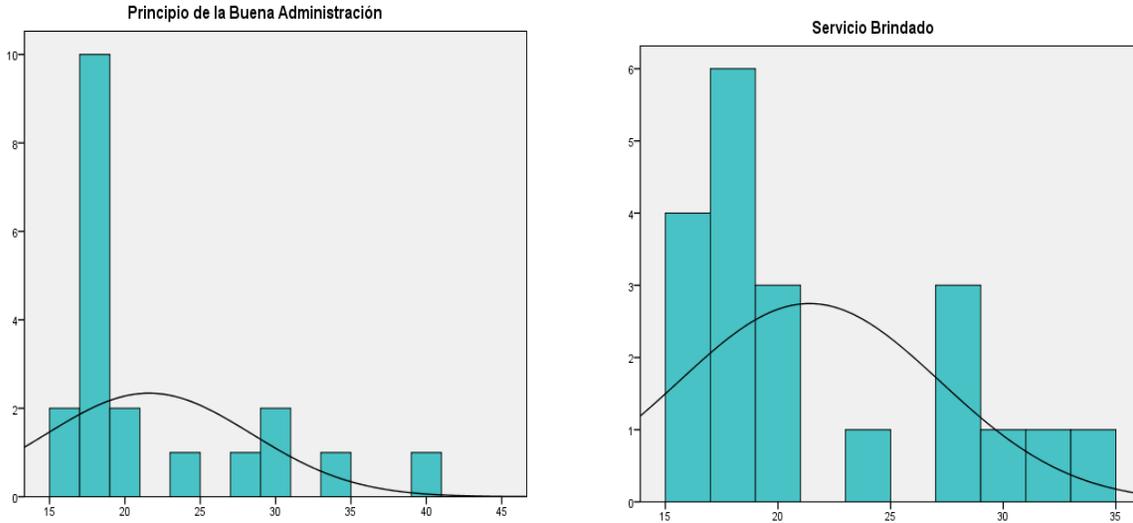
##### a. Prueba de normalidad

Esta prueba se realiza para determinar si el valor de la variable persigue una distribución normal en la población de la cual se extrajo la muestra, se aplicó Shapiro–Wilk: en la tabla siguiente se muestran los resultados:

**Tabla N° 5:** Prueba de normalidad

<b>Prueba de normalidad</b>			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Principio de la Buena Administración	,762	20	,000
Servicio Brindado	,836	20	,003

**Figura 5:** Figuras de prueba de normalidad de las variables Principio de la Buena Administración y servicio brindado.



Según la tabla No. 05 y figura No. 05 se puede concluir que los datos de las variables evidencian que el Principio de la Buena Administración y el servicio brindado, provienen de una distribución la cual no se considera normal pues su significancia es = 0,003; por lo que al encontrarse la cifra en un dato menor a = 0,005 ( $0,000 < 0,005$ ) por lo que se procederá a realizar la aplicación de un método estadístico no paramétrico el cual es Rho de Spearman el mismo que cuenta con las variaciones  $-1 \leq r \leq +1$ .

Los valores de interpretación según Rho.

VALORES	CORRELACIÓN
$\pm 1$	Correlación perfecta (+) o (-)
$\pm 0.85$ a $\pm 0.99$	Correlación alta y fuerte (+) o (-)

± 0.60 a ± 0.84	Correlación alta (+) o (-)
± 0.40 a ± 0.59	Correlación moderada (+) o (-)
± 0.15 a ± 0.39	Correlación baja (+) o (-)
± 0.01 a ± 0.14	Correlación baja y débil (+) o (-)
0	Correlación nula

**b. Verificación de hipótesis**

**Tabla No. 06:** la relación entre las variables Principio de la Buena Administración y el servicio brindado aplicados en los especialistas en el Área de Derecho Administrativo.

Correlaciones			Principio de la Buena Administración	Servicio Brindado
Rho de Spearman	Principio de la Buena Administración	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 20	,514* ,020 20
	Servicio Brindado	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,514* ,020 20	1,000 . 20

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Descripción:** Los especialistas en el área de derecho administrativo; han brindados los siguientes resultados, dentro de los cuales se evidencia que existe una relación alta entre las variables Principio de la Buena Administración y Servicio Brindado, con un nivel de significancia de 0.020 ( $p < 0,05$  y una  $Rho = 0,514$ ).

**Tabla No.07:** Relación entre la dimensión institución pública de la variable Principio de la Buen Administración con la variable servicio brindado y sus dimensiones aplicado en los especialistas de derecho administrativo.

VARIABLES		ESTADÍSTICOS	
Principio de la Buena Administración	Servicio Brindado	Rs	P
Institución Pública	Gobernantes	0,704	0,001
Institución Pública	Gobernados	0,344	0,137
Institución Pública	Derecho Fundamental	0,545	0,013

Nota: Rs = Coeficiente de correlación de Spearman; P: Significancia

**Descripción:** los expertos en derecho administrativo según los resultados consideran de la dimensión institución pública de la variable Principio de la Buena Administración evidencia una correlación positiva baja con un nivel de significancia de 0,137 ( $P < 0,05$ ), y una  $Rho$  de 0,344 con referencia a las dimensiones de la variable servicio brindado.

**Tabla No.08:** Relación entre la dimensión servicio público de la variable Principio de la Buen Administración con la variable servicio brindado y sus dimensiones aplicado en los especialistas de derecho administrativo.

VARIABLES		ESTADÍSTICOS	
Principio de la Buena Administración	Servicio Brindado	Rs	P
Servicio Público	Gobernantes	0,404	0,077
Servicio Público	Gobernados	0,120	0,615
Servicio Público	Derecho Fundamental	0,464	0,039

Nota: Rs = Coeficiente de correlación de Spearman; P: Significancia

**Descripción:** los expertos en derecho administrativo según los resultados consideran de la dimensión servicio público de la variable Principio de la Buena Administración evidencia una correlación positiva alta con un nivel de significancia de 0,615 ( $P < 0,05$ ), y una Rho de 0,120 con referencia a las dimensiones de la variable servicio brindado.

**Tabla No.09:** Relación entre la dimensión gobierno de la variable Principio de la Buen Administración con la variable servicio brindado y sus dimensiones aplicado en los especialistas de derecho administrativo.

VARIABLES		ESTADÍSTICOS	
Principio de la Buena Administración	Servicio Brindado	Rs	P
Gobierno	Gobernantes	0,412	0,071
Gobierno	Gobernados	0,021	0,929
Gobierno	Derecho Fundamental	0,655	0,002

Nota: Rs = Coeficiente de correlación de Spearman; P: Significancia

**Descripción:** los expertos en derecho administrativo según los resultados consideran de la dimensión gobierno de la variable Principio de la Buena Administración evidencia una correlación positiva alta con un nivel de significancia

de 0,929 ( $P < 0,05$ ), y una Rho de 0,021 con referencia a las dimensiones de la variable servicio brindado.

### **4.3. Discusión**

(Cesar Ch., 2018); *El Estado no se encuentra atendiendo las necesidades de la ciudadanía, por ese motivo realiza acciones que no se encuentran articulados con las brechas, las cuales deben ser cubiertas. En consecuencia, el planeamiento finaliza como una herramienta ineficaz de la gestión que no mantiene un alineamiento con el presupuesto público; es por ello, la necesidad de contar con una adecuada norma que regule la actuación de la Administración Pública y sobre todo que permita a los ciudadanos ejercer ciudadanía y cerrar brechas asegurando su participación activa en los temas de interés general.*

En consecuencia, nos hemos visto en la necesidad de investigar este tema arraigado de la Administración Pública, el cual tuvo como objetivo determinar si existe una relación entre el Principio de la Buena Administración y el servicio público brindado por las instituciones públicas, dando como resultados que existe una relación alta entre las variables Principio de la Buena Administración y Servicio Brindado, con un nivel de significancia de 0.020 ( $p < 0,05$  y una Rho = 0,514 como se observa en la tabla No. 06. Entre las dos variables existe un nivel alto de relación, aunque aún es necesario incorporar el principio al Texto Único Ordenado de la Ley 27444 para su validación, tal y como dice Marcial R.; (2003); para que una norma jurídica tenga carácter de obligatorio cumplimiento debe cumplir con estos tres supuestos que son: la validez, la vigencia y la eficacia.

Así también, *se tiene que la finalidad del servicio público es satisfacer las necesidades de los ciudadanos (colectivos, públicos, etc.), lo cual se traduce en la suma de necesidades individuales, lo que no significa que la necesidad deba ser de todos, sino solo basta con la mayoría de la población* Jesús S.; (2013). Finalidad que no es muy alentadora en cuestión a los resultados obtenidos conforme mostramos en el siguiente párrafo:

con relación a las dimensiones: se puede verificar que en la dimensión institución pública el 60% considera que es inadecuada; en la dimensión servicio público el 70% considera que es inadecuada y en la dimensión gobierno el 75% considera que es inadecuada como se puede observar en la tabla N° 2 y figura N° 2.

## **CAPITULO V**

### **5.1. Proyecto de Ley en cuanto a la incorporación del Principio de la Buena Administración.**

La creación de leyes es inherente al Parlamento, teniendo también el derecho de iniciativa legislativa el Presidente de la República y los congresistas, así como los otros poderes del Estado, las instituciones públicas autónomas, los municipios y los colegios profesionales.

Gracias a la Constitución Política del Perú, como ciudadanos ejercemos el derecho a la iniciativa legislativa popular, pudiendo realizar mediante este derecho constitucional propuestas legislativas ante el Congreso de la Republica o ante el pueblo mismo.

Es mediante este derecho que proponemos el Proyecto de Ley donde se incorpora el Principio de la Buena Administración al Texto Único Ordenado N° 27444, el mismo que busca que se lo reconozca como principio en el regajo regulado en el artículo IV inciso 1, para el mejor eficacia de la defensa de los derechos de los administrados y que las Instituciones Públicas dirijan sus actuaciones a la defensa del Interés General.

## 5.2. Proyecto de Ley

Proyecto de Ley N° 01246 - 2019

### PROYECTO DE LEY

**LEY QUE PROPONE LA INCORPORACIÓN DEL PRINCIPIO DE BUENA  
ADMINISTRACIÓN DENTRO DE LOS PRINCIPIOS DEL  
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN EL TEXTO ÚNICO  
ORDENADO N° 27444 LA LEY DEL PROCEDIMIENTO  
ADMINISTRATIVO, CON LA FINALIDAD DE SALVAGUARDAR LOS  
DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS.**

**Ley que incorpora el apartado 1.20 dentro del Inciso 1 del Artículo IV del Título Preliminar “Principios del procedimiento administrativo” del Texto Único Ordenado N° 27444 la Ley del Procedimiento Administrativo.**

#### **Artículo 1. Objetivo del proyecto de Ley**

La presente Ley tiene por objeto, promover la defensa de los derechos de los administrados, frente al aparato estatal, incorporando el Principio de la Buena Administración dentro del catálogo de Principio del Procedimiento Administrativo.

#### **Artículo 2. Incorporación**

Incorpórese el texto del apartado 1.20 del Inciso 1 del Artículo IV del Título Preliminar al Texto Único Ordenado N° 27444, el que quedar redactado en los términos siguientes:

**Artículo IV. Inciso 1 apartado 1.20.-**

Principio de la Buena Administración.- Todos los administrados tienen derecho a que las instituciones, órganos y organismos del Estado traten sus asuntos administrativos de forma imparcial, equitativamente y dentro del plazo establecido; adicionalmente a ello, los funcionarios y/o servidores públicos, están obligados a actuar bajo estricto respeto al Código de Ética de la Función Pública, conservando siempre el buen trato hacia los administrados y demostrando su vocación de servicio en el ejercicio de su función.

**Artículo 3°.- Marco Legal**

Texto Único Ordenado N° 27444 la Ley del Procedimiento Administrativo.

**DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL**

**PRIMERA.-** Deróguese toda norma que se oponga a las disposiciones dadas en esta ley.

**SEGUNDA.-** La presente ley entrara en vigencia a los 15 días de su publicación.

Comuníquese al señor Presidente de la Republica para su promulgación.

En Lima, a los 15 días del mes de Junio del 2019

AL SEÑOR PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla.

Dado en la Casa de gobierno, en Lima, a los.....días del mes de

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La presente propuesta de ley surge como consecuencia del vacío legislativo existente en el Texto Único Ordenado N° 27444 la Ley del Procedimiento Administrativo, para ser más precisos en el Artículo IV del Título Preliminar, de dicha ley, referente a que no está incorporado aun en el cuerpo legal correspondiente el Principio de la Buena Administración existiendo la necesidad de contar con una adecuada norma que regule la actuación de la Administración Pública y sobre todo que permita a los ciudadanos ejercer ciudadanía y cerrar brechas asegurando su participación activa en los temas de interés general, defendiendo de esta manera a los derechos de los administrados que ya ante la coyuntura actual que vive nuestro país, estos derechos vienen siendo vulnerados, más aun cuando la población siente que el Aparato Estatal conformado con todas las Instituciones Estatales están bajo el manto de la corrupción y no se están encargando de la verdadera finalidad de la Administración Pública que es la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general.

En tal sentido, la presente ley busca resolver el conflicto existente en la Administración Pública y los administrados, incorporándose el texto del apartado 1.17 del Inciso 1 del Artículo IV del Título Preliminar al Texto Único Ordenado N° 27444 la Ley del Procedimiento Administrativo, a fin de que la Administración Pública y su entidades, siendo estas: El Poder Ejecutivo, los Ministerios, los Organismos Públicos Descentralizados, el Poder Legislativo, el Poder Judicial, los Gobiernos Regionales, los Gobiernos Locales, los Organismos a los que la

Constitución Política del Perú y las leyes confieren autonomía, las demás entidades y organismos, proyectos y programas del Estado, cuyas actividades se realizan en virtud de potestades administrativas, Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia; tenga en cuenta con el Principio de la Buena Administración en cada una de sus actuaciones.

### **EFECTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA**

Esta norma no se encuentra en contrariedad a lo que establece la Carta Magna peruana por lo que a partir del día siguiente de su promulgación y respectiva publicación en el diario “El Peruano” será exigible en todo el territorio nacional.

### **ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO**

La presente norma no genera costo alguno para el Tesoro Público, debido a que no irroga gasto al Estado, pues lo que se busca es salvaguardar el Interés Superior de los Administrados.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

- Se ha determinado una relación relativamente alta entre las variables Principio de la Buena Administración y servicio brindado conforme la información brindada por los especialistas del área de derecho administrativo, con un nivel de significancia de 0,020 ( $p < 0,05$ ) y una rho = 0,514. Por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.
- Se determinó una correlación positiva baja entre la dimensión institución pública de la variable Principio de la Buena Administración evidencia con las dimensiones del servicio brindado, conforme los datos obtenidos de los especialistas en el área de derecho administrativo con un nivel de significancia de 0,137 ( $P < 0,05$ ), y una Rho de 0,344.
- Se determinó la existencia de una correlación positiva alta entre la dimensión servicio público de la variable Principio de la Buena Administración con la variable servicio brindado, conforme los datos obtenidos de los especialistas en el área de derecho administrativo con un nivel de significancia de 0,615 ( $P < 0,05$ ), y una Rho de 0,120.
- Se determina una correlación positiva alta entre la dimensión gobierno de la variable Principio de la Buena Administración y las dimensiones de la variable servicio brindado con un nivel de significancia de 0,929 ( $P < 0,05$ ), y una Rho de 0,021.

## **6.2. Recomendaciones**

- Al Poder Legislativo presentar debate con carácter de Urgencia ante la necesidad de mejorar el servicio en toda la Administración Pública, el cual, es un derecho fundamental de todo ciudadano.
- Al poder Ejecutivo, mejorar los mecanismos de comunicación ciudadano sobre sus derechos, ya que, según los resultados obtenidos, la mayor parte de ellos desconoce de los mismos.
- A los demás Organismos Públicos, apegarse a las normas pre - establecidas, las mismas que regulan el derecho se servir y solucionar las inquietudes de la población en general.

## REFERENCIAS

- Cesar Ch.; (2018); *Red Continental de Gestores Públicos*; “Cuatro Deficiencias de la Gestión Pública en Perú que se Deben Resolver”.
- Eugenio L.; (2017); “Introducción a las Políticas Públicas”; Tomo VIII; P. 4.
- Guillermo L.; (2017); *Diario el Comercio*; Encuesta: ¿En qué instituciones confían los peruanos?; encuestas de IPSOS.
- Izaskun L.; (2018); *Revista de Derecho Público*; *El Derecho a una Buena Administración Pública en Chile*; Núm. 88.
- Jaime F. & Manuel B.; (20179); *Ciudadanía y servicios públicos locales: un estudio en las comunidades autónomas de Madrid y Castilla y León*; España; primera edición; p. 60.
- Jaime R.; (2014); *Revista de Derecho y Ciencias Sociales*; *La Buena Administración como Principio y como Derecho Fundamental en Europa*; Colombia, Núm. 6.
- Jaime R.; (2015); *Derecho Administrativo y Derechos Sociales Fundamentales*, España, Editorial Derecho Global, p. 37.
- Jaime R. & Almudena F.; (2018); *La Buena Administración del Urbanismo Principios y Realidades*; España, p. 125.
- Joan P.; (2015); *Revista Gobernanza # 37*; *La Búsqueda de Principios de la Buena Administración*.
- José B.; (2017); *Servicios públicos e ideología. El interés general en juego*; Editorial Profit; Barcelona – España; p. 78.
- Juli P.; (2015); *Transparencia y Derecho a una Buena Administración*; Lima – Perú.
- Julio P.; (2017); *Revista La Administración al Día*; *Los Jueces, el Derecho a una Buena Administración y las Leyes de Transparencia y Buen Gobierno*.
- Maximiliano A.; (2019); ¿Cómo Profesionalizar la Gestión Pública en el Perú?

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: INSTRUMENTOS

### CUESTIONARIO SOBRE PRINCIPIO DE LA BUENA ADMINISTRACIÓN

ESTIMADO(A) DR/DRA:

El presente instrumento tiene como objetivo evaluar la contribución al servicio brindado por las instituciones públicas ante la incorporación del principio de la buena administración en el texto único ordenado de la ley N° 27444.

#### INSTRUCCIÓN

Marque con una “X” en el recuadro según la alternativa de respuesta que se adecue a su caso, según considere adecuado:

- ✓ Nunca 1
- ✓ A veces 2
- ✓ Siempre 3

Ítems	Escala		
	1	2	3
<b><i>DIMENSIÓN: INSTITUCIÓN PÚBLICA</i></b>			
1. ¿Cree que el servicio brindado satisface la necesidad del cliente?			
2. ¿Cree que los ambientes son los más adecuados?			
3. ¿Cree que la institución busca mejorar el servicio al cliente?			
4. ¿Cree que la ubicación de los locales públicos está próximo a la población?			
5. ¿Cree que es necesario aplicar normas más estrictas para que la institución cumpla con sus obligaciones?			
<b><i>DIMENSIÓN: SERVIDOR PÚBLICO</i></b>			
6. ¿Cree que el servidor público se encuentra capacitado?			
7. ¿Cree que los servidores públicos aplican las normas generales del TUO?			
8. ¿Cree que los servidores conocen el MOF de la entidad?			
9. ¿Cree que los servidores públicos trabajan en base a resultados?			
10. ¿Cree que los servidores públicos buscan la calidad y eficiencia en el servicio?			
<b><i>DIMENSIÓN: GOBIERNO</i></b>			
11. ¿Cree que el gobierno identifica los diferentes procesos de gestión?			
12. ¿Siente que los procesos son los más adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?			
13. ¿Cuenta con un adecuado plan de gestión?			
14. ¿Realiza un constante monitoreo a los avances obtenidos en la gestión pública?			
15. ¿Se organiza adecuadamente para realizar sus actividades, y así dar			

solución a los conflictos sociales?			
-------------------------------------	--	--	--

## CUESTIONARIO SOBRE EL SERVICIO BRINDADO

### ESTIMADO(A) DR/DRA:

El presente instrumento tiene como objetivo evaluar la contribución al servicio brindado por las instituciones públicas ante la incorporación del principio de la buena administración en el texto único ordenado de la ley N° 27444.

### INSTRUCCIÓN

Marque con una “X” en el recuadro según la alternativa de respuesta que se adecue a su caso, según considere adecuado:

- ✓ Nunca            1
- ✓ A veces        2
- ✓ Siempre        3

Ítems	Escala		
	1	2	3
<b><i>DIMENSIÓN: GOBERNANTES</i></b>			
1. ¿Conoce todas las etapas del proceso?			
2. ¿Cuenta con un adecuado plan de ejecución de servicio?			
3. ¿Conoce a cada uno de los servidores a su cargo?			
4. ¿Cuenta con adecuados medios técnicos que faciliten el uso adecuado de los recursos?			
5. ¿Brinda capacitaciones constantemente?			
<b><i>DIMENSIÓN: GOBERNADOS</i></b>			
6. ¿Conoce todos sus derechos?			
7. ¿Cree que con los resultados obtenidos en la gestión se ha cumplido con los objetivos establecidos?			
8. ¿Cree que los resultados obtenidos en la gestión cuentan con una adecuada calidad?			
9. ¿Participa activamente en la gestión pública?			
10. ¿Evalúa la calidad del servicio recibido?			
<b><i>DIMENSIÓN: DERECHOS FUNDAMENTALES</i></b>			
11. ¿Son puestos en conocimiento adecuadamente?			
12. ¿Cumplen con las normas internacionales?			
13. ¿Se respetan dentro de los organismos públicos?			
14. ¿Se reflejan en el servicio brindado?			

15. ¿Se aplican en beneficio de los usuarios?			
---	--	--	--

## ANEXO 6: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### PRUEBA PILOTO PARA LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PRINCIPIO DE LA BUENA ADMINISTRACIÓN

N°	DIMENSIONES						VARIABLE	
	Institución Pública		Servicio Público		Gobierno		Principio de la Buena Administración	
	Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel	Total	Nivel
01	09	Poco adecuada	08	Poco adecuada	12	Adecuada	29	Poco adecuada
02	08	Poco adecuada	06	Inadecuada	06	Inadecuada	20	Inadecuada
03	10	Poco adecuada	10	Poco adecuada	07	Inadecuada	27	Poco adecuada
04	08	Poco adecuada	06	Inadecuada	06	Inadecuada	20	Inadecuada
05	06	Inadecuada	06	Inadecuada	06	Inadecuada	18	Inadecuada
06	05	Inadecuada	05	Inadecuada	06	Inadecuada	16	Inadecuada
07	05	Inadecuada	06	Inadecuada	06	Inadecuada	17	Inadecuada
08	07	Inadecuada	05	Inadecuada	06	Inadecuada	18	Inadecuada
09	08	Poco adecuada	12	Adecuada	14	Adecuada	34	Poco adecuada
10	06	Inadecuada	06	Inadecuada	05	Inadecuada	17	Inadecuada
11	06	Inadecuada	06	Inadecuada	06	Inadecuada	18	Inadecuada
12	06	Inadecuada	06	Inadecuada	05	Inadecuada	17	Inadecuada
13	06	Inadecuada	06	Inadecuada	06	Inadecuada	18	Inadecuada
14	06	Inadecuada	06	Inadecuada	05	Inadecuada	17	Inadecuada
15	14	Adecuada	14	Adecuada	12	Adecuada	40	Adecuada
16	05	Inadecuada	05	Inadecuada	06	Inadecuada	16	Inadecuada
17	08	Poco adecuada	08	Poco adecuada	08	Poco adecuada	24	Poco adecuada
18	06	Inadecuada	06	Inadecuada	06	Inadecuada	18	Inadecuada

<b>19</b>	10	Poco adecuada	10	Poco adecuada	10	Poco adecuada	30	Poco adecuada
<b>20</b>	06	Inadecuada	06	Inadecuada	06	Inadecuada	18	Inadecuada

**PRUEBA PILOTO PARA LA CONFIABILIDAD DEL SERVICIO  
BRINDADO**

N°	DIMENSIONES						VARIABLE	
	Gobernantes		Gobernados		Derecho Fundamental		Servicio Brindado	
	Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel	Total	Nivel
01	11	Poco adecuada	09	Poco adecuada	09	Poco adecuada	29	Poco adecuada
02	09	Poco adecuada	09	Poco adecuada	10	Poco adecuada	28	Poco adecuada
03	09	Poco adecuada	09	Poco adecuada	09	Poco adecuada	27	Poco adecuada
04	06	Inadecuada	05	Inadecuada	06	Inadecuada	17	Inadecuada
05	05	Inadecuada	05	Inadecuada	06	Inadecuada	16	Inadecuada
06	05	Inadecuada	05	Inadecuada	06	Inadecuada	16	Inadecuada
07	05	Inadecuada	05	Inadecuada	06	Inadecuada	16	Inadecuada
08	10	Poco adecuada	15	Adecuada	06	Inadecuada	31	Poco adecuada
09	06	Inadecuada	08	Poco adecuada	10	Poco adecuada	24	Poco adecuada
10	05	Inadecuada	08	Poco adecuada	05	Inadecuada	18	Inadecuada
11	05	Inadecuada	09	Poco adecuada	06	Inadecuada	20	Inadecuada
12	06	Inadecuada	08	Poco adecuada	05	Inadecuada	19	Inadecuada
13	10	Poco adecuada	10	Poco adecuada	07	Inadecuada	27	Poco adecuada
14	06	Inadecuada	08	Poco adecuada	06	Inadecuada	20	Inadecuada
15	06	Inadecuada	06	Inadecuada	06	Inadecuada	18	Inadecuada
16	05	Inadecuada	05	Inadecuada	06	Inadecuada	16	Inadecuada
17	06	Inadecuada	05	Inadecuada	06	Inadecuada	17	Inadecuada
18	05	Inadecuada	07	Inadecuada	06	Inadecuada	18	Inadecuada
19	12	Adecuada	08	Poco adecuada	14	Adecuada	34	Poco adecuada
20	06	Inadecuada	06	Inadecuada	05	Inadecuada	17	Inadecuada