



**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Capacidad resolutive y atención de denuncias administrativas en
la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera. 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Piminchumo Llaury, Lady Ivonne (ORCID: 0000-0002-4173-3572)

ASESOR:

Dr. Horna Clavo, Edilberto (ORCID: 0000-0002-5641-6003)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TRUJILLO - PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios y a la Virgen de la Puerta, quienes me han protegido e inculcado mi espíritu para lograr la terminación de la presente tesis

A mis padres y a mi tía Elena, porque con su amor me dieron educación, comprensión, apoyo, consejos y mucha motivación para no rendirme antes los obstáculos que se presenten en el día a día y luchar hasta lograr mis metas.

A mis abuelitos que desde el cielo me iluminan para concluir con la presente tesis.

Lady Ivonne

Agradecimiento

A mi asesor de tesis al Dr. Edilberto Horna Clavo, por su ayuda, por compartir sus conocimientos en cada clase y sobre todo por su gran apoyo que me ha brindado para culminar exitosamente la maestría en gestión pública.

A la Universidad César Vallejo, por la formación recibida con la garantía de una excelente plana docente.

Al Dr. Carlos Vásquez Llamo y a la Mg. María Eugenia Robles Pagador, por la oportunidad que me dieron de trabajar con ellos y aprender lo que es gestión pública, el cual ha sido inspiración para diseñar la presente tesis.

Lady Ivonne

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen.....	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y Diseño de Investigación:	14
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de consistencia apriorística.....	14
3.3 Escenario de estudio	17
3.4 Participantes	17
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.6 Procedimiento.....	18
3.7 Rigor científico	18
3.8 Método de análisis de la información.....	19
3.9 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	31
ANEXOS	35

Resumen

La presente investigación, se centró en analizar la problemática en la atención de denuncias administrativas en la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, es por ello, que se utilizó una investigación de naturaleza cualitativa, donde según los resultados manifestaron que no se cumple con el plazo para atender denuncias administrativas y resuelven con plazos excesivos, que no atienden las necesidades del administrado, ni tampoco los objetivos de la entidad, es por ello, que se concluye que la capacidad resolutive en la atención de denuncias administrativas en la Sub Gerencia de Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera ha sido deficiente, porque con la aplicación de los instrumentos se ha encontrado una excesiva burocracia, falta de capacidad resolutive, falta de marcos normativos, deficiencia del sistema tecnológico (web), falta de compromiso de los funcionarios en la atención de las denuncias administrativas, y falta de personal capacitado, idóneo y técnico, conllevándose que la capacidad resolutive disminuya se torne en ineficiente, exista una insatisfacción de los ciudadanos Victorlarquenses y se genere falta de credibilidad de la entidad.

Palabras Clave: denuncia administrativa, capacidad resolutive, atención, eficiencia.

Abstract

This research focuses on analyzing the problem of handling administrative complaints in the District Municipality of Víctor Larco Herrera, which is why an investigation of a qualitative nature is used, where according to the results they state that the deadline for address administrative complaints and resolve with excessive deadlines, which do not meet the needs of the administered, or the objectives of the entity, which is why, it is concluded that the resolving capacity in handling administrative complaints in the Deputy Management of Inspection and Control of the District Municipality of Víctor Larco Herrera is deficient, because with the application of the instruments an excessive bureaucracy, lack of resolution capacity, lack of regulatory frameworks, deficiency of the technological system (web), lack of commitment of the officials in attention to administrative complaints, and lack of trained, suitable personnel and technical, leading to a decrease in the resolution capacity, which becomes inefficient, there is a dissatisfaction of the citizens and a lack of credibility of the entity is generated.

Keywords: administrative complaint, resolution capacity, attention, efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación versó sobre la capacidad resolutive de atención de denuncias administrativa en la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, con la finalidad de determinar la eficacia y eficiencia que tiene la administración pública. Siendo así, se creyó conveniente, revisar los siguientes hallazgos: en España el procedimiento administrativo paso de un sistema burocrático a un sistema eficiente, donde prevalece la calidad de la atención y se garantizó la satisfacción del ciudadano (Arenilla, 2017).

Por otro lado, Váquer (2016) menciona que para lograr la efectividad del proceso administrativo es necesario que se codifiquen los procedimientos, tomando en consideración el estudio de la problemática administrativa en España. Asimismo, Rivero (2016) evidencia que aplicando la normatividad específica se puede lograr atender la denuncia y de ser el caso sancionar de forma efectiva a quien no cumpla con la normatividad, siendo así que, cada uno de sus actos administrativos sean considerados como eficientes y eficaces.

Por su parte, Fernández y López (2017), analiza como la “Ley de Paraguas” ha intervenido en el Gobierno Español en base a un nuevo modelo de regulación económica en base a la teoría de la reforma y modernización del Estado, que se enfocan en garantizar un desarrollo efectivo tanto de la actividad empresarial como profesional, buscando la efectividad de la prestación de servicios mediante la eficiencia normativa, tanto en el ámbito de desarrollo de actos administrativos como en la aplicación de una sanción.

De igual manera, Sánchez (2019), manifiesta que diversos países tratan de cumplir con los objetivos propios de cada nivel de gobierno: ejecutando, administrando, fiscalizando y aplicando las medidas correctivas a aquellos ciudadanos que hayan infringido la normatividad, de igual forma, el autor manifiesta que, con la implementación de medidas orientadas al gobierno electrónico, se logró la

integración de todos los niveles de gobierno y se podrá medir resultados de los programas.

En Latinoamérica, Duque (2016) establece que la reforma administrativa establecida dentro de la reforma del Estado en Colombia ha significado un cambio de tendencias, dinámica y orientación de la administración en base a los paradigmas de la nueva gestión pública que se centraron en la eficiencia, economía, calidad, orientación del cliente y sobre todo la transparencia.

En México, teniendo en cuenta la reforma administrativa y política, según Sánchez (2019) se enfocó a cambiar el sistema burocrático a una nueva orientación destinada a atender las necesidades de la población de forma efectiva y eficaz, generando confianza en los ciudadanos.

Asimismo, López, Martínez y Ruiz (2017) menciona que, para lograr la efectividad de las medidas en cada gobierno, es necesario que se subsanen los niveles de desigualdad, exclusión y/o heterogeneidad, logrando el involucramiento de actores políticos y evidenciando la efectividad en la fiscalización y sanción por el incumplimiento de la normatividad administrativa.

Por su parte, Gómez (2020) manifiesta que los desafíos en Chile se centraron en mejorar la función pública y modernizarla en base a la buena gestión tanto en el ámbito interno como para con los ciudadanos, logrando así eficiencia dentro de las organizaciones y mejorando la gestión del gobierno orientado al ciudadano, con la finalidad de brindar un servicio de calidad.

Es necesario mencionar, que Savoldelli, Misuraca y Codagne (2018) manifiestan que es necesario la creación del valor público para lograr efectivizar las políticas de gobierno electrónico, en tanto, que la necesidad que tiene el ciudadano y la administración es el cumplimiento efectivo de la norma.

En nuestro país, la política de reforma y modernización del estado se centró en la satisfacción del ciudadano, así también en el control y fiscalización de la autoridad administrativa, dichas necesidades se encuentran enmarcadas tanto en el Plan Bicentenario como en el Acuerdo Nacional, donde se apreció que la calidad de los servicios públicos se convierten en políticas centrales en cada una de las instancias del gobierno, siendo así Alza (2016) realiza una investigación donde evidenció que la Nueva Gestión Pública debe ser orientada a satisfacer las necesidades de la población y lograr que la entidad oriente sus objetivos a la efectividad centrándose en su capacidad para resolver problemas.

Por su parte, Gosálbez (2019), en el contexto de la reforma y modernización del Estado, el accionar del denunciante es primordial dentro del proceso de eficiencia de la administración pública y lucha contra la corrupción, que generar un inadecuado funcionamiento del aparato estatal para lograr atender los problemas sociales y satisfacer a toda la sociedad en su conjunto considerando sus demandas sociales.

De igual manera, Suárez y Chumacero (2017) analizó la problemática y bloqueos que tiene la administración pública para lograr satisfacer sus necesidades y atender los problemas de la sociedad en su conjunto, es por ello, necesaria la implementación de políticas públicas que se enfoquen a la toma de decisiones en base al análisis, seguimiento, control y evaluación, logrando así la integración y la satisfacción de necesidades básicas y sociales.

Considerando la problemática específica del procedimiento administrativo sancionador, se buscó determinar la relación entre las denuncias administrativas y la capacidad resolutoria en la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, siendo así Guzmán (2016) menciona que la denuncia administrativa obliga a la entidad a iniciar de oficio la investigación en mérito a su potestad y competencia, desde la etapa instructiva a la etapa sancionadora, y advierte que para efectivizar la sanción deben disminuirse las etapas y los costos del procedimiento específico, logrando de esta forma que se mejore la capacidad resolutoria de la entidad.

Es por ello, que se arriba a la siguiente formulación del problema: ¿Cuál es la capacidad resolutive en la atención de denuncias administrativas en la Sub Gerencia de Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera en el año 2019?

De igual forma, se justifica por conveniencia porque es necesario fortalecer la atención de denuncias administrativas con la capacidad resolutive en el procedimiento sancionador de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, con la finalidad de respetar los derechos de los ciudadanos, mediante un plazo razonable y un debido procedimiento.

Asimismo, se justifica desde el punto de vista teórico porque se pretende encontrar los fundamentos que vinculen la relación entre variables, tanto la denuncia administrativa como la capacidad resolutive de la Sub Gerencia de Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, y dicha información puede ser tomada como fuente para mejorar los procedimientos sancionadores en la entidad.

De igual forma, se cuenta con una utilidad metodológica, en el sentido que se utilizó instrumentos validados por juicio expertos que fueron aplicados para la objetiva obtención de información.

Desde el punto de vista social, se justifica la presente investigación en la medida que se pretende solucionar un caso en particular, que es la falta de atención de las denuncias administrativas en mérito a ello se analizó y por ello se considera necesario implementar plazos razonables en la atención de las mismas para el logro de resultados que beneficien directamente a los habitantes en el distrito de Víctor Larco Herrera.

De igual forma, se cuenta con una justificación práctica en la medida que se orienta a la resolución de casos encontrados en la realidad, donde se verifica que la falta

de un procedimiento de atención de las denuncias administrativas conlleva a que no se evidencie la capacidad resolutive de la entidad.

Teniendo como objetivo general, Determinar cuál es la capacidad resolutive en la atención de denuncias administrativas en la Sub Gerencia de Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera en el año 2019, y como objetivos específicos: O₁ Analizar el trámite administrativo de las denuncias en la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, O₂ Revisar los fundamentos doctrinarios y normativos del procedimiento sancionador, O₃ Verificar la capacidad resolutive del personal, y O₄ Proponer un plan de mejora para la atención de denuncias administrativas.

Finalmente, como hipótesis de estudio, tenemos las siguientes H1: la capacidad resolutive en la atención de denuncias administrativas en la Sub Gerencia de Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera en el año 2019, es deficiente; y como H0: la capacidad resolutive en la atención de denuncias administrativas en la Sub Gerencia de Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera en el año 2019, es eficiente.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales del presente trabajo de investigación tenemos a Alonso (2016) en su artículo titulado *Racionalización, reforma y modernización administrativa: estado del proceso de Galicia*, para analizar el caso particular de Galicia considero como punto de partida la crisis económica que ha atravesado el Gobierno Español en los últimos años, donde evidenció que la dependencia de las comunidades autónomas a los ingresos dirigidos desde el gobierno central es excesiva, en mérito a ello se conllevaron diversas estructura normativas para mejorar la distribución, control y sanción ante el mal manejo del erario nacional, basados en la transparencia, el buen gobierno, la modernización del Estado, la administración electrónica entre otros aspectos, y en el caso particular de Galicia se evidencia el Plan de racionalización que se enfoca en la reestructuración instrumental en España.

Arenilla (2017) en su artículo titulado *Cuatro décadas de modernización vs. reforma de la administración pública en España*, donde se realizó un análisis al marco constitucional y se aporta nuevas ideas para mejorar el funcionamiento de la administración del Estado Español, enfocando la política en la descentralización, democracia y adaptación al cambio, en mérito a ello de lograr un gobierno abierto permitiendo la vinculación entre cada uno de los estamentos y logrando la sanción específica ante la comisión de una falta administrativa.

Álvarez (2017) en su artículo titulado: *La mejora de la regulación en España como política pública: análisis y evolución*, en esta investigación el autor analiza la política de regulación en el Estado Español, donde evidencia que es necesario en primer término la regulación específica para lograr la intervención estatal y esta logre alcanzar sus objetivos establecidos en la normatividad y en sus planes estratégicos de desarrollo, reforzando el compromiso ético de todos los actores políticos además de dotar al modelo de implementación o política de reforma de recursos materiales, normativos y humanos que son necesarios para el efectivo cumplimiento técnico.

De la Garza, Yllán y Barredo (2018), en su artículo titulado *Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México*, identificó el proceso de reforma en las últimas décadas en el Estado Mexicano, evidenciaron que la efectividad en las políticas públicas depende de la participación de todos los actores políticos, además se observó que los problemas de la realidad específicamente llega a entenderse que para lograr la efectividad de las políticas es necesario el involucramiento de todos y de la reforma de procesos en base a los resultados y su efectividad.

De la Cruz (2018), en su trabajo de investigación titulado *Análisis de la normativa administrativa sancionadora aplicada por la superintendencia nacional de salud a partir de los principios del PAS desarrollados por la doctrina constitucional colombiana* (Tesis de Maestría), concluyó que el derecho administrativo sancionador evoluciono conjuntamente con el Estado, evidenciando la creación de la Policía Administrativa, Derecho Penal de Policía y el derecho administrativo sancionador, con la finalidad de mejorar los fines propios del Estado y lograr efectividad en la toma de decisiones; por lo tanto, se evidencia que la potestad sancionadora mejora de forma significativa la prestación de servicios de calidad.

Valdez (2019), en su artículo titulado *Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina*, en este documento se trata de analizar las nuevas tendencias de la gestión pública en América Latina, donde se realiza un análisis del sistema burocrático, el modelo post burocrático vigente hasta la actualidad, donde la gestión por resultados ha cobrado relevancia en los últimos años, jugando un rol preponderante tanto en la gestión pública como en el desarrollo del gobierno, en tanto, se evidencia que los procesos de los gobiernos en cada uno de sus niveles deben enfocarse en la aplicación de la mejora continua y en el cumplimiento de los objetivos de la entidad estatal

En el ámbito nacional, Ochoa (2016) en su artículo titulado: *¿Es posible hacer cumplir la ley sin sancionar? Aplicando de manera responsiva la regulación en el*

Perú, a propósito del caso de abogacía de la competencia sobre las barreras burocráticas en el mercado de servicios públicos, manifiesto que una regulación excesiva y costosa afecta negativamente a los ofertantes en el mercado, así como limita que personas accedan y permanezcan en la gestión pública, en tanto este trabajo se enfocó en analizar la eliminación de barreras burocráticas encontradas en INDECOPI, donde se buscaron eliminar trabas que afectaban la administración adecuada de los servicios, asimismo se implementó nuevos mecanismos, y normas que permitieron el acceso de calidad tanto de los servicios públicos como de la sanción específica a aquellos que hayan infringido la ley.

Bartra (2017) en su trabajo de investigación titulado *La afectación del debido procedimiento por la aplicación del régimen de competencia disciplinaria previsto en la ley de servicio civil* (Tesis de Maestría), donde se concluyó que trasgrede el criterio y principio de jerarquía, en mérito a que la aplicación literal de dicho esquema se centra en que el poder sancionador sea ejercido por autoridades que según el cargo se ubican en un nivel inferior en el organigrama de la entidad, vulnerando además el principio de legalidad en materia sancionadora.

Martínez (2017), en su trabajo de investigación titulado: *Aplicación del principio ne bis in ídem como derecho fundamental y el control del procedimiento administrativo sancionador* (Tesis de Maestría), evidencia que la aplicación de este principio como derecho incide de forma positiva en el procedimiento administrativo sancionador, asimismo, la observancia del debido procedimiento incide de forma positiva en las consecuencias administrativas haciendo que no afecten ni la libertad ni los derechos del administrado.

Morón (2018) en su artículo titulado *Las competencias normativas de las autoridades administrativas peruanas* donde se evidencio que desde el Poder Ejecutivo se han delegado facultades administrativas a los gobiernos subnacionales, en tanto estas últimas cumplen un papel preponderante en la creación de fuentes en el ordenamiento jurídico, siempre y cuando, se ajusten a lo

establecido en la normatividad vigente sin alterar la constitución y/o el marco normativo nacional, en tal sentido, es necesario reconocer que entidades hacen ejercicio de una potestad reglamentaria.

Ventocilla (2018) en su trabajo de investigación titulado *El proceso contencioso administrativo y los derechos fundamentales de los administrados en el distrito judicial de Huaura, 2018* (Tesis de Maestría), donde se evidencio que el proceso contencioso administrativo tiene una relación directa de nivel muy alto (0,882) con los derechos fundamentales de los administrado en el Distrito Judicial de Huaura en el año 2018.

Tejada (2018), en su trabajo de investigación titulado *El procedimiento administrativo sancionador y la vulneración de derechos del ciudadano en la Sub Gerencia de Fiscalización, Control y Sanción Administrativa Municipal de la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo, durante el año 2017* (Tesis de Maestría), se observó que el procedimiento administrativo sancionador y la vulneración de derechos de ciudadanos en la entidad bajo análisis, tiene una correlación fuerte, y de igual forma con cada una de las dimensiones de la variable del procedimiento administrativo sancionador se relaciona la vulneración de los derechos del ciudadano, evidenciando una correlación fuerte y perfecta entre las dimensiones y variables de estudio.

Liza (2018) en su trabajo de investigación titulado *El procedimiento de protección al consumidor que se sigue ante el INDECOPI por denuncia de parte debe ser trilateral y no sancionador* (Tesis de Maestría), donde se concluyó que el procedimiento administrativo sancionador no cumple con la finalidad del sistema, que es solucionar el problema del consumidor por lo que la sanción más que un fin es una herramienta, por lo que la investigación propone que se implemente un procedimiento trilateral, que permita al consumidor, defender sus derechos de una manera eficiente y célere de su problema en concordancia con el sistema.

Danós (2019), en su artículo científico titulado, *La regulación del procedimiento administrativo sancionador en el Perú*, realizó un análisis de los principales aspectos y referencias de la formalidad del procedimiento administrativo sancionador incorporado en la Ley de Procedimiento Administrativo General, analizando para tal fin el debido procedimiento, el inicio del procedimiento administrativo sancionador, la posibilidad de realizar investigaciones preliminares, la incorporación de la prueba, las medidas cautelares para coberturar y proteger los derechos, caducidad y terminación del procedimiento sancionador, de igual forma trata sobre las medidas correctivas y las instancias para recurrir en las instancias administrativas.

En lo que respecta a las teorías se ha tenido en cuenta que, según López, García, Segredo, Alonso y Santana (2015) manifestaron que la capacidad resolutoria puede entenderse como el resultado de la atención que se realiza a los ciudadanos teniendo en cuenta los plazos, procedimientos, y logrando satisfacer las necesidades de la sociedad solicitante en su conjunto, para poder medir dicha actividad debe tenerse en cuenta el nivel de atención, el componente interdisciplinario y su capacidad resolutoria.

De igual forma, Doménech y otros (2016), menciona que la capacidad resolutoria es una cualidad fundamental de los sistemas administrativos, en tanto es necesario de un marco normativo específico que atienda a las necesidades de la población con un marco sancionador específico que atienda a las competencias y objetivos de la entidad.

En cuanto a la denuncia administrativa, según la Comisión de Alto Nivel de Corrupción (2018) menciona citando a la Ley de Procedimiento Administrativo General 27444 y el Sistema Nacional de Atención de Denuncias, menciona que la denuncia administrativa es una manifestación detallada y motivada donde un ciudadano pone en conocimiento a la autoridad administrativa la actuación de un servidor o funcionario público que actuó en contra del ordenamiento jurídico que regula su función.

Asimismo, se establece que, si existe una diferencia con el reclamo y la queja, en la medida que en el reclamo se presenta cuando no te informan de un trámite que estas realizando, te brindan información errónea, o si recibe un trato descortés; por otro lado, la queja procede cuando existe un defecto en la tramitación de un procedimiento administrativo, como la suspensión del procedimiento o el incumplimiento de plazos.

Siguiendo con lo anteriormente dicho Morón (2018) menciona que los derechos que tiene el denunciante frente a la administración son: el derecho a formular la denuncia, que se brinde las facilidades para que las personas realicen su denuncia, colocar huella digital en caso que no pueda firmar, a obtener medidas de protección, a conocer el trámite y plazos en el que se resolverá mi denuncia, y derecho a ser informado de los resultados de la denuncia.

Por otro lado, el Ministerio de Justicia (2017) hace mención que la denuncia administrativa, es una manifestación que se realiza frente a la autoridad administrativa por irregularidades – ya sea por acto, hecho u omisión – en el comportamiento de las autoridades en el ejercicio pleno de su función pública, asimismo en el Sistema Nacional de Control, se utiliza el término denuncia para hacer mención a la puesta de conocimiento de hechos que no se ajustan a la normatividad específica, donde se evidencie las irregularidades de específicos funcionarios o servidores públicos.

De igual forma, el Defensoría del Pueblo (2018) menciona que cualquier ciudadano tiene el derecho o deber de realizar la denuncia, en tanto, no es necesaria una relación jurídica entre los actores políticos o sociales (administración y administrados) ni que se deba o tenga que ser afectado directamente por las irregularidades denunciadas, en la medida que estas afectan el buen funcionamiento de la administración pública.

De igual forma, la denuncia administrativa puede dar inicio a un procedimiento administrativo sancionador y de forma consecuente la sanción administrativa respectiva, debiéndose poner en conocimiento del denunciante, asimismo, si en el proceso de investigación administrativa se encuentra indicios de responsabilidad penal, la autoridad administrativa pone de conocimiento del Ministerio Público los hechos que pudiesen constituir delito (Defensoría del Pueblo, 2015).

En este aspecto, debe considerarse que en el procedimiento administrativo sancionador propiamente dicho es entendido como el conjunto de trámites y formalidades que observa la Administración para ejercer su capacidad sancionadora y brindar las garantías necesarias al administrado que se la haya imputado la comisión de una infracción administrativa (Ministerio de Justicia, 2017).

En este orden de ideas puede mencionarse que en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, dispone como una de las características principales, el plazo razonable, en el cual el administrado ejerce su derecho de defensa y solicita la atención de sus solicitudes o denuncias administrativas, hechos que muchas veces no se cumplen en la realidad, porque no se cuenta con un trámite propio y se sujeta al plazo general para la resolución de un caso particular, como la denuncia administrativa en la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera.

Siguiendo con el mismo procedimiento, en el artículo 253°, menciona que previamente al inicio formal del PAS, se debe realizar las diligencias necesarias de investigación, averiguación o inspección con la finalidad de determinar de forma preliminar la comisión de una infracción y la existencia de razones suficientes para dar inicio al procedimiento administrativo sancionador.

En el caso particular, que no se evidencie la comisión de una infracción administrativa, según el artículo 114° del TUO de la Ley N° 27444, el rechazo de la denuncia debe ser comunicado de forma motivada.

En tanto, con la confirmación preliminar de la comisión de una infracción administrativa, la Administración realiza el procedimiento de oficio, en donde la autoridad competente emite una resolución donde se individualiza al infractor, se establece la imputación de cargos, y se notifica de forma motivada al administrado, con la finalidad que este último pueda ejercer su derecho de defensa.

En cuanto a las fases tenemos en primer término, la fase de iniciación o instrucción del procedimiento, que se inicia con la resolución de imputación de cargos, el cual debe tener la exposición clara de los hechos, la calificación de la infracción, la posible sanción, autoridad competente y norma en la que se funda la competencia, de igual forma en esta etapa asiste al administrado para que pudiese presentar sus descargos en un plazo que no puede ser mayor a cinco días hábiles posteriores a la notificación de la resolución que da inicio al procedimiento administrativo sancionador.

Vencido el plazo para la presentación de los descargos, el órgano instructor realiza las diligencias necesarias para confirmar o no la comisión de la infracción que es pasible de una sanción, menciona que la autoridad instructora debe emitir un informe final, que determine de manera motivada la existencia de la infracción.

Luego en la fase sancionadora, que se encuentra a cargo del órgano sancionador, que comprende desde la comunicación del informe del órgano instructor hasta la emisión de la comunicación que determina la imposición de una sanción o en la declaración de no a lugar, y se dispone el archivo del procedimiento.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación:

3.1.1 Tipo de estudio

En cuanto al tipo de investigación es aplicada porque pretendió entender y comprender los fenómenos de la naturaleza jurídica y social, y se enfocó a resolver un problema de la realidad, en tanto que se busca determinar cuál es la capacidad resolutive en la atención de denuncias administrativas en la Sub Gerencia de Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera en el año 2019.

De igual forma, se menciona que es una investigación orientada a la comprensión, en tanto no se realizó una manipulación entre las variables de estudio, y se enfocó al análisis de casos y a la verificación de la norma en la realidad.

3.1.2 Diseño de Investigación

- Teoría fundamentada, se aplicó este diseño de investigación para determinar cuál es la capacidad resolutive en la atención de denuncias administrativas en la Sub Gerencia de Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera en el año 2019, en tal sentido se ha tenido en cuenta la teoría de la nueva gestión pública.
- Estudio de casos, en ese aspecto se tuvo en cuenta los casos donde se evidencie el proceso que siguen las denuncias administrativas en la Sub Gerencia de Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera en el año 2019.

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de consistencia apriorística

3.2.1 Categoría

En este aspecto se ha tenido en cuenta las variables de estudio y en tal sentido se tienen como categorías de estudio a las siguientes:

- La capacidad resolutive

- Las denuncias administrativas

3.2.2 Subcategoría

En este apartado se ha tenido en cuenta, que para cada categoría se cuenta con una subcategoría, siendo de la siguiente manera:

- Capacidad resolutive
 - o Mejora de procesos internos
 - o Implementación de procedimientos eficaces
 - o Efectividad en la toma de decisiones

- Denuncias administrativas
 - o Tipo de denuncia
 - o Seguimiento a la medida
 - o Control e imposición de sanción
 - o Efectividad de la medida

3.2.3 Matriz de categorización apriorística

Cuadro 1: Matriz de categorización apriorística

Ámbito temático	Problema de investigación	Formulación del problema	Objetivos generales	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías
Gestión Pública	Falta de eficacia y efectividad de las denuncias administrativas en la Sub Gerencia de Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera en el año 2019	¿Cuál es la capacidad resolutive en la atención de denuncias administrativas en la Sub Gerencia de Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera en el año 2019?	Determinar cuál es la capacidad resolutive en la atención de denuncias administrativas en la Sub Gerencia de Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera en el año 2019	O1 Analizar el trámite administrativo de las denuncias en la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera,	Capacidad resolutive	Mejora de procesos internos
				O2 Revisar los fundamentos doctrinarios y normativos del procedimiento sancionador		Implementación de procedimientos eficaces
				O3 Verificar la capacidad resolutive del personal		Efectividad en la toma de decisiones
				O4 Proponer un plan de mejora para la atención de denuncias administrativas.	Denuncias administrativas	Tipo de denuncia
	Seguimiento a la medida					
	Control e imposición de sanción					
						Efectividad de la medida

3.3 Escenario de estudio

Para la presente investigación se ha considera como escenario de estudio a la Sub Gerencia de Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, que es considerado como el ente responsable de cautelar las normas o disposiciones municipales siendo de cumplimiento obligatorio por todas las personas naturales o jurídicas.

Entre las funciones de la Sub Gerencia de Fiscalización y Control, tenemos la de programar, organizar y dirigir actividades relacionadas de forma directa con el control municipal y la fiscalización propiamente dicha, respeto y cumplimiento normativo.

3.4 Participantes

En la presente investigación se tendrá como participantes:

- Ciudadanos de Víctor Larco Herrera
- Jefe de la Unidad de Fiscalización e Inspección de la Sub Gerencia de Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera (Órgano Instructivo)
- Jefe de la Unidad de Procedimiento Sancionador de la Sub Gerencia de Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera (Órgano Resolutivo)
- Sub Gerente de fiscalización y control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1 Técnicas

Para el desarrollo de la presente investigación y teniendo en cuenta el tipo de investigación

- Entrevista, entendida como aquella técnica de investigación que permite conocer la fundamentación de los especialistas respecto al presente trabajo de investigación, en tal sentido, se realizó la entrevista 10 especialistas en procedimiento sancionador, así también como a 20 ciudadanos victorlarquenses.

- Análisis de documentos, es aquella técnica mediante la cual se realiza un examen cualitativo a los documentos que nos permitieron conocer de primera fuente la forma como se ha atendido a las denuncias administrativas en la Sub Gerencia de Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera que ascienden a 535 en el año 2019.

3.5.2 Instrumentos

Como instrumentos tenemos:

- Guía de Entrevista, es aquel instrumento, que consta de un inicio, un cuerpo y un cierre donde se hace referencia a las interrogantes que se realizó a los especialistas y a los ciudadanos victorlarquenses para recoger la información referente a la capacidad resolutive en la atención de denuncias administrativas en la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera.
- Guía de Análisis de documentos, es aquel instrumento mediante el cual se establecen los parámetros para analizar los documentos tanto en forma como fondo, y lograr evidenciar la forma y el tiempo de cómo se resuelven las denuncias administrativas y la efectividad de su capacidad resolutive.

3.6 Procedimiento

Para poder realizar la investigación se accedió a los datos propios de la entidad, para obtener información acerca de cómo se atienden las denuncias administrativas en la Sub Gerencia de Control y Fiscalización de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera en el año 2019, luego se revisó las resoluciones específicas y las directivas para atender las denuncias administrativas en la entidad, posterior a ello, se recogerá información acerca del proceso del personal a cargo y se procesará la información para presentarla en los resultados, que permitirán arribar a las conclusiones.

3.7 Rigor científico

Para lograr el nivel de investigación se cuenta con información de primera mano las denuncias administrativas en la Sub Gerencia de Fiscalización y Control de

la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera en el año 2019, asimismo la validación de los instrumentos se llevará a cabo mediante un juicio de expertos, que otorgarán el rigor científico a la investigación que se cimentarán en los resultados y en las conclusiones.

3.8 Método de análisis de la información

Como métodos de investigación se ha utilizado:

- El método deductivo, porque de todos los procedimientos administrativos, la presente investigación se centró, solamente en la capacidad resolutoria en atención de denuncias administrativas en la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera.
- El método exegético, que permitió realizar un estudio particular de cada norma para comprender la manera de cómo se atienden las denuncias administrativas.
- El método de síntesis, que permitió luego de obtener la información sintetizarla para poder llegar a las conclusiones específicas.

3.9 Aspectos éticos

En este apartado es menester mencionar que se han utilizado fuentes confiables, se ha considerado el sistema APA para las citas, la veracidad de la información se verifica con la comprobación de fuentes originarias, se protegerá datos privados cuando estos vulneren algún derecho.

IV. RESULTADOS

Para poder describir de forma adecuado los resultados, teniendo en cuenta que la naturaleza del presente trabajo de investigación, se desarrolla considerando los objetivos de la investigación, en tal sentido, se ha utilizado como técnicas: la entrevista y guía de análisis de documentos.

Con respecto a la primera técnica se ha tenido en cuenta a los especialistas del área, la Sub Gerencia de fiscalización y control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, especialistas en Gestión Pública y derecho administrativo sancionador y los ciudadanos de Víctor Larco Herrera, mediante el cual respondieron a las siguientes interrogantes:

1. ¿Es adecuada la función que realiza la Sub Gerencia en la Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera?

Los entrevistados manifiesta que la función de fiscalización y sanción de la Municipalidad Distrital de Víctor Laco Herrera, no es adecuada por tanto no se garantiza su capacidad resolutive dentro de la entidad, y aunado a ello manifiesta que ha aumentado tanto los índices de infractores como infracciones dentro del distrito.

2. ¿Considera Ud. que la Sub Gerencia en la Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera cuenta con personal adecuado para la atención de denuncias administrativas?

Los entrevistados manifiestan que la entidad respectiva no cuenta con el personal capacitado o adecuado para la Sub Gerencia de Fiscalización y Control, por falta de experiencia, falta de pericia, y en algunos casos falta de conocimiento normativo respectivo, y en tanto, hacen que el procedimiento se aletargue y los procesos no lleguen a cumplir con lo establecido en la normatividad.

3. ¿Considera Ud. que el personal a cargo de la Sub Gerencia en la Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco

Herrera cuenta con capacidad para atender las denuncias e iniciar el proceso administrativo sancionador?

En este apartado tenemos respuestas disímiles en el sentido que, para el 50% de los entrevistados el personal a cargo de la Sub Gerencia en la Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera cuenta con capacidad para atender las denuncias e iniciar el proceso administrativo sancionador, mientras que para el 50% restante no cuentan con la capacidad, con el tiempo, con la preparación o experiencia necesaria para atender las denuncias administrativas y por ende dar inicio al proceso administrativo sancionador.

4. ¿Conoce alguna entidad que tenga un procedimiento efectivo y eficaz de atención de las denuncias administrativas?

Como entidades referentes para la aplicación del procedimiento administrativo sancionador y, por ende, una mejor atención de las denuncias administrativas, tiene como referente a la Municipalidad Provincial de Trujillo, el Organismo Encargado de la Fiscalización Ambiental, Organismos Supervisor de Contrataciones con el Estado, e Instituto de defensa al consumidor – INDECOPI.

5. ¿Considera necesaria la creación de un procedimiento interno para atender las denuncias administrativas en la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera?

En esta respuesta el 100% de los entrevistados manifiesta que es necesario de la creación de un procedimiento interno para lograr la atención de forma efectiva de las denuncias administrativas de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, con los lineamientos, plazos y actores intervinientes para mejorar la atención y procesamiento de las denuncias administrativas.

6. ¿Qué propondría Ud. para lograr la efectividad y eficacia del procedimiento administrativo sancionador?

Para el apartado final, los entrevistados manifiestan que para lograr la efectividad y eficacia del procedimiento administrativo sancionador es necesario establecer un plazo perentorio, definitivo y real que deba ser respetado y cumplido por cada actor político o social, así como procedimientos que se enfoquen tanto en la gestión por resultados como en el gobierno electrónico y simplificación administrativa.

En el análisis de documentos, se ha podido observar tanto en el Texto Único de Procedimientos Administrativos como en la entrevista informal con los encargados, que no se cuenta con un procedimiento de atención a la denuncia administrativa, resolviendo las mismas en plazos excesivos, que no atienden las necesidades del administrado, ni tampoco los objetivos de la entidad. Asimismo, se pudo advertir, que en el año 2019 se recepcionó un total de 535 denuncias de naturaleza administrativa, a diferencia que en el año 2018 se recepcionó un total de 490, de los datos observados se ha evidenciado que las denuncias administrativas son resueltas en un plazo aproximadamente 15 meses desde su presentación.

Con lo referente, a la verificación del personal a cargo de la Sub Gerencia de Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, se ha podido encontrar la siguiente distribución: 01 Sub Gerente, 01 Secretaria, 01 notificador, 01 Jefe de la Unidad de Fiscalización e Inspección de la Sub Gerencia de Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera (Órgano Instructivo), 04 fiscalizadores, 01 Jefe de la Unidad de Procedimiento Sancionador de la Sub Gerencia de Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera (Órgano Resolutivo), y 01 asistente legal, en total para atender a la totalidad de población Victorlarquense tenemos un total de 10 funcionarios y/o servidores públicos.

De igual forma, teniendo en cuenta una entrevista informal a 20 ciudadanos victorlarquenses manifestaron que comúnmente se acercan a la misma Sub

Gerencia de Fiscalización y Control para realizar y presentar de forma directa y presencial sus denuncias administrativas, asimismo se evidencia que los ciudadanos no son partícipes de presentar denuncias, quejas, memoriales, cartas a su Municipalidad sino que prefieren llamar a Serenazgo para quejarse y denunciar hechos que vayan en contra del ordenamiento jurídico vigente y/o paz o tranquilidad social.

Ante el descontento propio de la ciudadanía respecto a su Municipalidad se evidencia que muchos quisiesen realizar sus denuncias por medios electrónicos para lograr eficiencia en la atención de las denuncias administrativas y garantizar una adecuada capacidad resolutive de la entidad.

En tanto, puede observarse desde la concepción doctrinaria, la capacidad resolutive que tiene la entidad para atender denuncias administrativas es deficiente, porque no atiende de forma efectiva, no resuelve a la brevedad, el proceso es muy burocrático, se cuenta con personal poco capacitado, y se evidencia falta de presupuesto para la aplicación del procedimiento específico y para la mejora continua.

Finalmente, para lograr la efectividad en la atención de las denuncias administrativas se propone un proceso que se cimienta en la simplificación administrativa, la evidencia de plazos claros y específicos y la capacitación permanente del personal a cargo, con etapas específicas y personal a cargo que se encuentre dentro de los documentos de gestión de la entidad.

V. DISCUSIÓN

Para poder desarrollar de forma adecuada la discusión de resultados se ha tenido en cuenta la descripción de resultados, los antecedentes o trabajos previos y las teorías relacionadas o parte del marco teórico.

En tanto, con respecto al primer resultado, donde los entrevistados manifiestan que la función de fiscalización y sanción de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, no es adecuada por tanto no se garantiza su capacidad resolutoria dentro de la entidad, y aunado a ello manifiesta que ha aumentado tanto los índices de infractores como infracciones dentro del distrito.

Datos que se corrobora, con lo mencionado por Ochoa (2016) donde manifiesta que una regulación excesiva y costosa afecta negativamente a los ofertantes en el mercado, así como limita que personas accedan y permanezcan en la gestión pública, en tanto este trabajo se enfocó en analizar la eliminación de barreras burocráticas

Con lo que respecta, al segundo resultado, los entrevistados manifiestan que la entidad respectiva no cuenta con el personal capacitado o adecuado para la Sub Gerencia de Fiscalización y Control, por falta de experiencia, falta de pericia, y en algunos casos falta de conocimiento normativo respectivo, y en tanto, hacen que el procedimiento se aletargue y los procesos no lleguen a cumplir con lo establecido en la normatividad.

Asimismo, Morón (2018) manifiesta que delegar facultades administrativas a los gobiernos subnacionales, en tanto estas últimas cumplen un papel preponderante en la creación de fuentes en el ordenamiento jurídico, siempre y cuando, se ajusten a lo establecido en la normatividad vigente sin alterar la constitución y/o el marco normativo nacional, en tal sentido, es necesario reconocer que entidades hacen ejercicio de una potestad reglamentaria.

Con lo que respecta, al tercer resultado, en este apartado tenemos respuestas disímiles en el sentido que, para el 50% de los entrevistados el personal a cargo de la Sub Gerencia en la Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera cuenta con capacidad para atender las denuncias e iniciar el proceso administrativo sancionador, mientras que para el 50% restante no cuentan con la capacidad, con el tiempo, con la preparación o experiencia necesaria para atender las denuncias administrativas y por ende dar inicio al proceso administrativo sancionador.

De manera similar, Suárez y Chumacero (2017) analizará la problemática y bloqueos que tiene la administración pública para lograr satisfacer sus necesidades y atender los problemas de la sociedad en su conjunto, es por ello, necesaria la implementación de políticas públicas que se enfoquen a la toma de decisiones en base al análisis, seguimiento, control y evaluación, logrando así la integración y la satisfacción de necesidades básicas y sociales.

Con lo que respecta, al cuarto resultado, como entidades referentes para la aplicación del procedimiento administrativo sancionador y, por ende, una mejor atención de las denuncias administrativas, tiene como referente a la Municipalidad Provincial de Trujillo, el Organismo Encargado de la Fiscalización Ambiental, Organismos Supervisor de Contrataciones con el Estado, e Instituto de defensa al consumidor – INDECOPI.

Donde se evidencia según Liza (2018) que el procedimiento administrativo sancionador no cumple con la finalidad del sistema, que es solucionar el problema del ciudadano, ya que la sanción más que un fin es una herramienta, por lo que la investigación propone que se implemente un procedimiento trilateral, que permita al ciudadano, defender sus derechos de una manera eficiente y celeridad de su problema en concordancia con el sistema.

De igual forma, Danós (2019), realiza un análisis de los principales aspectos y referencias de la formalidad del procedimiento administrativo sancionador incorporado mediante en la Ley de Procedimiento Administrativo General, analizando para tal fin el debido procedimiento, el inicio del procedimiento administrativo sancionador, la posibilidad de realizar investigaciones preliminares, la incorporación de la prueba, las medidas cautelares para coberturar y proteger los derechos, caducidad y terminación del procedimiento sancionador, de igual forma trata sobre las medidas correctivas y las instancias para recurrir en las instancias administrativas.

Con lo que respecta al quinto resultados, el 100% de los entrevistados manifiesta que es necesario de la creación de un procedimiento interno para lograr la atención de forma efectiva de las denuncias administrativas de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, con los lineamientos, plazos y actores intervinientes para mejorar la atención y procesamiento de las denuncias administrativas.

En tanto, se evidencia que Arenilla (2017) mediante un análisis al marco constitucional y se aporta nuevas ideas para mejorar el funcionamiento de la administración del Estado Español, enfocando la política en la descentralización, democracia y adaptación al cambio, en mérito a ello de lograr un gobierno abierto permitiendo la vinculación entre cada uno de los estamentos y logrando la sanción específica ante la comisión de una falta administrativa.

Con lo que respecta al resultado final, los entrevistados manifiestan que para lograr la efectividad y eficacia del procedimiento administrativo sancionador es necesario establecer un plazo perentorio, definitivo y real que deba ser respetado y cumplido por cada actor político o social, así como procedimientos que se enfoquen tanto en la gestión por resultados como en el gobierno electrónico y simplificación administrativa.

Por lo tanto, De la Garza, Yllán y Barredo (2018) evidenciaron que la efectividad en las políticas públicas depende de la participación de todos los actores políticos, además se observó los problemas de la realidad específica llega a entender que para lograr la efectividad de las políticas es necesario el involucramiento de todos y de la reforma de procesos en base a los resultados y su efectividad.

A pesar de la existencia de marcos jurídicos nacionales que buscan la atención de denuncias ante las entidades públicas, los ciudadanos que se encuentra en la circunscripción de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera desconocen el procedimiento de atención de su denuncia administrativa y recurren directamente a la Sub Gerencia de Fiscalización y Control para realizar los trámites correspondientes.

Asimismo, de la revisión de las denuncias administrativas, la falta de atención y previsión de los funcionarios públicos, y aunado a ello, el incumplimiento del plazo establecido en la Ordenanza Municipal N° 09-2019-MDVLH, sumándose a ello:

1. La burocracia, un procedimiento extenso que recorre la atención de una denuncia administrativa
2. La falta de capacidad resolutive, cuando los funcionarios y/o servidores públicos no atienden de forma inmediata las denuncias que requieren de atención rápida y eficaz.
3. La falta de marcos normativos, no existe en la entidad un proceso o procedimiento para la atención de las denuncias administrativas.
4. Deficiencia del sistema tecnológico (web), el sistema informático no es el adecuado para atender a cualquier tipo de denuncia, por lo tanto, deben implementarse un correo electrónico para la presentación de las denuncias administrativa, y
5. La falta de compromiso de los funcionarios en la atención de las denuncias administrativas, esto se evidencia ante la falta de participación y pasividad de funcionarios que atienden las denuncias administrativas en la entidad.

VI. CONCLUSIONES

1. La capacidad resolutive en la atención de denuncias administrativas en la Sub Gerencia de Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera en el año 2019 es deficiente, porque con la aplicación de los instrumentos se ha encontrado una excesiva burocracia, falta de capacidad resolutive, falta de marcos normativos, deficiencia del sistema tecnológico (web), falta de compromiso de los funcionarios en la atención de las denuncias administrativas, y falta de personal capacitado, idóneo y técnico, conllevándose que la capacidad resolutive disminuya se torne en ineficiente, exista una insatisfacción de los ciudadanos y se genere falta de credibilidad de la entidad.
2. Con respecto al primer objetivo específico, se evidencia que, la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera cuenta con un marco normativo, pero no lo cumplen a cabalidad, y los plazos para atender las denuncias administrativas sobrepasan los 10 días hábiles establecidos en la Ordenanza Municipal N° 09-2019-MDVLH.
3. Con respecto al segundo objetivo específico, se evidencia con la doctrina y la normatividad que la capacidad resolutive es aquella facultad y/o potestad que tienen las autoridades (funcionarios y/o servidores públicos) para atender una solicitud en un plazo razonable con eficacia y eficiencia, concepto que no se evidencia en la Municipalidad de Víctor Larco Herrera.
4. Con respecto al tercer objetivo específico, la propuesta está enmarcada en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, donde se evidenciará los requisitos, el procedimiento, los funcionarios y/o servidores intervinientes, los plazos e instancia de resolución de recursos.
5. Con lo mencionado anteriormente, se confirma la hipótesis, y, por tanto, se determina que la capacidad resolutive en la atención de denuncias administrativas en la Sub Gerencia de Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera en el año 2019 es deficiente.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera la implementación dentro del TUPA del procedimiento de atención de denuncia administrativa:

N°	Denominación del procedimiento	Requisitos		Derecho a trámite	Calificación			Plazo para resolver	Inicio del procedimiento	Autoridad competente para resolver	Instancias de resolución de recursos	
		Número denominación	Formulario		Automático	Evaluación Previa					Reclamación	Apelación
							Negativo					
01	Denuncia Administrativa BASE LEGAL T.U.O. de la Ley del Procedimiento Administrativo General 27444 Ordenanza Municipal N° 07-2013-MDVLH Ordenanza Municipal N° 09-2019-MDVLH	1. Escrito fundamentado y motivado debidamente firmado por el recurrente (de forma física o virtual) 2. Debe de identificarse los datos personales del recurrente, detalle ordenado de los hechos, así como el lugar y la fecha		GRATUITO				05 días calendario	Trámite documentario	Unidad de Fiscalización y Control de la Sub Gerencia de Fiscalización y Control	Sub Gerencia de Fiscalización y Control	Gerencia Municipal

2. A los funcionarios públicos de la Sub Gerencia de Fiscalización y Control que actúen y atiendan las denuncias administrativas dentro del plazo establecido en la normatividad, y que oriente su actuar a la eficacia y eficiencia.

3. A la ciudadanía de la circunscripción de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, que se relacione con la información actualizada de la entidad y presente sus denuncias administrativas de forma correcta para lograr la eficiencia en su atención y garantizar una adecuada capacidad resolutive de la entidad.

REFERENCIAS

- Alonso, L. (2016). Racionalización, reforma y modernización administrativa: estado del proceso en Galicia. *Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas*, 183-199.
- Álvarez, M. (2017). La mejora de la regulación en España como política pública: análisis y evolución. *Gestión y análisis de políticas públicas*.
- Arenilla, M. (2017). Cuatro décadas de modernización vs. reforma de la Administración pública en España. *Methodos.revista de ciencias sociales*, 302-317.
- Arias, C. (2015). *El control difuso administrativo y sus implicancias en el estado constitucional de derecho*. Lima: Universidad de Piura.
- Barbero, I., & y Mariona, D. (2018). La insuficiencia de mecanismos de denuncia efectiva ante la vulneración de derechos fundamentales en los procedimientos de deportación de extranjeros. *Revista Catalana de Derecho Público*, 113 -127.
- Bartra, E. (2017). *La afectación del debido procedimiento por la aplicación del régimen de competencia disciplinaria previsto en la Ley de Servicio Civil (Tesis de Maestría)*. Lima: USMP.
- Bastos, M. (2016). Redundancia, escala y duplicidad en la administración: una crítica de los mitos acerca de la racionalidad administrativa en las propuestas de reforma de la administración pública española. *Revista del CLAD - Reforma y Democracia*.
- Cassese, R. (2015). *Nuevos caminos para el derecho administrativo: un manifiesto*. Recuperado de <http://es.globallawpress.org/wp-content/uploads/Nuevas-vi%CC%81as-para-el-Derecho-Administrativo.-Un-manifiesto.-Traduccio%CC%81n-del-ingle%CC%81s.-Extracto-del-li>
- Clavijo, D. (2018). Efectos del precedente judicial sobre la potestad discrecional de la administración (Tesis). *Universidad de Salamanca*.
- Comisión de Alto Nivel Anticorrupción, C. (2018). *Manual del denunciante*. Lima: CAN.
- Danós, J. (2019). La regulación del procedimiento administrativo sancionador en el Perú. *Revista de derecho administrativo*.

- Defensoria del Pueblo, D. (2018). *Guía práctica para la denuncia ciudadana contra actos de corrupción y otras faltas contra la ética pública*. Lima: Defensoría del Pueblo.
- Díaz, J. (2015). *La legislación en materia de control debe considerar las actividades que realiza las empresas del Estado para una apropiada identificación de responsabilidad de sus trabajadores (Tesis de Maestría)*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Dorado, L. (2019). La protección del denunciante de buena fe, de los testigos e intervinientes en las investigaciones de hechos de corrupción en Costa Rica. *Revista de derecho de la Hacienda Pública*, 63 - 84.
- Duque, N. (2016). Dinámicas recientes de simplificación administrativa y racionalización de trámites en Colombia frente al contexto internacional. *Revista Punto de Vista*, 127 - 149.
- Fernández, M., & y López, R. (2017). La Ley de Paraguas y el modelo de regulación económica. *Boletín Económico de ECI*, 15 - 22.
- García, A. (2016). Hamburguesas y eficiencia. Del estado de bienestar a la sociedad del bienestar. *Gestión y análisis de políticas públicas*.
- Garza, D. I., Yllán, & Barredo, y. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*.
- Gómez, A. (2015). *El acceso al recurso contencioso. Un estudio sobre la legitimación en el proceso administrativo*. Madrid: Realizado en la Universidad Complutense .
- Gómez, R. (2020). Desafíos de la función pública en Chile y medidas para la modernización y buena gestión de las relaciones laborales dentro de la Administración del Estado. *Revista digital de derecho administrativo*, 415.
- Górriz, B. (2017). Posición del denunciante en el proceso contencioso-administrativo. *Revista Aranzadi Doctrinal*, 45 - 52.
- Gosálbez, H. (2019). Los denunciantes como instrumento de lucha contra la corrupción a propósito de la denuncia administrativa en las leyes «anticorrupción». *Actualidad administrativa*.
- Huapaya, R. (2019). Los principios de la potestad sancionadora a la luz de las modificaciones del Decreto Legislativo N° 1272. *Revista de derecho*

administrativo.

- Ibáñez, I. (2019). Acceso a denuncias por infracción del derecho de la UE, con oposición del denunciante. *Actualidad administrativa.*
- Liza, G. (2018). *El Procedimiento de Protección al Consumidor que se sigue ante el Indecopi por denuncia de parte debe ser trilateral y no sancionador (Tesis de Maestría).* Lima: PUCP.
- López, A., Martínez, A., & y Ruiz, J. (2017). Evaluación Smart. Utilidad de la evaluación de la calidad de los servicios. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 115 - 143.
- López, H. (2018). *La debida ejecutoriedad de las sanciones en el régimen de la reforma magisterial según las garantías constitucionales y su vinculación con la implementación del proyecto educativo nacional.* Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Martínez, C. (2017). *Aplicación del principio ne bis in ídem como derecho fundamental y el control del procedimiento administrativo sancionador (Tesis de Maestría).* Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Martínez, D. (2019). Los retos inminentes de las administraciones públicas. *Actualidad administrativa.*
- Ministerio de Justicia, M. (2017). *Guía práctica sobre el procedimiento administrativo sancionador.* Lima: MINJUS.
- Morón, J. (2018). Las competencias normativas de las autoridades administrativas peruanas en materia de contratación estatal. *Revista Digital de Derecho Administrativo.*
- Navajas, M. (2018). *El estatuto jurídico de la denuncia administrativa.* Madrid: Tecnos.
- Ochoa, F. (2016). ¿Es posible hacer cumplir la ley sin sancionar? *Revista de la Facultad de Derecho*, 151-180.
- Omar, J. (2016). *La producción del tribunal constitucional español a través del ejercicio de control de constitucionalidad de los actos normativos de los otros poderes políticos de estado (1980-2011).* Madrid: Universidad Castilla - La Mancha.
- Rebollo, M. (2019). El procedimiento sancionador en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General del Perú. *La proyección del*

- Derecho Administrativo peruano*, 541 - 567.
- Rivero, R. (2016). Simplificación administrativa y administración electrónica: objetivos pendientes en la transposición de la directiva de servicios. *Revista Catalana de Derecho Público*, 115-138.
- Rosales, J. (2019). Ejercicio de la potestad de denuncia de Ilícitos en la función pública por parte del juez contencioso administrativo (control judicial de la Administración Pública). *Revista de derecho de la Hacienda Pública*, 171 - 195.
- Sánchez, J. (2019). El cambio institucional en la reforma y modernización de la administración pública mexicana. *Gestión y Política Pública*, 67-105.
- Segovia, E. (2018). El dilema para denunciar: una crítica a La transferencia de funciones del Indecopi a Susalud en materia de servicios médicos y de seguros. *THEMIS*, 307 - 323.
- Tejada, J. (2018). *El procedimiento administrativo sancionador y la vulneración de derechos del ciudadano en la Sub Gerencia de Fiscalización, Control y Sanción Administrativa Municipal de la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo, durante el año 2017 (Tesis de)*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Valdéz, A. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia*.
- Váquer, R. (2016). De la simplificación administrativa pública. *Revista de Administración Pública*, 147.
- Ventocilla, N. (2018). *El proceso contencioso administrativo y los derechos fundamentales de los administrados en el Distrito Judicial de Huaura, 2018 (Tesis de Maestría)*. Huacho: Unviersidad Nacional José Fauistino Sánchez Carrión.
- Wilenmann, J. (2020). Controlando los resultados del sistema penal sobre el derecho administrativo del derecho penal. *Revista Chilena de Derecho*, 329.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Capacidad resolutive	Es aquella facultad que tiene la administración para resolver un problema o una solicitud del administrado	Se revisó la capacidad que tiene la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera para atender las denuncias desde su normatividad y actividad	Procesos internos	Mejora de procesos internos	Nominal
			Procedimiento eficaz	Implementación de procedimientos eficaces	Nominal
			Toma de decisiones	Efectividad en la toma de decisiones	Nominal
Denuncia administrativa	Es una acción mediante el cual un administrado comunica a la autoridad la infracción de una norma administrativa	Se revisó el procedimiento de atención de la denuncia administrativa en la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera	Tipo	Tipo de denuncia	Nominal
			Seguimiento	Seguimiento a la medida	Nominal
			Control	Control e imposición de sanción	Nominal
			Efectividad	Efectividad de la medida	Nominal

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

ENTREVISTA A LOS ESPECIALISTAS EN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Instrucciones:

La presente encuesta tiene como propósito determinar cuál es la capacidad resolutive en la atención de denuncias administrativas en la Sub Gerencia de Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera en el año 2019.

No hay respuestas correctas o incorrectas, éstas simplemente reflejan su opinión personal, teniendo en cuenta ello, responda a cada interrogante, atendiendo que sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales.

1. ¿Cree que es adecuada la función que realiza la Sub Gerencia en la Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera?
2. ¿Considera Ud. que la Sub Gerencia en la Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera cuenta con personal adecuado para la atención de denuncias administrativas?
3. ¿Considera Ud. que el personal a cargo de la Sub Gerencia en la Fiscalización y Control de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera cuenta con capacidad para atender las denuncias e iniciar el proceso administrativo sancionador?
4. ¿Conoce alguna entidad que tenga un procedimiento efectivo y eficaz de atención de las denuncias administrativas?
5. ¿Considera necesaria la creación de un procedimiento interno para atender las denuncias administrativas en la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera?
6. ¿Qué propondría Ud. para lograr la efectividad y eficacia del procedimiento administrativo sancionador?

Anexo 3: Validación por juicio de expertos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Méndez Ibáñez, Gesell Edinson Lehgton
Institución donde labora : Universidad Privada San Pedro – Filial Trujillo
Especialidad : Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Entrevista a especialistas en procedimiento administrativo sancionador
Autor (s) del instrumento (s) : Lady Ivonne Piminchumo Liury

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICACIONES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Habilidades blandas y desempeño de los docentes.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permita hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Habilidades blandas y desempeño de los docentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Habilidades blandas y desempeño de los docentes .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		50				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera el instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento se encuentra en condición aceptable para aplicar

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Trujillo, 16 de junio de 2020


Mg. Gesell Edinson Lehgton Méndez Ibáñez



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Robles Pagador, María Eugenia
 Institución donde labora : Estudio Jurídico "Robles Carrera y Miranda"
 Especialidad : Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Entrevista a especialistas en procedimiento administrativo sancionador
 Autor (s) del instrumento (s) : Lady Ivonne Piminchumo Llaury

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Habilidades blandas y desempeño de los docentes					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Habilidades blandas y desempeño de los docentes					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Habilidades blandas y desempeño de los docentes					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

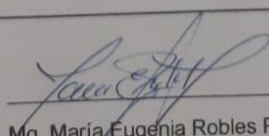
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento se encuentra en condición aceptable para aplicar

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Trujillo, 16 de junio de 2020



Mg. María Eugenia Robles Pagador



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cynthia Pamela Tafur Lau
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de Trujillo
 Especialidad : Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Entrevista a especialistas en procedimiento administrativo sancionador
 Autor (s) del instrumento (s) : Lady Ivonne Piminchumo Llaury

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Habilidades blandas y desempeño de los docentes					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Habilidades blandas y desempeño de los docentes					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Habilidades blandas y desempeño de los docentes					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

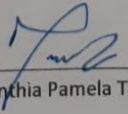
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento se encuentra en condición aceptable para aplicar

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Trujillo, 16 de junio de 2020


 Mg. Cynthia Pamela Tafur Lau