



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Contratación de personal y atención de denuncias en
una entidad pública, Lima 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Slee Araujo, Hector Eduardo (orcid.org/0000-0002-7455-3105)

ASESOR:

Mg. Nuñez Untiveros, Jesus Enrique (orcid.org/0000-0001-9069-4496)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Para mi madre, mi sobrina Kimberly, mi familia y amigos que me alentaron aun en la adversidad.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, Rey Celestial quien me dio las fuerzas para seguir adelante, y nunca me abandonó sino más bien me concedió el don del saber, la inteligencia y buen juicio, a mis profesores y en especial a mi profesor asesor Mag. Jesús E. Núñez Untiveros que con su paciencia nos orientó por el camino del conocimiento.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Categorías, Subcategorías	20
3.3. Escenario de Estudio	21
3.4. Participantes	21
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	22
3.6. Procedimiento	23
3.7. Rigor Científico	24
3.8. Método de Análisis de Datos.....	25
3.9. Aspectos Éticos	25
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	45

Índice de Tablas

Tabla 1.- Categorías y Subcategorías.....	20
Tabla 2.- Caracterización de Participantes	21
Tabla 3.- Técnicas e Instrumentos.....	23
Tabla 4.- Técnica de Análisis Documental.....	32

RESUMEN

El propósito de este trabajo es describir de que manera las Contrataciones de Personal afectan la correcta Atención de Denuncias en una entidad Pública, Lima 2022. En atención a ello se utilizó la Investigación Básica, el enfoque cualitativo, el Nivel de investigación Descriptivo y el diseño Fenomenológico, respecto a éste ultimo el presente estudio se enriqueció con los resultados de diez entrevistados entre funcionarios, ex funcionarios, servidores y ex servidores, quienes gentilmente participaron respondiendo cada uno diez preguntas.

Los resultados de las entrevistas sirvieron para demostrar que en su mayoría el personal con contrato CAS CONFIANZA y Locación de Servicios de la Oficina de Integridad no proyectan la confianza y autonomía suficiente como para lograr los objetivos primordiales de prevención y lucha contra la corrupción en la atención de denuncias que podrían venir del personal de la misma institución.

Asi mismo, la mayoría optó por considerar la opción de que el personal de CAS CONFIANZA y Locadores de Servicios de la Oficina de Integridad pasen gradualmente a la Planilla de la Oficina de Integridad de la Presidencia de Consejo de Ministros sin que ello implique mayores costos, pues las mismas entidades del estado transferirían los fondos a la PCM.

Palabras clave: Contratación de Personal, Atención de Denuncias, Cas Confianza, Locación de Servicios, Oficina de Integridad.

ABSTRACT

The purpose of this work is to describe how Personnel Hiring affects the correct Attention of Complaints in a Public entity, Lima 2022. In response to this, the Basic Research, the qualitative approach, the Descriptive Research Level and the design were used. Phenomenological, with respect to the latter, the present study was enriched with the results of ten interviewees between officials, former officials, servants and former servants, who kindly participated by answering ten questions each. The results of the interviews served to demonstrate that most of the personnel with a CAS CONFIANZA contract and a Service Location of the Integrity Office do not project sufficient trust and autonomy to achieve the primary objectives of prevention and fight against corruption in care. of complaints that could come from the staff of the same institution. Likewise, the majority opted to consider the option that the staff of CAS CONFIANZA and Service Locators of the Integrity Office gradually move to the Integrity Office of the Presidency of the Council of Ministers without this implying higher costs, because the same state entities would transfer the funds to the PCM.

Keywords: Personnel Hiring, Complaints Management, Cas Confianza, Location of Services, Integrity Office.

I. INTRODUCCIÓN

Según RTVE (2022) el Ministerio de Trabajo en España informó que las reformas laborales habían logrado alcanzar un record histórico de contrataciones indefinidas con una relación de cada tres (3) contratados sobre diez (10) en el mes de marzo de 2022, sin embargo se desprende que un total del 70% son bajo otras modalidades.

De acuerdo a la OIT (2020) la crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19 ha traído consigo una problemática de pérdida de puestos de trabajo y de la calidad laboral. En tal sentido, las Contrataciones de personal en America Latina se volverían más informales.

Según Gestión (2021) en el Perú los empresarios industriales encuestados consideran que un 70% no va a contratar personal, a pesar que se proyecta una mejora en el contexto interno y externo.

En el Perú, en base a un estudio se concluyó que la motivación del personal está vinculada íntimamente al compromiso de continuidad del personal en la organización y de autonomía. (Torres, 2021).

Según France 24 (2021), Transparencia Internacional informó que durante el año 2020 la Crisis Sanitaria ocasionada por el Covid-19 aumentó considerablemente la corrupción, así dos tercios de los países estudiados arrojaron resultados por debajo del nivel considerado aceptable. Además según ese informe en America Latina solo tres países de un total de 19 pasaron la valla de lo que debe ser aceptable.

En tal sentido, los canales de denuncia como medios para la lucha contra la corrupción se han visto mermados.

A nivel mundial, se recomienda crear una Unidad encargada de la prevención contra la corrupción, efectúe un diagnóstico de los riesgos de corrupción e implemente los denominados Planes de Acción que incorporen acciones y/o controles anticorrupción (OCDE, 2019).

El DS N° 042-2018-PCM, (2018), determina los lineamientos para mejorar la Lucha contra la Corrupción, así en su artículo N° 8, crea la SIP en la PCM como órgano rector técnico que ejerce la rectoría de la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción.

En ese sentido, la existencia del Ente Rector que es la Secretaria de Integridad de la Presidencia del Consejo de Ministros cuya función primordial es de articular y asesorar a las Oficinas de Integridad de las Entidades Públicas ha quedado en cuanto a su rol, obsoleta y no cumple dicho fin.

Así mismo, el artículo 11° del mencionado decreto, establece que en cuanto al financiamiento no se permitirá recursos adicionales al Tesoro Público.

Existen colaboradores o personal en la Oficina de Integridad que dependen económicamente de la Entidad, (CAS o Locadores de Servicio), tal como se evidencia en su Resolución de Alcaldía y Ordenes de Servicio, respectivamente lo que podría ocasionar falta de independencia de criterio al aceptar, tratar y evaluar las denuncias por actos de corrupción y soborno.

Por otra parte la problemática se presenta en una Municipalidad distrital de Lima donde las modalidades de contratación de personal podrían afectar el tratamiento, evaluación y atención de denuncias.

De acuerdo a toda esta problemática se planteó el siguiente problema ¿De qué manera la Contratación de personal tiene implicancia en la Atención de Denuncias en una entidad pública, Lima 2022? y como Problemas específicos tenemos P1: ¿De qué manera tener la condición laboral de servidor CAS Confianza condiciona la correcta atención de denuncias en una entidad pública, Lima 2022? P2: ¿De qué manera tener la condición de Contrato de locación de servicio condiciona la correcta atención de denuncias en una entidad pública, Lima 2022?

La presente investigación respecto a la justificación, nos permitió verificar, los niveles de las categorías si se está llevando de la mejor forma la contratación de personal y la atención de denuncias y como lo perciben los trabajadores. Por su justificación teórica es relevante por que va ha permitir cubrir el vacio que representa ,Mitigar el riesgo de actos de corrupción a través de un Sistema de Contrataciones de personal que sea independiente económicamente respecto de

las entidades públicas y que sirva para la prevención y lucha contra estos flagelos de corrupción. Así como una mayor transparencia e independencia por parte de los funcionarios y servidores de la Oficina de Integridad que ocasionen mayor seguridad a los denunciantes. De esta forma estaría ayudando a solucionar un problema de la realidad gubernamental.

Tiene justificación social, debido a que esta problemática afecta a los recursos humanos que labora en la municipalidad, siendo un aspecto primordial, se verificó la percepción y la motivación de los mismos respecto al cambio de régimen contractual y de dependencia de la PCM. Las modalidades de contratación de personal y la atención de denuncias también afecta al ciudadano de a pie, puesto que si presenta una denuncia por presuntos actos de corrupción, corre el riesgo de que estos sean archivados por las altas esferas del poder, consecuencia de la forma de contratación de personal en las oficinas de integridad y su falta de independencia económica. La Justificación Práctica radica en que va a solucionar el problema de la falta de independencia entre los colaboradores de las Oficinas de Integridad al demostrar que la salida es que pasen gradualmente a la planilla de la PCM. Finalmente, la utilidad metodológica radica en el tipo de diseño, el cual es Fenomenológico, porque vamos a estudiar dos (2) categorías o fenómenos que son Contratación de Personal y Atención de Denuncias que se enriquecerán con la experiencia y conocimiento de los entrevistados.

De acuerdo a ello se establece el siguiente objetivo general: Describir De qué manera la Contratación de personal tiene implicancia en la Atención de Denuncias en una entidad pública, Lima 2022. Como objetivos específicos tenemos: O1: Describir De qué manera tener la condición laboral de servidor CAS Confianza condiciona la correcta atención de denuncias en una entidad pública, Lima 2022. O2: Describir De qué manera tener la condición de Contrato de locación de servicio condiciona la correcta atención de denuncias en una entidad pública, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El presente Marco Teórico fue producto de una ardua recopilación de información de Tesis Nacionales e Internacionales, Artículos de Investigación en español e inglés, así como la búsqueda de Teorías y normas legales que sustenten mis categorías.

Sobre el particular, por ser las Categorías en estudio de reciente investigación por otros autores, fue más difícil obtener la información adecuada para el presente estudio, sin embargo considero que los antecedentes y teorías presentadas son válidamente aceptables.

Respecto a mi primera categoría Contratación de Personal tenemos como antecedentes nacionales a Acuña (2018) en su estudio determinó las injusticias de contar con un Régimen como el CAS en el país. Concluyó que sea la CIDH la que se pronuncie respecto a este tipo de Régimen de Contratación, toda vez que ocasiona debilitamiento de los derechos del personal en su autonomía que se encuentran en este régimen. Como es sabido en esta modalidad contractual se goza de la remuneración mensual y otorga solo derecho a vacaciones.

Según Podestá (2021) investigaron al Hospital Municipal de los Olivos en la capital del país, de índole transversal y correlacional. Se midió a través de preguntas de un cuestionario la apreciación de la capacidad de gestión, así como también sus habilidades blandas, evidenció que un 55.8% reconocía que las destrezas conjuntamente con su autonomía de sus gerentes era positiva y el otro porcentaje consideró que es negativa.

Portuondo (2018) hizo una investigación con metodología aplicada, de enfoque mixto, de nivel predictivo, de diseño no experimental, descriptivo y correlacional, finalmente se estableció que la etapa de reclutamiento de personal es base para los ascensos meritocráticos y de suma importancia para obtener resultados satisfactorios en la administración municipal 26 de Octubre de Piura; sin embargo para Guadalupe y Salinas (2019) llevaron a cabo una investigación exploratoria, concluyendo que para lograr retener al grueso de trabajadores llamados Millenials es necesario corresponder con bonos de productividad y mejores condiciones laborales, incluyendo la autonomía e independencia.

Leiva (2021) en ese mismo orden de ideas, en su estudio concluyó que una inadecuada gestión de los recursos humanos ocasiona un bajo rendimiento laboral, es decir el capital humano debe contar con los derechos que le asisten y mantener su independencia de criterio.

Respecto a mis antecedentes internacionales, Valdéz (2021), de enfoque cualitativo y tipo de diseño descriptivo evidenció resultados de falta de competencias profesionales, que influyeron negativamente en el trabajo, así se comprobó que un alto grado de personal contratado a través de conocidos o por contactos y que no resulten de una evaluación que forme parte de una política de recursos humanos, resultaba nefasta.

Para Arias (2019) describió la necesidad de que exista mayor jurisprudencia para que no se cometan injusticias con las contrataciones con terceros en Colombia. Así demostró que falta mayor normatividad al respecto que permita cubrir ese gran vacío jurídico. La realidad en este país es muy similar a lo que acontece en el Perú, en donde de los locadores de servicio trabajan con un horario establecido, dependen jerárquicamente del empleador pero no gozan de derechos laborales.

Por otro lado, Changoluisa (2020) desarrolló un trabajo de investigación en una universidad de Ecuador a fin de medir el grado de pago por honorarios, evidenciándose su factibilidad económica. Para este autor, es conveniente en la realidad en que desarrolló su estudio, el trabajo con terceros, contradiciendo al estudio del párrafo precedente.

Respecto a los artículos científicos en español, Berrio, Osorio y Diaz (2021) citaron sobre la relación estrecha que existe entre el sentirse satisfecho y contento en el centro de labores en una Universidad Pública en Manzanales y las condiciones en que son contratados por parte del personal. Se utilizó un enfoque cuantitativo, transversal y descriptivo. De la investigación se pudo evidenciar que la variable puesto de trabajo y la organización tiene un alto grado de buena reputación de sus jefes y de sus colegas de trabajo, con menor incidencia en la remuneración y desarrollo laboral con independencia.

Respecto a los artículos científicos en inglés tenemos a Perez, Simon y Richards (2019) a través de su estudio de una organización de software en Estados

Unidos, en donde no habian jefes, y luego de tener exito con trabajadores autónomos e independientes cambia su forma poco ortodoxa por una más clásica. En su trayectoria inicial la empresa tuvo éxito, más cuando las transacciones se hicieron más complejas y requerian de gerentes con capacidad de solucionar conflictos, recurrieron a la estructura conservadora; no obstante los investigadores concluyeron que aun en dicha organización debería de continuar estudiandose el caso.

Mocha (2018) aplicó el método descriptivo y verificación de bibliografía, tuvo como objeto de estudio el conocer cuan importante son las entrevistas laborales para acceder a un puesto de trabajo, disminuyendo el riesgo de que el potencial colaborador se ponga nervioso o no logre equilibrar su estado emocional y pueda brindar una buena entrevista. Concluyó que la inteligencia emocional juega un papel preponderante para los candidatos a una plaza laboral y que cada organización al ser diferente en sus procesos será también susceptible de ser modificable la gestión del talento humano como el reclutamiento para ascensos efectivos.

Según Sierra, Ruiz & Orta (2019) investigó la relación entre los honorarios otorgados y la función de auditoría interna, determinando que los mayores honorarios en cuanto a significancia de materialidad se dan justamente en aquellas organizaciones que cuentan con una Oficina de Auditoría Interna.

Respecto a mi segunda categoría Atención de Denuncias, encontramos a Nieto (2019) quien investigó que tan efectivo puede ser el canal de denuncias en el Poder Judicial. Para este estudio se concluyó que la OCMA no ha implementado un canal de denuncias virtual, asimismo no se lleva a cabo un monitoreo efectivo de las denuncias.

Por otra parte se determinó que los funcionarios o servidores que laboran en el Poder Judicial no denuncian por temor a posibles represalias La metodología empleada fué descriptiva bajo el método explicativo, no experimental.

Larico (2017) citó la realidad de INDECOP, al concluir que el canal de denuncias para proteger al consumidor es insuficiente y la normatividad respecto de ello es incongruente.

En los antecedentes internacionales tenemos a Cornejo (2016) estudió la participación ciudadana visto desde la óptica de la Contraloría de Paraguay, así aprecia que una de las estrategias para llevar a cabo resultados satisfactorios es la atención de denuncias ciudadanas. Tal como la realidad en el hermano país de Paraguay, se da en la realidad peruana pero normativamente, puesto que existe en nuestro país todo un marco legal para que las entidades del estado atiendan, traten y evalúen denuncias a través de las Oficinas de Integridad.

Según Ballesteros (2020) citó un artículo, referido al alto grado de corrupción pública y privada poniendo énfasis en las contrataciones del estado, como área sensible, así mismo considera como una arma preventiva las denuncias anónimas y su correspondiente protección a quienes la ejercen como derecho ciudadano.

Delgado (2018), citó un estudio exploratorio y cualitativo, analizó el vínculo entre los actos de corrupción y la transgresión de los derechos humanos, Concluyendo que es posible que esta sea a favor o en contra del ciudadano.

Entre los artículos científicos en español de mi segunda categoría tenemos:

Tello (2020), explicó como presentar una denuncia ante cualquier tipo de violación de los derechos de los ciudadanos en México. Nos habla de la denuncia anónima, al igual que en nuestro Perú.

Para Epele (2021), estudió el proceso de denuncias en un estado de Pandemia en Argentina, concluyó que era de vital importancia definir actos de prevención que ayuden a los denunciantes a defender sus derechos.

Garcilazo (2021), detalló como se suscitó actos de corrupción en Argentina y de que manera la prensa ayudó a denunciar, pero también lo contrario al filtrar información reservada para las investigaciones, lo claro es que la corrupción que para este caso fue de índole financiero, en donde estuvieron comprometidos empresarios que finalmente desencadenó en una justicia que se podría afirmar pesó más que la denuncia efectuada por la misma prensa.

Por otra parte, mis artículos científicos en inglés de mi segunda categoría son:

Ferreira & Rodrigues (2022), estudió como las empresas corruptas buscan que las investigaciones queden a favor suyo, obstaculizando e impidiendo que la verdad salga a la luz en el ambiente brasileño.

Nichter (2021), desarrolló un estudio acerca de la performance Brasileira en las elecciones y de que manera muchas personas firmaron una petición para que se prohibiera la compra de votos, esto ocasionó denuncias y que muchos malos funcionarios pasaran por procesos judiciales.

Norma ISO 37001 (2016), determina en su contenido mecanismos de lucha y prevención antisoborno como el proceso de denuncias. Esta norma internacional ha sido aprobada en nuestro país por el INACAL y actualmente es de mucha aplicación en el sector privado como público.

Por otra parte, no es fácil denunciar un delito, pues sabemos por la experiencia en los noticieros como las personas osadas y valientes luego son ajusticidas entrecomillas por malhechores o corruptos, quienes se vengán por no encubrir estos hechos corruptos, presentan un espacio sombrío para que continúe persistiendo la corrupción.

En tal sentido, es importante que toda entidad pública hoy en día cuente con normativas internas y en especial que su personal contratado trate, evalúe y satisfaga las expectativas de los denunciantes y de los colaboradores anónimos a fin de continuar previniendo actos de corrupción, sin embargo si el personal no mantiene un vínculo laboral apropiado y sea independiente económicamente se va hacer muy difícil que se logre el propósito de contar con mecanismos preventivos que sean efectivos.

Respecto al marco teórico de la primera categoría Contrataciones de Personal tenemos a La Teoría de las Relaciones Humanas, que considera las siguientes características con que debe contar una Organización:

Las entidades no son un activo fijo sino una unión de personas.

Da importancia a las personas y se encuentra inspirada en la psicología.

Delega autoridad a los subordinados y considera la independencia de criterio del personal, es decir respeta su autonomía.

Brinda confianza y establece las relaciones de comunicación a nivel horizontal (Chiavenato, 2004).

Bohlander & Snell (2017) estudiaron las obligaciones de los empleadores, así determinaron que si no se respetaban los derechos de los trabajadores al ser contratados, podría convertirse en una bola de nieve con consecuencias funestas para la organización, entonces de su teoría se desprende que el empleado debe laborar en un grato ambiente de trabajo, ser respetado en sus derechos éticos y remunerativos y no ser discriminado por alguna forma de contratación que lo avasalle. El respeto, implica no ser forzado a tomar decisiones contrarias reñidas con la ética laboral.

El segundo aporte teórico lo estudia el peruano Louffat (2019), y su teoría acerca de las políticas del Capital Humano respecto a la administración en la contratación, que enfocó la necesidad de que la organización fije políticas que calcen con el desarrollo del personal, así por ejemplo se podría fijar una política de contratación de ascensos sin excluir a ningún personal sea cual sea la modalidad inicial contratada, lo que importa son los resultados o el producto final que este colaborador pueda brindar a la entidad.

Otros tratadistas según Parra & Muller (2017), entienden la gestión de rrhh como el potencial para que el personal y la gestión se adapten al contexto externo e interno, es decir establece cuatro pautas que deben ser adecuadas a la realidad de cada organización:

Desarrollo del liderazgo laboral.

Mejora de las competencias como las actitudes de los trabajadores ante la ética.

Planificar los recursos humanos.

La administración del capital humano debe contar con una respuesta eficiente, eficaz y muy ágil en estos tiempos.

Para Castillo (2020) indica que, el locador de servicios se encuentra obligado a llevar a cabo un servicio por un tiempo determinado y sin que ello implique que se genere subordinación alguna; sin embargo en la práctica podemos afirmar que muchos locadores de servicios cumplen con un horario establecido, recibe ordenes,

es decir depende jerárquicamente de un nivel superior y es la entidad la que proporciona los bienes a ser utilizados en el servicio.

En ese orden de ideas, Neves (2018) considera que existe subordinación cuando el sujeto es dirigido, fiscalizado y sancionado. Lo que resulta de contratos con terceros es el desanimo por la explotación en que se encuentran y no tienen capacidad de brindar una mejor cobertura de servicios como si lo sería en el caso pertencieran a una misma planilla centralizada.

Para hacer la medición de la categoría Contratación de Personal, se obtuvo las siguientes subcategorías: Contrato Administrativo de Confianza y Contratos de Locación de Servicios. Así la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades expresa en su numeral 17 artículo 20° indica que: es competencia del Alcalde designar al Gerente Municipal, y a su vez a través de una propuesta de éste a los demás gerentes, siendo el gerente la autoridad máxima en el área correspondiente en la que tiene atribuciones. Asimismo, los cargos de gentes son cargos CAS de confianza.

Luego, la subcategoría Locación de Servicios: Es la dimensión que comprende dentro de una organización a todo los colaboradores bajo la modalidad de recibo por honorarios y que no gozan de ningún derecho laboral. Se rigen por lo establecido en el Código Civil, Libro VII, Capítulo II.

Respecto a los fundamentos teóricos de la segunda categoría Atención de denuncias se encuentra la teoría de los canales o vías de atención de denuncias, establecidas en el Decreto de Alcaldía N° 013-2019-A, que aprueba la Directiva de Atención de Denuncias de la Municipalidad de San Borja, la cual precisa que las formas o modalidades por medio de las cuales el denunciante presenta sus denuncias son:

Vía Telefónica.

Página Web.

Dirección de Correo Electrónico.

En sobre Cerrado.

Entrevista con algún personal responsable de la Oficina de Integridad.

Asimismo, el estudio del CAN (2020) el cual publicó Como éxito obtenido del eje 1 Capacidad Preventiva la implementación de las Oficina de Integridad, que de acuerdo a los Lineamientos para su implementación (R.M. 001-2019-PCM/SIP), logró la implementación de más de 200 entidades públicas al cierre de este informe que ya cuentan con la citada Oficina. Asimismo, con las modificatorias al Reglamento del D.L. 1327 se precisaron las funciones de las oficinas de integridad en cuanto a la etapa de recepción de denuncias por presuntos actos de corrupción.

La Defensoria del Pueblo (2022) citó un artículo mediante el cual informó que de cada un mil ciudadanos existen 27 casos de corrupción entre el periodo 2017 al 2020. Esta nota informativa es relevante, puesto que nos percatamos que casi un 3% de la población ha cometido actos de corrupción y de soborno.

El Decreto Legislativo N° 1327 (2017) mediante el cual se argumenta en su exposición de motivos sobre el establecimiento de medidas de protección al denunciante. Argumentado en la teoría del Estado que es conveniente replantear la denuncia de los delitos de corrupción fijando formas de protección e incentivos, relevantes a fin de lograr la participación ciudadana.

CIDH (2017) expone la importancia de proteger al denunciante anonimo para garantizar que no se tomen represalias ni reciba amenazas. Asi mismo, precise que los denunciantes pueden ser ciudadanos o colaboradores de las mismas organizaciones que denuncian actos de corrupción basados en la Buena fe. Estas recomendaciones son de suma valia ya que avala las normas vigentes en el Perú en materia de protección a los denunciantes.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

El tipo de investigación fue de tipo básica, puesto que se encontró como objetivo la explicación de la teoría a fin de validarla y si fue el caso complementar los fenómenos en estudio. (Gallardo ,2017), respetando también la definición de Investigación Tipo Básica que dice que está dirigida a un conocimiento más amplio a través de la comprensión de los aspectos primordiales de las categorías, de los hechos observables o de las relaciones entre entes (Concytec, 2018).

Para Cadena, Rendón, Aguilar, Salinas, De la Cruz y Sangerman (2017) el enfoque de la investigación fue cualitativa, por que se basó en la recopilación de información sin estadística, a fin de proponer preguntas de investigación que luego fueron materia de estudio en cuanto a sus respuestas.

El nivel de la investigación fue Descriptivo; debido a que se informó acerca de las características de un determinado grupo de personas la que forman parte de la investigación.

El diseño de investigación cualitativa fue de tipo fenomenológico, tal como lo indicó Fuster (2019), lo fenomenologico encuentra en las personas que formaron parte de las entrevistas, conocimiento y experiencias que no se encuentran en ningún tratado bibliográfico, es objetivo puesto que se analizó los resultados de las entrevistas pero sin embargo también tiene un carácter subjetivo debido a que la evaluación es asimilada desde el punto de vista del investigador.

3.2. Categorías, Subcategorías

Tabla 1

Categorías	
<i>Categoría 1</i>	<i>Categoría 2</i>
Contratación de Personal	<i>Atención de Denuncias</i>
<i>Subcategorías de Investigación.</i>	
Contrato Administrativo de SERVICIO CAS Confianza	Entrevista
	Vía telefónica
	Correo Electrónico
	A través de documento físico en sobre cerrado
	Portal Web Institucional
Contratos de Locación de Servicios.	

Tabla 1: *Categorías de Investigación.*

3.3. Escenario de Estudio

Este trabajo de investigación se realizó en una Municipalidad Distrital de la ciudad de Lima, Perú, es un distrito ecológico en donde abundan muchos parques, cuenta con aproximadamente un mil trabajadores entre funcionarios y servidores de los Regimenes 276, 728, CAS y Locación de Terceros y con un presupuesto que bordea los S/ 150, 000,000.00, tuvo como técnica empleada la entrevista a diez funcionarios y/o servidores públicos de una entidad pública y el instrumento usado fue la guía de entrevista. Así mismo, se recopiló información de tesis nacionales, internacionales, artículos científicos nacionales e internacionales y normas legales que sirvieron para enriquecer el presente estudio.

3.4. Participantes

Participarán todos los funcionarios y servidores públicos de una Municipalidad Distrital de la Ciudad de Lima, que con su vexpertis fueron las idóneas dado que conocían la problemática general y específica de este estudio. Participaron diez Funcioanrios, Servidores y Ex funcionarios en un total de diez personas debido a que es una cantidad representativa y suficiente para el trabajo de investigación que se desarrolló.

Tabla 2: Caracterización de participantes

Participantes	Descripción
Experto 1 Gerente	Gestión Social.
Experto 2 Gerente	Asesoría Legal
Experto 3 Jefe	Secretario Técnico de Procedimientos Administrativos Disciplinarios.

Experto 4 Especialista	Ética e Integridad de la OEISG.
Experto 5 Especialista	Control Interno de la OEISG.
Experto 6 Asistente Administrativo	OEISG.
Experto 7 Asesora Legal	Gerencia Municipal
Experto 8 Especialista	Planificación
Experto 9 Ex - Gerente	Ex – Gerente de la Oficina de Administración y Finanzas
Experto 10 Ex - Especialista	Ex – Especialista de Integridad

3.5.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández – Sampieri y Mendoza (2018) establece que la recopilación de datos es el insumo para obtener información, no solamente basados en preguntas, pudiendo incluso ver fotos, examinar gestos y actitudes y todo eso en su conjunto permitirá el análisis y llegar a conclusiones satisfactorias; así mismo recomienda mantener un nivel apropiado de vínculo cercano con los entrevistados. A fin de recopilar información se usó como técnica:

La Entrevista que según Hernández y Sánchez (2019) dice que esta modalidad permite recopilar información gracias a que cuenta con preguntas que van a derivar en respuestas que ayudan al desarrollo del trabajo.

Por otro lado, los instrumentos que acompañaron a los entrevistados son:

Guía de entrevista, este fue el instrumento de recolección de datos usado en base a diez (10) preguntas en función a las dos (2) categorías y subcategorías bosquejadas en el presente estudio. Respetando los criterios de claridad, pertinencia y relevancia para el proyecto.

Tabla 3: Técnicas e instrumentos

Técnica
Entrevistas
Instrumento
Guía de entrevista
Propósito
Guardar directamente información de los expertos en el estudio.

Mapeamiento: Este estudio se logró realizar en una entidad pública dedicada a la prestación de servicios municipales distritales, y tuvo a diez (10) participantes de ese distrito limeño. Ver Anexo 2 Matriz de Triangulación.

3.6.- Procedimiento

Respecto a la ejecución del trabajo se concertó entrevistas con los funcionarios, quienes accedieron amablemente a participar del trabajo de investigación, otorgando su colaboración de manera desinteresada y autorizando su publicación.

Figura 1: Trayectoria metodológica



(Hernández – Sampieri y Mendoza, 2018)

3.7. Rigor Científico.

Para Hernández – Sampieri y Mendoza (2018) se debe cumplir con el criterio de dependencia, implica que estudiosos lleguen a las mismas conclusiones.

Se utilizó como criterios la Credibilidad, que es el potencial de comunicación de lo que quiero expresar en este estudio. Así mismo, el criterio de confirmabilidad, implica que el carácter subjetivo es muy inferior al carácter objetivo del estudio, por lo tanto sus conclusiones son valideras para otros estudios.

3.8. Métodos de Análisis de Datos.

En la presente investigación se ha utilizado diversos métodos inherentes al enfoque cualitativo, así tenemos: el Método Descriptivo, describe los puntos de vista de los entrevistados; el Método Deductivo, este método parte de lo general a lo particular, ya que sus resultados se asientan en sus mismas categorías, por ultimo también se utilizó el Método Analítico, así la materia fue analizada por cada individuo entrevistado y evaluado sus respuestas.

3.9. Aspectos Éticos.

La ética en el estudio de investigación es necesario, de igual forma como buscamos prevenir y luchar contra la corrupción, de igual forma debemos alejar toda conducta antiética del proyecto de investigación y eso forma parte de nuestros valores.

Se ha cumplido con los principios éticos de la Universidad Cesar Vallejo, se ha conservado las ideas centrales de los autores mencionados en esta tesis, se ha preservado el uso de la Guia de Elaboración de Tesis, Uso de Turnitin y del APA 7.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES

4.1 Resultados

A continuación, se podrá apreciar los resultados del estudio, donde se efectúa el análisis de los resultados de las respuestas emitidas por cada Entrevistado, haciendo el trabajo de identificar las convergencias y divergencias hechas por los participantes, para finalmente extraer una interpretación cualitativa de cada pregunta que nos permita conocer la idea central aportada por todos los especialistas participantes en este estudio, como se detalla a continuación: (Ver anexo 2)

El Objetivo específico 1: Describir De qué manera tener la condición laboral de servidor CAS Confianza condiciona la correcta atención de denuncias en una entidad pública. Respecto de la pregunta N° 1 ¿Considera usted que los funcionarios públicos con Contrato Administrativo de Servicio CAS Confianza tienen independencia en sus decisiones en la Oficina de Ética, Integridad y Sistemas de Gestión? Explique.

Sobre el particular, Los entrevistados concuerdan en un 50% que no existe independencia en las decisiones de los funcionarios CAS CONFIANZA. Un 20% manifestó que depende de las circunstancias y atribuciones y un 30% coincidió que si gozan de independencia de criterio. En relación a la pregunta N° 2 ¿Considera usted que los funcionarios públicos que ocupan la plaza de Contrato Administrativo de Servicio CAS Confianza en la Oficina de Ética, Integridad y Sistemas de Gestión deberían pertenecer a una entidad con autonomía presupuestaria para tener independencia en sus decisiones e investigaciones? Explique. Al respecto, un 70% de los entrevistados consideró que sería óptimo que los contratados bajo esta modalidad pasen gradualmente a la Planilla de la PCM.

El Objetivo Especifico 2: Describir De qué manera tener la condición de Contrato de locación de servicio condiciona la correcta atención de denuncias en una entidad pública, Lima 2022. En relación a la pregunta N° 3 ¿Considera usted que los servidores públicos que laboran en la Oficina de Ética, Integridad y Sistemas de Gestión bajo la modalidad de Contratos de Locación de Servicios tienen independencia en sus decisiones e investigaciones? Explique., sobre el particular, las respuestas de los entrevistados resultó en un empate técnico aunque con una inclinación a que no gozaban de esa autonomía.

Respecto a la pregunta N° 4, una mayoría se inclinó por considerar que los locadores de servicios de la Oficina de Integridad pasen a formar parte de la Planilla de la PCM.

Con relación a la pregunta N° 5 ¿Considera usted que el personal que labora en condición de Contrato de Locación de Servicios realizando tareas de carácter permanente en la Oficina de Ética, Integridad y Sistemas de Gestión debería ocupar plazas 276 o 1057? Explique. Respecto a que en los contratos de locación de servicios ocupen plazas 276 o 1057, un 60% estuvo de acuerdo. 10% en desacuerdo y un 30% comentó otros puntos de vista como la eficiencia en la contratación de personal, contratación de personal en forma permanente y rotativa y el ingreso al Servicio Civil.

Respecto a la pregunta N° 6 ¿Considera usted que la entidad ha logrado un desarrollo óptimo en la Atención de denuncias a través del uso de la técnica de entrevista conforme a las necesidades del servicio público. Explique. En lo concerniente a esta pregunta Los entrevistados concuerdan por mayoría que se cumple con esta modalidad de entrevistas.

Respecto a la pregunta N° 7 ¿Considera usted que la entidad ha logrado un desarrollo óptimo en la de Atención de denuncias por medio del uso de correos electrónicos para una atención adecuada? Explique. En relación a esta pregunta al cumplimiento del uso de los correos electrónicos para la atención correcta de denuncias, un 40% estuvo de acuerdo que era positivo. 30% consideró que es negativo y otro 30% no respondió e indicó que podría ser mejorado.

Respecto a la pregunta N° 8 ¿Considera usted que la entidad ha logrado un desarrollo óptimo en la de Atención de denuncias por medio del uso del Portal Web Institucional conforme a sus objetivos institucionales? Explique. En relación a esta pregunta Los entrevistados concuerdan en un 10% que se cumple de manera óptima con el uso en la atención de denuncias a través del portal web. 30% estuvo en contra. 40% no respondió y 20% informó que el Portal Web es administrado por la Oficina de Gobierno Digital y es susceptible su uso de ser mejorado con capacitación adecuada.

Respecto a la pregunta N° 9 ¿Considera usted que la entidad ha logrado un desarrollo óptimo en la de Atención de denuncias por medio del uso de la vía telefónica conforme a las necesidades del servicio público? Explique. Respecto de esta pregunta Los entrevistados coincidieron en afirmar que se cumple con el uso del teléfono para la atención de denuncias en un 40%. Un 10% no estuvo de acuerdo. 40% no respondieron. Un 10% manifestó que lo óptimo es una aspiración ideal.

Respecto a la pregunta N° 10 ¿Considera usted que la entidad ha logrado un desarrollo óptimo en la de Atención de denuncias por medio de los documentos físico en sobre cerrado para una atención oportuna? Explique. Al respecto, a que el sobre cerrado como método cumple su rol, un 60% considera que sus resultados son óptimos.

4.2. Discusión

Habiéndose efectuado la Matriz de Triangulación con sus resultados de divergencias, convergencias y similtudes de la información, se procedió a transcribir la discusión de la investigación, asi inicié analizando el objetivo general describir de qué manera la Contratación de personal tiene implicancia en la Atención de Denuncias en una entidad pública, Lima 2022; para esto debo precisar lo indicado en su investigación por Chiavenato (2004) quien mencionó que en la Teoría de las Relaciones Humanas, se considera las siguientes características con que debe contar una Organización: Delega autoridad a los subordinados y considera la independencia de criterio del personal, es decir respeta su autonomía.

Bohlander & Snell (2017) en su teoría concluyeron que es necesario respetar al trabajador al ser contratados, y que no sean obligados a tomar decisiones contrarias reñidas con la integridad.

Respecto del primer objetivo específico enunciado de la siguiente forma: Describir De qué manera tener la condición laboral de servidor CAS Confianza condiciona la correcta atención de denuncias en una entidad pública, los resultados de los entrevistados coincidieron mayoritariamente que no existe la confianza debida por que dependen jerárquicamente de la Alta Dirección y está sujeto a desiciones políticas. Al respecto, Acuña (2018) manifestó en su trabajo de investigación que el Regimen del Cas es arbitrario y no respeta la autonomía del trabajador, cometiendo las entidades abusos desproporcionados.

De acuerdo a lo señalado por Guadalupe y Salinas (2019) a fin de retener a los trabajadores llamados Millenials por estrategia se debe considerar los bonos de productividad y la autonomía e independencia.

Leiva (2021) en ese mismo orden de ideas, en su estudio concluyó que una inadecuada gestión de los recursos humanos origina un nivel laboral descendente, razón por la cual deben mantener los derechos que le asisten y su independencia de criterio.

En cuanto a los artículos científicos en español, Berrio, Osorio y Diaz (2021) evidenciaron que la variable puesto de trabajo y la organización tienen un alto grado de buena reputación de sus jefes, con menor efecto en la remuneración y desarrollo laboral con independencia.

En tal sentido, una mayoría de mis entrevistados coinciden que no hay autonomía en las desiciones tomadas por los funcionarios CAS CONFIANZA pertenecientes a la Oficina de Integridad, siendo importante resaltar que desde la Teoría de las Relaciones Humanas y los antecedentes antes mencionados, es de vital importancia la autonomía de un colaborador y su independencia de criterio al tratar, atender y evaluar denuncias por actos de corrupción. Así se describe la manera de tener la condición laboral de servidor CAS Confianza condiciona la correcta atención de denuncias en una entidad pública.

Por otra parte si queremos dar importancia al 30% de entrevistados que coincidieron que si los trabajadores CAS CONFIANZA de la Oficina de Integridad mantienen independencia de criterio en sus decisiones, agregaría que no basta con ser independiente en sus decisiones sino que como funcionario CAS CONFIANZA debo parecer serlo a fin de que la ciudadanía fundamentalmente y los trabajadores de la entidad pública se sientan en confianza de denunciar todo acto de corrupción, sabiendo que se guardara con sigilo la reserva del nombre del denunciante y se procederá con ética.

En mi experiencia personal fui testigo de como un acto de corrupción como es el Cobro Indebido y que involucraba a funcionarios de las altas esferas de poder presionaron para que se archive una denuncia que nació como una simple operación de unos cientos de soles pero que sin embargo mi colega al profundizar y llevar a cabo una auditoria interna concluyó que la suma total sobrepasaba el millón de soles, finalmente por desición de las autoridades este caso fue archivado.

Respecto a que los funcionarios CAS CONFIANZA de la Oficina de Integridad pertenezcan a una entidad autónoma, la mayoría, en un 70% de los entrevistados dijo que si.

En relación a ello, el DS N° 042-2018-PCM, (2018), crea la SIP en la PCM como órgano rector técnico que ejerce el liderazgo de la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción, pero su rol se limita a articular a las Oficina s de Integridad a nivel nacional, regional y local.

Respecto al segundo objetivo específico enunciado de la siguiente forma: Describir de qué manera tener la condición de Contrato de locación de servicio condiciona la correcta atención de denuncias en una entidad pública, Lima 2022. Para Castillo (2020) indicó que, el locador de servicios presta un servicio por un tiempo determinado y ello no genera subordinación como es el caso de los trabajadores generadores de Renta de quinta categoria.

Asi mismo, Neves (2018) afirmó que existe subordinación si la persona que presta un servicio es dirigida, fiscalizada y sancionada.

Para Arias (2019) comentó que debería haber jurisprudencia especial a fin de disminuir los abusos con las contrataciones con terceros en Colombia.

Al respecto, el resultado de las entrevistas en que los locadores realizan servicios en la oficina de Integridad y tienen independencia en sus decisiones, arrojó que un 40% no tienen dicha autonomía. Un 20% condicionó la independencia a cada individuo y en algunos casos podría haber y en otros no la citada independencia de criterio y otro 40% consideró que si acreditaban la independencia de criterio y autonomía para tratar y evaluar denuncias por actos de corrupción.

Este resultado me trae a la memoria el caso comentado de Cobro Indebido, en el que mi ex colega a cargo del caso se encontraba contratado bajo la modalidad de Locación de Servicios, pero tal como lo señaló (Neves 2018) era un servicio disfrazado, pues era dirigido, recibía ordenes, era supervisado y no se encontraba exento de cometer faltas pues si lo hubiese cometido hubiese sido sancionado.

En cuanto a estos últimos resultados, algunos entrevistados estuvieron de acuerdo que los Locadores de Servicio en base a Concursos Públicos de Méritos logren pasar a un mejor status laboral.

Sobre el particular, Portuondo (2018) concluyó en su estudio que la fase de reclutamiento de personal es base para los ascensos meritocraticos y lograr resultados favorables en la administración municipal 26 de Octubre de Piura.

Respecto a mis antecedentes internacionales, Valdéz (2021), puntualizó que un alto grado de personal contratado a través de conocidos y que no pasen a través de concursos meritocráticos resultaba negativo para el desarrollo organizacional.

Mocha (2018) Concluyó que la inteligencia emocional juega un papel importante para acceder a un puesto laboral y que cada entidad tiene procesos diferenciados como la gestión de los recursos humanos para el reclutamiento para ascensos efectivos.

En relación a que los contratados con contratos de locación de servicios que laboran en la oficina de Integridad deberían pertenecer a una entidad superior con autonomía presupuestaria un 60% estuvo de acuerdo. Un 20% en desacuerdo y otro

20% consideraron otro punto de vista como que lo relevante es la contratación de personal eficiente.

Por otro lado, algunos entrevistados manifestaron en algunos resultados que se cumpliera con las modalidades de canales de denuncia y en otras modalidades no.

Sobre el particular, CIDH (2017) concluyó que los denunciantes pueden ser ciudadanos o trabajadores de las mismas entidades que buscan luchar contra todo acto de corrupción.

Tello (2020), resumió como presentar una denuncia ante cualquier instancia en México.

Tabla 4: TÉCNICA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Teorías (bases teóricas)	Normativa (legislación)	Artículos científicos (revistas)
<p>La Teoría de las Relaciones Humanas, considera las siguientes características con que debe contar una Organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las entidades no son un activo fijo sino una unión de personas. - Da importancia a las personas y se encuentra inspirada en la psicología. - Delega autoridad a los subordinados y considera la independencia de criterio del personal, es decir respeta su autonomía. - Brinda confianza y establece las relaciones de comunicación a nivel horizontal. (Chiavenato, 2004). <p>Respecto a mi Categoría Contratación de Personal, encontramos la Teoría de Bohlander & Snell (2017) quienes estudiaron las obligaciones de los empleadores, así determinaron que si no se respetaban los derechos de los trabajadores al ser contratados, podría acarrear consecuencias muy graves para la organización, así el empleado debe laborar en un grato ambiente de</p>	<p>Para la categoría Contratación de Personal, se obtuvo las siguiente subcategoría: Contrato Administrativo de Confianza. Así la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades expresa en su numeral 17 artículo 20° lo siguiente que: es competencia del Alcalde designar al Gerente Municipal, y a su vez a través de una propuesta de éste a los demás gerentes, siendo el gerente la autoridad máxima en el área correspondiente en la que tiene atribuciones. Asimismo, los cargos de gentes son cargos CAS de confianza.</p> <p>La subcategoría Locación de Servicios: Es la dimensión que comprende dentro de una organización a todo los colaboradores bajo la modalidad de recibo por honorarios y que no gozan de ningún derecho laboral. Se rigen por lo establecido en el Código Civil, Libro VII, Capítulo II.</p> <p>los fundamentos teóricos de la segunda categoría Atención de</p>	<p>Norma ISO 37001 (2016), determina en su contenido mecanismos de lucha y prevención antisoborno como el proceso de denuncias. Esta norma internacional ha sido aprobada en nuestro país por el INACAL y actualmente es de mucha aplicación en el sector privado como público.</p> <p>La Norma ISO 37001 o Norma Antisoborno tiene como objetivo la prevención y lucha contra la corrupción. Establece como una de sus características el análisis del contexto interno y externo, de las partes interesadas así como también la elaboración de la Matriz de Riesgos Antisoborno, que no es otra cosa que el detalle de todos los riesgos que podrían producir un soborno o cohecho en alguna área de la organización, incluyendo su probabilidad e impacto y de ser el caso los controles que mitiguen esos riesgos.</p> <p>En aquellos casos en que el nivel del riesgo sea alto o muy alto, se tendrá que elaborar</p>

trabajo, ser respetado en sus derechos éticos y remunerativos y no ser discriminado por alguna forma de contratación que lo avasalle. El respeto, implica no ser forzado a tomar decisiones contrarias reñidas con la ética laboral.

Para mi subcategoría Contrato de Locación de Servicios, Castillo (2020) indica que, el locador de servicios se encuentra obligado a llevar a cabo un servicio por un tiempo determinado y sin que ello implique que se genere subordinación alguna.

En ese orden de ideas, Neves (2018) considera que existe subordinación cuando el sujeto es dirigido, fiscalizado y sancionado.

denuncias son los canales o vías de atención de denuncias, establecidas en el Decreto de Alcaldía N° 013-2019-A, que aprueba la Directiva de Atención de Denuncias de la Municipalidad de San Borja, precisa que las formas o modalidades por medio de las cuales el denunciante presenta sus denuncias son:

Vía Telefónica.

Página Web.

Dirección de Correo Electrónico.

En sobre Cerrado.

Entrevista con algún personal responsable de la Oficina de Integridad.

El Decreto Legislativo N° 1327 (2017) en el que se argumenta en su exposición de motivos sobre el establecimiento de medidas de protección al denunciante. Argumentado en la teoría del Estado que es conveniente replantear la denuncia de los delitos de corrupción fijando formas de protección e incentivos, relevantes a fin de lograr la participación ciudadana.

los denominados Planes de Acción, los cuales serán sujeto de una auditoría externa posteriormente para que la entidad pueda certificarse o recertificarse.

V. CONCLUSIONES

Primera. – El objetivo del investigador respecto a describir de que manera la Contratación de Personal tiene implicancia en la correcta atención de denuncias en la Oficina de Integridad del Sector Público, los resultados de los entrevistados son negativos, puesto que los resultados arrojan que existe desconfianza en los colaboradores de la entidad pública debido a que las dos modalidades de Contratación con que cuenta la entidad pública influye en una falta de autonomía a tal punto que mayoritariamente los entrevistados consideran que no cuentan con independencia de criterio al tratar, atender y evaluar denuncias por actos de corrupción.

Segunda. – En relación a Describir de que manera tener la condición laboral de servidor CAS Confianza condiciona la correcta atención de denuncias en una entidad pública, debo manifestar que los funcionarios que cuentan con contratos CAS CONFIANZA no proyectan ante los colaboradores de la entidad, autonomía, siendo un requisito primordial para que todo trabajador se sienta seguro de que se va a mantener la reserva del anonimato de su nombre y se va atender su denuncia con total imparcialidad.

Tercera. – Respecto a Describir de que manera tener la condición de Contrato de Locación de Servicio condiciona la correcta atención de denuncias en una entidad, conforme se aprecia en los resultados la mayoría de los entrevistados coinciden en que el uso de los contratos de locación de servicios no gozan de autonomía para desarrollar sus actividades con ética.

VI. RECOMENDACIONES

Primera. – Se recomienda a la Presidenta del Congreso de la República del Perú que se debata una nueva ley que modifique al DS N° 042-2018-PCM, (2018), que crea la SIP en la PCM como órgano rector técnico y la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades a fin de que los contratados por las modalidades CAS CONFIANZA y Locación de Servicios pasen gradualmente a la planilla de la PCM sin generar mayores costos puesto que las mismas entidades del Estado transferirían a la PCM el costo de los trabajadores, así gozarían de la autonomía e independencia necesaria para evaluar denuncias y luchar contra todo acto de corrupción, además sería bajo responsabilidad funcional, si no se cumple con esta nueva normativa y pasibles de ser sancionados con la separación del servicio público por tres años.

Segunda.- Se recomienda a la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, que dentro de la Política de Modernización de la Gestión Pública, se establezca lineamientos de respeto a la ética e integridad de los servidores y funcionarios públicos orientados a la sensibilización constante y monitoreo de resultados a fin de cubrir las brechas en la lucha contra la corrupción.

Tercera.- Se recomienda a la Secretaria de Integridad Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros formule como parte de sus lineamientos, la obligatoriedad de que toda entidad del estado cumpla con formular un Modelo de Prevención de Cumplimiento Anticorrupción, el mismo que periódicamente debe ser supervisado y evaluado sus resultados por las Oficina de Integridad, bajo responsabilidad funcional en caso de incumplimiento.

REFERENCIAS

- Acuña, J (2018). *Convencionalización De La Contratación Administrativa De Servicios*. [Tesis Para Optar el Grado Académico de Magister en Derecho de la Empresa con Mención en Gestión Empresarial. Pontificia Universidad Católica del Perú] URL:
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12747>.
- Arias, C (2019). *Legitimación E Interés De Los Terceros Relativos En La Acción De Simulación Contractual En Colombia*. [Trabajo de Grado para optar el título de Magister en Derecho Universidad Santiago de Cali] URL:
<https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/4148>.
- Arrascue Lino, I. E., Podestá Gavilano, L., Matzumura Kasano, J., Gutiérrez Crespo, H., & Ruiz Arias, R. (abr-jun 2021). Habilidades gerenciales desde la percepción del personal en el Hospital Municipal Los Olivos. *Rev. Fac. Med. Hum. vol.21 no.2*, 8.
http://dev.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000200275
- Berrio Rios L, Osorio Barreto d y Diaz Jurado N (2021). Factores asociados a la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública en la ciudad de Manizales: un análisis preliminary. *Artículo de la Revista Eleuthera*, 101-123, Universidad Pública en la Universidda de Manizales – Colombia. URL:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-45322021000200101.
- Ballesteros Sánchez, J (2020). Pautas y recomendaciones técnico-jurídicas para la configuración de un canal de denuncias eficaz en organizaciones públicas y privadas. La perspectiva Española. URL:
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/22971>.
- Burton, R., Nickerson, J., Puranam, P., & Workiewicz, M. (2017). GitHub: exploring the space between bossless. *Burton et al. Journal of Organization Design*, 19.

Bohlander, G y Snell, S y Morris, S (2017). Administración de Recursos Humanos. 17° Edición. Progreso No. 10. Col. Centro Ixtapaluca. Edo de México.

Cornejo, C (2016). *Elementos Para La Participación Ciudadana En La Fiscalización Pública: Una Aproximación Desde La Experiencia De La Contraloría General De Paraguay (2006-2014)*. URL:

https://repository.library.georgetown.edu/bitstream/handle/10822/1043873/CORNEJO_georgetown_0076M_13530.pdf?sequence=1.

Castillo, M (2020). *Contratos típicos*. Fondo Editorial PUCP.

Código Civil (2022) – Editado por Jurista Editores E.I.R.L

CAN (2020) – Comisión de Alto Nivel. Informe de seguimiento y monitoreo del Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción 2018 – 2021. URL:

<https://www.gob.pe/institucion/can/informes-publicaciones/1745439-seguimiento-y-monitoreo-del-plan-nacional-de-integridad-y-lucha-contra-la-corrupcion-2018-2021>.

CIDH (2017). Comisión Interamericana de Derechos Humanos de la OEA - Corrupción y Derechos Humanos. URL:

https://www.oas.org/es/CIDH/jsForm/?File=/es/cidh/informes/tematicos.asp_

Cadena, Rendón, Aguilar, Salinas, De la Cruz y Sangerman (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales*

https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=M%C3%A9todos+cuantitativos%2C+m%C3%A9todos+cualitativos+o+s+u+combinaci%C3%B3n+en+la+investigaci%C3%B3n%3A+un+acercamiento+en+las+ciencias+sociales*+Quantitative+methods%2C+qualitative+methods+or+combination+of+research%3A+an+approach+in+the+social+sciences+

Pedro+Cadena-I%C3%B1iguez1%C2%A7%2C+Roberto+Rend%C3%B3n-
Medel2+%2C+Jorge+Aguilar-%C3%81vila2+%2C+Eileen+Salinas-
Cruz1+%2C+Francisca+del+Rosario+de+la++Cruz-
Morales3++y+Dora+Ma.+Sangerman-Jarqu%C3%ADn4

Changoluisa Novillo, G. R. (2020). *SISTEMAS ORGANIZACIONALES PAGO HONORARIOS PROFESIONALES EDUCACIÓN CONTINUA MODELO DE GESTIÓN*. Ecuador: Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial.

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/53907>.

Chiavenato, I (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill.

DS N° 042-2018-PCM, Decreto Supremo que establece medidas para fortalecer la integridad pública y lucha contra la corrupción, *22 de abril de 2018*, 1-11. URL: https://diariooficial.elperuano.pe/Normas?_ga=2.117189382.1665391556.1626193361-1554952623.1587654240.

Delgado, J (2018). *Vulneración de derechos humanos producto de actos de corrupción*. [Tesis Para Optar el Grado Académico de Licenciatura en Derecho] ,Estándares del Sistema Interamericano de Derechos Humanos en el periodo 2004-2018”.URL:

<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/6551>.

Decreto de Alcaldía N° 013-2019-A “Directiva de Atención de Denuncias de la Municipalidad de San Borja”. *08 Agosto de 2019*. URL:

<https://www.google.com/search?q=Decreto+de+Alcaldia+N%C2%B0+013-2019-A+DIRECTIVA+DE+ATENCI%C3%93N+DE+DENUNCIAS+DE+LA+MUNICIPALIDAD+DE+SAN+BORJA&client=firefox-b-d&biw=1920&bih=947&ei=0FLJYtLyLbWW0Aax9lioBg&ved=0ahUKEwjSmq>

efx-

v4AhU1C9QKHTE6AmU4ggEQ4dUDCA0&uact=5&oq=Decreto+de+Alcaldia
+N%C2%B0+013-2019-

A+DIRECTIVA+DE+ATENCI%C3%93N+DE+DENUNCIAS+DE+LA+MUNICI
PALIDAD+DE+SAN+BORJA&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAM6BAghEBU6BAgh
EApKBAhBGAFKBAhGGABQoDFYm4wCYKaUAmgBcAB4AIAB-
AGIAY04kgEHMjguMzcuMpgBAKABAcABAQ&sclient=gws-wiz.

DS 010-2017-JUS - Reglamento del Decreto Legislativo N° 1327 que establece medidas de protección al denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe. *14 de abril de 2017*. URL:

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-reglamento-del-decreto-legislativo-n-1327-que-esta-decreto-supremo-n-010-2017-jus-1509249-1/>.

Defensoria del Pueblo (2022). Se registran más de 27 000 casos de corrupción en trámite en todo el país. URL:

<https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-se-registran-mas-de-27-000-casos-de-corrupcion-en-tramite-en-todo-el-pais/>.

Decreto Legislativo N° 1327 (2017) - Decreto Legislativo que Establece Medidas de Protección Para el Denunciante de Actos De Corrupción y Sanciona Las Denuncias Realizadas De Mala Fe. *5 de enero de 2017*. URL:

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-establece-medidas-de-proteccion-para-decreto-legislativo-n-1327-1471010-6/>.

Epele, M. (2021). La multiplicación de las penas: cuestiones preliminares para el abordaje de acusaciones y denuncias de proximidad en tiempos de pandemia. *Antípoda: Revista de Antropología y Arqueología*, 119-144.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8259945>.

Ferreira Maritan, R., & Rodrigues de Oliveira, C. (May 16, 2022). Business and Human Rights: an analysis of attempts to. *Cad. EBAPE.BR*, v. 20, n° 2, Rio de Janeiro, ISSN 1679-3951. <https://doi.org/10.1590/1679-395120210021>.

<https://www.scielo.br/j/cebape/a/FRdHxQN7V3SJ5tdHbx64rMm/?format=pdf&lang=en>.

France 24 (2021). Según Transparencia Internacional, en 2020 la Pandemia agravó la corrupción en el mundo.
<https://www.france24.com/es/europa/20210129-transparencia-internacional-pandemia-agravo-corrupcion>.

Fuster, G (2019). **Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico.**

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010

Garcilazo, R. (2021, n°27). ESCÁNDALOS DE CORRUPCIÓN E INVESTIGACIÓN GUBERNAMENTAL. REFLEXIONES EN TORNO AL CASO DE SANTA FE (ARGENTINA), 1890-1894. *Naveg@américa. Revista electrónica editada por la Asociación Española de Americanistas*, 27.

<https://revistas.um.es/navegamerica/article/view/487301>.

Guadalupe Quincho, A., & Salinas Lora, R. (2019). *Retención laboral en la generación de millennials*. Lima: Esan.

<https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1774>.

Gallardo (2017)

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf.

Gestión (2021) <https://gestion.pe/peru/>

Hernández - Sampieri y Mendoza (2018). Metodología de la Investigación, MC GRAW HILL.

Hernández y Sánchez (2019). Metodología Cualitativa en Bibliotecología, DEXTRA EDItorial.

ISO 37001:2016. (2016-10). *Anti-bribery management systems — Requirements with guidance for use*. Obtenido de <https://www.iso.org/standard/65034.html#:~:text=ISO%2037001%3A2016%20is%20applicable,commitments%20applicable%20to%20its%20activities.>

Larico Apaza, J. (2017). *Mejora del procedimiento de eliminación de barreras burocráticas a cargo del INDECOPI*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6741>.

Leiva Cabrera, K. (2021). *La gestión de recursos humanos y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de baños del inca, 2019*. Cajamarca: UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA.

<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4089>.

Miñan, W. (17 de noviembre de 2021). *Expectativas de los industriales mejoran, pero 7 de 10 no planean contratar personal*. Obtenido de Diario Gestion: <https://gestion.pe/economia/expectativas-de-industriales-mejoran-pero-7-de-cada-10-no-planean-contratar-personal-noticia/>

Mocha Román, V. (2018). The importance of the interview as a tool in the process of selection of human talent. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.(44), 10.

<https://www.proquest.com/docview/2247184567/8D8CB2B5A44C44EFPQ/22?accountid=3>
7408.

Müller, C., & Parra, J. M. (2018). *9 claves para una gestión humana estratégica* (1 ed.). LID editorial.

Neves Mujica, J. (2018). Introducción al Derecho del trabajo. *Pontificia Universidad Católica del Perú. Fondo Editorial*, 198.

Nichter, S. (2021). Vote Buying in Brazil: From Impunity to Prosecution. *Latin American Research Review* 56(1), pp. 3–19.

<https://larrlasa.org/articles/10.25222/larr.412/>.

Nieto Tapia, S. (2019). *Canal de denuncias como un medio efectivo para la lucha contra la corrupción en el poder judicial*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16259>.

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16259_

OCDE. (2019). La Integridad Pública en América Latina y el Caribe 2018-2019 DE GOBIERNOS REACTIVOS A ESTADOS PROACTIVOS. 127.

<https://www.google.com/search?client=firefox-b->

OIT. Oficina Regional para América Latina y el Car. (2020). Panorama Laboral en tiempos de la COVID-19: Impactos en el mercado de trabajo y los ingresos en América Latina y el Caribe. *OIT AMERICAS, II*, 39.

https://www.oitcinterfor.org/publicaciones/NotaPlaboral_Covid19

Portuondo Noel, L. (2018). *Selección de Personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre – 2018*. Lima:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28589>.

Perez, Simon y Richards (2019). Influential Article Review - Github: Examining the Gap Between Hierarchical and Non Hierarchical Types of Organisations. *copyright owner, 9*.

Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). Resolución de Secretaría de Integridad Pública N° 001-2019-PCM/SIP.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/286564-001-2019-pcm-sip> (pág. 10). Lima: El Peruano.

RTVE.es. (abril de 2022). *La contratación indefinida marca un nuevo récord en marzo y se dispara hasta el 30,7 %*. Obtenido de RTVE.es:

<https://www.rtve.es/noticias/20220404/record-contratos-indefinidos/2327205.shtml>.

RM N° 001-2019—PCM/SIP. Lineamientos para la Función de Integridad en las Entidades de la Administración Pública.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/286564-001-2019-pcm-sip>

Sierra García, L., Ruiz Barbadillo, E., & Orta Pérez, M. (2019). Analysis of the influence of the internal audit function on audit fees. *Revista de Contabilidad Spanish Accounting Review* 22 (1), 100-111.

https://www.researchgate.net/publication/333379816_Analysis_of_the_influence_of_the_internal_audit_function_on_audit_fees.

Sistema Peruano de Información Jurídica. (2005). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Obtenido de <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=ley+27972+ley+org%C3%A1nica+de+municipalidades>

Tello, I (2020). *Guía práctica para denunciar un delito.*

<https://denuncia.org/wp-content/uploads/2020/09/Guia-practica-para-denunciar-un-delito-para-imprimir.pdf>

Valdéz, K (2021). *Propuesta del proceso de Reclutamiento y Selección del personal docente, administrativo y auxiliar de servicio de la cuenta particular en la Unidad Educativa San Daniel Comboni.*

[https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2480.](https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2480)

Anexo N° 1 MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

TÍTULO: Contratación de Personal y la Atención de Denuncias en una entidad pública, Lima 2022

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Existen colaboradores o personal en la Oficina de Integridad que dependen económicamente de la Entidad, (CAS o Locadores de Servicio), lo que podría ocasionar falta de independencia de criterio al aceptar, tratar y evaluar las denuncias por actos de corrupción y soborno, es decir los contratos de trabajo existentes se convierten en una oposición para que exista transparencia y calidad en los actos que llevan a cabo estos servidores o funcionarios públicos. En ese sentido, la existencia del Ente Rector que es la Secretaría de Integridad de la Presidencia del Consejo de Ministros cuya función primordial es de articular y asesorar a las Oficinas de Integridad de las Entidades Públicas ha quedado en cuanto a su rol, obsoleta y no cumple su fin protagónico como si lo sería si contase con un presupuesto gradual que le permita absorber a las Contrataciones del Personal de las distintas Oficinas de Integridad a Nivel Nacional, Regional y Local. El personal sea CAS o Locadores de Servicio de las Oficina de Integridad de los estamentos del Estado deberían pasar a la Planilla de la PCM en forma gradual.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la **Contratación de personal** tiene implicancia en la **Atención de Denuncias** en una entidad pública, Lima 2022?

PROBLEMA ESPECIFICO 01

¿De qué manera tener la condición laboral de Contrato Administrativo de Servicio CAS Confianza condiciona la correcta atención de denuncias en una entidad pública, Lima 2022?

PROBLEMA ESPECIFICO 02

¿De qué manera tener la condición de Contrato de Locacion de Servicios condiciona la correcta atención de denuncias en una entidad pública, Lima 2022?

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Describir de qué manera la **Contratación de personal** tiene implicancia en la **Atención de Denuncias** en una entidad pública, Lima 2022.

OBJETIVOS ESPECÍFICO 01

Describir de qué manera tener la condición laboral de Contrato Administrativo de Servicio CAS Confianza condiciona la correcta atención de denuncias en una entidad pública, Lima 2022

OBJETIVOS ESPECÍFICO 02

Describir de qué manera tener la condición de Contrato de Locacion de Servicios condiciona la correcta atención de denuncias en una entidad pública, Lima 2022

CATEGORÍAS

Contratación de Personal

SUBCATEGORÍAS

Contrato Administrativo de Servicio CAS Confianza

Contratos de Locación de Servicios.

Atención de Denuncias

Entrevista

Correo Electrónico

Portal Web Institucional

Vía telefónica

A través de documento físico en sobre cerrado

FUENTE

Distrito de San Borja

TÉCNICA S

ENTREVISTAS

FUENTES DOCUMENTARIAS

INSTRUMENTOS

GUÍA DE PREGUNTAS DE ENTREVISTA

FICHA DE ANÁLISIS DE FUENTE DOCUMENTAL

Anexo N° 2: MATRIZ DE TRIANGULACIÓN

Preguntas	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	Convergencia	Divergencia	Interpretación
<p>1. ¿Confianza usted que los funcionarios públicos con Contrato Administrativo de Servicio CAS Confianza tienen independencia en sus decisiones en la Oficina de Ética, Integridad y Sistemas de Gestión? Explique.</p>	<p>Considero que la independencia de los funcionarios de cualquier oficina depende de su propio carácter y de las condiciones laborales que haya aceptado. Si bien es cierto que existen gestiones en las que las cabezas políticas intentan tener mayor injerencia en las decisiones de los funcionarios, esto se da en la medida en que estos lo permiten.</p>	<p>Considero que si tienen independencia en las decisiones que adoptan en la Oficina de Ética, Integridad y Sistemas de Gestión, por cuanto si bien es cierto se trata de un cargo de confianza, también lo es que tienen en cuenta el prestigio que como personas y profesionales le corresponde asumir frente a la comunidad a quien sirven.</p>	<p>Si, trabaja en base a su criterio profesional y dentro del marco de la ley.</p>	<p>No, debido a que dependen jerárquicamente de la Gerencia Municipal y las decisiones que toma son consultadas primero a GM, para luego poder canalizarlas</p>	<p>Sí, Mi jefe desecha con independencia.</p>	<p>No. Dependen mucho de lo que se indique o autorice Gerencia Municipal.</p>	<p>Considero que la tienen solo hasta donde alcancen sus atribuciones y siempre llevar una buena coordinación con su superior directo.</p>	<p>Considero que NO, dado que el concepto de "confianza", en la práctica, contiene un componente de "afinidad política", por ende, al momento de tomar decisiones, aparte de la normativa y la parte técnica, las decisiones se podrían ver influenciadas por prioridades/necesidades/intereses políticos, en algunos casos.</p>	<p>Los funcionarios públicos con CAS de confianza designados en la Oficina de Ética, Integridad y Sistemas de Gestión no tienen independencia en las decisiones que puedan tomar, debido a que cualquier funcionario de un nivel de jerarquía superior (titular de la entidad, o Secretario General o Gerente de la entidad) puede condicionar el cargo del funcionario de la Oficina de Ética, Integridad y Sistemas de Gestión, interfiriendo para que este tome una decisión contraria en algún caso que pueda ocurrir y que afecte a los intereses de estas personas</p>	<p>No, totalmente pues hay decisiones que vienen de altos funcionarios y no permiten lograr una independencia de criterio al 100%.</p>	<p>De lo analizado se desprende que tres entrevistas dos estuvieron de acuerdo en afirmar que existía independencia en sus decisiones por parte de los funcionarios CAS CONFIANZA.</p>	<p>También se puede apreciar que cinco entrevistados manifestaron que no tienen independencia en sus decisiones y dos entrevistados condicionaron a que dependía de las circunstancias y atribuciones entre los funcionarios públicos con contrato CAS Confianza.</p>	<p>Los entrevistados concuerdan en un 50% que no existe independencia en las decisiones de los funcionarios CAS CONFIANZA. Un 20% manifestó que depende de las circunstancias y atribuciones y un 30% coincidió que si gozan de independencia de criterio.</p>

<p>2. ¿Considera Usted que los funcionarios públicos que ocupan la plaza de Contrato Administrativo de Servicio CAS Confianza en la Oficina de Ética, Integridad y Sistemas de Gestión deberían pertenecer a una entidad con autonomía presupuestaria y depender de alguna otra institución sería que duplicaría funciones con las Oficinas de Control Interno.</p>	<p>Por la propia naturaleza de las oficinas de Ética, estas deberían procurar el autocontrol en la gestión de la Institución. El problema de tener su propio presupuesto y depender de alguna otra institución sería que duplicaría funciones con las Oficinas de Control Interno.</p>	<p>Considero que en efecto los funcionarios con contrato CAS de confianza en la Oficina de Ética, Integridad y Sistemas de Gestión deben pertenecer a una entidad con autonomía presupuestaria y administrativa de sus decisiones, tal como actualmente viene siendo con las Oficinas de Control Institucional, que dependen de la Contraloría General de la República, pero que su designación sea mediante concurso público de méritos y no sean de confianza, lo</p>	<p>No, debido a que el profesional depende de laborar de acuerdo a ley y principios, y no necesitaría autonomía económica para realizar un trabajo acorde a ley.</p>	<p>Si, por que es importante programarse para realizar inspecciones, sin necesidad de solicitar permiso al superior jerárquico o en necesidad de solicitar presupuesto adicional, eso conllevaría a ser independiente en el actuar del servidor público.</p>		<p>No es necesario. Las labores que realizamos coadyuvan a la gestión, en mi caso soy el nexo entre la entidad y lo que emiten los Órganos conformantes del Sistema Nacional de Control.</p>	<p>Si porque somos el área encargada para establecer, identificar e informar cualquier irregularidad que se detecte en la entidad.</p>	<p>Si, puesto que depender de una entidad o unidad para el tema presupuestario podría acarrear demora en los procesos por ende retrasar sus investigaciones y diligencias.</p>	<p>Si, estoy de acuerdo. Como mencioné, la razón de ser una oficina de ética/integridad y sistemas de gestión se encuentra sustentada en prevenir y luchar contra la corrupción y garantizar la eficiencia en la gestión de la Entidad, sin tener como base ninguna afinidad política que pueda afectar la capacidad de decisión y influencia en los juicios de valor y accionar.</p>	<p>Los funcionarios públicos de estas oficinas, por la naturaleza de sus funciones y la delicadeza de las decisiones que pueden tomar ante casos que afecten a cualquier funcionario de la entidad, deberían pertenecer a alguna oficina superior de carácter nacional que tenga autonomía funcional y presupuestaria, al igual que los Jefe de los órganos de Control Institucional o los Procuradores. Incluso debería de crearse un sistema funcional para estos funcionarios. Los funcionarios públicos de estas oficinas, por la</p>	<p>Si, ello permitiría que la Oficina de Integridad tome decisiones y luche contra la corrupción con mayor autonomía similar como lo hacen los OCIS.</p>	<p>De lo analizado se desprende que siete entrevistas que no necesariamente el contar con autonomía presupuestaria es lo mejor. De acuerdo que los funcionarios CAS CONFIANZA debería formar parte de una entidad con autonomía presupuestaria.</p>	<p>También se puede apreciar que tres entrevistados manifestaron que no necesariamente el contar con autonomía presupuestaria es lo mejor.</p> <p>Respecto a que los funcionarios CAS CONFIANZA pertenezcan a una entidad autónoma, la mayoría, es decir un 70% dijo que si.</p>

Explique .		cual les dará mayor independencia en sus funciones.						naturaleza de sus funciones y la delicadeza de las decisiones que pueden tomar ante casos que afecten a cualquier funcionario de la entidad, deberían pertenecer a alguna oficina superior de carácter nacional que tenga autonomía funcional y presupuestaria, al igual que los Jefe de los órganos de Control Institucional o los Procuradores. Incluso debería de crearse un sistema funcional para estos funcionarios				
----------------------	--	-----------------------------------------------------	--	--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

<p>3. ¿Considera usted que los servidores públicos que laboran en la Oficina de Ética, Integridad y Sistemas de Gestión bajo la modalidad de Contratos de Locación de Servicio tienen independencia en sus decisiones e investigaciones? Explique.</p>	<p>La independencia depende de lo que está supuesto a cada trabajador. Si bien existe la posibilidad de recibir órdenes que no se ajusten a los estándares morales del trabajador, la ejecución de estas dependen de ellos mismos.</p>	<p>Por las mismas razones expuestas en la respuesta a la pregunta 1. considero que si tienen independencia en sus decisiones e investigaciones, pero que siempre será necesario que su designación sea por concurso de méritos y que dependan administrativamente y funcionalmente de la Contraloría General de la República, tal como ya se vienen sucediendo con las Declaraciones Juradas de Intereses, cuyo registro y control ahora se encuentra a cargo de la Contraloría.</p>	<p>Si, por las mismas razones, deben acordar a ley.</p>	<p>Si, debido a que se rigen bajo una política de Integridad y Lucha contra la Corrupción y el "Código de Ética", que mencionan la independencia y el actuar del personal de Ética.</p>	<p>Sí, no le piden ni exigen labor es o situaciones que estén fuera de sus funciones.</p>	<p>No. Porque al igual que el funcionario (CAS), nosotros debemos a la decisión de GM.</p>	<p>No, porque ellos cuentan con un contrato de prestación de servicios por ende no tendrían responsabilidad administrativa por algún error o falta que se cometa en el proceso de investigación o acciones que inicie la Oficina de Ética.</p>	<p>Considero que en algunos casos si dado que al no contar con vinculo laboral, las decisiones pueden tomarse con una mirada técnica. Sin embargo, muchas veces en la práctica los servidores públicos como locadores de servicio no tienen capacidad de toma de decisión, y deben seguir las pautas y requerimientos de sus superiores jerárquicos.</p>	<p>Al igual que los funcionarios de estas oficinas, los servidores públicos con mayor razón no tienen independencia en la toma de decisiones ni en las investigaciones, lo que crea un sesgo dentro de la decisión final de estos dentro de la oficina Al igual que los funcionarios de estas oficinas, los servidores públicos con mayor razón no tienen independencia en la toma de decisiones ni en las investigaciones, lo que crea un sesgo dentro de la decisión final de estos dentro de la oficina</p>	<p>No, totalmente, pues dependen finalmente de lo que decidan las altas esferas de poder.</p>	<p>De lo analizado se desprende que cuatro entrevistas estuvieron de acuerdo en afirmar que un locador al realizar actividades en la Oficina de Integridad gozan de independencia.</p>	<p>También se puede apreciar que cuatro de los entrevistados manifestaron que no necesariamente al realizar un locador actividades en la Oficina de Integridad tienen independencia en sus decisiones.</p>	<p>Respecto a que los locadores realizan tareas en la oficina de Integridad y tienen independencia, un 40% afirmó que no tienen dicha autonomía. Un 20% condicionó la independencia a cada individuo y en algunos casos podría haber y en otros no la independencia y otro 40% consideró que si acreditaban la independencia de criterio.</p>
<p>4. ¿Considera usted que el personal con</p>	<p>Se trata de contratar a personas idóneas, más allá de a quién</p>	<p>Si, deberían pertenecer a una Entidad con independencia administrativa</p>	<p>No, como se ha mencionado me los profesionales deben trabajar</p>	<p>Si, por que debería ser independiente para proyectarse a realizar inspecciones o</p>	<p>No es necesario. La función que uno</p>	<p>SI. Para poder laborar y cumplir las funciones</p>	<p>Si, pero dependiendo de un superior que pueda supervisar su avance y</p>	<p>Considero que mientras se encuentran en una forma de contratación como "Locador de Servicios", la</p>	<p>En realidad, de acuerdo a los explicado anteriormente este personal deberían de pertenecer a</p>	<p>Si, para lograr mayor independencia de criterio, en la prevención de la corrupción.</p>	<p>De lo analizado se desprende que seis entrevistas</p>	<p>También se puede apreciar que dos de los entrevistados manifestaron</p>	<p>Respecto a que los contratos de locación de servicios que laboran en la oficina de</p>

<p>Contrato de Locación de Servicio que labora en la Oficina de Ética, Integridad y Sistemas de Gestión deberían pertenecer a una entidad superior con autonomía presupuestaria para atender con eficiencia a e independencia al público en general? Explique .</p>	<p>pertenezca esta área.</p>	<p>a y presupuestaria, para que las funciones que cumplen sean asumidas con total independencia y cada vez mas se mejore el sistema de control que permita un mejor ejercicio de la función pública y se eviten actos de corrupción.</p>	<p>acorde a ley y de acuerdo a sus principios, debiendo ser un evaluación independiente, debería cambiar la modalidad y postular bajo un concurso público.</p>	<p>cronograma que proyecten resultados, eso ayudaría a tener independencia funcional en el organigrama de la entidad.</p>	<p>realiza lo hace sin coerción y con tus valores éticos .</p>	<p>es de la OEISG correctamente .</p>	<p>acciones tomadas.</p>	<p>figura es ambigua y por ende, no importará el lugar donde se encuentre su autonomía para toma de decisiones y trabajo eficiente e independiente se verá afectado por otros factores.</p>	<p>alguna oficina superior de carácter nacional que tenga autonomía funcional y presupuestaria, al igual que los Jefe de los órganos de Control Institucional o los Procuradores. Incluso debería de crearse un sistema funcional para estas oficinas</p>	<p>estuvieron de acuerdo en afirmar que los contratos de locación de servicios deberían pertenecer a una entidad superior con autonomía presupuestaria.</p>	<p>Que los contratos de locación de servicios no deberían pertenecer a una entidad superior con autonomía presupuestaria. Dos entrevistados manifestaron que lo relevante era contarar a persoal idóneo.</p>	<p>Integridad deberían pertenecer a una entidad superior con autonomía presupuestaria un 60% estuvo de acuerdo. Un 20% en desacuerdo y otro 20% consideró otro punto de vista como que lo relevante es la contratación de personal eficiente.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>5. ¿Considera usted que el personal que labora en condiciones de Contrato de Locación de Servicio realiza tareas de carácter permanente en la Oficina de Ética, Integridad y Sistemas debería ocupar plazas 276 o 1057? Explique.</p>	<p>Considero que más allá del régimen en el que esté el trabajador, depende de cada persona el cumplimiento eficiente de sus funciones. Por ejemplo, se han visto casos de personas nombradas que, por su condición, no se esfuerza como debería.</p>	<p>Considero que el Régimen laboral que debe tener el personal de la Oficina de Ética, Integridad y Sistemas de Gestión, debe ser el que corresponda a la entidad a la cual se encuentre adscrita, pero que debe ser de carácter permanente y rotativo.</p>	<p>No, ya que los Locadores son contratados mediante Orden de Servicio para una labor específica.</p>	<p>Si, debido a que es personal importante y que debe realizar tarea permanente en la oficina. Debemos mencionar que hay una alta rotación de personal Locador de Servicios en la Municipalidad, que muchas veces afectan la continuidad de las labores.</p>	<p>Sería mejor porque la estabilidad laboral ayuda al mejoramiento de la continuidad de mejoramientos laborales aprendidos en la OEIS G, la alta rotación de personas ayuda a la continuidad.</p>	<p>Si. Por el grado de confianza, responsabilidad y poder estar comprometidos al 100% con la misma Oficina de Ética.</p>	<p>Si, en caso de que existan plazas vacantes, que cuenten también con una evaluación favorable en su desempeño laboral y que tengan o cuenten con el derecho por antigüedad que señala la norma.</p>	<p>Considero que si deberían de ocupar plazas con una modalidad de contratación vinculante que les permita tomar decisiones y realizar investigaciones dentro de un marco legal que los ampare.</p>	<p>Considero que todo el personal del estado que realice labores de carácter permanente deberían de ocupar plazas, en el cual migren e ingresen al Servicio Civil para que se realice una evaluación periódica y sigan una carrera meritocrática dentro de la administración pública. Considero que todo el personal del estado que realice labores de carácter permanente deberían de ocupar plazas, en el cual migren e ingresen al Servicio Civil para que se realice una evaluación periódica y sigan una carrera meritocrática dentro de la administración pública.</p>	<p>Sí, sería recomendable por una justicia remunerativa.</p>	<p>De lo analizado se desprende que seis entrevistas estuvieron de acuerdo en afirmar que los locadores deberían ocupar plazas 276 o 1057.</p>	<p>También se puede apreciar que un entrevistado manifestó que no necesariamente es lo mejor que los locadores ocupen plazas 276 o 1057. Y tres personas indicaron que lo relevante era la contratación de personal eficiente, permanente y rotativo y que ingresen al Servicio Civil por Meritocracia.</p>	<p>Respecto a que en los contratos de locación de servicios ocupen plazas 276 o 1057, un 60% estuvo de acuerdo. 10% en desacuerdo y un 30% comentó otros puntos de vista como la eficiencia en la contratación de personal, contratación de personal en forma permanente y rotativa y el ingreso al Servicio Civil.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>6. ¿Considera usted que la entidad ha logrado un desarrollo óptimo en la atención de denuncias a través del uso de la técnica de entrevista a conforme a las necesidades del servicio público? Explique .</p>	<p>Sí. La entrevista, considero, es una herramienta importante para recabar más información a detalle de lo que se necesite. También sirve para detectar inconsistencias en la información de acuerdo a la comunicación verbal del entrevistado. Pero solo sirve cuando el denunciante se anima a dar un paso más y dejar el anonimato.</p>	<p>Considero que de alguna manera se viene cumpliendo con la atención de denuncias de los ciudadanos del distrito de manera presencial, entendiéndose que en el gobierno local, las labores de fiscalización están asignadas al concejo municipal y a la propia ciudadanía, según lo establece la ley orgánica de municipalidades.</p>	<p>Puedo responder la pregunta en el caso de Secretaria Técnica, sí se ha procedido dentro de los plazos de ley en el caso de denuncias y cuando se necesitó entrevistas dentro de la investigación preliminar estas se han realizado.</p>	<p>Si, la Municipalidad aplica la Directiva para la atención de denuncias, y cuenta con 5 modalidades de atención: a) Entrevista, b) Sobre cerrado c) Correo electrónico d) Página Web, e) Vía telefónica. Estas 5 modalidades de atención, facilitan que el usuario pueda denunciar como desee. La entrevista en denuncias, es una modalidad óptima y de confianza para el denunciante.</p>	<p>No veo el tema de denuncias.</p>	<p>Si. Ya que tenemos comunicación directa con el usuario, de esa manera podemos satisfacer sus necesidades con más objetividad.</p>	<p>Si, puesto que cada jefe y Gerente así como las unidades orgánicas han asumido el compromiso de atención de las denuncias dando prioridad a cada una de ellas e instruyendo a los colaboradores en la atención de las mismas.</p>	<p>No podría determinar si ha sido óptimo dado que no tengo conocimiento del procedimiento aplicado para atender las denuncias sí puedo decir que ha sido un proceso eficaz porque se ha cumplido con la atención, pero para determinar si ha sido óptimo tendría que considerar más variables.</p>	<p>Las entidades no han desarrollado un óptimo funcionamiento en la atención de las denuncias mediante la técnica de la entrevista, debido a que se debe de realizar una especialización a los servidores públicos de estas áreas y sistematizarla empleando técnicas de investigación.</p>	<p>Si, se avanzado pero sería mejor si fuera la Oficina de Integridad más independiente.</p>	<p>De lo analizado se desprende que cinco entrevistas estuvieron de acuerdo en afirmar que se viene cumpliendo con la modalidad de entrevistas .</p>	<p>También se puede apreciar que un entrevistado manifestó que no necesariamente se vienen cumpliendo con las entrevistas. Cuatro no respondieron la pregunta.</p>	<p>Los entrevistados concuerdan por mayoría que se cumple con esta modalidad de entrevistas.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>7. ¿Considera usted que la entidad ha logrado un desarrollo óptimo en la Atención de denuncias por medio del uso de correos electrónicos para una atención adecuada? Explique .</p>	<p>Sí. Es una gran herramienta de contacto ante los usuarios. Permite el contacto inmediato y hasta anónimo y te da la posibilidad de adjuntar pruebas audiovisuales de fácil acceso.</p>	<p>Considero que se vienen realizando esfuerzos para la atención de denuncias por este medio, pero que puede ser perfeccionado con una mejor supervisión y control por parte de una Unidad de Organización.</p>	<p>No, tengo información al respecto.</p>	<p>Si, los correos enviados para realizar denuncias son atendidos en su totalidad, dicho correo es revisado diariamente por el encargado de atender la denuncia en la OEISG.</p>	<p>No aplica.</p>	<p>Si las denuncias vienen siendo atendidas al 100%, para mayor comodidad del usuario a través del uso de correo electrónico.</p>	<p>No respondió</p>	<p>Considerar respuesta de la pregunta anterior sobre el concepto de "desarrollo óptimo".</p>	<p>Ninguna entidad puede lograr un desarrollo óptimo empleando técnicas no adecuadas para el análisis, evaluación y atención de denuncias, sin antes poder capacitar a su personal en el uso de técnicas modernas.</p>	<p>Sí, se recibían denuncias y se atendían.</p>	<p>De lo analizado se desprende que cuatro entrevistas dos estuvieron de acuerdo en afirmar se cumple con este método de correos electrónicos.</p>	<p>También se puede apreciar que tres entrevistados manifestaron que no necesariamente se cumple con este método. Dos no respondieron y uno que puede ser mejorado.</p>	<p>Respecto al cumplimiento del uso de los correos electrónicos para la atención correcta de denuncias, un 40% estuvo de acuerdo que era positivo. 30% consideró que es negativo y otro 30% no respondió e indicó que podría ser mejorado.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>8. ¿Considera usted que la entidad ha logrado un desarrollo óptimo en la Atención de denuncias por medio del uso del Portal Web Institucional conforme a sus objetivos institucionales? Explique .</p>	<p>Sí, ya que es el primer lugar a donde los usuarios interesados en denunciar acude.</p>	<p>El portal web de la Municipalidad, viene siendo administrado por la Oficina de Gobierno Digital y la Oficina de comunicaciones, que según tengo entendido vienen perfeccionando los procedimientos para poder brindar una mayor atención a los ciudadanos.</p>	<p>No, tengo información al respecto.</p>	<p>No, debido a que la gente no utiliza el portal web para denunciar, prefiere realizarlo de manera personal o por vía telefónica. Es preciso mencionar que en el año 2021 no se tuvo ninguna denuncia por éste medio.</p>	<p>No aplica.</p>	<p>No. Ya que los usuarios lo la usan correctamente, para su debida funcionalidad.</p>	<p>No respondió</p>	<p>Igual que la anterior.</p>	<p>Los sistemas informáticos incluyendo las plataformas web, son instrumentos que otorgan gran facilidad para atender las denuncias o quejas de los usuarios, pero se deben aprovechar mejor, con la adecuada capacitación y especialización de los servidores públicos que las usan.</p>	<p>No, los ciudadanos utilizan este medio muy poco.</p>	<p>De lo analizado se desprende que uno de los entrevistados estuvo de acuerdo en afirmar que se cumple con la atención a través del portal web.</p>	<p>También se puede apreciar que tres entrevistados manifestaron que no necesariamente se cumple con este método. Cuatro no respondieron y dos informaron que el portal Web es administrado por la Oficina de Gobierno Digital y que se puede ser mejorado su uso con una adecuada capacitación.</p>	<p>Los entrevistados concuerdan en un 10% que se cumple de manera óptima con el uso en la atención de denuncias a través del portal web. 30% estuvo en contra. 40% no respondió y 20% informó que el Portal Web es administrado por la Oficina de Gobierno Digital y es susceptible su uso de ser mejorado con capacitación.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	---------------------	-------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>9. ¿Considera usted que la entidad ha logrado un desarrollo óptimo en la Atención de denuncias por medio del uso de la vía telefónica conforme a las necesidades del servicio público? Explique .</p>	<p>No me consta.</p>	<p>Existe una política de brindar siempre un mejor servicio a la ciudadanía del Distrito pero que lo óptimo siempre será una aspiración a la cual se pretende llegar como Gobierno Local.</p>	<p>Sí, tengo información al respecto debido a que a Secretaría Técnica han llegado hojas de reclamaciones de quejas las cuales se solicitó información y al obtener dicha información las denuncias habrían sido resueltas.</p>	<p>Si, debido a que la llamada telefónica para denunciar son atendidas, y posteriormente el denunciante se le cita a la OEISG para que amplíe su denuncia, es la modalidad más empleada para denunciar.</p>	<p>No aplica.</p>	<p>Si, ya que las llamadas son atendidas debidamente, para asesorar correctamente a los usuarios, y sean tendidas a la brevedad.</p>	<p>No respondió</p>	<p>Igual que la anterior.</p>	<p>Como lo explique en la respuesta anterior, las técnicas a usar pueden ser buenas pero no se va a lograr un desarrollo óptimo de la atención de denuncias si, el personal que las utiliza no está debidamente capacitado y especializado, para así poder dar buen uso a esta técnica.</p>	<p>Si, se implementó pero se pudo mejorar.</p>	<p>De lo analizado se desprende que cuatro entrevistas dos estuvieron de acuerdo en afirmar se cumple con la atención a través del teléfono.</p>	<p>También se puede apreciar que un entrevistado manifestó que no necesariamente se cumple con este método. Cuatro no respondieron. Otro indicó que lo óptimo es una aspiración.</p>	<p>Los entrevistados coincidieron en afirmar que se cumple con el uso del teléfono para la atención de denuncias en un 40%. Un 10% no estuvo de acuerdo. 40% no respondieron. Un 10% manifestó que lo óptimo es una aspiración.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------	-------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>10</p> <p>¿Considera usted que la entidad ha logrado un desarrollo óptimo en la Atención de denuncias a través de los documentos físico en sobre cerrado para una atención oportuna? Explique.</p>	<p>Sí, ya que es la vía que tradicionalmente se ha usado para las denuncias anónimas. Este medio le da confianza al Usuario para iniciar con el proceso de denuncia y, luego, pasar por las otras herramientas para la profundización del caso.</p>	<p>Dado que la administración de denuncias de manera escrita obedecen a procedimientos administrativos que tienen un plazo para ser diligenciados, considero que vienen siendo atendidos dentro de los plazos legales establecidos y con respuestas oportunas, que muchas de las veces, no necesariamente pueden ser o resultar a favor de los administrados y como tal pueden generar descontento en uno de ellos.</p>	<p>Si, las denuncias llegan a Secretaría Técnica y se han realizado el proceso disciplinario correspondiente.</p>	<p>Si, por que es importante que las personas que denuncien presenten medios probatorios como sustento de prueba. Es un medio utilizado por las personas que denuncian.</p>	<p>No aplica.</p>	<p>Si. Se atiende y se despacha de inmediato las denuncias de los usuarios.</p>	<p>No respondió</p>	<p>Igual que la anterior.</p>	<p>Lo que desea el ciudadano que realiza una queja o denuncia es la rapidez en su atención de su denuncia o queja, y puede emplearse varios métodos de alcanzarlos para así tener privacidad de la información, para lo cual la entidad de asegurar este procedimiento.</p>	<p>Si, se obtuvieron denuncias y fueron tratadas.</p>	<p>De lo analizado se desprende que seis entrevistas, coincidieron en afirmar que el uso del método del sobre cerrado para la atención de denuncias es óptimo.</p>	<p>De lo verificado se aprecia que un entrevistado afirmó que no necesariamente se viene cumpliendo con este método y que el ciudadano sea acogido su denuncia con rapidez y privacidad. Tres no respondieron.</p>	<p>Respecto a que el sobre cerrado como método cumple su rol, un 60% considera que sus resultados son óptimos.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------	---------------------------------------------------------------------------------	---------------------	-------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo N° 03 MATRIZ DE ANALISIS DE ITEMS

Título: Contratación de Personal y Atención de Denuncias en una entidad pública, Lima 2022

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	ITEMS
Contratación de Personal	Contrato Administrativo de Servicio Confianza de CAS	<p>¿Considera usted que los funcionarios públicos con Contrato Administrativo de Servicio CAS Confianza tienen independencia en sus decisiones en la Oficina de Ética, Integridad y Sistemas de Gestión? Explique.</p> <p>¿Considera usted que los funcionarios públicos que ocupan la plaza de Contrato Administrativo de Servicio CAS Confianza en la Oficina de Ética, Integridad y Sistemas de Gestión deberían pertenecer a una entidad con autonomía presupuestaria para tener independencia en sus decisiones e investigaciones? Explique.</p>
	Contratos de Locación de Servicios	<p>¿Considera usted que los servidores públicos que laboran en la Oficina de Ética, Integridad y Sistemas de Gestión bajo la modalidad de Contratos de Locación de Servicios tienen independencia en sus decisiones e investigaciones? Explique.</p> <p>¿Considera usted que el personal con Contrato de Locación de Servicios que labora en la Oficina de Ética, Integridad y Sistemas de Gestión deberían pertenecer a una entidad superior con autonomía presupuestaria para atender con eficiencia e independencia al público en general? Explique.</p> <p>¿Considera usted que el personal que labora en condición de Contrato de Locación de Servicios realizando tareas de carácter permanente en la Oficina de Ética, Integridad y Sistemas de Gestión debería ocupar plazas 276 o 1057? Explique</p>
	Entrevista	¿Considera usted que la entidad ha logrado un desarrollo óptimo en la Atención de denuncias a través del uso de la técnica de entrevista conforme a las necesidades del servicio público? Explique.
	Correo Electrónico	¿Considera usted que la entidad ha logrado un desarrollo óptimo en la de Atención de denuncias por medio del uso de correos electrónicos para una atención adecuada? Explique.

Atención de Denuncias	Portal Web Institucional	¿Considera usted que la entidad ha logrado un desarrollo óptimo en la de Atención de denuncias por medio del uso del Portal Web Institucional conforme a sus objetivos institucionales? Explique.
	Vía telefónica	¿Considera usted que la entidad ha logrado un desarrollo óptimo en la de Atención de denuncias por medio del uso de la vía telefónica conforme a las necesidades del servicio público? Explique.
	A través de documento físico en sobre cerrado	¿Considera usted que la entidad ha logrado un desarrollo óptimo en la de Atención de denuncias a través de los documentos físico en sobre cerrado para una atención oportuna? Explique.



GUÍA DE ENTREVISTA

Título: “Contratación de Personal y Atención de Denuncias en una entidad pública, Lima 2022”

Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos:.....

Cargo:.....

Profesión:.....

Fecha:.....

Indicaciones: *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.*

CATEGORÍA N°01

CONTRATACIÓN DE PERSONAL

1. ¿Considera usted que los funcionarios públicos con Contrato Administrativo de Servicio CAS Confianza tienen independencia en sus decisiones en la Oficina de Ética, Integridad y Sistemas de Gestión? Explique.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ¿Considera usted que los funcionarios públicos que ocupan la plaza de Contrato Administrativo de Servicio CAS Confianza en la Oficina de Ética, Integridad y Sistemas de Gestión deberían pertenecer a una entidad con autonomía presupuestaria para tener independencia en sus decisiones e investigaciones? Explique.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. ¿Considera usted que los servidores públicos que laboran en la Oficina de Ética, Integridad y Sistemas de Gestión bajo la modalidad de Contratos de Locación de Servicios tienen independencia en sus decisiones e investigaciones? Explique.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. ¿Considera usted que el personal con Contrato de Locación de Servicios que labora en la Oficina de Ética, Integridad y Sistemas de Gestión deberían pertenecer a una entidad superior con autonomía presupuestaria para atender con eficiencia e e independencia al público en general? Explique.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. ¿Considera usted que el personal que labora en condición de Contrato de Locación de Servicios realizando tareas de carácter permanente en la Oficina de Ética, Integridad y Sistemas de Gestión debería ocupar plazas 276 o 1057? Explique

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

CATEGORÍA N° 02

ATENCIÓN DE DENUNCIAS

6. ¿Considera usted que la entidad ha logrado un desarrollo óptimo en la Atención de denuncias a través del uso de la técnica de entrevista conforme a las necesidades del servicio público? Explique.

.....
.....
.....
.....

.....
.....

7. ¿Considera usted que la entidad ha logrado un desarrollo óptimo en la de Atención de denuncias por medio del uso de correos electrónicos para una atención adecuada?

Explique.....

.....
.....
.....
.....

.....
.....

8. ¿Considera usted que la entidad ha logrado un desarrollo óptimo en la de Atención de denuncias por medio del uso del Portal Web Institucional conforme a sus objetivos institucionales? Explique.

.....
.....
.....
.....
.....

9. ¿Considera usted que la entidad ha logrado un desarrollo óptimo en la de Atención de denuncias por medio del uso de la vía telefónica conforme a las necesidades del servicio público? Explique.

.....
.....

.....
.....
.....
.....

10. ¿Considera usted que la entidad ha logrado un desarrollo óptimo en la de Atención de denuncias a través de los documentos físico en sobre cerrado para una atención oportuna? Explique.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: "Contratación de Personal y Atención de Denuncias en una entidad pública, Lima 2022"

Nombres y Apellidos del entrevistado	Sello y Firma

Anexo N° 5 : Validación de instrumento

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y Nombres:** Nuñez Untiveros Jesús Enrique
 1.2 **Cargo e institución donde labora:** Docente Metodólogo EPG -UCV
 1.3 **Enfoque de la investigación:** Cualitativo
 1.4 **Diseño del estudio:** Fenomenológico
 1.4 **Instrumento:** Guía de Entrevista
 1.5 **Autor del Instrumento:** Slee Araujo Héctor Eduardo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	No cumple con su aplicación						Cumple en parte con su aplicación			Si cumple con su aplicación			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.												X	
2. OBJETIVIDAD	Se expresar la realidad, guarda concordancia con los objetivos y es adecuado al fenómeno investigado												X	
3. ACTUALIDAD	Esta acorde a los conocimientos y antecedentes de la especialidad.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Evidencia organización lógica en su redacción y estructura.												X	
5. SUFICIENCIA	Cumple con los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las Categorías.												X	
7. RELEVANCIA	El instrumento explora problemática relevante o de trascendencia.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, y los aspectos teóricos.												X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al objetivo de la Investigación: Tipo, diseño, categorías, escenario de estudios y participantes.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento guarda coherencia lógica con las categorías y subcategorías planteadas en el estudio.												X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
 El Instrumento cumple en parte con los Requisitos para su aplicación
 El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 03 de junio de 2022



Firma del Validador

ANEXO N° 6. Ficha de Instrumento

FICHA DE INSTRUMENTO	
Nombre	Guía de Entrevista para determinar el estudio de las Contrataciones de Personal y Atención de Denuncias
Metodología de la Investigación	Cualitativa
Grupo Objetivo	Hombres / Mujeres
Experiencia laboral	Más de 05 años
Autor	Héctor Eduardo Slee Araujo
Adaptado	Héctor Eduardo Slee Araujo
Ítem	10 Preguntas
Cobertura Geográfica	Distrito de San Borja
Fecha de Campo	Del 07 de junio al 07 de julio
Tipo de Aplicación	Presencial
Respuestas	10 participantes
Validación "Juicio de Experto"	Mg. Jesús E. Nuñez Untiveros.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NUÑEZ UNTIVEROS JESUS ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Contratación de Personal y Atención de Denuncias en una entidad pública, Lima 2022", cuyo autor es SLEE ARAUJO HECTOR EDUARDO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NUÑEZ UNTIVEROS JESUS ENRIQUE DNI: 07876624 ORCID 0000-0001-9069-4496	Firmado digitalmente por: JNUNEZU el 18-08-2022 13:55:14

Código documento Trilce: TRI - 0394934