



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de  
Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo por  
parte de los administrados en el año 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Abogado

**AUTOR:**

Aivar Pizarro, Manuel Adolfo (ORCID: 0000-0002-3600-3233)

**ASESOR:**

Mgtr. Chávez Suárez Giancarlo Renán (ORCID: 0000-0001-8053-6136)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Estudio sobre los actos del Estado

LIMA – PERÚ  
2021

### **Dedicatoria**

La presente investigación se dedica a los servidores públicos y administrados, a fin de que sea un aporte más a la relación administración-administrado.

### **Agradecimiento**

Agradezco a los funcionarios que optaron a tomar unos minutos de su tiempo para colaborar en esta investigación.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	16
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización:	17
3.3. Escenario de estudio	18
3.4. Participantes	18
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.6. Procedimiento	19
3.7. Rigor Científico	20
3.8. Método de análisis de datos	22
3.9. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	24
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	37

## Índice de tablas

Tabla 1	<i>Matriz de categorización</i>	17
Tabla 2	<i>Sujetos muestra de estudio.</i>	18
Tabla 3	<i>Análisis de la V Aiken</i>	21
Tabla 4	<i>Análisis de los ítems de la V Aiken</i>	21

## Resumen

La investigación tiene como pregunta general ¿Cuál es la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados en el año 2021? El objetivo es determinar la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo por parte de los Administrados en el año 2021. Esta investigación propone un enfoque cualitativo, tipo básica, de nivel descriptivo exploratorio y de diseño específico de revisión documental. La población y muestra de estudio estuvo constituida por 6 servidores y exservidores públicos de la Municipalidad Distrital de Surquillo. Asimismo, el escenario de estudio fue en la Municipalidad Distrital de Surquillo. Como técnica de recolección de datos se utilizó la entrevista, en la que se sistematizaron los datos de acuerdo a las preguntas planteadas por las categorías y subcategorías establecidas. Además, se analizó mediante el instrumento de guía de entrevista. Concluye que la percepción de los funcionarios sobre el conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados es relevante porque permite que los administrados hagan uso de sus derechos en tiempo oportuno. Además, aseguran el buen término de los tramites que realizan ante la entidad.

**Palabras clave:** Percepción, funcionario, conocimiento, administrativo.

## **Abstract**

The research has as a general question: What is the perception of the officials of the District Municipality of Surquillo regarding the knowledge of administrative silence by those administered in the year 2021? The objective is to determine the perception of the officials of the District Municipality of Surquillo regarding the knowledge of the administrative silence by the Administered in the year 2021. This research proposes a qualitative approach, basic type, exploratory descriptive level and specific design of documentary review. The population and study sample consisted of 6 public servants and former public servants of the Municipality of Surquillo. Likewise, the study setting was in the District Municipality of Surquillo. As a data collection technique, the interview was used, in which the data were systematized according to the questions posed by the established categories and subcategories. In addition, it was analyzed using the interview guide instrument. It concludes that the perception of officials about the knowledge of administrative silence by the administrated is relevant because it allows the administrated to make use of their rights in a timely manner. In addition, they ensure the successful completion of the procedures they carry out with the entity.

**Keywords:** Perception, Official, knowledge, administrative.

## I. INTRODUCCIÓN

Durante mucho tiempo, uno de los problemas de las instituciones públicas ha sido la falta de celeridad en los procedimientos a realizarse, esto se debe a que la gestión pública presenta una capacidad limitada para resolver problemas, por la limitada cantidad de personal, contra la creciente cantidad de solicitantes (Ortega Ruiz, 2018). El primero de los cuales crecerá lentamente y el segundo aumentará en proporción al crecimiento de la población, lo que resultará en una brecha cada vez mayor entre la capacidad del estado para dar atención a los procedimientos administrativos y el número de numero de procedimientos administrativos iniciados por la población.

Los trámites que realizan los ciudadanos ante las instituciones públicas siempre han existido desde que las instituciones públicas y el Estado están presentes, ya que el Estado, como regulador de la sociedad, crea sus reglas y procedimientos necesarios para mantener la regulación que ha establecido. Por tanto, esta forma de funcionamiento se mantendrá mientras exista el país, pero como se dijo anteriormente, la capacidad operativa de las entidades públicas tiene un límite, que viene determinado por la propia capacidad económica del país (Paredes Castañeda, 2009). Con el tiempo, está limitada capacidad operativa tendrá que brindar servicios a mayor cantidad de ciudadanos. Por lo tanto, incluso si se logra el mejor equilibrio entre la capacidad operativa y el número de ciudadanos atendidos, este equilibrio será difícil de mantener a medida que la población crezca.

Esto genera un largo tiempo de espera para los administrados, incluso se ha especificado el límite máximo de tiempo para la respuesta de las instituciones públicas. De similar forma, se implementó un maravilloso sistema, el mecanismo del Silencio Administrativo, el cual es una figura y mecanismo legal en el cual, ante la inacción de la entidad pública, se desarrolla un tipo de remedio que facultara al ciudadano a autogestionar una especie de auto resolución del procedimiento, haciendo que este procedimiento concluya de manera aprobatoria o negatoria.

Este mecanismo es operado por la acción de la persona administrada, que utiliza adecuadamente el silencio administrativo positivo o negativo. Si la clasificación según el procedimiento corresponde a una aplicación negativa, la



negativa se resolverá mediante la autonegación, y si se encuentra dentro del alcance de la clasificación del programa sujeto a silencio positivo, se resolverá mediante la autoaprobación solicitada. Sin embargo, a pesar de la existencia del plazo máximo, y el mecanismo de silencio administrativo, pareciera que no estuvieran siendo muy efectivas en las entidades públicas en el alivio de la congestión. Por lo que, respecto al silencio administrativo, resulta oportuno realizar un diagnóstico inicial mediante una investigación.

El otro aspecto importante es ver cómo el silencio de la administración contribuye a la descongestión procesal que se está creando en el municipio de Surquillo. Esto se debe a que, si el monto de inversión para la aplicación o su alcance es mínimo, se asume una sobrecarga de procedimiento. El municipio de Surquillo pudo optar por no resolver el trámite administrativo iniciado a solicitud de la parte. De esta forma, el administrador podría hacer uso del silencio administrativo positivo, ya que el trámite de acceso a licencias de operación en actividad comercial es un procedimiento de evaluación previa y el municipio estaría obligado a realizar posteriormente la inspección correspondiente visual para determinar si el establecimiento cumple con los requisitos para continuar su actividad.

Cuando se refiere a las instituciones públicas, se indica a los municipios en este caso en particular, ya que la Ley N ° 27972, Ley Orgánica de Municipios, otorga a los gobiernos locales la facultad de conocer, establecer y resolver los trámites administrativos sobre la Ley N° 29060, y emerge en los procedimientos administrados, de evaluación previa, y sus ordenanzas. En este sentido, los municipios son cruciales para que los mecanismos de simplificación administrativa sean percibidos por las administraciones como una solución a los problemas relacionados con la inactividad de la administración pública.

Por lo tanto, se quiere investigar si esto se debe a la falta de comprensión del mecanismo por parte del departamento administrativo para ayudar a determinar el problema principal o el factor principal del silencio administrativo en la reducción de la carga administrativa en la entidad pública.

Cabe mencionar que durante parte del período 2008 a 2009 (enero a mayo), la Defensoría del Pueblo recibió 14.998 denuncias derivadas de por afectación

del principio de celeridad en los procedimientos administrativos, lo que representa el 33% del total de denuncias (45.109) en el mismo período (Paredes Castañeda, 2009).

Basándose en las instrucciones descritas anteriormente, se formula la pregunta general de investigación ¿Cuál es la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados en el año 2021? Asimismo, se presenta las preguntas específicas de investigación (a) ¿Cuál es la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo positivo por parte de los administrados en el año 2021? (b) ¿Cuál es la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo negativo por parte de los administrados en el año 2021? (c) ¿Cuál es la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del uso del silencio administrativo positivo por parte de los administrados en el año 2021? (d) ¿Cuál es la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del uso del silencio administrativo negativo por parte de los administrados en el año 2021?

En la justificación teórica, la investigación debidamente estructurada se adherirá al campo de investigación del derecho público administrativo. Esto se debe a que existe un enlace para asociar la categoría y subcategorías de investigación. Además, los aportes de investigación generados a través de este estudio permitirán comprender cómo se desarrolla el silencio administrativo en el programa 2021 de la ciudad de Surquillo. De esta forma, se observa cómo se desarrolla la aplicación actual de la imagen del silencio administrativo, y a falta de respuesta por parte del departamento administrativo provocará un daño directo al departamento administrativo e implícitamente causará un daño a la misma entidad. En la justificación práctica, la investigación a realizar ayudará a determinar la causa de la congestión en los trámites administrativos de la municipalidad de Surquillo, pues la congestión continúa a pesar de la existencia de disposiciones legales que autorizan a la administración a dictar sus propias acciones administrativas. En la justificación metodológica, la investigación aportará instrumentos como la guía de entrevista que se han validado para poder

utilizar en investigaciones futuras, además el conocimiento se fortalecerá según los resultados obtenidos.

De este modo, se plantea el objetivo general de investigación: determinar la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados en el año 2021. De igual forma los objetivos específicos: (a) Analizar la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo positivo por parte de los administrados en el año 2021. (b) Analizar la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo negativo por parte de los administrados en el año 2021. (c) Analizar la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del uso del silencio administrativo positivo por parte de los administrados en el año 2021. (d) Analizar la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del uso del silencio administrativo negativo por parte de los administrados en el año 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional Armijos y Riofrio (2019) en la Universidad Nacional de Loja – Ecuador tuvo como objetivo realizar investigaciones conceptuales, teóricas y legales sobre el tema del silencio administrativo y las normas legales secundarias que atentan contra los derechos de las personas. En el desarrollo del trabajo de grado, también se ha demostrado que el silencio administrativo está en contradicción con la preceptiva autorización del derecho de impugnación estipulado en el artículo 173 de la Constitución establece que la autoridad administrativa tiene el derecho de impugnar las acciones administrativas ante la sede judicial o la autoridad administrativa, y es responsable de dar respuesta a las peticiones que se presentan y las consecuencias que podrían derivarse de la inacción. Asimismo, en esta tesis, existe una disputa entre el silencio administrativo y el principio de supremacía constitucional. Los funcionarios públicos aplican la "Ley de Administración Organizacional", que estipula las figuras legales del silencio administrativo, más que disposiciones constitucionales. Además, también muestra claramente que los servidores públicos han utilizado indebidamente la imagen jurídica del silencio administrativo, permitiendo que los servidores públicos no resuelvan las solicitudes de petición dentro del plazo que establece la ley, mostrando actitudes negligentes e ineficaces. Asimismo, para colmo, su actitud es hacer promesas o hacer favores en beneficio de los peticionarios cercanos a ellos, lesionando el objeto de las entidades públicas y de las personas representadas por la administración pública. A juzgar por el desarrollo de esta investigación jurídica, por no ser aplicable el silencio administrativo, por entrar en conflicto con el derecho de petición, el derecho de impugnación y el principio de supremacía constitucional, se propone una reforma legal para abolir el silencio administrativo.

Polo Congo (2018) en la Universidad Central del Ecuador tuvo como objetivo encontrar un equilibrio entre la petición y el silencio administrativo como parte de la resolución del enfrentamiento entre estas dos figuras. A lo largo del trabajo de investigación, se evidencia que la complejidad del silencio administrativo como parte del derecho administrativo y su ordenamiento jurídico, por lo que a partir del análisis de esta teoría y del campo de investigación se pueden extraer las siguientes conclusiones: en primer lugar, la cláusula de

silencio administrativo activo entrará en vigencia desde el momento en que se presente la petición, apelación o reclamo, será interrumpida por la agencia administrativa, y la agencia administrativa será notificada de la decisión de la agencia administrativa dentro del plazo prescrito y la agencia administrativa responda a la resolución de la agencia administrativa Solicitud de ejercicio del derecho de veto. Si la autoridad competente no resuelve la solicitud dentro del plazo, se entenderá aceptada la solicitud y caduca el derecho de la autoridad competente a resolver la cuestión o solicitud que se le presente. Además, si la autoridad administrativa resuelve el asunto después del límite de tiempo establecido o fuera del límite de tiempo, se revocará una acción administrativa no válida.

Sánchez Lozano (2016) En la universidad de cuenca Ecuador, tuvo como propósito abordar el impacto del silencio administrativo y los procedimientos declaratorios que deben implementarse en la legislación ecuatoriana. Es necesario partir de antecedentes, evolución, naturaleza jurídica, efectos y trámites seguidos, ya sea previo o judicial ejercido ante el fuero contencioso-administrativo. La base del silencio administrativo radica en el ejercicio efectivo del derecho de petición, me baso en una serie de organismos reguladores como la Ley Nacional de Modernización, Ley Tributaria, Ley Orgánica del Auditor General y Ley Orgánica Aduanera. Concluyó que como su antecesor, el silencio administrativo sustenta el derecho de petición, que es una restricción al arbitrario de la administración pública y se fundamenta en la necesidad de proteger los derechos de los administrados. El tiempo requerido para atender la solicitud o petición está estipulado por las leyes respectivas, y las respuestas posteriores respuestas negativas de las autoridades públicas no tienen efecto legal, lo que lesiona los derechos derivados del silencio administrativo.

Aguilar y Estévez (2016) en Universidad San Francisco de Quito – Ecuador tuvo como propósito de investigación brindar soluciones efectivas y específicas a los administradores a la hora de realizar solicitudes y solicitudes a la autoridad competente. Esta investigación analiza el proceso de degeneración jurídica Silencio administrativo activo en el sistema judicial los ecuatorianos, quienes propusieron un mecanismo legal para corregirlo, pero al mismo tiempo no permite que los ciudadanos abusen de este proceso. Concluye que el silencio

pasivo es una ficción jurídica con efectos procesales que permiten a los ciudadanos evitar su incapacidad para defenderse ante los jueces, sin embargo, debido a la evolución de este sistema, es necesario dar más influencia al silencio del gobierno. El silencio activo nació como una herramienta contra la arbitrariedad del poder administrativo, se le permitirá responder cuando expira el plazo y se le otorgó el derecho al peticionario. Por tanto, el papel positivo del silencio se convierte en garantía del derecho constitucional de petición, obliga a la autoridad competente a dar respuesta a la solicitud de manera completa, completa y positiva. Por ende, la entidad pública que recibe la solicitud debe responder al administrador sin ningún motivo como parte de cubrir la legalidad de sus actuaciones. A pesar de esta garantía, la administración sigue despreciándola, lo que alienta aún más el silencio activo como la forma más efectiva de salvaguardar los derechos de la administración, evitar la incertidumbre y reducir la carga de trabajo de las entidades estatales.

Malca Suárez (2019) en la Pontificia Universidad Católica del Perú tuvo como objetivo analizar la efectividad de los dos mecanismos de simplificación administrativa utilizados en el proceso de emisión de permisos de construcción que anteriormente manejaba el Gobierno de la Ciudad de Lima, que son: aprobación automática y silencio administrativo activo. Se parte del supuesto de que el municipio ha socavado el mecanismo de simplificación administrativa antes mencionado porque desconoce y/o dificulta el impacto de estos trámites administrativos para permisos de construcción dentro de su jurisdicción. Esta investigación se fundamenta en el análisis de la doctrina técnica de aprobación automática y silencio administrativo positivo. Concluyó que luego de la emisión del permiso de construcción, el servidor responsable de tramitar trámites y / o realizar acciones de verificación administrativa realizó una serie de trámites administrativos típicos, ignorando la decisión ficticia de otorgar permisos de construcción mediante aprobación automática o silencio administrativo positivo. Anulado la vigencia del mecanismo anterior, esto significa que se vulnera el principio de seguridad jurídica y legalidad.

A nivel nacional Nayra Ramos (2019), tuvo como objetivo general analizar legalmente la cantidad de silencios administrativos que equivalen a la protección de los derechos de la autoridad administrativa en la legislación peruana. La

aplicación del método cualitativo, especialmente hermenéutico, promete revisar el contenido y las leyes de manera integral, buscando profundizar el silencio administrativo como garantía de los derechos de los regulados en el ordenamiento jurídico peruano. Los indicadores utilizados fueron la realización de análisis documental y la implementación del derecho administrativo Aplicación de entrevistas semiestructuradas con una muestra de expertos. Concluyó que el estado debe brindar protección y respeto, de lo contrario, debe promover su organización y acciones, con el objetivo de lograr su plena satisfacción. Desde una perspectiva moderna, el hombre se ha convertido en el protagonista de todo ordenamiento jurídico, es decir, ha insertado una serie de derechos que no pueden ser transferidos ni renunciados, y estos derechos se definen como derechos humanos. El silencio administrativo es una expresión del derecho de petición como derecho humano, que ha sido escrito clara y tácitamente en varios instrumentos internacionales y reconocido por las constituciones de todos los países del mundo.

Buleje Grados (2016) en la universidad César Vallejo tuvo como objetivo determinar si la aplicación del silencio administrativo negativo en el proceso de obtención de licencias de operación de casinos y máquinas tragamonedas constituye un obstáculo burocrático; de igual manera, para fortalecer la meta general, han surgido dos metas específicas; luego, tenemos, i) Determinar la positiva Solicitud basada en el principio de velocidad Es el silencio administrativo relacionado con la tramitación de licencias de operación de casinos y tragamonedas; por otro lado, ii) explicar las razones para clasificar los trámites para la obtención de licencias de operación de casinos y tragamonedas en el proceso de aprobación automática. En este sentido, Concluye que es necesario conceptualizar las distintas unidades temáticas involucradas en esta investigación, que es un rasgo típico de este trabajo; de igual manera, a partir del uso y aplicación de diversas tecnologías, como entrevistas, análisis jurisprudencial, normativas, tomar posiciones y críticas para justificar el trabajo de los supuestos jurídicos planteados a partir de las cuestiones que llevaron a realizar esta investigación.

Guzman (2017) en la Universidad Nacional de Ucayali tuvo como propósito analizar el nivel de comprensión de los funcionarios y empleados sobre

el silencio administrativo de las instituciones públicas, y comprender de alguna manera si este nivel de comprensión constituye que las autoridades administrativas generalmente no brindan respuestas escritas a las solicitudes, o si lo hacen, con retrasos en la respuesta. El estudio es prospectivo transversal, descriptivo y no experimental. Esto permitió que los datos se recopilen en un momento, una vez. A través del trabajo de campo, se puede determinar que los funcionarios y empleados de las instituciones públicas de nuestra región, especialmente de la ciudad de Pucallpa, tienen (en términos generales) el nivel convencional de conocimiento sobre el silencio administrativo. Se concluye que el silencio administrativo, para el entrevistado, es una figura jurídica, una garantía para lo gestionado y ambiguo, positivo y negativo, abrumando uno al otro en la práctica. Las personas tienen un alto conocimiento del silencio administrativo activo, la naturaleza del silencio administrativo, las responsabilidades de los funcionarios y funcionarios públicos, el silencio administrativo negativo y el silencio administrativo activo. Es necesario que los funcionarios cumplan con los requisitos de agotamiento de los canales administrativos, interposición de recursos y procedimientos de litigio administrativo como requisito previo para la protección contra el rechazo. Además, existe un regular nivel de conocimiento del silencio administrativo.

Respecto al aspecto teórico, a través de un decreto emitido el 2 de noviembre de 1864, en Francia se estableció por primera vez el estatus legal del silencio administrativo para llenar un vacío en la respuesta del ministro a sus instituciones subordinadas. Posteriormente, se aprobó una ley (artículo 3) promulgada el 17 de julio de 1900 para aplicar el silencio administrativo a las decisiones de rechazo implícito. De esta forma, en el caso de que el departamento administrativo no rindiera declaración dentro de un plazo razonable, la elección de la ley presume que el reclamo del particular ha sido rechazado, y su único propósito es recurrir a los cauces procesales para solicitar que sea satisfecho. El propósito de la ley francesa en 1900 era evitar que las apelaciones administrativas controvertidas se convirtieran en una pura ilusión en determinadas circunstancias.

Insurge como silencio administrativo negativo, y guiado por este, se incluyó inicialmente en la orden de trámite administrativo: DS 006-61-SG ,



Reglamento del Reglamento General de Procedimientos Administrativos, 11 de noviembre de 67, actualmente derogado por Ley N ° 27444: Ley General de Procedimientos Administrativos. En resumen, se utiliza el silencio administrativo para solucionar la inoperancia e ineficiencia del departamento de la pública administración frente a las solicitudes y / o recursos del departamento de administración. En tal sentido, la Ley N ° 29060 modificada por D. Leg N ° 1029 Prioriza al silencio administrativo activo, y aumentar el sentido de pertenencia a otros mediante el establecimiento de nuevas instituciones, a fin de realizar la aplicabilidad y eficiencia del silencio administrativo activo , a fin de promover el desarrollo de la economía nacional (Cabrera et al., 2013). Por tanto, el antecedente principal, el antecedente más destacado, podrá posicionarnos adecuadamente en cuanto a su evolución.

En el ámbito de la relación entre el administrado y el ente público, la falta de manifestación oportuna de la voluntad de la entidad (silencio) se considera un hecho administrativo, y posteriormente se tramita una declaración falsa (Yañez & Alarcón, 2016). Por lo tanto, el foco de la discusión no es si la omisión de declaraciones dará lugar a declaraciones de voluntad, como ocurre en el derecho privado, sino más bien el significado de los testamentos obvios establecidos por la ley y lo que son, y respecto a cuáles son los presupuestos básicos para su acogimiento.

En este sentido, el silencio administrativo se define como el hecho de que la ley da consecuencias legales para resolver la situación en la que el administrador puede encontrar que carece de protección o no puede defenderse cuando el órgano administrativo no resuelve claramente la solicitud o reclamación, deducida dentro del plazo estipulado (Paredes Castañeda, 2009).

El silencio administrativo es un fenómeno complejo que carece de una definición universal. De la manera más sencilla, el silencio administrativo puede definirse como el incumplimiento de la obligación de actuar de una administración pública. Una definición tan amplia cubre varias categorías de silencio administrativo, desde un silencio que está sujeto a consecuencias legales (estrictamente prescrito por la ley) hasta un silencio que no está reconocido como tal en la ley pero que la sociedad evalúa negativamente como una inacción reprochable, el fenómeno del silencio administrativo sigue siendo

interpretado de manera ambigua por los funcionarios públicos, principalmente por la falta de una definición única de silencio administrativo.

El silencio administrativo es un simple hecho legal, porque es una norma que afecta hechos reales sin ninguna intervención intencional (Villalba Puado, 2017). En el ámbito administrativo, constituye un acto administrativo real con los mismos efectos que el acto expresamente prescrito. Esto no quiere decir que la resolución a través del silencio administrativo sea una forma de resolver los trámites administrativos, porque se considera un supuesto de comportamiento anormal, porque no existe un enunciado claro que no pueda dejar de brindar problemas graves, e incluso se puede determinar que ya no existe un contenido específico de la conducta sexual, e incluso su existencia, es difícil probar que lo que no existe, una decisión clara (Villalba Puado, 2017). Estas dificultades que involucran comportamientos silenciosos o presuntivos son las que sugieren determinar la necesidad de que la autoridad administrativa emita resoluciones claras en cualquier circunstancia, pero no afectan el hecho de que los efectos del silencio pueden esperarse en la garantía de ciudadanía.

Del mismo modo, el silencio administrativo considera el ámbito de la relación entre la entidad gestionada y las entidades públicas, y la expresión intempestiva de la voluntad de la entidad (silencio) se considera un hecho administrativo, y luego se trata de una declaración falsa. De esta forma, el foco de la discusión no es si la omisión de la declaración conducirá a la declaración del testamento, como ocurre en el derecho privado, sino la discusión del sentido obvio del testamento establecido por la ley y los fundamentos de la voluntad, y respecto a cuáles son los presupuestos básicos para su acogimiento (Muron Urbina, 2008).

De igual manera, se considera un medio legal diseñado para proteger a los interesados del daño que puede seguir al silencio administrativo en algunos casos, o más precisamente, de ciertas manifestaciones de silencio con múltiples motivos. Uno de ellos, pero no el más importante, es la pereza de funcionarios públicos, que faculta a los legisladores a "explicar" lo que "implica" un gobierno que "tiene algo que decir" cuando está en silencio (González Navarro, 2000). Este es definitivamente un método legal, es decir, un mecanismo legal, si primero protege el silencio de la administración pública y autoriza a los administrados a

emprender un camino para superar las falencias que no responden en la administración pública.

De igual manera, el silencio administrativo es una herramienta para promover trámites y superar ineficiencias, cabe señalar que tiene algunas limitaciones. Aunque es obvio, no ha sido considerado por personas poco éticas que han pretendido ciertas ilegalidades. En primer lugar, la orden debe tener una base legal. Por ejemplo, no es apropiado que se vaya al Tribunal Supremo Electoral y pida que le designen como Presidente de la República. ¿Si el tribunal no responde dentro de los quince días? ¿Debe entenderse que debo ser nombrado presidente? Obviamente no, porque la elección del presidente requiere los procedimientos estipulados por la Constitución y la ley.

En segundo lugar, es necesario presentar la solicitud a la autoridad o grupo competente. Por ejemplo, no se puede exigir al Ministerio de Gobierno que apruebe concesiones mineras. En tercer lugar, la ruta elegida es la ruta prescrita por la ley. No continuará exigiendo al Presidente de la República por vía administrativa el pago de indemnizaciones que deban tramitarse y declararse por vía judicial y vía ordinaria. Por ello, buscando unificar esta herramienta desglosada por el ámbito jurídico ecuatoriano en una sola institución jurídica, las autoridades verán la necesidad real de otorgar a los ecuatorianos el derecho de petición como un derecho constitucional para darles una forma jurídica real. Quienes son siempre el partido débil frente a las instituciones estatales.

El silencio administrativo siempre ha sido una técnica necesaria para hacer frente a la inacción que muchas veces desemboca en procedimientos iniciados a petición de los ciudadanos. El estudio histórico de la tecnología nos permite comprender su base, especialmente las diferentes razones de la existencia del silencio positivo y negativo. La evolución de las normas durante las últimas décadas ha obligado a resolver algunos problemas legales bajo diferentes prismas impuestos por ejemplos comunitarios: el prisma del buen gobierno (García Pérez, 2014).

También se clasifica el silencio administrativo, dividido en dos tipos: silencio administrativo positivo y silencio administrativo negativo, cada uno de los cuales presenta sus propias características, requisitos y tiene efectos, estos

autoefectos son muy diferentes entre sí, uno para conceder, el otro para negar.

Respecto al silencio administrativo positivo, la falta de respuesta de las autoridades a la solicitud se traduce en un silencio administrativo, lo que repercutirá positivamente en los casos previstos por la ley, como en el tema de los servicios públicos. De acuerdo con reglas especiales sobre asuntos relacionados, el proveedor de servicios debe reconocer el impacto positivo en el usuario dentro de las 72 horas posteriores a la expiración del período de decisión (Olarte Gómez, 2004). En este sentido, el ordenamiento jurídico colombiano ha establecido diversos mecanismos para proteger los derechos de los usuarios, desde poderes especiales otorgados a la superintendencia de servicios públicos hasta acciones para el cumplimiento y protección de la constitución (Bolado Alonso, 2019).

De manera similar, el silencio administrativo positivo es una respuesta a los problemas existentes, incluido el incumplimiento por parte de la administración de su responsabilidad de responder a las solicitudes individuales (García & Marín, 1999).

Para mantener su vigencia, el silencio administrativo positivo debe basarse en el cumplimiento por parte de la empresa de los requisitos legales y el documento certifica así el documento que presenta la aprobación de la petición (Espinoza Mejía, 2020). La finalidad del silencio positivo consiste en simplificar los trámites administrativos, promover la formalización y permitir que las personas realicen la gestión administrativa de manera más efectiva. En términos generales, la justificación de la simplificación administrativa es reducir la intervención administrativa en la fiscalidad injusta o desproporcionada de las actividades de los ciudadanos y las empresas.

El silencio positivo equivale a una clara acción administrativa, que lógicamente beneficia al solicitante. Por tanto, si bien la autoridad competente está siempre obligada a emitir una solución explícita, aunque sea tardía, el artículo 24.3.a) de la LPAC establece que en estos casos, la posterior solución explícita de la presunta conducta obtenida mediante silencio administrativo "sólo puede ser confirmada cuando sea el mismo. En otras palabras, la administración no puede descartar la estimación mediante un silencio positivo mediante

acciones explícitas posteriores. Si el departamento administrativo lo rechaza con motivo de un acto explícito posterior, será para revocar o modificar el acto administrativo real, aunque se presuma que infringe la norma general de conducta irrevocable en beneficio del interesado (Villalba, 2017). Es decir, transcurrido el plazo máximo de resolución y notificación, la autoridad administrativa sólo puede emitir una resolución clara para confirmar la conducta provocada por el silencio administrativo, y no puede resolver la conducta contraria a la conducta. Para derogar el proyecto de ley es necesario recurrir al mecanismo ordinario de oficio previsto en la ley.

A través de este mecanismo de silencio administrativo positivo, el trámite puede ser aprobado por el propio departamento administrativo. Por supuesto, este mecanismo se ha dado como remedio en ausencia de una declaración de entidad pública, pero recuerde que no todo se puede aprobar. Si es positivo el silencio administrativo, habrá algunas excepciones debido a la naturaleza muy sutil del procedimiento específico.

Por otro lado, como primer acercamiento al silencio administrativo negativo se sostiene que el silencio administrativo surge de la necesidad de dar respuesta a los requerimientos de los gestionados, aunque sea ficticio, ya sea que la respuesta sea sí o no. En Ecuador esta cifra cambia con el tiempo. Un ejemplo es el tema tributario. El silencio administrativo negativo en los primeros años de la década de los noventa fue textual. Posteriormente, se promulgó un reglamento para plazos estipulados para la resolución de reclamos. Si la empresa no es evacuada a tiempo, la empresa será indemnizada. Sin embargo, la ley tributaria vigente contiene disposiciones para la inserción de silencio administrativo y, por analogía, el ámbito de aplicación puede extenderse a las solicitudes de los contribuyentes que causen perjuicios a los interesados (Procel Contreras, 2016). Luego, el objetivo fue determinar cómo el silencio administrativo sobre tributación afecta las solicitudes de los contribuyentes a la oficina de impuestos.

El carácter negativo del silencio administrativo es una especie de ficción jurídica. Responde a la finalidad de poder llegar a los cauces judiciales ante los recursos pertinentes por parte de la autoridad administrativa para superar la influencia de la inacción de la autoridad administrativa; por tanto, aunque es

comprensible en estas circunstancias, puede optar por utilizar La persona del recurso debe conocer el valor del silencio y el momento en que se produce el presunto despido, pero por otro lado, no puede considerar razonable. Una explicación que prioriza la inacción del gobierno, poniéndolo en mejor situación que si ha cumplido con sus responsabilidades de resolución y ha emitido avisos de acuerdo con todos los requisitos legales (Villalba Puado, 2017).

Sí existe un silencio administrativo negativo porque algunos problemas deben ser estrictamente controlados por cuestiones de interés público, si se aprueban automáticamente pueden tener repercusiones públicas o severas, por lo que algunos trámites se ven afectados (Vial Osorio, 2015). Silencio administrativo negativo en el lugar de preguntas simples y positivas sobre la protección de situaciones delicadas.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y Diseño de la Investigación**

##### **3.1.1. Enfoque de la investigación**

El enfoque de esta investigación es cualitativa, al respecto los enfoques cualitativos también están guiados por áreas o temas de investigación importantes. Sin embargo, la investigación cualitativa no aclara las preguntas y los supuestos de la investigación antes de la recopilación y el análisis de datos, pero puede plantear interrogantes y supuestos antes, durante o después de la recopilación y el análisis de los datos. Por lo general, estas actividades se utilizan primero para descubrir las preguntas de investigación más importantes; luego, para perfeccionarlas y responderlas. Las acciones de investigación se mueven dinámicamente en dos direcciones: entre los hechos y su interpretación, dando un lugar para un proceso más bien "circular", en el que el orden no es siempre el mismo, porque varía de un estudio a otro (Hernández et al., 2014, p.7).

##### **3.1.2. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es básica. La investigación básica busca el conocimiento de la realidad o los fenómenos naturales, hace aportes a una sociedad cada vez más avanzada y responde mejor a los desafíos humanos. Según la naturaleza del objetivo y el grado de conocimiento a alcanzar, es una investigación exploratoria porque es un problema no resuelto y las condiciones actuales; y explicativa porque no solo trata de abordar el problema, sino también busca encontrar la causa del problema (Tamayo, 2013).

##### **3.1.3. Diseño de investigación**

La investigación contiene un diseño específico de revisión documental. La investigación de revisión documental depende fundamentalmente de la información recopilada o consultada en la literatura. El término se entiende en un sentido amplio como todo material con carácter permanente, es decir, puede ser utilizado como fuente o referencia en cualquier momento o lugar sin cambiar su naturaleza o significado con el fin de brindar información o explicaciones de la realidad o hechos (Vara-Horna , 2012).

### 3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización:

#### Categoría

Tabla 1

<i>Matriz de categorización</i>			
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN OBJETIVO GENERAL	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
¿Cuál es la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados en el año 2021?	Determinar la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados en el año 2021.		Silencio administrativo positivo
PROBLEMA ESPECIFICO 01 ¿Cuál es la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo positivo por parte de los administrados en el año 2021?	OBJETIVO ESPECIFICO 01 Analizar la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo positivo por parte de los administrados en el año 2021.		Silencio administrativo negativo
PROBLEMA ESPECÍFICO 02 ¿Cuál es la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo negativo por parte de los administrados en el año 2021?	OBJETIVO ESPECIFICO 02 Analizar la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo negativo por parte de los administrados en el año 2021.	SILENCIO ADMINISTRATIVO	Uso del silencio administrativo positivo Uso del silencio administrativo negativo
PROBLEMA ESPECIFICO 03 ¿Cuál es la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del uso del silencio administrativo positivo por parte de los administrados en el año 2021?	OBJETIVO ESPECIFICO 03 Analizar la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del uso del silencio administrativo positivo por parte de los administrados en el año 2021.		
PROBLEMA ESPECIFICO 04 ¿Cuál es la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del uso del silencio administrativo negativo por parte de los administrados en el año 2021?	OBJETIVO ESPECIFICO 04 Analizar la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del uso del silencio administrativo negativo por parte de los administrados en el año 2021.		



### 3.3. Escenario de estudio

El escenario ideal para realizar la investigación es aquel donde los participantes pueden acceder con facilidad, establecer una buena relación directa con el proveedor de información y obtener datos directamente relacionados con los ingresos de la investigación (Barrantes, 2007).

Para el presente caso, el escenario se desarrolló en la Municipalidad Distrital de Surquillo, que se encuentra ubicada en Jr. Manuel Irribarren N° 155, Surquillo, Lima – Perú.

### 3.4. Participantes

En la investigación cualitativa, las muestras se seleccionan según el criterio del investigador. Para simplificar, la muestra en este estudio es la misma que el método de muestreo no probabilístico utilizado para ilustrar a los participantes (Sánchez et al., 2018)

En tal sentido la población de estudio estuvo constituida por todos los servidores o exservidores públicos de la Municipalidad Distrital de Surquillo.

Sin embargo, los criterios de selección de los participantes para este trabajo de investigación son determinados por expertos con el fin de producir resultados en esta materia más profundos y precisos (Behar, 2008), De esta manera, se consideró a 6 servidores o exservidores públicos de la municipalidad distrital de Surquillo, a quienes se les considera ser partícipes idóneos en la resolución de trámites administrativos, clasificaciones y su impacto. En este sentido la muestra de estudio se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 2**

---

*Sujetos muestra de estudio.*

---

Entrevistado	Cargo
Omar Carrillo Zevallos	Supervisor
Esther Narvaez Abanto	Gerente de Desarrollo Empresarial
Jorge Delgado Paniagua	Sub Gerente de Ejecutoria Coactiva
Levi Esan Carranza Segovia	Sub Gerente de Administración Documentaria y Archivo
Luis Marin Bravo	Jefe de Organo de Control Institucional
Andrés Rosales Tello	Coordinador

---

---

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

Para la presente investigación se emplearán como técnicas e instrumentos de recolección: Entrevista a profundidad semiestructurada y ii) guía de revisión documental.

De acuerdo con Tamayo (2013) la entrevista consiste en un diálogo consciente, es decir, un diálogo personal entre el entrevistador y el argumento que se está probando para obtener información con un propósito específico (p. 30). La técnica usada en el desarrollo de la presente investigación fue la entrevista, por lo que se utilizó herramientas como la guía de entrevistas para evaluar el principio de proporcionalidad en el proceso de entrevista necesaria para cuestionar el proceso de entrevista se basan en estas categorías y subcategorías. Por otro lado, para la guía de revisión documental, es un proceso operativo que se enfoca en diferentes representaciones del documento y su contenido del archivo original para su posterior restauración e identificación. En este sentido, el uso de la técnica de análisis de registros de documentos para recolectar fuentes de información que se ajustan al rigor científico es un aporte necesario para el avance de esta investigación.

### **3.6. Procedimiento**

A continuación, se detallarán los procedimientos de recolección de información, clasificación, aplicación de intervenciones y proceso de triangulación (Charmaz, 2013). Por lo tanto, el proceso de codificación se utiliza para generar una descripción del entorno y los participantes (Creswell, 2013). Además, todos deben mostrar las diferentes perspectivas de los participantes y presentarse con unidades representativas o citas y evidencia concreta (Morse, 2012). Con descripciones, significados, anécdotas, vivencias o cualquier otro elemento similar de los participantes (Mertens, 2012)

Recopilación de datos: Incluye principalmente la recopilación de información, datos y antecedentes de los fenómenos de investigación a través de técnicas de entrevista, análisis de la literatura y revisiones.

Revisión de datos: se realizó una evaluación integral de la información recopilada para realizar una inspección general de los datos obtenidos.

Organización de datos e información: se evaluó la información más adecuada para respaldar la guía de entrevistas. Las categorías en sí representan un tema, son las expresiones que describen las características, valores, costumbres, normativas, lenguaje, símbolos, actitudes y verdaderas conductas del sujeto y / o persona.

La clasificación de datos incluyó establecer las categorías a utilizar. Estos pueden ser predefinidos por el analista en base a una revisión de la literatura o, por el contrario, pueden aparecer al analizar los datos. A la hora de determinar las categorías utilizadas en la investigación a priori, las fuentes habituales son el marco teórico y conceptual de la investigación, las preguntas o hipótesis que orientan la investigación, las categorías que otros investigadores han utilizado en la investigación, e incluso las herramientas de investigación utilizadas. Las subcategorías especifican aspectos o micro aspectos de la categoría. Estas categorías y subcategorías pueden ser a priori, es decir, establecidas antes del proceso de recolección de información, o urgentes, es decir, generadas a partir de los importantes materiales de referencia de la propia encuesta.

Codificación de datos: se centró en dos niveles: creación de unidades de significados y categorías y temas y relaciones entre conceptos; por tanto, la consolidación de los dos niveles dará lugar a una teoría sobre la que se basan los resultados obtenidos.

Antes de asegurar su confiabilidad, el instrumento será verificado y utilizado. Cabe mencionar que las herramientas de recolección de datos son confiables porque han sido verificadas por expertos temáticos y metodológicos antes de ser utilizados. La validez y confiabilidad de estas herramientas se da porque la investigación sigue un estricto rigor científico, que se caracteriza por su credibilidad.

### **3.7. Rigor Científico**

El rigor científico radica en la relevancia científica de la calidad de la investigación, y viene dado por los siguientes estándares de calidad: (a) credibilidad-

autenticidad, (b) transferibilidad, (c) seguridad y (d) disponibilidad. (Marshall y Rossman, 1999).

Credibilidad significa "pensar en el reflejo o precisión del conocimiento generado y formular estrategias para lograrlo" (Maxwell, 1996). Esto significa poder evaluar la confianza en los resultados de la investigación y su proceso. La descripción del proceso de investigación cualitativa descrito anteriormente asegura que se haya completado todo el proceso. La transferibilidad se refiere a la posibilidad o no generalización de los resultados de una investigación realizada en un contexto cósmico determinado. La seguridad incluye lograr la confiabilidad de la información, la repetición de datos y descubrimientos a través de diferentes medidas en diferentes momentos, independientemente del investigador.

**Tabla 3**

<i>Análisis de la V Aiken.</i>								
Criterios	Descripción	Expertos			Suma de acuerdos totales	V Aiken	Descripción	
		1	2	3				
1	Claridad	Está formado con el lenguaje claro y apropiado	1	1	1	3	1.00	Fuerte
2	Objetividad	Está expresado en conductas observables	1	1	1	3	1.00	Fuerte
3	Pertinencia	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica	0	1	1	2	0.67	Aceptable
4	Organización	Existe una organización lógica	1	1	1	3	1.00	Fuerte
5	Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad	1	1	1	3	1.00	Fuerte
6	Adecuación	adecuado para valorar el constructo o variable a medir	1	1	0	2	0.67	Fuerte
7	Consistencia	Basado en aspectos teórico - científicos.	1	1	1	3	1.00	Fuerte
8	Coherencia	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores	1	1	1	3	1.00	Fuerte
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la mediación.	1	1	1	3	1.00	Fuerte
10	Significatividad	Es útil y adecuado para la investigación	1	1	1	3	1.00	Fuerte
(*) Número de expertos = 3					<b>Media</b>	0.93	Fuerte	

**Tabla 4**

<i>Análisis de los ítems de la V Aiken.</i>						
Ítems	Expertos			Suma de acuerdos total (S)	V Aiken	Descripción
	1	2	3			
1	2	2	2	6	0.67	Aceptable
2	2	2	2	6	0.67	Aceptable
3	2	2	2	6	0.67	Aceptable
4	2	2	2	6	0.67	Aceptable
5	2	2	2	6	0.67	Aceptable
6	2	2	2	6	0.67	Aceptable
7	2	2	2	6	0.67	Aceptable

8	2	2	2	6	0.67	Aceptable
(*) Número de expertos = 3				Media	0.67	Aceptable

### 3.8. Método de análisis de datos

En la investigación se utilizó los últimos conocimientos recopilados de artículos, revistas indexadas, etc. sobre los tipos de situaciones analizadas. Entre los estrictos estándares científicos utilizados en esta investigación se encuentran la transparencia, objetividad, confiabilidad, análisis, exhaustividad, integridad y, lo que es más importante, juicios críticos. Este análisis se logrará en este estudio porque es consistente con las metas específicas y los datos están separados para el estudio establecido. Las acciones integrales incluyen diagnosticar en qué confía el entrevistado y revelar en la conclusión.

Para realizar el análisis de datos, deben tener en cuenta los siguientes casos:

1. Cuando se hace entrevista a una sola persona o análisis de discurso mediante grabación: Grabación de la entrevista, Desgravación, Codificación e Identificación de las categorías emergentes, Interpretación y Conclusiones.
2. Cuando la entrevista se hace a un estamento mediante grabación: Grabación a cada uno de las personas del estamento, Desgravación de cada entrevista, Construcción de una matriz de triangulación, Comparación o contrastación de los puntos de vista, Redacción de las conclusiones.
3. Cuando se hace revisión documental: Recojo de información, Organización de la información recogida, Interpretación y Conclusiones.

Se muestra a continuación un mapeo de procesos que evidencia la calidad de la investigación:

#### Mapeo de la investigación

Es conveniente elaborar un mapa porque nos ayuda a situarnos en el tema del escenario de la investigación, extraer toda la información relevante de los funcionarios o ex funcionarios, y extraer toda la información relevante del tratamiento legal de la medida. Involucrado en la investigación. Y una comprensión

del impacto legal y social que ha creado. El esquema de mapeo de la entrevista se muestra en la siguiente figura:

**Figura 1**

*Mapeamiento*



### 3.9. Aspectos éticos

La presente investigación fue creada con autenticidad y con el debido respeto a las normas morales y legales que imperan en el presente entorno social y profesional. Se estableció las normas APA séptima edición para citar trabajos sobre temas similares al de investigación, además se llevan a cabo los parámetros establecidos de investigación científica.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Matriz de triangulación

Pregunta	E1	E2	E3	E4	E5	E6	Interpretación
<b>1. ¿Considera usted relevante el silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.</b>	Sí, Siempre y cuando sean tramites de resolución inmediata, por ejemplo, una obra menor. (cambio de mayólicas en su baño)	Sí, porque es una herramienta de control por amenaza, es una respuesta a la ineficacia administrativa.	No, en cobranzas coactivas hay silencio negativo, salvo cuando piden suspensión de la cobranza, pero se les contesta en el plazo de ley que es de 15 días hábiles.	Considero muy relevante el Silencio Administrativo Positivo porque se constituye en un mecanismo mediante el cual los administrados materializan sus derecho y pretensiones, frente a la inacción de la administración pública.	Si. El uso de la aplicación del silencio administrativo positivo es útil para los administrados para asegurar el buen término de los tramites que realizan ante la entidad.	Sí, porque es una manera de poder cumplir con las fechas establecidas y no perjudique económicamente. Cinco de los seis entrevistados considera el silencio administrativo positivo por parte de los Administrados.	Uno de los entrevistados con que no es relevante el silencio administrativo positivo. Los resultados muestran que es muy importante el silencio administrativo positivo por parte de los Administrados, porque constituye un mecanismo a través del cual la administración pública puede hacer valer sus derechos y requisitos en caso de inacción.
<b>2. ¿Considera usted que el conocimiento del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.</b>	Bajo, por que al momento que te ponen requisitos en un trámite administrativo, el recurrente sabe que está incumpliendo la norma, es decir, piensa que operara el silencio negativo.	Es alto, porque cuando solicitan los procedimientos, la primera opción para reclamo es la interposición de silencio positivo.	Es bajo, las personas piensan que, porque la entidad no les contesto su escrito dentro del plazo de ley, automáticamente es positivo.	El conocimiento del Silencio Administrativo Positivo por parte de los administrados durante el año 2021, considero que es bajo porque cuando la administración se pronuncia fuera de los plazos establecidos, los administrados no cuestionan la aplicación del Silencio Administrativo Positivo.	Bajo. En el 2021, solo se ha tenido conocimiento de solo un caso en el que se haya requerido su aplicación.	Es bajo, no hay conocimiento Cinco de los seis entrevistados refieren que el conocimiento del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados es bajo.	Uno de los seis entrevistados refieren que es alto el conocimiento del silencio administrativo. Los resultados muestran que es bajo el silencio administrativo positivo, porque cuando la administración anuncie fuera del plazo prescrito, el gestionado no cuestionará la aplicación del silencio administrativo activo. Consideran que existe escaso conocimiento en el que se haya requerido su aplicación.
<b>3. ¿Considera usted relevante el silencio administrativo negativo por parte de los Administrados</b>	No, porque normalmente el administrado pide autorizaciones que espera salgan	Si, por que el silencio negativo previene la afectación a	Si, debido a la alta carga procesal el funcionario a veces no	Si considero le relevante Silencio Administrativo Negativo por parte	Si. Se considera un procedimiento muy útil para asegurar el	Sí, porque esta manera que te pueden dar por atendido, si no hubiera una Cinco de los seis entrevistados refieren que sí, es relevante el silencio	Uno de los entrevistados considera que no es relevante el silencio Los resultados muestran que se considera un procedimiento muy útil para asegurar el cumplimiento de los tramites de los

<p><b>durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.</b></p>	<p>favorables autorizados.</p>	<p>o derecho inherentes a terceros, con incidencia en salud, medio ambiente, seguridad ciudadana y otros.</p>	<p>responde en el plazo de ley, este se considera denegado en forma ficta, pero el contribuyente puede apelar al servidor.</p>	<p>de los administrados porque es un recurso que le permite acudir a la siguiente instancia frente a la falta de pronunciamiento y/o inacción de la administración pública.</p>	<p>los cumplimientos de los tramites de los administrados ante la entidad.</p>	<p>respuesta de la administración pública y este podría ir a otra instancia superior.</p>	<p>administrativo negativo por parte de los Administrados.</p>	<p>administrativo negativo por parte de los Administrados.</p>	<p>administrados ante la entidad. Además es un recurso que le permite acudir a la siguiente instancia frente a la falta de pronunciamiento y/o inacción de la administración pública.</p>
<p><b>4.¿Considera usted que el conocimiento del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.</b></p>	<p>Alto, porque los administrados piensan que si no le responden, significa que no está autorizados o aprobado.</p>	<p>Es bajo, porque creen que en esos casos aplica silencio positivo y que tienen derechos ganados.</p>	<p>Es bajo, las personas piensan que por que la autoridad no les contesto su escrito dentro del plazo de ley, automáticamente es positivo.</p>	<p>Considero que el conocimiento del Silencio Administrativo Negativo por parte de los administrados durante el año 2021 es bajo porque los administrados sujetos en un procedimiento con Silencio Administrativo Negativo pasado los plazos para que la administración se pronuncie, no hacen nada, dejan pasar el tiempo esperando la respuesta.</p>	<p>Bajo. No se tiene conocimiento de los casos presentes en los que se haya conocido su aplicación.</p>	<p>Bajo, no se presenta mucho y no se da porque se responde rápidamente.</p>	<p>Cinco de los seis entrevistados refieren que el silencio administrativo negativo por parte de los Administrados es bajo.</p>	<p>Uno de los entrevistados considera que es alto, porque los administrados piensan que si no le responden, significa que no está autorizados o aprobado.</p>	<p>Los resultados muestran que es bajo porque los administrados sujetos en un procedimiento con Silencio Administrativo Negativo pasado los plazos para que la administración se pronuncie, no hacen nada, dejan pasar el tiempo esperando la respuesta. Además refieren que no se presenta mucho y no se da porque se responde rápidamente.</p>
<p><b>5. ¿Considera usted relevante el uso del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.</b></p>	<p>No, para el administrado, pero si para el tramitador, porque es su trabajo.</p>	<p>Sí, es relevante pues con pandemia la aplicación del silencio positivo puede habilitar giros en zonificación no compatible.</p>	<p>No, en cobranzas coactivas hay silencio negativo, salvo cuando piden suspensión de la cobranza, pero se les contesta en el plazo de ley que es de 15 días hábiles.</p>	<p>Considero muy relevante el uso del Silencio Administrativo Positivo por parte de los administrados porque ello permite que los administrados hagan uso de sus derechos en tiempo oportuno.</p>	<p>No. Solo se conoce un caso, lo que indicaría que no se solicita con frecuencia.</p>	<p>No, se atendió todo en su plazo.</p>	<p>Cuatro de los seis entrevistados refieren que no es relevante el uso del Silencio Administrativo Positivo por parte de los administrados.</p>	<p>Dos de los seis entrevistados refieren que es relevante el uso del Silencio Administrativo Positivo por parte de los administrados.</p>	<p>Los resultados muestran que el uso del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados no es relevante, para el administrado, pero si para el tramitador, porque es parte de su trabajo. Además se atiende todo en plazo establecido.</p>



<p><b>6.¿Considera usted que el conocimiento del uso del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.</b></p>	<p>Bajo, porque el que hace uso del silencio positivo es el tramitador o el abogado.</p>	<p>Es alto, porque cuando solicitan los procedimientos, la primera opción para reclamo es la interposición de silencio positivo.</p>	<p>Es bajo, las personas piensan que, porque la entidad no les contesto su escrito dentro del plazo de ley, automáticamente es positivo.</p>	<p>Considero que el conocimiento del uso del Silencio Administrativo Positivo por parte de los administrados durante el año 2021 es bajo porque el porcentaje de administrados que hacen uso de ese derecho es mínimo.</p>	<p>Bajo. En general el conocimiento de las normas que rigen a una entidad, el desconocimiento en gran medida por los administrados.</p>	<p>Baja por falta de conocimiento.</p>	<p>Cinco de los seis entrevistados refieren que es bajo el conocimiento del uso del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados.</p>	<p>Uno de los seis entrevistados refiere que es alto el conocimiento del uso del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados.</p>	<p>Los resultados muestran que es bajo el conocimiento del uso del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados, porque el que hace uso del silencio positivo es el tramitador o el abogado. Además, existe escases de conocimiento en gran medida por los administrados.</p>
<p><b>7.¿Considera usted relevante el uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.</b></p>	<p>Poco relevante, porque los tramites que se dan bajo este silencio son pocos.</p>	<p>Bajo, casi no aplica.</p>	<p>Sí, debido a la alta carga procesal el funcionario a veces no responde en el plazo de ley, este se considera denegado en forma ficta, pero el contribuyente puede apelar al servidor.</p>	<p>Si considero relevante el uso del Silencio Administrativo Positivo por parte de los administrados porque ello permite el impuso del procedimiento por parte del administrado ante la inacción de la administración pública.</p>	<p>No. se tiene conocimiento de los casos en los que se haya recurrido a su aplicación por parte de los administrados.</p>	<p>Sí, ya que te permite ir a otra instancia.</p>	<p>Tres de los seis entrevistados refieren que es relevante el uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados.</p>	<p>Tres de los seis entrevistados refieren es no es relevante el uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados.</p>	<p>Los resultados muestran que es relevante el uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados porque ello permite la asignación del procedimiento por parte del administrado ante la inacción de la administración pública. Sin embargo, también se manifiesta que es poco relevante, porque los tramites que se dan bajo este silencio son pocos.</p>
<p><b>8.¿Considera usted que el conocimiento del uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.</b></p>	<p>Bajo, porque no lo usan, y uno busca que si le autoricen.</p>	<p>Es bajo, porque creen que en esos casos aplica silencio positivo y que tienen derechos ganados.</p>	<p>Es bajo, porque el administrado considera lo contrario.</p>	<p>Considero que el conocimiento del uso del Silencio Administrativo Negativo por parte de los administrados es bajo, porque el porcentaje de administrados que hacen uso de este recurso es mínimo.</p>	<p>Bajo. Al no tener conocimiento rechazamos su aplicación, se deduce que los casos presentados con los administrados deben ser más bien pocos.</p>	<p>No lo usan mucho, por falta del conocimiento de leyes.</p>	<p>Los seis entrevistados consideran bajo el conocimiento del uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados.</p>	<p>Ninguno de los entrevistados refiere que es medio o alto el conocimiento del uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados.</p>	<p>Los resultados muestran que es bajo el conocimiento del uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados, porque no lo usan, y uno busca que si le autoricen.</p>

## Discusión

El silencio administrativo se configura como una garantía del contribuyente que le permite acceder a la siguiente instancia, ya sea administrativa o judicial, sin esperar necesariamente la sentencia expresa de un recurso de apelación (Armijos y Riofrio, 2019). Transcurrido un tiempo determinado por ley para cada tipo de recurso, sin una resolución específica, se entiende desestimado dicho recurso, a fin de que el contribuyente pueda apelar nuevamente ante el órgano judicial correspondiente. No obstante, debemos aclarar que el silencio administrativo no es una forma de resolución del caso, sino una ficción legal, bajo la cual, se entiende que la Administración denegó el reclamo del contribuyente, no resolverlo a tiempo dentro de la ley. Por lo tanto, la administración está obligada a emitir una decisión clara, a pesar de que el contribuyente había acudido a la siguiente petición judicial. En consecuencia, el contribuyente tiene una doble opción: apelar el acto alegado rechazado por silencio administrativo negativo o esperar la resolución expresa, a la vista de los resultados, apelar o no el mismo.

De acuerdo al objetivo general, el funcionario de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados lo considera relevante porque permite que los administrados hagan uso de sus derechos en tiempo oportuno. Además, aseguran el buen término de los tramites que realizan ante la entidad. Frente a estos resultados Armijos y Riofrio (2019) refieren que Los funcionarios públicos aplican la "Ley de Administración Organizacional", que estipula las figuras legales del silencio administrativo, más que disposiciones constitucionales. Además, también muestra claramente que los servidores públicos han utilizado indebidamente la imagen jurídica del silencio administrativo, permitiendo que los servidores públicos no resuelvan las solicitudes de petición dentro del plazo que establece la ley, mostrando actitudes negligentes e ineficaces. Lo que se contradice con los resultados establecidos.

Cabe mencionar que el silencio administrativo es un simple hecho legal, porque es una norma que afecta hechos reales sin ninguna intervención intencional (Villalba Puado, 2017). Además, en el ámbito administrativo, constituye un acto administrativo real con los mismos efectos que el acto

expresamente prescrito. Esto no quiere decir que la resolución a través del silencio administrativo sea una forma de resolver los trámites administrativos, porque se considera un supuesto de comportamiento anormal, porque no existe un enunciado claro que no pueda dejar de brindar problemas graves, e incluso se puede determinar que ya no existe un contenido específico de la conducta sexual, e incluso su existencia, es difícil probar que lo que no existe, una decisión clara (Villalba Puado, 2017).

De acuerdo al objetivo específico 1, es muy importante el silencio administrativo positivo por parte de los Administrados, porque constituye un mecanismo a través del cual la administración pública puede hacer valer sus derechos y requisitos en caso de inacción. Asimismo, los resultados muestran que es bajo el silencio administrativo positivo, porque cuando la administración anuncie fuera del plazo prescrito, el gestionado no cuestionará la aplicación del silencio administrativo activo. Consideran que existe escaso conocimiento en el que se haya requerido su aplicación. Frente a estos resultados Guzman (2017) concluye que Las personas tienen un alto conocimiento del silencio administrativo positivo, la naturaleza del silencio administrativo, las responsabilidades de los funcionarios y funcionarios públicos, el silencio administrativo negativo y el silencio administrativo activo. Es necesario que los funcionarios cumplan con los requisitos de agotamiento de los canales administrativos, interposición de recursos y procedimientos de litigio administrativo como requisito previo para la protección contra el rechazo. Además, existe un regular nivel de conocimiento del silencio administrativo.

De acuerdo al objetivo específico 2, se considera el silencio administrativo negativo por parte de los Administrados un procedimiento muy útil para asegurar el cumplimiento de los tramites de los administrados ante la entidad. Además, es un recurso que le permite acudir a la siguiente instancia frente a la falta de pronunciamiento y/o inacción de la administración pública. También los resultados muestran que es bajo porque los administrados sujetos en un procedimiento con Silencio Administrativo Negativo pasado los plazos para que la administración se pronuncie, no hacen nada, dejan pasar el tiempo esperando la respuesta. Además, refieren que no se presenta mucho y no se da porque se responde rápidamente. Frente a estos resultados Nayra Ramos (2019), concluyó

que el estado debe brindar protección y respeto, de lo contrario, debe promover su organización y acciones, con el objetivo de lograr su plena satisfacción. Desde una perspectiva moderna, el hombre se ha convertido en el protagonista de todo ordenamiento jurídico, es decir, ha insertado una serie de derechos que no pueden ser transferidos ni renunciados, y estos derechos se definen como derechos humanos. De esta manera se pueden dar por atendido, si no hubiera una respuesta de la administración pública y este podría ir a otra instancia superior.

De acuerdo al objetivo específico 3, el uso del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados no es relevante, para el administrado, pero si para el tramitador, porque es parte de su trabajo. Además, se atiende todo en plazo establecido. También los resultados muestran que es bajo el conocimiento del uso del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados, porque el que hace uso del silencio positivo es el tramitador o el abogado. Además, existe escases de conocimiento en gran medida por los administrados. Frente a estos resultados Malca Suárez (2019) concluyó que luego de la emisión del permiso de construcción, el servidor responsable de tramitar trámites y/o realizar acciones de verificación administrativa realiza una serie de trámites administrativos típicos, ignorando la decisión ficticia de otorgar permisos de construcción mediante aprobación automática o silencio administrativo positivo. Anulado la vigencia del mecanismo anterior, esto significa que se vulnera el principio de seguridad jurídica y legalidad.

La administración no puede descartar la estimación mediante un silencio positivo mediante acciones explícitas posteriores. Si el departamento administrativo lo rechaza con motivo de un acto explícito posterior, será para revocar o modificar el acto administrativo real, aunque se presuma que infringe la norma general de conducta irrevocable en beneficio del interesado (Villalba, 2017). Es decir, transcurrido el plazo máximo de resolución y notificación, la autoridad administrativa sólo puede emitir una resolución clara para confirmar la conducta provocada por el silencio administrativo, y no puede resolver la conducta contraria a la conducta.

De acuerdo al objetivo específico 4, es relevante el uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados porque ello permite la

asignación del procedimiento por parte del administrado ante la inacción de la administración pública. Sin embargo, también se manifiesta que es poco relevante, porque los tramites que se dan bajo este silencio son pocos. También los resultados muestran que es bajo el conocimiento del uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados, porque no lo usan, y uno busca que si le autoricen. Frente a estos resultados, sí existe un silencio administrativo negativo porque algunos problemas deben ser estrictamente controlados por cuestiones de interés público, si se aprueban automáticamente pueden tener repercusiones públicas o severas, por lo que algunos trámites se ven afectados (Vial Osorio, 2015).

## V. CONCLUSIONES

**Primera conclusión:** en la línea del objetivo general, la percepción de los funcionarios sobre el conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados es relevante porque permite que los administrados hagan uso de sus derechos en tiempo oportuno. Además, aseguran el buen término de los tramites que realizan ante la entidad.

**Segunda conclusión:** de acuerdo al objetivo específico 1, es muy importante el silencio administrativo positivo por parte de los Administrados, porque constituye un mecanismo a través del cual la administración pública puede hacer valer sus derechos y requisitos en caso de inacción.

**Tercera conclusión:** acorde al objetivo específico 2, se considera el silencio administrativo negativo por parte de los Administrados un procedimiento muy útil para asegurar el cumplimiento de los tramites de los administrados ante la entidad. Además, es un recurso que le permite acudir a la siguiente instancia frente a la falta de pronunciamiento y/o inacción de la administración pública.

**Cuarta conclusión:** de acuerdo al objetivo específico 3, el uso del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados no es relevante, para el administrado, pero sí para el tramitador, porque es parte de su trabajo. Además, se atiende todo en plazo establecido.

**Quinta conclusión:** de acuerdo al objetivo específico 4, la mitad de los entrevistados considera es relevante el uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados porque ello permite la asignación del procedimiento por parte del administrado ante la inacción de la administración pública. Sin embargo, la otra mitad, también manifiesta que es poco relevante, porque los tramites que se dan bajo este silencio son pocos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera recomendación:** Se recomienda a los gerentes de la Municipalidad Distrital de Surquillo garantizar un servicio razonable dentro de los límites y plazos establecidos por la ley. Contribuir al ciudadano y crear coherencia en los servicios administrativos puestos a disposición del usuario. De esta forma, se agilizan y simplifican los trámites, lo que contribuyen significativamente a los objetivos de los usuarios y la imagen institucional.

**Segunda recomendación:** Se recomienda brindar programas de capacitación para los administrativos de la Municipalidad Distrital de Surquillo. Además, se debe cumplir una función de control interno que les permita mostrar su desempeño y producción en su entorno de trabajo.

**Tercera recomendación:** Se recomienda ampliar los puestos de trabajo en el campo del desarrollo social y económico en la Municipalidad Distrital de Surquillo y mejorar las condiciones laborales. Para poder cumplir con los requisitos externos de los usuarios que pretenden acceder a la licencia de funcionamiento. Por lo tanto, se cumplirá con los estándares de simplificación administrativa que deben cumplir las entidades públicas, lo que contribuirá a los lineamientos de estabilidad y desarrollo económico del distrito.

## REFERENCIAS

- Aguilar, J., & Estévez, S. (2016). *El silencio administrativo positivo y su desnaturalización en el Ecuador*. Quito: Universidad San Francisco de Quito. <https://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/5861>.
- Armijos, E. P., & Riofrio, R. F. (2019). *El silencio administrativo previsto en el código orgánico administrativo y su inconstitucionalidad*. Loja - Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
- Barrantes Echavarría, R. (2007). *La investigación: un camino al conocimiento*. San José: C.R. EUNED.
- Batalli, M. (2017). Consequences of administrative silence in public administration. *SEER: Journal for Labour and Social Affairs in Eastern Europe*, 139-152. <https://www.jstor.org/stable/26379912>.
- Bolado, A. (2019). Diez razones para proponer la reforma jurídica del silencio administrativo. *Revista de Derecho UNED*, 333–367. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=sso&db=fap&AN=142405577&lang=es&site=ehost-live>.
- Buleje , G. (2016). *El silencio administrativo en el procedimiento para la obtención de las licencias de funcionamiento de casinos y tragamonedas como barrera burocrática*. Lima: Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1625>.
- Cabrera, M., Ostos, L., & Ormeño, G. (2013). Breves reflexiones sobre el Silencio Administrativo. *Docentia Et Investigatio*, 15–24. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/derecho/article/view/10145>.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative research and research design: choosing between five approaches (3rd ed.)*. Thousand Oaks: SAGE.
- Espinoza, Y. (2020). El silencio administrativo positivo como respuesta ineficaz frente a las solicitudes de suspensión perfecta de labores y cese colectivo. *Universidad de San Martín de Porres*, 125-137. [https://derecho.usmp.edu.pe/sapere/ediciones/edicion\\_19/sumario/5\\_Ysabel%20Rocio\\_Espinoza\\_Mej%C3%ADa.pdf](https://derecho.usmp.edu.pe/sapere/ediciones/edicion_19/sumario/5_Ysabel%20Rocio_Espinoza_Mej%C3%ADa.pdf).
- García, M. (2014). El silencio administrativo en España. *Revista de Derecho y Ciencias Sociales*, 57-83.



<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5167581.pdf>.

- García, M., & Marín, J. (1999). *Defensa de la legalidad en la aplicación del silencio administrativo positivo*. Bogotá: Universidad del Rosario.  
<http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/9087>.
- González, F. (2000). El silencio administrativo: ficción, trampa y caos. *Revista jurídica de Navarra*, 119-166.
- Guzmán, E. (2017). *Grado de conocimiento de los funcionarios y empleados sobre el silencio administrativo en las instituciones públicas del estado, Pucallpa, Perú - 2014*. Ucayali: Universidad Nacional de Ucayali.  
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3662>.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Grall Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Malca, D. (2019). *Eficacia de la aprobación automática y del silencio administrativo positivo como mecanismos de simplificación administrativa en procedimientos administrativos sobre licencias de edificación en la Municipalidad Metropolitana de Lima*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13484>.
- Muron, J. (2008). *Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima: Gaceta Jurídica S.A.
- Nayra, E. (2019). *El silencio administrativo como garantía de los derechos de los administrados en la legislación del Perú*. Puno: Universidad Privada San Carlos.  
[http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/4521/Ernesto\\_NAYRA\\_RAMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/4521/Ernesto_NAYRA_RAMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Olarte, N. (2004). Aspectos prácticos del Silencio Administrativo. Positivo contemplado en la Ley 142 de 1994. *Revista de derecho: División de Ciencias Jurídicas de la Universidad del Norte*, 156-173.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2347414>.
- Ortega, L. (2018). *El acto administrativo en los procesos y procedimientos*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.  
<https://publicaciones.ucatolica.edu.co/pdf/el-acto-administrativo-en-los-procesos-y-procedimiento.pdf>.

- Paredes Castañeda, E. (2009). *Aplicación del Silencio Administrativo: Retos y tareas pendientes. Informe Defensorial N° 145*. Lima: Defensoría del Pueblo.
- Paredes, E. (2009). *Aplicación del Silencio Administrativo: Retos y tareas pendientes*. Lima, Perú: Defensoría del Pueblo.
- Polo, B. O. (2018). *El Derecho de Petición y Efectos del Silencio Administrativo Positivo en el Ecuador*. Quito: Universidad Central del Ecuador.  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15456/1/T-UCE-013-AB-285-2018.pdf>.
- Procel, D. (2016). El silencio administrativo negativo y sus efectos en materia tributaria. *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*,  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/7095>.
- Sánchez, H. H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima-Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2002). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: Universitaria San Marcos.  
[https://www.editorialsanmarcos.com/index.php?id\\_product=211&controller=pr](https://www.editorialsanmarcos.com/index.php?id_product=211&controller=pr).
- Sánchez, J. S. (2016). *Efectos del silencio administrativo y procedimiento para su declaratoria en el sistema legal ecuatoriano*. Ecuador: Universidad de Cuenca. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/26204>.
- Sanz, I. (2019). La desaparición del silencio positivo de las licencias ambientales. *Revista de estudios de la administración local y autonómica*, 1-24 . DOI: 10.24965/reala.v0i11.10587.
- Tamayo, M. (2013). *El proceso de la investigación científica* . México: Editorial Limusa.
- Valderrama, S. (2013). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Vara-Horna , A. (2012). Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. *Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres*, 1- 451. .
- Vial, S. (Agosto de 2015). *Abogados Vergara, Fernandez, Costa y Claro*. Obtenido de Silencio Administrativo: Positivo o Negativo:  
<https://www.vfcabogados.cl/en/vfcc-informs/silencio-administrativo-positivo-o-negativo/>

Villalba, L. (2017). *El silencio administrativo*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.

<https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/32539/EI%20Silencio%20Administrativo%20-%20Laura%20Villalba%20Puado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Yañez, J., & Alarcón, M. (2016). Efectos jurídicos del silencio administrativo en los servicios públicos domiciliarios (ley 142 de 1994). *Revista: Hipótesis Libre*, [https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/hipotesis\\_libre/article/view/3754](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/hipotesis_libre/article/view/3754).

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de categorización

*TÍTULO: Percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados en el año 2021*

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN OBJETIVO GENERAL	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	FUENTE	TÉCNICAS	INSTRUMENTO
¿Cuál es la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados en el año 2021?	Determinar la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados en el año 2021.	<b>SILENCIO ADMINISTRATIVO</b>	Silencio administrativo positivo	Municipalidad de distrital de Surquillo	Entrevista	Guía de preguntas de entrevista
<b>PROBLEMA ESPECIFICO 01</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICO 01</b>		Silencio administrativo negativo			
¿Cuál es la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo positivo por parte de los administrados en el año 2021?	Analizar la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo positivo por parte de los administrados en el año 2021.		Uso del silencio administrativo positivo			
<b>PROBLEMA ESPECÍFICO 02</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICO 02</b>		Uso del silencio administrativo negativo			
¿Cuál es la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo negativo por parte de los administrados en el año 2021?	Analizar la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo negativo por parte de los administrados en el año 2021.					
<b>PROBLEMA ESPECIFICO 03</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICO 03</b>					
¿Cuál es la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del uso del silencio administrativo positivo por parte de los administrados en el año 2021?	Analizar la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del uso del silencio administrativo positivo por parte de los administrados en el año 2021.					
<b>PROBLEMA ESPECIFICO 04</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICO 04</b>					
¿Cuál es la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del uso del silencio administrativo negativo por parte de los administrados en el año 2021?	Analizar la percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del uso del silencio administrativo negativo por parte de los administrados en el año 2021.					

## Anexo 2: Matriz de análisis de ítems

### Matriz de análisis de ítems

CATEGORIAS	SUBCATEGORIA	ÍTEMS
<b>CATEGORIA</b> <b>Silencio administrativo</b>	Silencio administrativo positivo	1. ¿ <b>Considera usted</b> relevante el silencio administrativo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique. 2. ¿ <b>Considera usted</b> que el conocimiento del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto o considera que es bajo? ¿Por qué? Explique
	Silencio administrativo negativo	3. ¿ <b>Considera usted</b> relevante el silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique. 4. ¿ <b>Considera usted</b> que el conocimiento del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.
	Uso del silencio administrativo positivo.	5. ¿ <b>Considera usted</b> relevante el uso del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique. 6. ¿ <b>Considera usted</b> que el conocimiento del uso del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2019 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.
	Uso del silencio administrativo negativo	7. ¿ <b>Considera usted</b> relevante el uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique. 8. ¿ <b>Considera usted</b> que el conocimiento del uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique

### Anexo 03: Guía de entrevista a participantes

#### Dirigidos a funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo

**TÍTULO:** Percepción de los funcionarios de la Municipalidad de Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados en el año 2021.

**Entrevistado:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Institución:** \_\_\_\_\_

En la ciudad de Lima, con fecha \_\_\_ de \_\_\_ del 2021 a las \_\_\_\_ horas, procede el

La presente entrevista tiene como finalidad conocer su opinión, en relación a la acción judicial en la violencia contra la mujer en feminicidio, Lima 2021

investigador..... con el fin de solicitarle autorización para iniciar la presente entrevista.

- 1. ¿Considera usted relevante el silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique..**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

- 2. ¿Considera usted que el conocimiento del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto o considera que es bajo? ¿Por qué? Explique.**

-----  
-----  
-----

-----  
-----  
**3. ¿Considera usted relevante el silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**4. ¿Considera usted que el conocimiento del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**5. ¿Considera usted relevante el uso del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**6. ¿Considera usted que el conocimiento del uso del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2019 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**7. ¿Considera usted relevante el uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**8. ¿Considera usted que el conocimiento del uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.**

-----  
-----



-----  
-----  
-----

<b>SELLO del entrevistado</b>	<b>FIRMA del entrevistado</b>

## Guía de entrevista a participantes

### **Dirigidos a servidores o exservidores públicos**

**TÍTULO:** Percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados en el año 2021

**Entrevistado:** Omar Carrillo Zevallos

**Cargo:** Supervisor

**Institución:** Municipalidad Distrital de Surquillo

En la ciudad de Lima, con fecha 25 de octubre del 2021 a las 14:00 horas, procede el investigador Manuel Adolfo Aivar Pizarro con el fin de solicitarle autorización para iniciar la presente entrevista.

La presente entrevista tiene como finalidad conocer su opinión, respecto a su percepción del conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados en el año 2021

1. **¿Considera usted relevante el silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.**

**Si, Siempre y cuando sean tramites de resolución inmediata, por ejemplo, una obra menor. (cambio de mayólicas en su daño)**

2. **¿Considera usted que el conocimiento del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.**

**Bajo, por que al momento que te ponen requisitos en un tramite administrativo, el recurrente sabe que esta incumpliendo la norma, es decir, piensa que operara el silencio negativo.**

3. **¿Considera usted relevante el silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.**

**No, por que normalmente el administrado pide autorizaciones que espera salgan favorables o autorizados.**

4. **¿Considera usted que el conocimiento del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.**

**Alto, por que los administrados piensan que si no le responden, significa que no esta autorizados o aprobado.**

5. **¿Considera usted relevante el uso del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.**

**No, para el administrado, pero si para el tramitador, porque es su trabajo.**

6. **¿Considera usted que el conocimiento del uso del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.**


**Bajo, por que el que hace uso del silencio positivo es el tramitador o el abogado.**

7. **¿Considera usted relevante el uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.**

**Poco relevante, por que los tramites que se dan bajo este silencio son pocos.**

8. **¿Considera usted que el conocimiento del uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.**

**Bajo, por que no lo usan, y uno busca que si le autoricen.**

<b>SELLO del entrevistado</b>	<b>FIRMA del entrevistado</b>
	<p data-bbox="932 1182 1283 1218">FIRMA del entrevistado</p> 

## Guía de entrevista a participantes

### **Dirigidos a servidores o exservidores públicos**

**TÍTULO:** Percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados en el año 2021

**Entrevistado:** Esther Narvaez Abanto

**Cargo:** Gerente de Desarrollo Empresarial

**Institución:** Municipalidad Distrital de Surquillo

En la ciudad de Lima, con fecha 29 de octubre del 2021 a las 15:00 horas, procede el investigador Manuel Adolfo Aivar Pizarro con el fin de solicitarle autorización para iniciar la presente entrevista.

La presente entrevista tiene como finalidad conocer su opinión, respecto a su percepción del conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados en el año 2021

1. **¿Considera usted relevante el silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.**

**Si, porque es una herramienta de control por amenaza, es una respuesta a la ineficacia administrativa.**

2. **¿Considera usted que el conocimiento del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.**

**Es alto, por que cuando solicitan los procedimientos, la primera opción para reclamo es la interposición de silencio positivo.**

3. **¿Considera usted relevante el silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.**

**Si, por que el silencio negativo previene la afectación a derecho inherentes a terceros, con incidencia en salud, medio ambiente, seguridad ciudadana y otros.**

4. **¿Considera usted que el conocimiento del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.**

**Es bajo, por que creen que en esos casos aplica silencio positivo y que tienen derechos ganados.**

5. **¿Considera usted relevante el uso del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.**

**Si, es relevante pues con pandemia la aplicación del silencio positivo puede habilitar giros en zonificación no compatible.**

6. **¿Considera usted que el conocimiento del uso del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.**


**Es alto, porque cuando solicitan los procedimientos, la primera opción para reclamo es la interposición de silencio positivo.**

7. **¿Considera usted relevante el uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.**

**Bajo, casi no aplica.**

8. **¿Considera usted que el conocimiento del uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.**

**Es bajo, porque creen que en esos casos aplica silencio positivo y que tienen derechos ganados.**

SELLO del entrevistado	FIRMA del entrevistado
	<p data-bbox="922 1249 1423 1285">FIRMA del entrevistado</p> 

## Guía de entrevista a participantes

### **Dirigidos a servidores o exservidores públicos**

**TÍTULO:** Percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados en el año 2021

**Entrevistado:** Jorge Delgado Paniagua

**Cargo:** Sub Gerente de Ejecutoria Coactiva

**Institución:** Municipalidad Distrital de Surquillo

En la ciudad de Lima, con fecha 27 de octubre del 2021 a las 16:00 horas, procede el investigador Manuel Adolfo Aivar Pizarro con el fin de solicitarle autorización para iniciar la presente entrevista.

La presente entrevista tiene como finalidad conocer su opinión, respecto a su percepción del conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados en el año 2021

1. **¿Considera usted relevante el silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.**

**No, en cobranzas coactivas hay silencio negativo, salvo cuando piden suspensión de la cobranza, pero se les contesta en el plazo de ley que es de 15 días hábiles.**

2. **¿Considera usted que el conocimiento del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.**

**Es bajo, las personas piensan que, porque la entidad no les contesto su escrito dentro del plazo de ley, automáticamente es positivo.**

3. **¿Considera usted relevante el silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.**

**Si, debido a la alta carga procesal el funcionario a veces no responde en el plazo de ley, este se considera denegado en forma ficta, pero el contribuyente puede apelar al servidor**

4. **¿Considera usted que el conocimiento del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.**

**Es bajo, las personas piensan que por que la autoridad no les contesto su escrito**

dentro del plazo de ley, automáticamente es positivo.

5. ¿Considera usted relevante el uso del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.

No, en cobranzas coactivas hay silencio negativo, salvo cuando piden suspensión de la cobranza, pero se les contesta en el plazo de ley que es de 15 días hábiles.

6. ¿Considera usted que el conocimiento del uso del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.

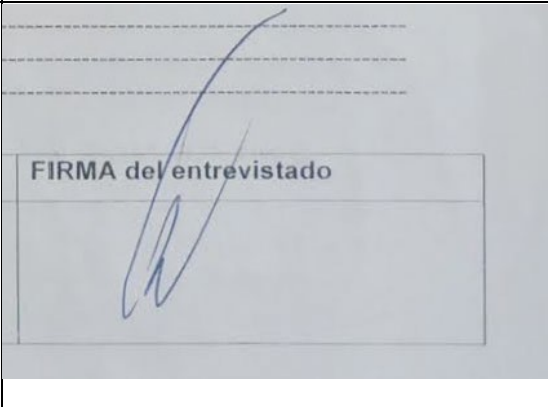
Es bajo, las personas piensan que, porque la entidad no les contesto su escrito dentro del plazo de ley, automáticamente es positivo.

7. ¿Considera usted relevante el uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.

Si, debido a la alta carga procesal el funcionario a veces no responde en el plazo de ley, este se considera denegado en forma ficta, pero el contribuyente puede apelar al servidor

8. ¿Considera usted que el conocimiento del uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.

Es bajo, por que el administrado considera lo contrario

SELLO del entrevistado	FIRMA del entrevistado
	

## Guía de entrevista a participantes

### **Dirigidos a servidores o exservidores públicos**

**TÍTULO:** Percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados en el año 2021

**Entrevistado:** Levi Esan Carranza Segovia

**Cargo:** Sub Gerente de Administración Documentaria y Archivo

**Institución:** Municipalidad Distrital de Surquillo

En la ciudad de Lima, con fecha 28 de octubre del 2021 a las 14:00 horas, procede el investigador Manuel Adolfo Aivar Pizarro con el fin de solicitarle autorización para iniciar la presente entrevista.

La presente entrevista tiene como finalidad conocer su opinión, respecto a su percepción del conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados en el año 2021

1. **¿Considera usted relevante el silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.**

**Considero muy relevante el Silencio Administrativo Positivo porque se constituye en un mecanismo mediante el cual los administrados materializan sus derecho y pretensiones, frente a la inacción de la administración publica**

2. **¿Considera usted que el conocimiento del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.**

**El conocimiento del Silencio Administrativo Positivo por parte de los administrados durante el año 2021, considero que es bajo porque cuando la administración se pronuncia fuera de los plazos establecidos, los administrados no cuestionan la aplicación del Silencio Administrativo Positivo.**

3. **¿Considera usted relevante el silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.**

**Si considero relevante le Silencio Administrativo Negativo por parte de los administrados porque es un recurso que le permite acudir a la siguiente instancia frente a la falta de pronunciamiento y/o inacción de la administración publica**



4. ¿Considera usted que el conocimiento del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.

Considero que el conocimiento del Silencio Administrativo Negativo por parte de los administrados durante el año 2021 es bajo porque los administrados sujetos en un procedimiento con Silencio Administrativo Negativo pasado los plazos para que la administración se pronuncie, no hacen nada, dejan pasar el tiempo esperando la respuesta.

5. ¿Considera usted relevante el uso del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.

Considero muy relevante el uso del Silencio Administrativo Positivo por parte de los administrados porque ello permite que los administrados hagan uso de sus derechos en tiempo oportuno.

6. ¿Considera usted que el conocimiento del uso del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.

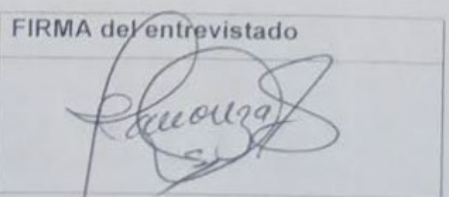
Considero que el conocimiento del uso del Silencio Administrativo Positivo por parte de los administrados durante el año 2021 es bajo porque el porcentaje de administrados que hacen uso de ese derecho es mínimo.

7. ¿Considera usted relevante el uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.

Si considero relevante el uso del Silencio Administrativo Positivo por parte de los administrados porque ello permite el impuso del procedimiento por parte del administrado ante la inacción de la administración pública.

8. ¿Considera usted que el conocimiento del uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.

Considero que el conocimiento del uso del Silencio Administrativo Negativo por parte de los administrados es bajo, porque el porcentaje de administrados que hacen uso de este recurso es mínimo.

SELLO del entrevistado	FIRMA del entrevistado
	 <p>FIRMA del entrevistado</p>

## Guía de entrevista a participantes

### **Dirigidos a servidores o exservidores públicos**

**TÍTULO:** Percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados en el año 2021

**Entrevistado:** Luis Marin Bravo

**Cargo:** Jefe de Organo de Control Institucional

**Institución:** Municipalidad Distrital de Surquillo

En la ciudad de Lima, con fecha 26 de octubre del 2021 a las 15:00 horas, procede el investigador Manuel Adolfo Aivar Pizarro con el fin de solicitarle autorización para iniciar la presente entrevista.

La presente entrevista tiene como finalidad conocer su opinión, respecto a su percepción del conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados en el año 2021

1. **¿Considera usted relevante el silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.**

**Si.** El uso de la aplicación del silencio administrativo positivo es útil para los administrados para asegurar el buen término de los tramites que realizan ante la entidad.

2. **¿Considera usted que el conocimiento del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.**

**Bajo.** En el 2021, solo se ha tenido conocimiento de solo un caso en el que se haya requerido su aplicación.

3. **¿Considera usted relevante el silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.**

**Si.** Se considera un procedimiento muy útil para asegurar el cumplimiento de los tramites de los administrados ante la entidad.

4. **¿Considera usted que el conocimiento del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.**

**Bajo.** No se tiene conocimiento de los casos presentes en los que se haya conocido su aplicación.

5. **¿Considera usted relevante el uso del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.**

**No. Solo se conoce un caso, lo que indicaría que no se solicita con frecuencia.**

6. **¿Considera usted que el conocimiento del uso del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.**

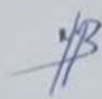
**Bajo. En general el conocimiento de las normas que rigen a una entidad, el desconocimiento en gran medida por los administrados.**

7. **¿Considera usted relevante el uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.**

**No. se tiene conocimiento de los casos en los que se haya recurrido a su aplicación por parte de los administrados.**

8. **¿Considera usted que el conocimiento del uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.**

**Bajo. Al no tener conocimiento rechazamos su aplicación, se deduce que los casos presentados con los administrados deben ser más bien pocos.**

SELLO del entrevistado	FIRMA del entrevistado
	<p>FIRMA del entrevistado</p> 

## Guía de entrevista a participantes

### **Dirigidos a servidores o exservidores públicos**

**TÍTULO:** Percepción de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Surquillo respecto al conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados en el año 2021

**Entrevistado:** Andrés Rosales Tello

**Cargo:** Coordinador

**Institución:** Municipalidad Distrital de Surquillo

En la ciudad de Lima, con fecha 28 de octubre del 2021 a las 14:30 horas, procede el investigador Manuel Adolfo Aivar Pizarro con el fin de solicitarle autorización para iniciar la presente entrevista.

La presente entrevista tiene como finalidad conocer su opinión, respecto a su percepción del conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados en el año 2021

1. **¿Considera usted relevante el silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.**

**Si, porque es una manera de poder cumplir con las fechas establecidas y no perjudique económicamente.**

2. **¿Considera usted que el conocimiento del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.**

**Es bajo, no hay conocimiento**

3. **¿Considera usted relevante el silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.**

**Si, porque esta manera que te pueden dar por atendido, si no hubiera una respuesta de la administración pública y este podría ir a otra instancia superior.**

4. **¿Considera usted que el conocimiento del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.**

**Bajo, no se presenta mucho y no se da porque se responde rápidamente.**

5. ¿Considera usted relevante el uso del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.

No, se atendió todo en su plazo.

6. ¿Considera usted que el conocimiento del uso del silencio administrativo positivo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.

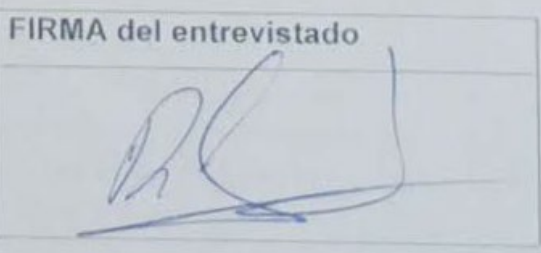
Baja por falta de conocimiento.

7. ¿Considera usted relevante el uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021? ¿Por qué? Explique.

Si, ya que te permite ir a otra instancia.

8. ¿Considera usted que el conocimiento del uso del silencio administrativo negativo por parte de los Administrados durante el año 2021 es alto, medio o bajo? ¿Por qué? Explique.

No lo usan mucho, por falta del conocimiento de leyes.

SELLO del entrevistado	FIRMA del entrevistado
	

### Validez de un Instrumento de Investigación

Apellido y Nombre del Experto:		Cargo o institución donde labora:	Nombre del Instrumento:		Autor del Instrumento:
Gilbert Eulogio Chávez Ramos		Ministerio de Defensa	Instrumento de evaluación para determinar la percepción de los funcionarios ediles respecto al conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados		Manuel Adolfo Aivar Pizarro
Criterios		Valoración		Observaciones	
		S i	No		
1. Claridad	Está formado con el lenguaje claro y apropiado.	X			
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.	X			
3. Pertinencia	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.		X		
4. Organización	Existe una organización lógica.	X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.	x			
6. Adecuación	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir.	X			
7. Consistencia	Basado en aspectos teórico-científicos.	X			
8. Coherencia	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores.	X			
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la medición.	X			
10. Significatividad	Es útil y adecuado para la investigación.	X			

**Matriz de Validez de los Ítems de la Entrevista a Profundidad por Expertos.**

Apellido y Nombre del Experto:	Cargo o institución donde labora:	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento:		
Gilbert Eulogio Chávez Ramos	Ministerio de Defensa	Instrumento de evaluación para determinar la percepción de los funcionarios ediles respecto al conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados	Manuel Adolfo Aivar Pizarro		
Ítem	Valoración				Descripción
	Deficiente: (0)	Regular: (1)	Bueno: (2)	Excelente: (3)	
1			X		
2			X		
3			X		
4			X		
5			X		
6			X		
7			X		
8			X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

- (  ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 (  ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima 01 de octubre de 2021



Firma del experto informante  
 DNI, N° 06273712 Teléfono N° 990372770

### Validez de un Instrumento de Investigación

Apellido y Nombre del Experto:		Cargo o institución donde labora:	Nombre del Instrumento:		Autor del Instrumento:
Baltazar Cachay Vilca		Seguro Social de Salud	Instrumento de evaluación para determinar la percepción de los funcionarios ediles respecto al conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados		Manuel Adolfo Aivar Pizarro
Criterios		Valoración		Observaciones	
		S	No		
1. Claridad	Está formado con el lenguaje claro y apropiado.	X			
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.	X			
3. Pertinencia	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.	x			
4. Organización	Existe una organización lógica.	X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.	x			
6. Adecuación	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir.	X			
7. Consistencia	Basado en aspectos teórico-científicos.	X			
8. Coherencia	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores.	X			
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la medición.	X			
10. Significatividad	Es útil y adecuado para la investigación.	X			



**Matriz de Validez de los Ítems de la Entrevista a Profundidad por Expertos.**

Apellido y Nombre del Experto:	Cargo o institución donde labora:	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento:		
Baltazar Cachay Vilca	Seguro Social de Salud	Instrumento de evaluación para determinar la percepción de los funcionarios ediles respecto al conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados	Manuel Adolfo Aivar Pizarro		
Ítem	Valoración				Descripción
	Deficiente: (0)	Regular: (1)	Bueno: (2)	Excelente: (3)	
1			X		
2			X		
3			X		
4			X		
5			X		
6			X		
7			X		
8			X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima 01 de octubre de 2021



Firma del experto informante  
 DNI, N° 10681043 Teléfono N° 999939729

### Validez de un Instrumento de Investigación

Apellido y Nombre del Experto:		Cargo o institución donde labora:	Nombre del Instrumento:		Autor del Instrumento:
Gianmarco Giovanni Brenis Lluen		Presidencia del Consejo de Ministros	Instrumento de evaluación para determinar la percepción de los funcionarios ediles respecto al conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados		Manuel Adolfo Aivar Pizarro
Criterios		Valoración		Observaciones	
		Si	No		
1. Claridad	Está formado con el lenguaje claro y apropiado.	X			
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.	X			
3. Pertinencia	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.	x			
4. Organización	Existe una organización lógica.	X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.	x			
6. Adecuación	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir.	X			
7. Consistencia	Basado en aspectos teórico-científicos.	X			
8. Coherencia	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores.	X			
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la medición.	X			
10. Significatividad	Es útil y adecuado para la investigación.	X			

**Matriz de Validez de los Ítems de la Entrevista a Profundidad por Expertos.**

Apellido y Nombre del Experto:	Cargo o institución donde labora:	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento:		
Gianmarco Giovanni Brenis Lluen	Presidencia del Consejo de Ministros	Instrumento de evaluación para determinar la percepción de los funcionarios ediles respecto al conocimiento del silencio administrativo por parte de los administrados	Manuel Adolfo Aivar Pizarro		
Ítem	Valoración				Descripción
	Deficiente: (0)	Regular: (1)	Bueno: (2)	Excelente: (3)	
1			X		
2			X		
3			X		
4			X		
5			X		
6			X		
7			X		
8			X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

- (  ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 (  ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima 01 de octubre de 2021



Firma del experto informante  
 DNI, N° 44169185 Teléfono N° 976889194