



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Plan estratégico para mejorar el procedimiento administrativo  
disciplinario en una empresa prestadora de servicios de  
saneamiento de Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Montenegro Serquen, Rosa Magali (orcid.org/0000-0003-1741-953X)

**ASESOR:**

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo (orcid.org/0000-0002-2599-2558)

**CO-ASESOR:**

Dr. Garcia Altamirano, Luis Alberto (orcid.org/0000-0001-9822-7438)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHICLAYO – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

Dedico este informe de investigación a mi compañero de vida Dante Sialer Mendoza por apoyarme en mi camino profesional, a mis hijas Adriana y Romina, por ser la motivación para no rendirme y enfrentar me a los diversos retos que me da la vida esperando en un futuro ser un ejemplo de superación para ellas.

A mis padres, Francisco y Rosario por haberme formado con hábitos, valores y principios que me han ayudado en los momentos más difíciles de mi vida.

Rosa Magali

## **Agradecimiento**

El agradecimiento es principalmente a Dios, a la Virgen, por permitirme la vida junto a mi familia, padres, hermanos que me quieren y apoyan en cada proyecto de superación que realizo, lo que me ha permitido ampliar considerablemente mis conocimientos que servirán para proyectarlos a la sociedad, afianzando más mi percepción de que las cosas y actos positivos que yo realice se me retribuirán en algún momento de mi vida en beneficio personal, laboral y en el de todas las personas que me rodean.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de figuras .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra, muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES .....	31
VIII. PROPUESTA.....	32
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS .....	39

## Índice de figuras

Figura 1. Porcentaje del nivel de la dimensión de la fase de investigación.....	19
Figura 2. Porcentaje de la dimensión de la etapa instructiva. ....	20
Figura 3. Porcentaje de la dimensión de la etapa sancionadora .....	21
Figura 4. Porcentaje del nivel de la variable PAD.....	22

## Resumen

El objetivo principal que se alcanzó en el presente informe de investigación, es la propuesta de un plan estratégico para mejorar el procedimiento administrativo disciplinario en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque; se utilizó un enfoque propositivo con diseño de investigación cuantitativo- experimental, con una muestra de 100 colaboradores de una población de 700 servidores que laboran en la EPS; se eligió como instrumento de recolección de datos al cuestionario, validado por el juicio de 03 expertos con maestría en gestión pública y con una confiabilidad de 0.88 en el alfa de Cronbach; los resultados nos revela que la variable procesos administrativos disciplinarios coinciden en un 95 % que el PAD en la EPS de Lambayeque es deficiente, concluyendo que la deficiencia se encuentra en las tres etapas o dimensiones que conforman el PAD: Etapa investigación, etapa instructiva, y etapa sancionadora; por lo que es necesario la implementación de un plan estratégico que mejore dicho procedimiento, con la finalidad que el proceso PAD cumpla su finalidad acorde con los principios de proporcionalidad y del debido proceso; principios reconocidos en la constitución peruana, aplicación que se tendrá como resultado una mejor convivencia laboral.

**Palabras clave:** Plan estratégico, procedimiento administrativo disciplinario, fase de investigación, fase instructiva, fase sancionadora.

## **Abstract**

The main objective that was achieved in this research report is the proposal of a strategic plan to improve the disciplinary administrative procedure in the Lambayeque sanitation service provider company; A proactive approach with a quantitative-experimental research design was used, with a sample of 100 collaborators from a population of 700 servers who work in the EPS; The questionnaire was chosen as the data collection instrument, validated by the judgment of 03 experts with a master's degree in public management and with a reliability of 0.88 in Cronbach's alpha; The results reveal that the disciplinary administrative processes variable coincides in 95% that the PAD in the EPS of Lambayeque is deficient, concluding that the deficiency is found in the three stages or dimensions that make up the PAD: Investigation stage, instructional stage, and sanctioning stage; Therefore, it is necessary to implement a strategic plan that improves said procedure, so that the PAD process fulfills its purpose in accordance with the principles of proportionality and due process; principles recognized in the Peruvian constitution, application that will result in a better working life

**Keywords:** Strategic plan, disciplinary administrative procedure, investigation phase, instructive phase, sanctioning phase.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad para todos los países democráticos del mundo ejercer la potestad sancionadora del estado, a través del procedimiento administrativo disciplinario, en adelante PAD, ha sido una difícil tarea que cumplir ya que el objetivo no solo, ha sido sancionar las infracciones cometidas por los funcionarios o servidores públicos en el ejercicio de su función, sino hacerlo oportuna, proporcional y razonadamente, en el marco de un debido proceso, pues contar con una reglamentación no garantiza la eficiencia del sistema de sanciones administrativas.

Por ello, el Art. 8 de la Convención Americana de Derechos Humanos (1969) establece que todo órgano estatal, que ejerza el ius puniendi, debe brindar soluciones de conformidad con las garantías del debido proceso, ya sea ante cualquier imputación penal o para la determinación de derechos y obligaciones de cualquier orden.

En esa misma línea de ideas, podemos concluir que un sistema de sanciones disciplinarias es eficiente cuando las decisiones han sido producto de un procedimiento respetuoso del debido proceso, conforme lo establece las normas nacionales e internacionales.

Para el Perú la tarea de contar con un sistema eficiente es aún más complicada, puesto que se encuentra en un proceso de reestructuración normativa, de acuerdo con lo explicado por la Escuela Nacional de Administración Pública (2021), respecto a nuestro procedimiento para establecer responsabilidad administrativa, es bilateral, en tanto coexisten dos vías: el PAD (Ley N° 30057) bajo la rectoría de la autoridad Nacional del Servicio Civil; y el procedimiento administrativo sancionador, en adelante PAS (Ley N° 29622) bajo la dirección de la Contraloría General de la República, estas vías que no se encuentran delimitadas causando confusión.

Teniendo en cuenta que la última reforma se llevó a cabo hace ocho años es claro que se han logrado avances significativos en la unificación de las reglas de la nación. Sin embargo, queda mucho trabajo por hacer antes de poder crear un sistema de sanciones exitoso. Aún quedan muchos problemas importantes por resolver.

En el ámbito local, se ha observado que la realidad de las instituciones en cuanto al trámite de sus PAD, se traducen en infracciones prescritas o se archivan a causa de los cortos plazos y de las investigaciones deficientes, similar realidad, se ha presentado en la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque, en donde los PAD son confusos, estáticos con características de un sistema generador de impunidad e incertidumbre, a causa de la inestable estructura, ambigüedad normativa, falta de capacitación y apoyo a la secretaría técnica, en palabras de Chinchay (2021) autoridades sin conocimiento, falta de compromiso y la escasa planificación son los principales obstáculos para la eficiencia en la administración pública.

Este escenario, nos invita a formularnos la siguiente pregunta: ¿Cómo mejorar el procedimiento administrativo disciplinario en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque – EPSEL S.A.?

Para dar respuesta, nos basamos en Capó y Ortiz (2015) quienes afirman que el logro de los objetivos de una organización está vinculado al desempeño conjugado del personal, quienes adheridos a un método buscan alcanzar un objetivo común, pues el trabajo coordinado convierte a la organización en un ente potencialmente exitoso. En palabras de Gonzales et al (2016) la estrategia de una organización no solo implica la preparación de planes, sino también, la modificación de la forma de pensar.

Si consideramos que el objetivo de un sistema de sanciones eficiente es determinar la responsabilidad administrativa respetando el debido proceso conforme el numeral 1.2 del artículo IV de la Ley N° 274444, entendido como el conjunto de derechos y garantías que gozan los administrados de modo enunciativo más no limitativo; entonces, para alcanzar la meta de nuestras entidades respecto sus PAD se debe implementar estrategias que involucren acciones del personal hacia un mismo fin mediante una adecuada política.

Por ello, esta investigación tiene como objetivo general proponer un plan estratégico para mejorar el PAD en la EPS Lambayeque, en donde se fijarán los objetivos y la política para alcanzarlos de acuerdo con Cabrera (2022) quien explica que las metas claras y desafiantes son acciones preliminares de un liderazgo transformacional, de esta manera optimizaremos nuestro sistema.

Respecto a los objetivos específicos nuestra investigación busca: identificar las deficiencias que presenta el PAD de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque; además, diseñar el plan estratégico encaminado al logro de los objetivos para que los operadores cuenten con la herramienta que por antonomasia es la idónea para establecerlos, finalmente determinar la política orientadora que garantice que los operadores cuenten con el nivel académico adecuado y los medios suficientes para realizar su labor.

Esta investigación se justifica teóricamente dado que busca que los operadores reflexionen y tomen en cuenta la utilización de herramientas propias de la administración para una mejor aplicación del derecho.

Su justificación práctica, se sustenta, en tanto que existen numerosas investigaciones que abordan los problemas de los PAD presentando propuestas basadas en la creación, derogación y modificación de normas; sin embargo, nuestra investigación propone una alternativa práctica y diferente, basada en la implementación logística y del texto normativo.

Necesitamos encontrar formas adicionales de mejorar la eficiencia de nuestro sistema para exigir la búsqueda de dicho objetivo. Al proporcionar al trabajador una sensación de seguridad, esto beneficiará tanto a los operadores del PAD como a los investigados. Los primeros contarán con una herramienta útil para el desempeño de sus funciones mientras que los segundos serán sancionados mediante un procedimiento proporcionado, razonable y oportuno. Esto ayudará a ambas partes a recuperar la confianza del público en su sistema judicial.

Metodológicamente esta investigación propone un modelo que servirá para otros investigadores que buscan mejorar el PAD en cualquier institución utilizando métodos modernos. Asimismo, planteamos como hipótesis: La implementación de un plan estratégico en la entidad prestadora de servicio de saneamiento de Lambayeque – EPSEL S.A. para mejorar su PAD. Para lo cual recogeremos datos para conocer íntegramente el procedimiento identificando las deficiencias y sus efectos, información que nos permitirá diseñar el plan estratégico basado en objetivos que serán comprobados.

## II. MARCO TEÓRICO

En esta etapa se desarrollan estudios científicos que sustentan la investigación y que se encuentran intrínsecamente relacionados con las variables.

A nivel internacional Mondragón (2021) en su investigación realizada en Colombia con el objetivo de determinar si la autoridad sancionadora, mediante sus fallos respeta los principios constitucionales como legalidad, celeridad, imparcialidad, igualdad, eficacia y publicidad, mediante un control general, concluyó que son vulnerados, asimismo, considera que el respeto de los principios durante el transcurso de la actividad sancionadora es primordial para garantizar un debido proceso, recomendó que se debe instaurar un ente totalmente independiente, además autónomo para investigar y sancionar a los servidores, además, diseñar medidas con la finalidad de reforzar la constitucionalidad del sistema.

En palabras de Allan (2021) La constitución debe prevalecer sobre cualquier norma.

Taipe (2021) en su investigación realizada en Ecuador, cuyo objetivo fue determinar si la garantía constitucional de presunción de inocencia, tiene vigencia en los procedimientos disciplinarios, para ello recopiló información de los procedimientos instruidos por la comisión de falta leves en una institución policial, en donde concluyó que la obtención de los medios prueba corresponde al investigador, sin embargo, en los PAD estudiados el servidor investigado, luego de ser notificado, es conminado a demostrar su inocencia, mediante el ofrecimiento de medios probatorios, en caso de no ofrecerlos, se presume su culpabilidad, por tanto, en consecuencia será sancionado, este escenario se torna, aún más reprochable, cuando la advertimos que la presentación de descargos no implica la declaración de inocencia, puesto que el procedimiento es sumario, es decir no cuenta con etapa probatoria, en suma la determinación de la infracción no solo depende del aporte de pruebas de descargo, sino de la subjetividad de la autoridad juzgadora.

El aporte de esta investigación es importante ya que Ecuador tiene una realidad similar a la nuestra, además se infiere la imperiosa necesidad de implementar en las organizaciones estrategias que las encaminan a sus objetivos sin perderse en el intento.

Ceccarini (2017) en su investigación realizada en Europa, cuyo objetivo fue comparar los ordenamientos jurídicos de España e Italia, respecto el órgano instructor del procedimiento administrativo disciplinario, siendo una de las principales conclusiones que la ausencia del instituto de la información pública en Italia, constituye un problema que se debe a que el legislador mantiene la idea de que la administración pública debe ser oculta, en donde no se permite la actuación del ciudadano, lo cual propicia la desconfianza de la ciudadanía por la actuación de la autoridad para dar solución a este problema recomienda que los políticos en un futuro no muy lejano en su función de legislar permitan la aplicación del instituto de la información pública en los procedimientos sancionadores, no para crearlo sino para aplicarlo ya que el mismo que se encuentra regulado pero no es aplicado.

García y Urzúa (2017) en la investigación desarrollada en Chile, cuyo objetivo fue determinar si los PAD deben someterse a las exigencias del debido proceso, obtuvo como resultado que el respeto de esta exigencia dota de validez al trámite del mismo, y que no se puede concebir el ejercicio del ius puniendi sin límites, además, indica que el principal factor que obstaculiza el respeto de estas garantías es el cumplimiento de los plazos establecidos, cuya inobservancia afectan al administrado en su derecho de ser investigado y sancionado en un plazo razonable, este problema se agudiza, al no existir un órgano que vele por su respecto.

Así explica Dhital (2020) el derecho tiene función de control y el estado es el primero ente en promocionar el respeto de las normas.

Esta investigación, es de suma importancia para la nuestra ya que trata una problemática que ocasiona un desequilibrio entre la autoridad investigadora - sancionadora y el servidor investigado, situación similar ocurre en nuestro sistema sancionador, por lo tanto, resulta fundamental entender la variable: procedimiento administrativo disciplinario y sus deficiencias para implementar políticas distintas a la normativa que orienten a los operadores e investigados, ejercer sus deberes y derechos, adecuadamente durante PAD garantizando su validez.

En relación al plan estratégico, de acuerdo con Sainz de Vicuña (2017) en su investigación desarrollada en Madrid, con el objetivo de determinar la importancia del plan estratégico en las empresas, concluyó que su implementación es indispensable para alcanzar los objetivos, sin importar el tipo ni la estructura de

la organización, pues las empresas alcanzan sus metas cuando las disposiciones ordenadas se concretan en acciones ejecutadas en la realidad, por ello, lo más importante es conocer la situación actual y real del campo de acción donde se ejecutará el plan con el objeto de establecer los límites, determinar las amenazas para bloquearlas y potenciar los recursos de la organización para finalmente definir la política a seguir.

El aporte es significativo, dado que se considera a la implementación de un plan estratégico como alternativa viable para que una organización sin importar su naturaleza alcance sus fines.

A nivel nacional, Boza (2020) con su investigación realizada con el objetivo de determinar el efecto que tienen las calificaciones de las infracciones en el PAD en relación al principio de razonabilidad en una municipalidad provincial, para ello, utilizó el método descriptivo, prospectivo, además, transversal, obteniendo como conclusión que en el camino de la actividad sancionadora, la realización del examen de ponderación es una estación obligatoria, en donde la autoridad administrativa juzgadora debe detenerse para determinar si la conducta investigada encuadra en el tipo de la falta imputada, de obtener una respuesta afirmativa deberá continuar su marcha, caso contrario, deberá ponerle fin a la investigación en aplicación del principio de razonabilidad, indica que tanto la forma como el fondo constituye un punto central en los procesos de un estado de derecho y que la capacidad del juzgador es el punto de partida para garantizar un procedimiento constitucionalmente válido.

Así opina Gordon (2022) a través de la razonabilidad podemos determinar si las decisiones adoptadas han sido apropiadas.

Chavarría (2019) en su investigación realizada en el departamento de Tumbes, cuyo objetivo fue analizar el respeto de la garantía constitucional del debido proceso en los procedimientos administrativos disciplinarios en un nosocomio, en donde utilizó un diseño explicativo secuencial, basado en la revisión de expedientes, concluyendo que no se respetaba dicho principio, puesto que, no solo verificó una deficiente interpretación de la norma por parte de la autoridad juzgadora, también errores en el diligenciamiento de las notificaciones causando indefensión a los investigados, e incluso constató evasión para la instauración del procedimiento disciplinario. Recomienda reforzar el sistema de sanciones para lo

cual se deberán tomar medidas con la finalidad de contar con el personal competente para una mejor aplicación de la normativa.

Chávez (2018) en su investigación, de tipo no experimental, cuyo objetivo fue conocer el PAD en el hospital de Puerto Maldonado, arribó a la conclusión que no basta una regulación normativa para aplicar correctamente un debido procedimiento, ya que las deficiencias encontradas, se originan por el desconocimiento de la normas por el personal encargado de su aplicación, asimismo, las consecuencias jurídicas que se desprenden por la comisión de actos de indisciplina se aplican de manera esporádica y flexible, es decir, existen situaciones que justifican el inicio de un PAD, sin embargo no se llevan a cabo y cuando se sanciona se hace de forma benevolente, por ello, explica que la regulación normativa es insuficiente, y que se necesita un mecanismo que asegure el conocimiento de las normas tanto para los investigados como los juzgadores, además, marque el camino por donde el procedimiento transcurrirá con la finalidad de conservar su validez y la proporcionalidad de las decisiones adoptadas.

Puertas y Taquia (2017) en su indagación cuyo objetivo es describir las consecuencias del PAD en una red de salud, llegó a la conclusión que el nivel de eficacia de la autoridad administrativa para sancionar es proporcional a la calidad del análisis interno que realiza el juzgador lo cual se concreta con la motivación de su decisión, de tal manera que el valor de la consecuencia jurídica de una infracción, toma su validez directamente del análisis lógico jurídico formado por el Juzgador, fórmula que queda plasmada en la resolución final. Por lo tanto, es necesario que los operadores cuenten con el conocimiento requerido sobre el derecho en todas sus dimensiones y la experiencia para aplicarlo, lo cual, se consigue con estudio constante y políticas orientadoras para evitar que un servidor inocente sea sancionado como responsable.

En palabras de Yohannes (2022) el estado de derecho tiene como base al derecho administrativo cuando se garantiza las responsabilidades.

Boyer (2017) en su trabajo que tuvo como objetivo unificar las faltas para delimitar competencias de las vías administrativas sancionadoras concluyó que el catálogo de infracciones son similares lo cual genera incertidumbre por conocer quién será el juzgador ante una misma falta refiriéndose que los operadores en la realidad se enfrentan a problemas para su aplicación, además, resulta

imprescindible direccionar el procedimiento hacia una cultura de integridad normativa para generar confianza en los ciudadanos, asimismo, en este sistema debe prevalecer la meritocracia para la designación de las autoridades administrativas que dirigirán los procedimientos, sumada a una constante capacitación.

Así lo explica Al-Haidar (2018) Es necesario que la autoridad juzgadora no solo sea independiente sino especialista en su rubro.

Es importante mencionar que las bases teóricas, respecto el plan estratégico, existen diversos expertos que tratan de definirlo, por ejemplo:

Mulder, (2018) explica la teoría de las 5 p, como acciones ejecutadas desde cinco perspectivas, así tenemos: plan elaborado previamente y orientado a un objetivo. Pauta de acción son actividades destinadas a neutralizar las amenazas. Patrón, se refiere a las medidas adoptadas deben ser consistentes en el tiempo. Posición, con el cual conoceremos el estatus que tiene la organización en el medio que se desenvuelve y finalmente la perspectiva, acción mediante la cual se conocerá la personalidad y características de la organización. Estos conceptos se relacionan entre sí, por ejemplo, la perspectiva puede ser causa de un plan.

Steiner como se citó en Díaz (2019) teoría de la planificación y dirección define al plan estratégico como un identificador de oportunidades y amenazas, afirmando que para que una organización logre sus metas debe contar con un plan para predecir escenarios en que le sean idóneos para realizar sus acciones, además deberá ser capaz de identificar y neutralizar las posibles amenazas, de esta manera la organización tendrá un fundamento o base para la dirección y toma de decisiones.

Berlitz (2022) la planeación estratégica es un proceso que fija acciones sistematizadas y las rutas para alcanzar los objetivos de una organización, requiere conocer todos los aspectos que se proyecta alcanzar en el futuro, se inicia estableciendo, sus objetivos para luego, definir la dirección (cómo, cuándo y qué debe hacerse) finaliza cuando la organización se encuentre en la posibilidad de llegar a donde desea.

Considerando lo antes dicho podemos concluir que el plan estratégico es una herramienta que se puede adaptar en las instituciones de la administración pública, consistente en el conjunto de actividades que el personal de una entidad,

en este caso los operadores del procedimiento administrativo disciplinario deberán realizar para desarrollar su visión, entendida esta como un objetivo.

Sterling (2022) los objetivos es el primer peldaño en la escalera del éxito.

Esta implementación permitirá estudiar el contexto actual y conocer tanto las deficiencias como las fortalezas en el trámite de los procedimientos disciplinarios, desplegando sus acciones con el objeto de superarlas y potenciar sus fortalezas, permitiendo mejorar la calidad del servicio que brindan.

En cuanto al PAD Cáceres (2022) explica que se encuentra sustentado en la teoría de *ius puniendi*, debido a que el PAD es el mecanismo que utiliza la administración pública para evaluar las conductas de los servidores o funcionarios a fin de establecer responsabilidad administrativa, además de aplicar una sanción para castigar a quienes infringen la norma o actúan contra los deberes de la función.

Santamaria (2020) La potestad sancionadora de la administración pública se basa tanto en la teoría de la autotutela, que sostiene que no se admite la participación de terceros, como en la misma ley que le otorga el poder para ejercer coerción ante la contravención del ordenamiento jurídico administrativo, pues, mediante El PAD se busca mantener el orden en la administración pública, armonía en las relaciones de convivencia del personal y velar por el ofrecimiento de un buen servicio, sin embargo, cabe señalar que esta facultad no es absoluta y que debe ser ejercida observando ciertos principios y las formas establecidas por la ley.

Torres (2021) La potestad sancionadora y disciplinaria del estado encuentra sustento *ius Puniendi* y en la protección del buen funcionamiento de la administración pública. En consecuencia, el PAD es el conjunto de actuaciones procesales que la administración utiliza para determinar la comisión de una falta. Este procedimiento es válido, sólo si respeta las reglas y garantiza el derecho de los investigados a un debido proceso.

Respecto a la estructura del Procedimiento Administrativo disciplinario (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2015) el PAD consta de dos fases, la fase instructiva y la sancionadora. La primera fase inicia con la comunicación al servidor de la conducta que se le imputa y la calificación normativa de esta con las posibles sanciones que acarrea, otorgándole el plazo de cinco días para ejercer su defensa mediante la presentación de su descargo, el plazo establecido puede prorrogarse por cinco días, esta etapa se encuentra bajo la dirección del órgano

instructor, autoridad que, al cumplirse el plazo antes indicado, determinará en base a los informes emitidos, averiguaciones y los medios ofrecidos la existencia o no de alguna infracción normativa, emitiendo sus recomendaciones.

La segunda fase es la sancionadora, que comienza desde la recepción del informe expedido por el órgano instructor, el mismo que debe contener los hechos investigados detalladamente, sumado a los resultados de la investigación y las respectivas recomendaciones, respecto la configuración del hecho como un infracción, esta actuación debe ser puesta en conocimiento del investigado, quien cuenta con la posibilidad de ejercer su derecho a ser oído antes de emitirse una decisión, otorgándole el derecho de ser escuchado, mediante un informe oral, este derecho puede ser ejercido por el mismo o en su defecto por su abogado defensor, cumplido ello, se expide la resolución que pone fin al procedimiento ya sea sancionando al investigado u ordenando el archivamiento de la causa, esta etapa se encuentra a cargo del órgano sancionador.

En cuanto a la falta administrativa, es la acción que quebranta las normas impuestas por la administración, dicha conducta debe ser corregida, pues afecta directamente la imagen y fines del servicio que brinda una institución, su determinación debe ser producto de un proceso de razonamiento jurídico objetivo, además puede configurarse mediante una omisión, cuando el funcionario o servidor incumple con sus obligaciones. Para determinar su comisión y posterior punición es necesaria la comprobación de los hechos mediante elementos objetivos dentro de un procedimiento respetuoso de la garantía constitucional del debido proceso.

Respecto al marco normativo la ley N° 30057 el PAD dirigido por autoridades procesales como los encargados directos, los encargados de recursos humanos o quienes actúan en su nombre. El decreto legislativo regula que los procedimientos que se encuentran a cargo de los jefes de entidad y los tribunales de la función pública, estableciendo que son responsables de identificar y clasificar las negligencias de carácter disciplinario e imponer las respectivas sanciones considerando la gravedad de los hechos en mérito al principio de proporcionalidad, también, establece que un empleador tiene la potestad de regular el trabajo y la disciplina razonablemente, infringiendo los artículos 25 y 26, ya que la comisión de una falta, debe verificarse objetivamente y por minúscula que sea la llamada de atención no puede concluirse la existencia de una falta sustentada sólo en la

subjetividad del jefe inmediato este tipo de regulación no permite alcanzar las metas propuesta que toda entidad tiene, respecto a sus procedimientos.

En cuanto a la normativa que reglamenta a la empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque, esta se rige por regulación interna a través de la directiva N° 16-2020-EPSEL S.A. en donde se establece las disposiciones, respecto el procedimiento administrativo disciplinario y sancionador de EPSEL S.A, este dispositivo legal establece el desarrollo del régimen disciplinario y el procedimiento sancionador, basándose en el respecto de los principios de la potestad disciplinaria, así mismo, delimita las funciones de todos los órganos que intervienen en el procedimiento, los tipos de sanciones, los criterios que se deben observar el juzgador y que van desde la naturaleza de la falta hasta los antecedentes del investigado para determinar una sanción que responda al principio de proporcionalidad.

Sumado a ello, la empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque cuenta con el Reglamento Interno de Trabajo (RIT) EPS PPSEL S.A.- 2019 aprobado en sesión de directorio del 27 de febrero del 2019 este dispositivo regula el actuar y las condiciones en las que el personal de la empresa prestadora de los servicios de saneamiento de Lambayeque debe cumplir con sus funciones, establece sus derechos, así como sus obligaciones, la escala del sistema disciplinario en falta leve, grave y muy grave con las respectivas sanciones que van desde la amonestación verbal hasta un destitución, además contempla los criterios como el de proporcionalidad que el juzgador debe tener en cuenta para determinar la sanción que corresponda.

El Decreto Supremo N° 003-97-TR del 24 de abril de 1993, que aprueba el Decreto Legislativo N° 728 “Ley de Productividad y Competitividad Laboral” el estado peruano busca dotar al sistema laboral de normas flexibles en busca de alternativas para promover la capacitación de los trabajadores y la formación profesional y de esta forma incrementar los ingresos y la productividad laboral, facilitando el traslado a otras actividades productivas de mayor envergadura para asegurar los ingresos de los trabajadores, y evitar despidos arbitrarios, regular el empleo y consolidar las prestaciones sociales. De igual modo, la ley N° 30057 que tiene por objeto aumentar el nivel de eficiencia y eficacia de las entidades públicas, asegurar la calidad de los servicios que este presta a través de sus entidades.

Es necesario señalar que la Ley N° 30057 establece procedimientos para regular la actuación del estado peruano en la realización de los fines trazados para el mejoramiento de la gestión pública, ya que los resultados de la evaluación permitirán identificar y clasificar a los mejores servidores con un desempeño sobresaliente en: buenos servidores, servidores con observación y no aprobados. Estos calificativos asignados al desempeño de los trabajadores por la norma conducen a la precariedad laboral al reducir el derecho a participar en el proceso de desarrollo, vulnerando el derecho a la igualdad de los trabajadores.

En efecto, los resultados del proceso de evaluación previsto por la Ley N° 30057, sumado a la identificación de los trabajadores estatales generará desigualdad e inestabilidad en el medio laboral, discriminación; problemas de una gestión inadecuada de los recursos humanos que las entidades deben expulsar del sistema jurídico.

En la actualidad, el logro de los objetivos de una organización sin importar su naturaleza, se materializa en medida, que estos se aprecien en el mundo real, provocando que la organización se fortalezca, en tal sentido, la implementación de estrategias mediante instrumentos o planes integrados que orienten a las personas que conforman la organización, es una alternativa práctica distinta a la creación, integración o modificación de las normas ya existentes, además viable que podemos adaptar para llevar a cabo en la administración pública en aras del mejoramiento del servicio que brindan, en especial los PAD.

Mckay (2022) el estado lucha ante la ineficiencia de la administración, mientras, realiza acciones donadas por lograr resultados significativos.

Por lo tanto, no es suficiente una regulación íntegra del PAD, ni la creación de nuevas normas, mucho menos modificaciones constantes o derogaciones, sino que este ordenamiento cuente con la ayuda de políticas orientadoras, mediante la implementación de un conjunto de directrices (plan estratégico) para que el operador adapte las normas a la realidad de cada institución al momento de ser aplicadas en cada procedimiento, estas políticas deberán permitir que aspectos que la norma que prevé de manera general, puedan adaptarse y aplicarse de manera específica según la realidad de las organizaciones estatales y el caso en concreto, aspectos como el plazo, la sobrecarga laboral, precaria logística y sobre todo la capacitación de las autoridades administrativas.

Implementar un plan estratégico en las instituciones, en donde se establezcan los objetivos y la política de trabajo, es el primer paso para lograr que estas alcancen sus metas.

En la actualidad la implementación de un plan estratégico es un recurso que las organizaciones más productivas en el mundo recurren para lograr sus objetivos, este instrumento ha sido mejorado a través de los años, convirtiéndose en un componente indispensable de las organizaciones y que se puede adaptar a cualquier institución sin importar su naturaleza, es un mecanismo que cuenta con eficacia comprobada y que debemos aprovechar en las entidades estatales como un elemento orientador para mejorar nuestro sistema de sanciones, mediante la fijación de objetivos y políticas para alcanzarlos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**3.1.1. Tipo de investigación:** Ochoa et al. (2022) señala que las investigaciones cuantitativas son las que observan fenómenos de forma independiente con la finalidad de comprobar los resultados, permitiendo contradecir la hipótesis planteada. La presente investigación es de tipo cuantitativo, sustenta la selección de información dando lugar al análisis de las variables que conforman a fin de proponer un plan estratégico.

**3.1.2. Diseño de investigación:** Es una investigación propositiva, cuyas variables no fueron manejadas, sino que estuvieron encauzadas a recoger datos. Su diseño es experimental permitirá observar las variables, para diseñar un plan estratégico enfocado a mejorar el PAD en EPSEL S.A.

#### 3.2. Variables y operacionalización

Quintana (2021) afirma que la operacionalización es la definición a la que llegan los investigadores inmediatamente después de definir el marco conceptual, el cual especifica la magnitud o propiedad de cada variable, permitiendo desarrollar puntos relevantes destinados a examinar opinión, descripción o verificación.

##### 3.2.1. Variable independiente: Plan estratégico

- **Definición conceptual:** Ha sido conceptualizado por Ore et al. (2020) como el documento resultado de la elaboración de la estrategia de negocio, que se usa para comunicar a la organización los pasos que habrá que dar para conseguir los objetivos fijados, y todos aquellos elementos cruciales.
- **Definición operacional:** SERVIR (2021), la ha definido operacionalmente como una herramienta de gestión que evalúa teniendo en cuenta los resultados obtenidos de los hechos y datos en la ejecución del plan y estrategia, tomando como base un conjunto de indicadores que muestren los logros obtenidos. Para esta variable independiente no se necesita recolectar datos; por lo tanto, no se utilizará instrumento para

ello, será la que nos permitió establecer la propuesta de la investigación, existiendo un solo instrumento en función a la variable dependiente.

### **3.2.2. Variable dependiente:** Procedimiento administrativo disciplinario

- **Definición conceptual:** Como variable dependiente tenemos el procedimiento administrativo para la disciplina de los servidores públicos, teniendo en cuenta la Ley General de Procedimiento Administrativo, promulgada en 2019, que la define como un acto realizado por una autoridad encargada de los asuntos de una entidad pública cuya función es sancionar al funcionario imputado producir acciones administrativas legalmente efectivas. Esta se fundamenta en: el acto de iniciar el PAD, sancionar administrativamente a los funcionarios públicos responsables de la ejecución de infracciones administrativas o documentos incriminatorios.
- **Definición operacional:** SERVIR (2021), señala como definición operacional de la variable dependiente: método administrativo disciplinario determinar las deficiencias en la dimensión o etapa investigadora, instructora y juzgadora con la finalidad de implementar una estrategia orientadora capaz de conseguir el objetivo trazado para cada una de estas.  
La operacionalización de variables se procedió a desarrollar en el Anexo, donde se precisó las magnitudes, técnicas de evaluación y aparatos que han servido para medirlas.
- **Indicadores:** Han sido tomados en cuenta de acuerdo a cada una de las dimensiones, etapa de investigación: cuyos indicadores son Información oportuna, implementación técnico operativo y legal de la secretaría Técnica; Etapa instructiva: sus indicadores son capacidad académica de la autoridad, plazos; etapa sancionadora: con sus indicadores capacidad académica de la autoridad, proporcionalidad y eficiencia.
- **Escala de medición:** El presente trabajo de investigación tuvo como escala de medición nominal, tipo Likert, teniendo cuenta

lo señalado por Arias (2021) la escala de medición se refiere a las etiquetas que se les otorga a los números para poder medir, identificar o clasificar un objeto de estudio.

### **3.3. Población, muestra, muestreo**

**3.3.1. Población:** Ventura (2017) explica que la población es un grupo específico de elementos que permite realizar una investigación; dicho de otro modo, es el conjunto de elementos que representa la realidad que será objeto de esta investigación. la población específica que será objeto de estudio está compuesta por 700 trabajadores de EPSEL S.A.

- Criterios de inclusión: Se consideró solo la población que incluye a los trabajadores administrativos y operadores de EPSEL S.A., bajo el régimen laboral del decreto legislativo 728, a quienes se le aplica la Directiva 16-2020 en un proceso PAD.
- Criterios de Exclusión: se descartó a la población bajo el régimen laboral CAS, quienes son funcionarios designados por OTASS y son procesados con la directiva N° 02-2015 SERVIR.

**3.3.2. Muestra:** Al ser una población extensa se determinó con la formula probabilística un número de 100 servidores.

**3.3.3. Muestreo:** finalmente el muestreo se realizó seleccionando la muestra de forma aleatorio simple.

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

Arias (2020) señala que las técnicas científicas actuales utilizan instrumentos que pueden producir métodos imparciales. Esto permite a los investigadores recopilar información y recopilar datos objetivos que puedan respaldar la hipótesis. La técnica utilizada sería la encuesta. El cuestionario será la herramienta de recolección de datos que serán procesados con el fin de validar la hipótesis de la presente investigación. Al reunir al personal operativo y administrativo de la empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque, se pueden procesar y cuantificar los datos.

Para la validez del instrumento se aplicará la técnica de juicio de experto, ya que estos garantizan que las preguntas correspondan al contenido.

### **3.5. Procedimientos**

Arias (2020) expone que el procedimiento consiste en la observancia de fases que permite el desarrollo de un trabajo de investigación. En cuanto al procedimiento de este trabajo de investigación, se cimienta en la selección de fuentes de información, que son la base para el tratamiento de este estudio, lo que permitió precisar las dimensiones de cada una de las variables con la finalidad de evaluar el recojo de aquella información. Esta investigación esta validada, por estudios y afirmaciones de especialista que demuestran que se logró los objetivos trazados en el presente trabajo científico, en resumen, se comprobó la hipótesis de este trabajo de investigación.

Por último, se adjunta la solicitud de aceptación de la empresa prestadora de servicio de saneamiento de Lambayeque, mediante el cual el gerente general autoriza poder aplicar el cuestionario para administrativos y operadores de EPSEL S.A.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El análisis de datos se realizó mediante un cuestionario, Arias (2020) explica que el cuestionario sigue una línea sistemática, coherente y ordenada en relación a las variables, dimensiones e indicadores, este trabajo se desarrolló a través del aplicativo web Google Forms, permitiendo calcular los resultados recogidos a través de la estadística SPSS y conseguir gráficos de cada pregunta, con ello se analizó cada variable, se corroboró la hipótesis del trabajo científico, el mismo que permitió valorar si la implementación del plan estratégico propuesto mejorará o no el PAD.

### **3.7. Aspectos éticos**

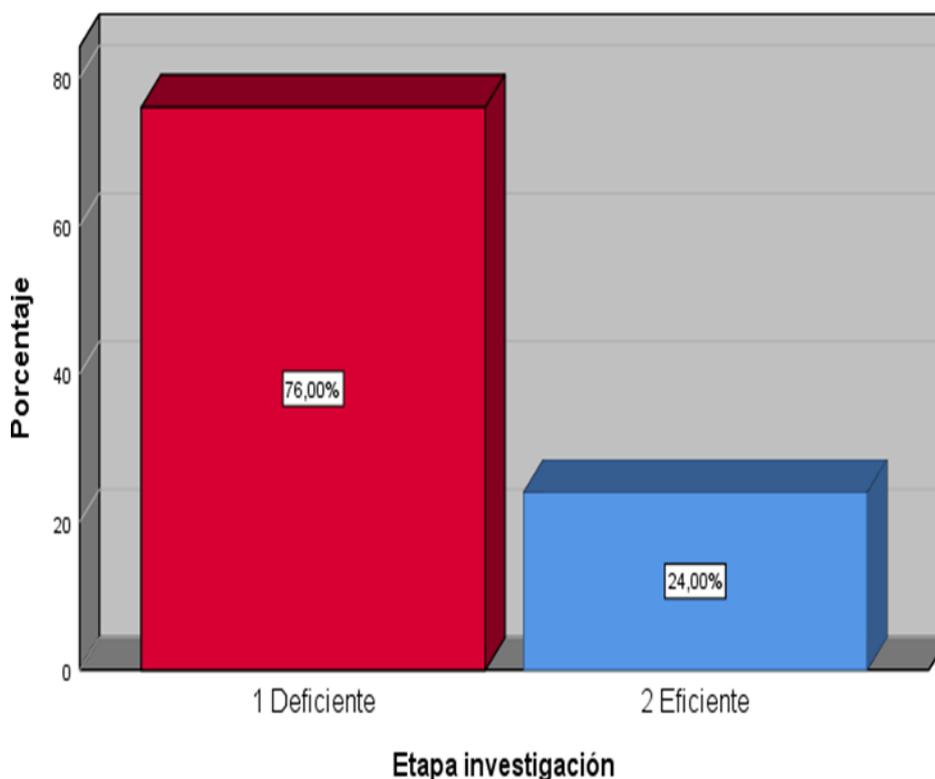
El presente trabajo de investigación tiene como base esencial la veracidad científica, se ha tenido en cuenta todos los requisitos que lo caracterizan, y que garanticen que esta investigación contribuya con el acervo de estudio. De esta forma, se ha respetado los estudios desarrollados de otros investigadores teniendo muy presente el derecho de propiedad intelectual evitando de esta manera el plagio.

También se ha tenido en cuenta la credibilidad de los resultados obtenidos después de haber examinado, analizado y contrastado datos comparándolos con aquellos que han sido corroborados por otras investigaciones con sustento científico. Tenemos por ejemplo la definición de Moscoso y Díaz (2018), quien señala que una investigación científica debe cumplir formalidades establecidas y parámetros, con la finalidad de garantizar la claridad de la información que se pretende transmitir, teniendo esta premisa el presente trabajo de investigación ha respetado las condiciones de la norma APA séptima edición con el fin de ofrecer una investigación de calidad.

#### IV. RESULTADOS

El primer objetivo específico es Diagnosticar el estado actual del procedimiento administrativo disciplinario de la empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque, una vez realizado el cuestionario, se ejecutó el procesamiento de la información obtenida, adquiriendo como resultado que en la etapa de investigación el procedimiento administrativo disciplinario es deficiente.

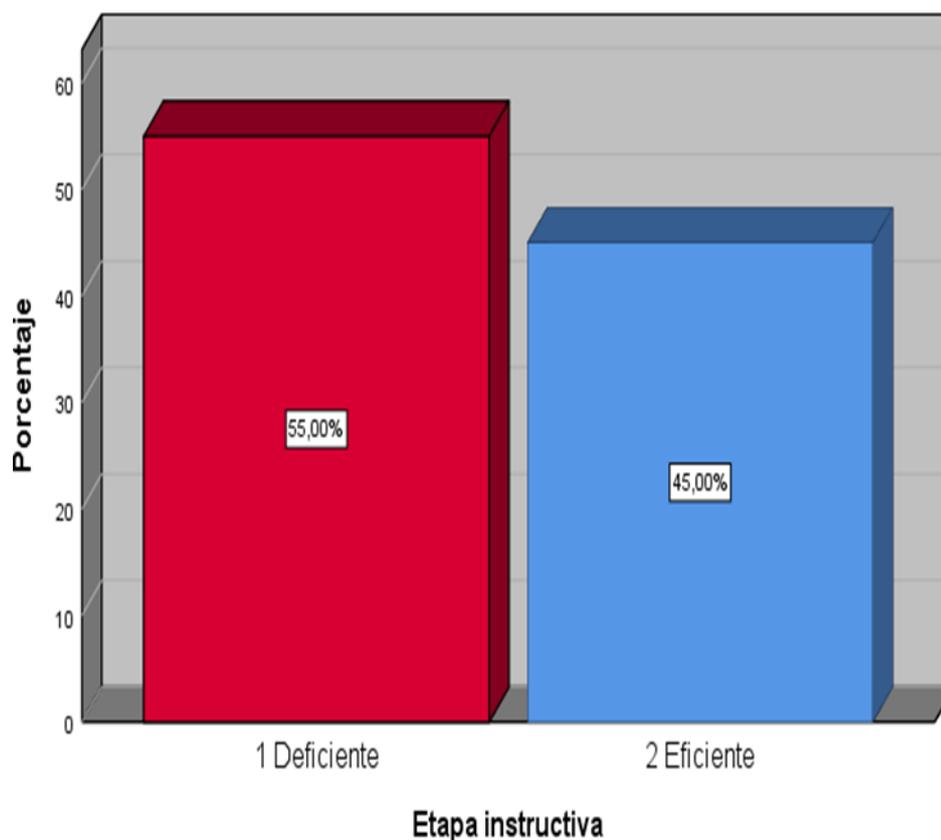
*Figura 1. Porcentaje del nivel de la dimensión de la fase de investigación.*



Lo que nos muestra la tabla N° 01, es evidentemente que, en el nivel de la dimensión de la etapa de investigación, se registra a 100 trabajadores de la empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque donde 76.00% de encuestados afirma que es deficiencia y el 24.00% es eficiente, lo que nos demuestra que es necesario la implementación que se propone.

De acuerdo al resultado, la población encuestada señala que en la etapa instructiva del procedimiento administrativo disciplinario tiene un nivel deficiente.

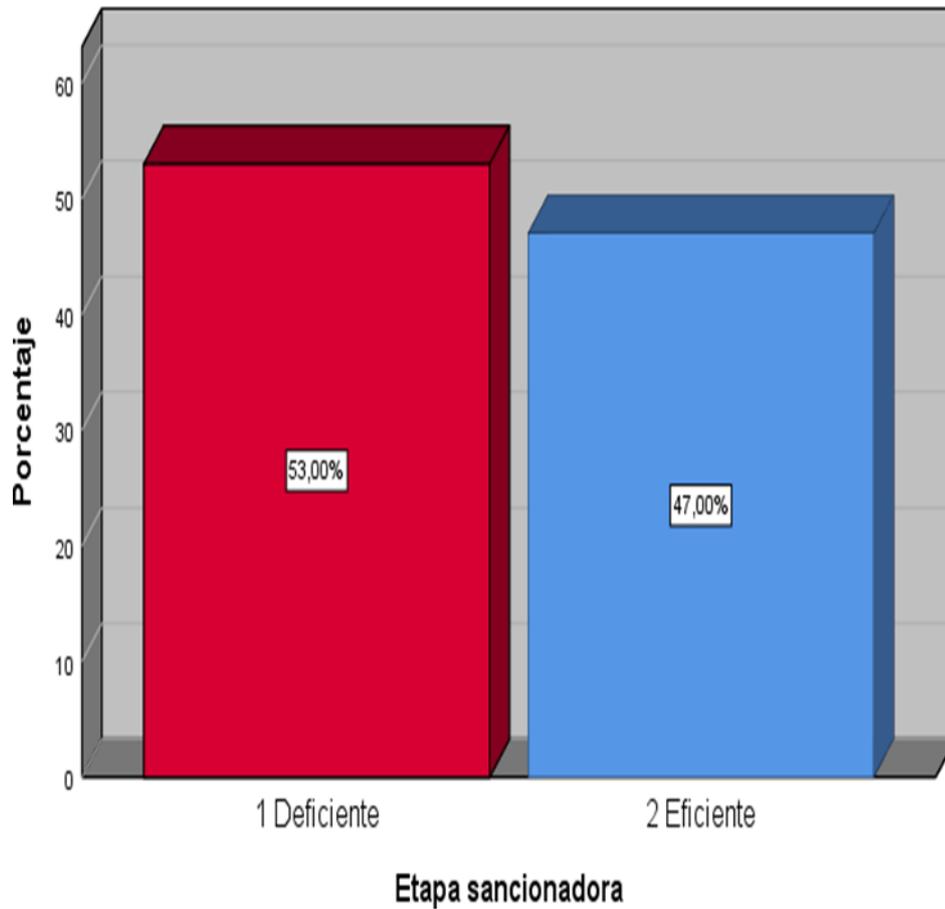
**Figura 2. Porcentaje de la dimensión de la etapa instructiva.**



De acuerdo con lo que nos muestra la tabla 02, se puede evidenciar que, en el nivel de la dimensión de la etapa instructiva, se registra a 100 trabajadores de la EPS EPSEL S.A. de Lambayeque donde 55.00% de encuestados afirma que es deficiencia y el 45.00% es eficiente, lo que nos demuestra que es necesario la implementación que se propone.

Del diagnóstico realizado mediante encuesta se obtuvo como resultado que la etapa sancionadora en el procedimiento administrativo disciplinario tiene un nivel deficiente.

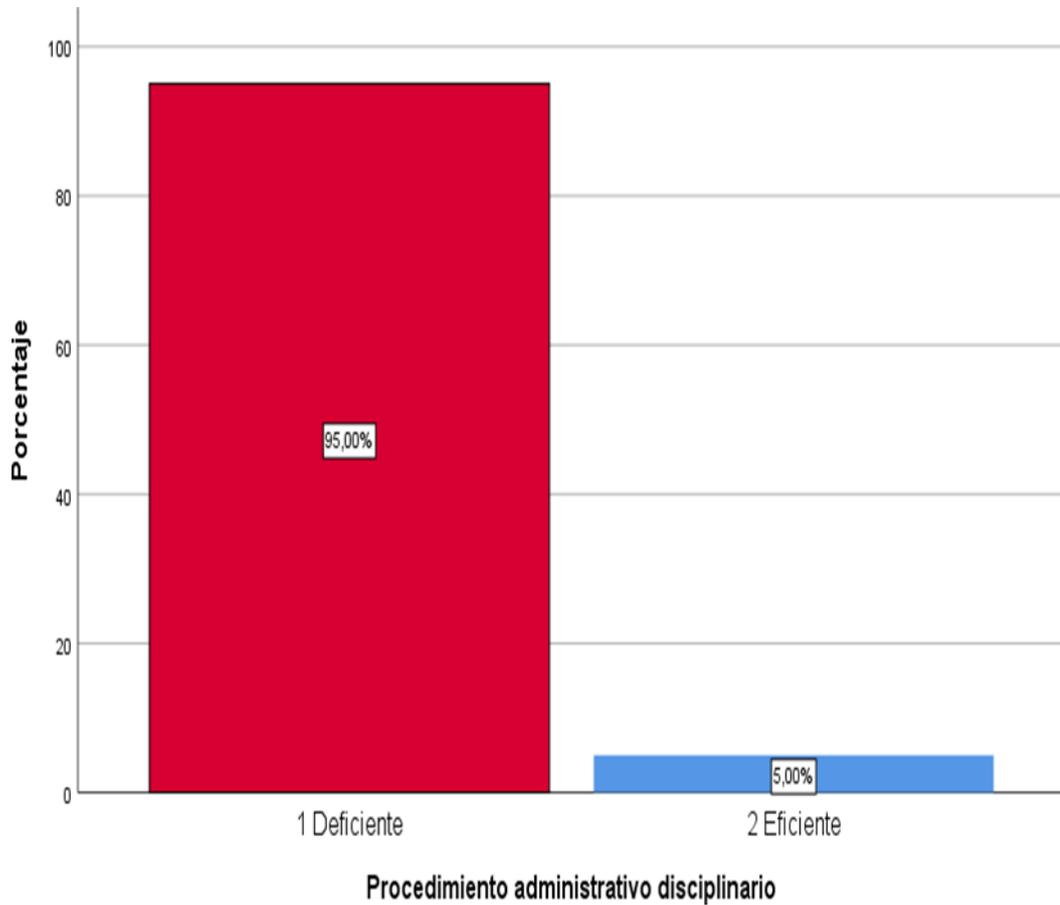
**Figura 3. Porcentaje de la dimensión de la etapa sancionadora**



De acuerdo con lo que nos muestra la tabla 03, se puede evidenciar que, en el nivel de la dimensión de la etapa sancionadora, se registra a 100 trabajadores de la empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque donde 53.00% de encuestados afirma que es deficiencia y el 47.00% es eficiente, lo que nos demuestra que es necesario la implementación que se propone.

De los resultados obtenidos tenemos que, el procedimiento administrativo en sus tres dimensiones o etapas tiene un nivel deficiente.

**Figura 4. Porcentaje del nivel de la variable PAD**



De acuerdo con lo que nos muestra la tabla 04, se puede evidenciar que, en el nivel de la variable dependiente procedimiento administrativo disciplinario, se registra a 100 trabajadores de la empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque donde 95.00% de encuestados afirma que es deficiente y el 5.00% es eficiente, lo que nos demuestra que es necesario la implementación que se propone.

**Tabla 5. Porcentaje de respuestas de los trabajadores de la EPSEL - Lambayeque.**

**Procedimiento administrativo disciplinario**

N°	PREGUNTAS	NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	¿Recibe capacitación, respecto el PAD, por parte de la entidad?	71%	26%	2%	1%
2	¿El ente investigador cuenta con apoyo de otras áreas para indagar la comisión de faltas?	16%	58%	17%	9%
3	¿Se aplican estrategias de investigación?	19%	41%	31%	9%
4	¿Es suficiente el plazo establecido por la ley para indagar?	16%	49%	27%	8%
5	¿La investigación logra su propósito?	7%	52%	33%	7%
6	¿Las precalificaciones justifican el inicio de un PAD?	11%	51%	27%	11%
7	¿La secretaria técnica cuenta con el apoyo de otros servidores para realizar su función?	13%	51%	27%	9%
8	¿Se emiten los informes oportunamente?	11%	50%	33%	6%
9	¿Existe sobrecarga procesal?	9%	20%	35%	36%
10	¿Se tutela el derecho de defensa de los servidores investigados?	11%	38%	33%	18%
11	¿Suelen prescribir las faltas administrativas investigadas?	10%	51%	25%	14%
12	¿La autoridad sancionadora se encuentra académicamente preparada?	12%	42%	27%	19%
13	¿La autoridad sancionadora cuenta con el tiempo suficiente para realizar un cabal estudio de los hechos?	15%	47%	27%	11%
14	¿Las sanciones impuestas son proporcionales a la gravedad de la falta?	15%	39%	30%	16%
15	¿Se cumplen las decisiones emitidas en el PAD?	9%	36%	36%	19%

La tabla N° 05 muestra que las preguntas de los ítems del 01 al 03 están relacionados a la información oportuna, los numerales 04 al 05 son referente a la implementación técnico operativo y legal de la secretaría técnica y las interrogantes del 06 al 08 son concernientes a la capacidad académica de la autoridad, ítems que presenta porcentajes elevados en las escalas de valoración de nunca (N) y casi nunca (A); demostrando así, que los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de Lambayeque necesitan de un plan estratégico para mejorar el PAD.

## V. DISCUSIÓN

Este informe de investigación ha sido elaborado con la finalidad de definir conceptos relacionados con el plan estratégico y procedimiento administrativo disciplinario, que sirvieron de base para estructurar el plan estratégico que mejorará el procedimiento administrativo disciplinario en la EPS EPSEL S.A. de Lambayeque.

La variable analizada en la presente investigación es el procedimiento administrativo disciplinario, orientado a diagnosticar el estado actual del PAD de la empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque, que se encuentra a cargo de las autoridades del PAD y el apoyo legal de la oficina de secretaría técnica de procedimiento administrativo disciplinario.

El proceso administrativo disciplinario (PAD) que se aplica en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque consta de tres etapas: 1. Etapa de investigación, que es reservada y cuenta con el apoyo legal de la Secretaría Técnica de PAD; siendo su problema principal la falta de información o información remitida con plazos vencidos, escasa logística, normas desfasadas y contradictorias con su realidad, 2. Etapa instructiva, a cargo del órgano instructor, conformado por el jefe inmediato del trabajador procesado, para los casos de sanciones de amonestación escrita y suspensión por falta grave; cuya deficiencia se encuentra en la falta capacidad para aplicar el procedimiento PAD teniendo en cuenta los plazos establecidos, 3. Etapa sancionadora, está a cargo del Jefe inmediato para los casos de sanciones de amonestación escrita, así como del Jefe de Recursos Humanos para las sanciones de suspensión por falta leve; en los procesos de despido el órgano sancionador está a cargo del Gerente General; la deficiencia en esta etapa está relacionada con la capacidad académica para aplicar la norma establecida para el PAD y la proporcionalidad y eficacia en su ejecución.

En cuanto al primer objetivo específico referido a diagnosticar el estado actual del procedimiento administrativo disciplinario de la empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque, se realizó el procesamiento de la información obtenida mediante nuestro instrumento de recolección de datos el mismo que presenta el 95 % de deficiencia; siendo necesario la implementación de un plan estratégico que mejore el procedimiento administrativo disciplinario, según Mulder, (2018) explica la teoría de las 5 p, como acciones ejecutadas desde cinco

perspectivas, así tenemos: plan elaborado previamente y orientado a un objetivo. Pauta de acción son actividades destinadas a neutralizar las amenazas. Patrón, se refiere a las medidas adoptadas deben ser consistentes en el tiempo. Posición, con el cual conoceremos el estatus que tiene la organización en el medio que se desenvuelve y finalmente la perspectiva, acción mediante la cual se conocerá la personalidad y características de la organización. Estos conceptos se relacionan entre sí, por ejemplo, la perspectiva puede ser causa de un plan.

Del procesamiento obtenido para la etapa investigación, nos muestra que un 76,0 % de los trabajadores que fueron encuestados afirman que es deficiente, la directiva 02-2015-SERVIR, indica que está a cargo del secretario técnico, quien es designado por la máxima autoridad de la entidad y tiene como función apoyar a las autoridades del PAD, también tiene como función principal emitir los informes de precalificación y documentar todas las etapas del PAD, para ello puede contar con servidores civiles que lo apoyen, siendo definido por la entidad, esto en concordancia con la directiva interna 16-2020-EPSEL S.A., demostrando este porcentaje que es necesario aplicar el plan estratégico propuesto, para un mejor ejercicio de sus funciones.

En la dimensión de la etapa instructiva, los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores, nos revela una deficiencia de 55%, respecto de esta etapa del PAD el MINJUS, señala que es la primera fase y que inicia con la comunicación al servidor de la conducta que se le imputa y la calificación normativa de esta con las posibles sanciones que acarrea, otorgándole como plazo de cinco días para ejercitar su defensa mediante la presentación de su descargo, el plazo establecido puede prorrogarse por cinco días, esta etapa se encuentra bajo la dirección del órgano instructor, autoridad que, al cumplirse el plazo antes indicado, determinará en base a los informes emitidos, averiguaciones y los medios ofrecidos, la existencia o no de alguna infracción normativa, emitiendo sus recomendaciones. Sin embargo, la Directiva 16-2020- EPSEL S.A. difiere en relación a los plazos, imponiendo seis días como mínimo y diez días como plazo máximo para que el procesado interponga sus descargos para los casos de suspensión y despido y para la sanción de amonestación escrita solo tres días.

En la misma línea, en el procesamiento de la dimensión de La fase sancionadora, obtuvimos como resultado de la encuesta realizada a los

trabajadores de EPSEL S.A., una deficiencia del 53%, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos nos muestra que esta etapa se inicia con la recepción del informe expedido por el órgano instructor, el mismo que debe tener en cuenta los hechos investigados detalladamente, medios probatorios del hecho, los descargos interpuestos por el procesado y las respectivas recomendaciones, respecto de la configuración de la infracción, esta actuación debe ser puesta en conocimiento del investigado, quien cuenta con la posibilidad de ejercer su derecho a ser oído antes de emitirse una decisión, otorgándole el derecho de ser escuchado, mediante un informe oral, este derecho puede ser ejercido por el mismo o en su defecto por su abogado defensor; finalmente, se formaliza la sanción con la expedición de la resolución, concluyendo el procedimiento, ya sea sancionando al investigado u ordenando el archivamiento de la causa, esta etapa se encuentra a cargo del órgano sancionador, estos lineamientos están en concordancia con la directiva 16-2020-EPSEL S.A.

Si bien es cierto, el estado peruano tiene diferentes normas legales que establecen las pautas a seguir en un procedimiento PAD, con el fin de mejorar la gestión pública, también es cierto que EPSEL S.A. de Lambayeque es una entidad mixta es decir una empresa pública con régimen de actividad privada, por lo tanto, se rige por su normatividad interna desactualizada y precaria.

La propuesta de un plan estratégico para mejorar el PAD en EPSEL S.A. de Lambayeque, se realiza pensando en el buen uso de la aplicación de las normas acorde con los principios: debido proceso, proporcionalidad, equidad, legalidad razonabilidad, imparcialidad, presunción de veracidad. Principios que servirán como parámetros para resolver cada una de las etapas de un PAD, Siendo el Procedimiento Administrativo Disciplinario una herramienta aplicable en las organizaciones para satisfacer los objetivos institucionales.

Para lo cual debemos tener en cuenta la investigación desarrollada por Sainz de Vicuña (2017) sobre la importancia de un plan estratégico para las empresas, concluyendo que su implementación es indispensable para alcanzar los objetivos, sin importar el tipo ni la estructura de la organización, lo más importante es conocer la situación actual y real del campo de acción donde se ejecutará el plan con el objeto de establecer los límites, determinar las amenazadas y potenciar los recursos de la organización.

Habiendo realizado el diagnóstico situacional de cada una de las etapas del Procedimiento Administrativo Disciplinario en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque, y haber obtenido resultados elevados con nivel de deficiencia en cada una de ellas, se propone un plan estratégico con el objetivo de mejorar la aplicación de dicho procedimiento, propuesta que consiste en la implementación de las tres etapas o dimensiones, como es: la etapa de investigación dirigida por la secretaría técnica, donde se propone la implementación con mobiliario; como equipos de cómputo, impresora, scanner, escritorios, sillas giratorias, estantería; objetos que forman parte de la implementación total y que permitirán el cumplimiento cabal de las funciones de esta oficina conforme al numeral 5.5.3. a la Directiva N° 16-2020-EPSEL S.A.

De la misma forma es necesario y urgente la implementación con personal, ya que actualmente se cuenta solo con una secretaría técnica titular y una secretaria técnica suplente, lo que hace que el desempeño de la función sea deficiente, ya que actualmente se tiene una población de 700 trabajadores (operativos y administrativos) que conforman las tres zonales: Ferreñafe, Chiclayo y Lambayeque, trabajadores que son dependientes de EPSEL S.A. El contar con mayor personal técnico legal conforme al numeral 5.4. de la directiva 16-2020-EPSEL S.A., conforme a las necesidades y disposiciones de la empresa, contribuirá a cumplir con los plazos establecidos en la norma y no se torne un procedimiento que origine impunidad y desconocimiento de la verdad, por no contar con personal que tramite los documentos en su momento, apoyo legal con los proyectos de informes en calidad de órgano instructor a los jefes inmediatos y el proyecto de informe final en calidad de órgano sancionador, como a todas las autoridades del PAD. Asimismo, descongestione la carga procesal que es imposible llevar a cabo sin material humano, teniendo en cuenta que el numeral antes señalado indica que es la empresa la llamada a precisar su estructura, esto en razón a la distribución de la empresa, incremento procesal con la que se cuenta, complejidad de los procedimientos, cantidad de órganos desconcentrados, entre otros criterios descritos precedentemente.

De igual manera, tenemos problemas de aplicación con algunos dispositivos consignados en los numerales que conforman la directiva 16-2020-EPSEL S.A. que

hace deficiente el PAD, como es la actualización del numeral 6.1.4. respecto de los plazos desproporcionadas con la realidad.

Esta directiva establece el principio de inmediatez recogido del Decreto legislativo 728, directiva que nos impone el plazo de 15 días, sin tener en cuenta que es imposible llevar a cabo un procedimiento administrativo disciplinario en condiciones precarias, recordando una vez más, la falta de implementación descrita en los párrafos precedentes. Si bien es cierto la directiva aplicada a los trabajadores de la EPS EPSEL S.A. recoge del Decreto Legislativo 728 el principio de inmediatez, también es cierto que este no establece un plazo exacto, por lo que, al establecer el plazo en la directiva interna, solo trae como consecuencia la prescripción por plazo y la impunidad para algunos casos, creando en los trabajadores sensación de preferencias en su aplicación. Siendo importante su evaluación y corrección.

Dentro de la implementación de la norma, tenemos también la inacción estipulada respecto de los extrabajadores, es decir la directiva establece que una vez roto el vínculo laboral se extingue el derecho de la empresa a aplicar su ius puniendo, a diferencia de la directiva 02-2015-SERVIR que, sí aplica el PAD posterior a pesar de haberse perdido la relación laboral, por lo que en muchas oportunidades las infracciones que afectan a la empresa quedan extintas, modificatoria que es necesario evaluar.

Respecto de la deficiencia encontrada en la segunda etapa instructiva del PAD a los trabajadores de la EPS EPSEL S.A. se ha planteado que es necesario la capacitación como parte de las autoridades del PAD, capacitación respecto de las funciones que están obligados a cumplir acorde a la norma y responsabilidades funcionales que adquieren en calidad de autoridades, asimismo el conocimiento académico respecto de cada una de las etapas del proceso conforme lo estipula la norma y los documentos que se utilizan y deberán emitir. Asimismo, tener conocimiento como evaluar y tomar en cuenta cada uno de los descargos presentados por el trabajador procesado y cruzar información con la finalidad de elaborar un informe debidamente fundamentado, para llevar a cabo un PAD atendiendo a los principios del debido proceso y un informe con motivación suficiente.

De la misma manera, está propuesta está dirigida a mejorar la deficiencia encontrada en la dimensión de la tercera etapa sancionadora, aquí proponemos la capacitación a las autoridades sancionadoras como lo es, la jefatura de recursos humanos cuando corresponde a la sanción de suspensión y Gerente General cuando se trate del despido de un trabajador, capacitación que debe basarse en las funciones que este tiene de acuerdo a la norma, facultades que estos tienen respecto de los plazos, variación y documentos que deben emitir, además de la legalidad de la notificación y el cumplimiento del plazo para no vulnerar el derecho a la defensa del trabajador sancionado. Asimismo, la empresa debe contar con una base de datos digital donde se acopie la información de todas las sanciones de cada uno de los trabajadores, esta deberá estar interconectada con la oficina de secretaría técnica para tener en tiempo real los antecedentes y evitar la burocracia innecesaria en la adquisición de la información necesaria para la graduación de la sanción. Conforme a la teoría del *ius puniendi*, que significa el poder del estado para sancionar a los que cometen en este caso infracciones administrativas en perjuicio de sus empleadores.

Finalmente, es importante sugerir se tome en cuenta a la Oficina de Secretaría Técnica cuando se realice la actualización de los documentos de gestión de la empresa como son el ROF, MOF, POI y CAP, esto cuando corresponda, para que la implementación sea completa.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Del diagnóstico realizado sobre El procedimiento administrativo disciplinario aplicado a los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque, conforme a los resultados obtenidos de la encuesta realizada los días 16, 17 y 18 de octubre del año 2022, concluyen que se encuentran en un 95% de nivel deficiente en sus tres etapas, por lo que resulta necesario la implementación de un plan estratégico para mejorar el PAD.
2. Para que el procedimiento administrativo disciplinario se ejecute de acuerdo a los principios constitucionalmente reconocidos como son el derecho al debido procedimiento y por ende a una resolución sancionadora debidamente motivada, es necesario la realización una implementación logística y normativa que cubra con las expectativas de convivencia que tiene todo trabajador de EPSEL - Lambayeque.
3. Se propuso la puesta en marcha de un plan de acción considerando las políticas que garanticen la aplicación integral del plan estratégico como la necesaria implementación logística y normativa en las tres etapas del procedimiento administrativo disciplinario que conlleve a una mejor convivencia laboral y se dé cumplimiento a los fines institucionales de la empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al Gerente General, Gerente Administración y Finanzas, jefe de la Oficina de Desarrollo Empresarial, jefe de la Oficina de Recursos Humanos y jefe de la Oficina de Asesoría Legal de la empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque, se tenga en cuenta:

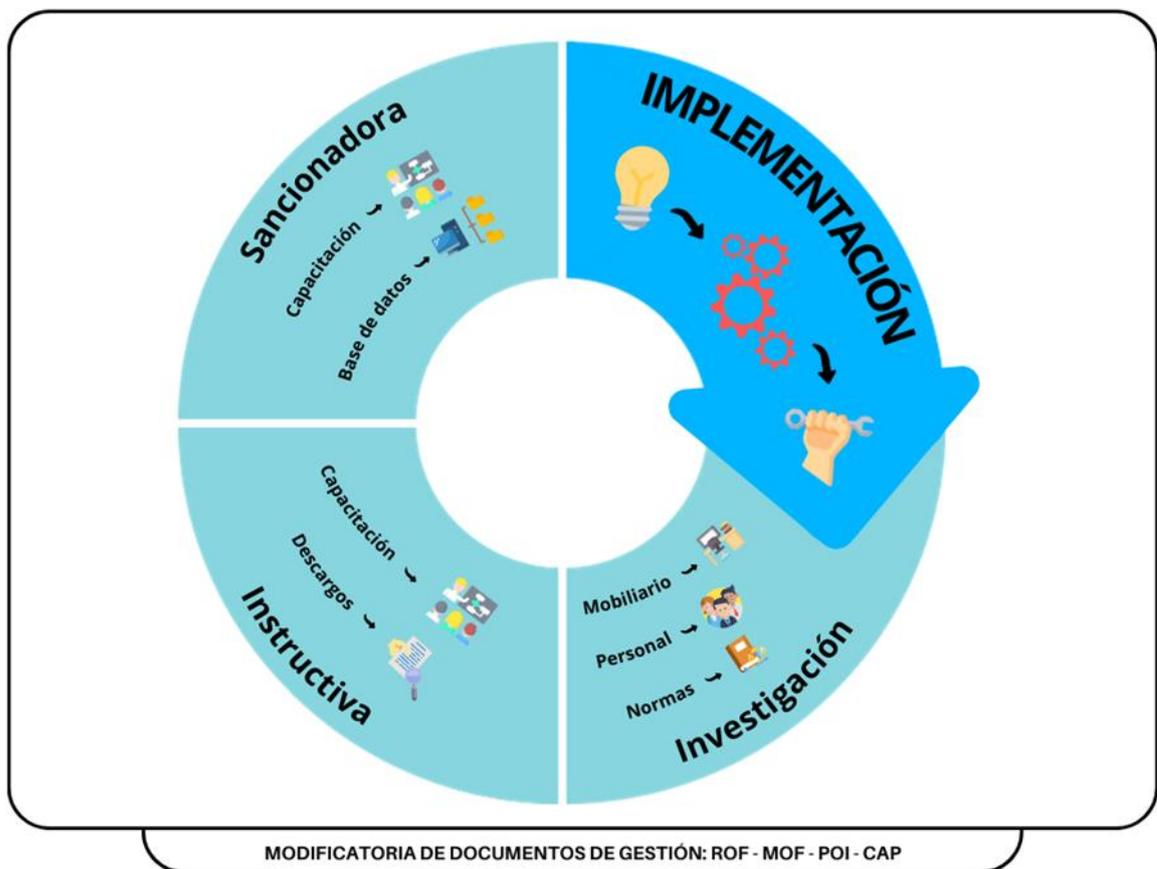
1. Ejecutar la propuesta del plan de acción que consiste en la implementación logística y normativa para mejorar las tres etapas del procedimiento administrativo disciplinario en la empresa prestadora de saneamiento de Lambayeque y lograr una mejor convivencia laboral, acorde con los principios constitucionales relacionados al debido proceso y lograr los objetivos institucionales.
2. Implementar logística y normativamente la oficina de secretaría técnica, es decir con mobiliario, personal y modificatoria de la Directiva N° 16-2020- EPSEL S.A., específicamente el plazo de la etapa de investigación, con la finalidad que realice sus funciones de investigación y apoyo técnico legal a los diferentes órganos del PAD, durante todo el proceso, acorde con la realidad descrita.
3. Capacitar a los órganos instructivos y sancionadores en relación a las facultades y funciones que estos realizan, así como para la emisión de los informes debidamente motivados, teniendo en cuenta los descargos realizados por los trabajadores procesados y plazos establecidos en la norma, con la finalidad que existe eficiencia y eficacia en las sanciones impuestas.

## VIII. PROPUESTA

### Plan estratégico para mejorar el procedimiento administrativo disciplinario en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque.

La solución propuesta tiene como objetivo principal proponer un plan estratégico para mejorar el procedimiento administrativo disciplinario en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque.

#### DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO



Este diseño de plan estratégico consiste en la propuesta de implementación de las tres dimensiones o etapas del procedimiento administrativo disciplinario que debe aplicarse en la EPS EPSEL S.A. de Lambayeque, la misma que consiste en la adquisición de mobiliario como equipos de cómputo, impresora, scanner, escritorios, sillas y estantes, equipos que permitirá al personal de la oficina de secretaría técnica de PAD, realizar mejor el ejercicio de sus funciones relacionadas

con la investigación apoyo legal y técnico a los órganos de instrucción y sanción, así como con la preparación de los proyectos de informes.

De la misma forma respecto de lo estipulado por la Directiva N° 16-2020-EPSEL S.A. que indica el plazo exacto de 15 días de investigación, aplicando el principio de inmediatez, para la prescripción de las infracciones, siendo la propuesta de su modificatoria acorde con la realidad o aplicar supletoriamente la ley N° 30057, en este extremo donde la prescripción es de un año desde que tuvo conocimiento y 3 años desde los hechos que motivó la infracción.

Asimismo, en la dimensión o etapa instructiva y sancionadora se propone la implementación que consiste en impartir capacitación donde se les de información respecto de sus funciones a desempeñar como autoridades de cada una de estas etapas respectivamente, así como de las responsabilidades que acarrea su omisión, de la misma forma instruir a cada una de estas autoridades el respeto del plazo establecido para cada etapa y la evaluación de los informes y actos administrativos que suscribirán en aras de la eficacia y eficiencia del procedimiento, con la finalidad de otorgar a los trabajadores una mejor convivencia laboral y lograr con los objetivos institucionales.

## REFERENCIAS

- Allan, R. (2021) Constitutional Justice. Ediciones Olejnik  
<https://www.amazon.com/JUSTICIA-CONSTITUCIONAL-Estudios-Spanish-Brewer-Car%C3ADDas/dp/9563929381>
- AL-Haidar, F. (2018) Administrative disciplinary and grievance procedures for public. International Journal of law and management. 3. 842 a 853.  
<https://doi.org/10.1108/IjLMA-04-2017-0081>
- Arias, J.L. (2020) Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas. Enfoques consulting EIRL  
<https://www.cienciaysociedad.org>
- Berlitz, M. (30 de mayo de 2022) Modelos de planeación estratégica y sus beneficios. <https://www.berlitz.com/es-mx/blog/7-modelos-de-planeacion-estrategica-y-sus-beneficios>
- Boyer Carrera, J. (2017). El procedimiento administrativo disciplinario: Del crimen y castigo hacia una política de integridad. Saber Servir, 1, 32 a 43  
<https://revistas.enap.edu.pe/article/view/1560/1632>
- Boza Soto, C.A. (2020). Calificación de infracciones en el procedimiento administrativo disciplinario y su derrotero en torno al principio de razonabilidad, Municipalidad Distrital de Yauli 2018. [Tesis doctoral, Universidad Nacional Herminio Valdizán de Huancavelica  
<https://repositorio.unh.edu.pe>
- Bustamante Arapa, K.A. (2016). La reforma del servicio civil: la infracción administrativa laboral - un avance en el procedimiento administrativo disciplinario y sancionador en la administración pública. [Tesis de maestría. Universidad Nacional San Agustín. Arequipa] <http://repositorio.unsa.edu.pe>
- Cáceres Mamani, (2022) Procedimiento administrativo disciplinario y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Derecho. 10 (10)  
<https://revista.upt.edu.pe/ojs/index.php/derecho/article/view/618>
- Capó, J. & Ortiz, B. (2015). 10 Pasos para desarrollar un plan estratégico y un business model canvas. 3C Empresa Investigación y pensamiento crítico.  
<https://dialnet.unirioja.es/servelet/articulo?codigo=5266035>

- Ceccarini, C. (2017). El órgano instructor del procedimiento administrativo en España y el responsable del procedimiento administrativo en Italia: estudio comparado [Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid] <https://dialnet.unirioja.es>
- Chávez Celis, L.H. (2018). Análisis del proceso administrativo disciplinario del personal asistencial del hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado-2018. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe>
- Chávez Rodríguez, A. (2019). La aplicación del debido proceso en los procedimientos administrativos disciplinarios del personal fiscal en el distrito fiscal de Huancavelica [Tesis doctoral, Universidad Nacional Herminio Valdizán de Huancavelica] <https://hdl.handle.net/20.500.13080/5683>
- Chávez Salomón, K.M. y Jacobo Delgado, M.J. (2018). El debido proceso administrativo en empresas operadoras en telecomunicaciones [Tesis para optar el título de abogado, Universidad Autónoma del Perú] <https://hdl.handle.net/20.500.13067/596>
- Chevarría Alemán, A.H. (2021) El debido proceso en el procedimiento administrativo disciplinario en el hospital regional José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes-2019 [Tesis para optar el título de abogado, Universidad Nacional de Tumbes] <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2425>
- Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969, noviembre 22). Estados Americanos. <https://derecho.unap.edu.pe/2020/02/10/convencion-americana-sobre-derechos-humanos-pacto-de-san-jose/>
- Díaz Henao, A.P. (2019). Planeación estratégica y otros proyectos en el sector real. [Proyecto, Universidad ICESI. Santiago de Cali]. [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/handle/10906/84725](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/10906/84725)
- Dithal, A. (04 de noviembre del 2020). Red, green and amber light theories of administrative law/blog.ipleaders.in. <https://blog.ipleaders.in/red-green-amber-light-theories-administrative-law/>
- Eithan, Y. (2018) Understanding Administrative Sanctioning as Corrective Justice <https://repository.law.umich.edu/mjlr/vol51/iss2/2>

- Escuela Nacional de Administración Pública (2021) El procedimiento administrativo disciplinario en el marco de la ley de servicio civil. Escuela Nacional de Administración Pública.
- García, L. y Urzúa, (2017). Procesos disciplinarios en Chile. Una regulación vulneración del derecho fundamental al debido proceso. *Ius et Praxis*. 24(2). <https://dx.doi.org/10.4067/s0718-00122018000200183>
- González, J., Ortiz, R., Salazar, F. & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Redalyc*, 21(1), 242-267. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99357718032>
- Gordon, J. (10 de marzo del 2022). Reasonableness Standard. <https://thebusinessprofesor.com/criminal-civil-law/reasonableness-standard-definition>
- Kenneth H. (2020) A prima facie case for the coercion thesis: sanctions as a paradigmatic feature of Municipal Law (Un Caso prima facie para la tesis de la Coerción: Las sanciones como una característica paradigmática del derecho municipal) <https://doi.org/10.1093/oso/9780198854937.003.0003>
- Mckay, A. (01 de junio del 2022). Public Sector Leadership: The reality. <https://www.linkedin.com/pulse/public-sector-leadership-reality-alicia-mchay>
- Matthew, J. (2016) Due Process as Choice of Law: A Study in the History of a Judicial Doctrine <https://scholarship.law.wm.edu/wmborj/vol24/iss4/4>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2017). Guía práctica sobre el procedimiento administrativo sancionador. Actualizada con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. 2da edición. <https://img.lpderecho.pe/wpcontent/uploads/2017/09/LEGIS.PE-Minjus-Gu%C3%ADa-pr%C3%A1ctica-sobre-el-procedimiento-administrativo-sancionador.pdf>
- Mondragón, S. (2021). El derecho administrativo disciplinario y su control judicial a la luz de la función pública. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*. 50(132), 100-122 <https://doi.org/10.18566/rfdep.v50n132.a05>
- Moscoso, L. F & Díaz, L.P. (2018). Aspectos éticos en la investigación cualitativa con niños. *Revista Latinoamericana de Bioética*. 18, (34-1).51-67. <https://doi.org/10.18359/rlbi.2955>

- Mulder, P. (2018). Las 5 P de la estrategia por Mintzberg. Toolshero: <https://www.toolshero.es/estrategia/5-p-de-estrategia-por-mintzberg/>
- Ochoa, R. & Fusil, D. (2020). Comprensión epistemológica del tesista sobre investigaciones cuantitativas, cualitativas y mixtas. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 45, (15).13-22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7407375>
- Ore, H. P., Olortegui Gonzales, M.A. & Ponce Yactayo, D.L. (2020). Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas: Revisión bibliográfica. *Revista Científica Pakamuros*, 8(4), 31-44. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i4.147>
- Poder Ejecutivo (2019, 25 de enero). Decreto supremo que aprueba el texto único ordenado de la ley N° 27444 – Ley del procedimiento administrativo general. *Diario Oficial “El Peruano”*, 25 de enero de 2019. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0005/13-texto-unico-ordenado-de-la-ley-27444-ley-de-procedimiento-administrativo-general-1.pdf>
- Puertas Aguilar, J. & Taquia Justo, W.J. (2017). Proceso disciplinario sancionador de la ley servir en las faltas administrativas de la red de salud Chupaca – 2017 [Tesis para optar el título de abogado, Universidad Peruana los Andes] <https://hdl.handle.net/20.500.12848/667>
- Quintana, S. (2020). La Operacionalización de variables; clave para armar una tesis–parte 2. Noticias UNSM [http://unsm.edu.pe/wp-content/uploads/2020/05/Pensando-en-mi-Tesis...-En-esta-cuarentena\\_Parte-2.pdf](http://unsm.edu.pe/wp-content/uploads/2020/05/Pensando-en-mi-Tesis...-En-esta-cuarentena_Parte-2.pdf)
- Rivera Naucar, G. (2018). Procedimiento administrativo disciplinario y el desempeño de la secretaria técnica y funcionarios competentes de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, 2018 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28823>
- Sainz, J.M. (2017). *El plan estratégico en la práctica*. Esic Editorial.
- San Bruno. (2020) *Disciplinary sancion process (proceso de sanción disciplinaria)* [www.skylinecollege.edu](http://www.skylinecollege.edu).
- Santamaria Pastor, J. A. (2020) *Principios del Derecho Administrativo*. Centros de Estudios Ramon Areces. [https://www.iustel.com/diario\\_del\\_derecho/noticia.asp?ref\\_iustel=1183024](https://www.iustel.com/diario_del_derecho/noticia.asp?ref_iustel=1183024)

- Santos, D. (08 de agosto 2022) Estrategia: qué es, elementos, etapas y ejemplos/ Marketing <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>
- Sterling. T. (05 de octubre del 2022).Alineacion estrategica de nivel 2 simplificada <https://balancedscorecard.org/blog/tier-2-strategy-alignment-made-easy/>
- Taipe Lagla, R.L. (2021) La presunción de inocencia en el procedimiento administrativo disciplinario en la Policía Nacional [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <http://hdl.handle.net/10644/8184>
- Torres Morron, E. (2021). Los vicios de nulidad y su incidencia en la gestión de los procedimientos administrativos y disciplinarios en el año 2019. Revista Gestión en el tercer milenio, 24(47) pp. 165-173. <https://dx.doi.org/10.15381/gtm.v24i47.19712>
- Vallejo, R. (2021) The idea of a private administrative law (La idea de un derecho administrativo privado) <https://hdl.handle.net/1814/71519>
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. Revista Cubana de Salud Pública, 43(4) 648-649. <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/90>
- Villanueva, S. (2019). Derecho de presunción de inocencia en el procedimiento administrativo disciplinario en la secretaría técnica de la dirección regional de Salud de San Martín [Tesis para optar el título de Abogado, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64481>
- Yohannes. A. (09 de junio el 2022). Theoretical Perspectives of Administrative Law. /chilotme <https://chilot.me/knowledge-base/theoretical-perspective-of-administrative-law/>

## ANEXOS

**Tabla:** Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V.I.: Plan Estratégico</b>	El plan estratégico es el documento resultado de la elaboración de la estrategia de negocio, que se usa para comunicar a la organización los objetivos, los pasos que habrá que dar para conseguir estos objetivos fijados, y todos aquellos elementos cruciales para la obtención de los mismos.	Herramienta de gestión que se evalúa teniendo en cuenta los resultados obtenidos de los hechos y datos en la ejecución del plan y estrategia, tomando como base un conjunto de indicadores cuantitativos y cualitativos que muestren los logros obtenidos. SERVIR (2021)	Planeación	Formulación de objetivos	Nominal 1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre
				Definición de estrategias	
				Programación de actividades	
			Implantación	Liderazgo	
				Toma de decisiones	
				Comunicación	
			Control	Monitorear el desempeño	
				Sistema de control	
				Acciones correctivas	
<b>V.D.: Procedimiento Administrativo Disciplinario</b>	El procedimiento disciplinario, constituye aquella herramienta procedimental de la administración, a través de la cual, manifiesta su potestad sancionadora, ante las faltas cometidas por servidores y funcionarios públicos en el marco de sus labores. La ley (2021)	Las dimensiones de la variable procedimiento administrativo disciplinario son: Etapa de investigación, etapa instructiva, etapa sancionadora. SERVIR (2021)	Etapa de investigación	Información oportuna	Nominal 1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre
				Implementación técnico, operativo y legal de la secretaría técnica	
			Etapa instructiva	Capacidad académica de la autoridad	
				Plazos	
			Etapa sancionadora	Capacidad académica de la autoridad	
				Proporcionalidad y eficiencia	

### Cálculo del tamaño de la muestra

Este proyecto utilizará un tamaño de muestra representativa, para lo cual estimamos el tamaño de la muestra a través de una proporción poblacional debido a que se conoce el tamaño de la población; para ello se utiliza la siguiente formula:

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Dónde:

N = Tamaño de la población: 800 trabajadores

Z = Nivel de Confianza, al 95%, 1.96

P = Proporción esperada: 0.05

Q = Probabilidad de fracaso 0.95

d = Precisión 0.04

Reemplazando:

$$\eta = \frac{(800)(3,8416) \times (0.05)(0.95)}{(0.0016)(8.0a_1) + (3.8416)(0.05)(0.95)}$$

$$\eta = 99.9269$$

Teniendo como resultado a una muestra de 100 trabajadores que contribuirán con el registro de la información relevante para el desarrollo de este trabajo de investigación.

### Análisis de confiabilidad

Validez y confiabilidad del cuestionario procedimiento administrativo disciplinario en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\alpha$	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0.88493
$K$	Numero de ítems de instrumento	→	15
$\sum s_i^2$	Sumatoria de las varianzas de los ítems	→	10.5812
$S_T^2$	Varianza total del instrumento	→	60.7896

Estadísticas de fiabilidad

ALFA DE CRONBACH	N DE ITEMS
0.88	15

## Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir las deficiencias en el procedimiento administrativo disciplinario en una empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque.

Autor: Rosa Magali Montenegro Serquén

Se agradece anticipadamente la colaboración de los 100 trabajadores de la empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque.

**MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN			
				SIEMPRE (4)	CASI SIEMPRE (3)	A VECES (2)	NUNCA (1)
Procedimiento administrativo disciplinario	Etapa de Investigación	1. Información oportuna	Recibe capacitación, respecto el PAD, por parte de la entidad				
			El ente investigador cuenta con apoyo de otras áreas para indagar la comisión de Faltas				
			Se aplican estrategias de investigación				
		2. Implementación técnico, operativo y legal de la Secretaría Técnica	Es suficiente el plazo establecido por la ley para indagar				
			La investigación logra su propósito				
		Etapa Instructiva	3. Capacidad académica de la autoridad	Las precalificaciones justifican el inicio de un PAD			
	La secretaria técnica cuenta con el apoyo de otros servidores para realizar su función						
	Se emiten los informes oportunamente						
	4. Plazo		Existe sobrecarga procesal				
			Se tutela el derecho de defensa de los servidores investigados				
	Etapa Sancionadora		5. Capacidad académica de la autoridad	Suelen prescribir las faltas administrativas investigadas			
		La autoridad sancionadora se encuentra académicamente preparada					
		La autoridad sancionadora cuenta con el tiempo suficiente para realizar un cabal estudio de los hechos					

## Estadística del total del elemento

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	SUMA
E1	4	3	2	4	3	1	4	4	1	2	2	3	3	1	2	39
E2	4	3	2	1	3	3	4	2	1	3	1	3	3	3	3	39
E3	4	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	3	1	2	29
E4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	32
E5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	33
E6	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	45
E7	4	4	3	3	3	1	4	3	1	1	2	3	4	3	3	42
E8	4	3	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	36
E9	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	49
E10	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	28
E11	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	2	3	41
E12	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	1	3	2	44
E13	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	39
E14	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	30
E15	3	3	4	3	3	3	4	4	1	3	2	2	3	3	3	44
E16	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	3	50
E17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	56
E18	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	40
E19	4	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	2	1	42
E20	4	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	33
E21	4	3	4	3	3	4	3	3	1	2	2	3	3	2	3	43
E22	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	1	3	3	4	4	52
E23	4	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	25
E24	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	55
E25	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	4	1	4	3	44
E26	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	44
E27	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	45
E28	4	2	1	4	3	1	3	3	1	2	3	3	4	1	1	36
E29	3	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	35
E30	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	44
E31	3	4	4	4	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4	3	48
E32	4	4	2	3	2	3	3	2	1	2	3	3	1	2	3	38
E33	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	46
E34	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	46
E35	4	2	3	3	2	4	2	2	3	1	1	3	2	2	2	36
E36	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	4	3	3	3	52
E37	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	1	34
E38	4	4	4	3	3	3	4	4	1	4	1	3	4	4	3	49
E39	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	39
E40	4	3	2	1	2	1	3	2	1	1	3	1	1	1	1	27
E41	4	3	2	2	1	1	3	2	1	1	3	1	1	1	1	27
E42	4	3	2	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	1	1	31
E43	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	47
E44	3	2	1	1	3	2	1	1	2	1	3	2	3	1	2	28
E45	4	2	3	2	3	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2	34
E46	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	2	42
E47	3	2	4	4	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	1	35
E48	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	37
E49	4	2	2	3	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	26
E50	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	41
E51	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	1	45
E52	4	3	3	1	3	3	2	2	1	2	1	1	3	2	1	32
E53	4	3	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	42
E54	4	3	4	3	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	29
E55	4	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
E56	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	39
E57	4	3	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	30
E58	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	47
E59	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	41
E60	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	1	46
E61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E62	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	36
E63	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	24
E64	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	34
E65	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	41
E66	3	1	2	3	3	3	2	2	1	1	3	1	4	4	1	34
E67	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
E68	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	43
E69	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
E70	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	40
E71	4	4	4	3	1	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	40

E72	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31
E73	4	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	41	
E74	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	46	
E75	4	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	1	1	2	3	33	
E76	3	3	1	1	2	3	1	3	4	3	2	1	2	3	1	33	
E77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	
E78	4	4	2	3	3	3	1	2	3	1	4	4	4	2	4	44	
E79	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	32	
E80	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	
E81	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	39	
E82	4	4	1	4	3	2	3	3	1	1	2	3	3	3	3	40	
E83	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	41	
E84	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	44	
E85	4	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	3	2	36	
E86	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	38	
E87	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	48	
E88	4	3	3	3	3	3	4	4	1	1	1	3	4	3	4	44	
E89	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	45	
E90	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	46	
E91	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	1	1	2	39	
E92	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	38	
E93	4	1	2	1	2	4	2	2	2	2	1	1	2	2	2	30	
E94	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	2	1	4	3	41	
E95	4	1	1	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	2	3	42	
E96	4	3	3	2	3	2	3	4	2	4	3	4	4	2	3	46	
E97	4	3	3	3	3	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	41	
E98	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	
E99	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	51	
E100	4	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	39	
VARIANZA	0.32	0.65	0.77	0.68	0.52	0.68	0.66	0.57	0.92	0.82	0.73	0.87	0.74	0.87	0.79	60.8	
SUMATORIA DE VARIANZAS	10.5812																
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	60.7896																

### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Plan estratégico para mejorar el procedimiento administrativo disciplinario en una empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Proceso administrativo disciplinario	Etapas de investigación	Información oportuna	Recibe capacitación respecto al PAD por parte de la entidad	X		X		X		X		
			El ente investigador cuenta con apoyo de otras áreas para indagar para indagar la comisión de las faltas	X		X		X		X		
		Se aplican estrategias de investigación	X		X		X		X			
		Implementación técnica operativa y legal de la Secretaría Técnica	Es suficiente el plazo establecido por la ley para indagar	X		X		X		X		
			La investigación logra su propósito	X		X		X		X		
	Etapas instructiva	Capacidad académica de la autoridad	Las precificaciones justifican el inicio del PAD	X		X		X		X		
			La secretaria técnica cuenta con el apoyo de otros servidores para realizar su función	X		X		X		X		
		Se emiten los informes oportunamente	X		X		X		X			
		Plazo	Existe sobrecarga procesal	X		X		X		X		
	Se tutela el derecho de defensa de los servidores investigados		X		X		X		X			
	Etapas Sancionadora	Capacidad académica de la autoridad	Suelen prescribir las faltas administrativas investigadas	X		X		X		X		
			La autoridad sancionadora se encuentra académicamente preparada	X		X		X		X		
La autoridad Sancionadora cuenta con el tiempo suficiente para realizar un cabal estudio de los hechos		X		X		X		X				
Proporcionalidad y eficacia		Las sanciones impuestas son proporcionales a la gravedad de la falta	X		X		X		X			
	Se cumplen las decisiones emitidas en el PAD	X		X		X		X				

Grado y Nombre del Experto: Mag. Ing. Jorge Aspíllaga Valderrama

Firma del experto :

  
 EXPERTO EVALUADOR  
 25/05/2028

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1.  **PERÚ** Ministerio de Educación Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

### CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

2. La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

#### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

3. Apellidos **ASPILLAGA VALDERRAMA**  
Nombres **JORGE**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **16546928**

#### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

4. Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO**  
Secretario General **BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

#### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**  
Fecha de Expedición **28/06/16**  
Resolución/Acta **0254-2016-UCV**  
Diploma **UCV32539**  
Fecha Matricula **25/04/2014**  
Fecha Egreso **30/04/2014**

Fecha de emisión de la constancia:  
16 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000990338

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 16/11/2022 21:51:41-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Plan estratégico para mejorar el procedimiento administrativo disciplinario en una empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Proceso administrativo disciplinario	Etapas de Investigación	Información oportuna	Recibe capacitación respecto al PAD por parte de la entidad	X		X		X		X			NO
			El ente investigador cuenta con apoyo de otras áreas para indagar para indagar a comisión de las faltas	X		X		X		X			NO
			Se aplican estrategias de investigación	X		X		X		X			NO
		Implementación técnico operativo y legal de la Secretaría Técnica	Es suficiente el plazo establecido por la ley para indagar	X		X		X		X			NO
	La investigación logra su propósito		X		X		X		X			NO	
	Etapas Instructiva	Capacidad académica de la autoridad	Las precalificaciones justifican el inicio del PAD	X		X		X		X			NO
			La secretaria técnica cuenta con el apoyo de otros servidores para realizar su función	X		X		X		X			NO
			Se emiten los informes oportunamente	X		X		X		X			NO
		Plazo	Existe sobrecarga procesal	X		X		X		X			NO
	Se tutela el derecho de defensa de los servidores investigados		X		X		X		X			NO	
	Etapas Sancionadora	Capacidad académica de la autoridad	Suelen prescribir las faltas administrativas investigadas	X		X		X		X			NO
			La autoridad sancionadora se encuentra académicamente preparada	X		X		X		X			NO
			La autoridad Sancionadora cuenta con el tiempo suficiente para realizar un cabal estudio de los hechos	X		X		X		X			NO
		Proporcionalidad y eficacia	Las sanciones impuestas son proporcionales a la gravedad de la falta	X		X		X		X			NO
Se cumplen las decisiones emitidas en el PAD	X			X		X		X			NO		

Grado y Nombre del Experto: Mag. Abog. Jorge Juan Francisco Aspillaga Muñoz

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

DNI 70810696

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*Plan estratégico para mejorar el procedimiento administrativo disciplinario en una empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque.*

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

*Cuestionario para medir el procedimiento administrativo disciplinario en una empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque.*

### 3. TESISTA:

Br.: Rosa Magali Montenegro Serquén

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 11 de noviembre de 2022



---

**EXPERTO EVALUADOR**  
**JORGE JUAN FRANCISCO**  
**ASPILLAGA MUÑOZ**

DNI 70810696



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ASPILLAGA MUÑOZ**  
Nombres **JORGE JUAN FRANCISCO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **70810696**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **ASOCIACIÓN CIVIL UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI**  
Rector **DR. RP. JOHN JOSEPH LYDON MC HUGH**  
Secretario General **MG. JOSE ANDRES CRUZADO ALBARRAN**  
Director **DR. ALEJANDRO AUGUSTO PRECIADO MUÑOZ**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **19/12/20**  
Resolución/Acta **029-2020/UCT-CU**  
Diploma **UCTDDM000137**  
Fecha Matricula **30/03/2019**  
Fecha Egreso **10/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:  
**28 de Noviembre de 2022**



CÓDIGO VIRTUAL 0001005410

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 28/11/2022 17:46:41-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

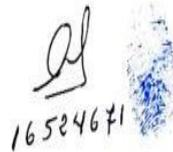
### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Plan estratégico para mejorar el procedimiento administrativo disciplinario en una empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Proceso administrativo disciplinario	Etapa de investigación	Información oportuna	Recibe capacitación respecto al PAD por parte de la entidad	X	X	X	X					
			El ente investigador cuenta con apoyo de otras áreas para indagar para indagar la comisión de las faltas	X	X	X	X					
			Se aplican estrategias de investigación	X	X	X	X					
		Implementación técnica operativo y legal de la Secretaría Técnica	Es suficiente el plazo establecido por la ley para indagar	X	X	X	X					
			La investigación logra su propósito	X	X	X	X					
			Las precificaciones justifican el inicio del PAD	X	X	X	X					
	Etapa instructiva	Capacidad académica de la autoridad	La secretaria técnica cuenta con el apoyo de otros servidores para realizar su función	X	X	X	X					
			Se emiten los informes oportunamente	X	X	X	X					
		Plazo	Existe sobrecarga procesal	X	X	X	X					
			Se tutela el derecho de defensa de los servidores investigados	X	X	X	X					
	Etapa sancionadora	Capacidad académica de la autoridad	Suelen prescribir las faltas administrativas investigadas	X	X	X	X					
			La autoridad sancionadora se encuentra académicamente preparada	X	X	X	X					
La autoridad Sancionadora cuenta con el tiempo suficiente para realizar un cabal estudio de los hechos			X	X	X	X						
Proporcionalidad y eficacia		Las sanciones impuestas son proporcionales a la gravedad de la falta	X	X	X	X						
		Se cumplen las decisiones emitidas en el PAD	X	X	X	X						

Grado y Nombre del Experto: Mag. Uic. Carlos López Balarezo

Firma del experto :

  
 16524671

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*Plan estratégico para mejorar el procedimiento administrativo disciplinario en una empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque.*

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

*Cuestionario para medir el procedimiento administrativo disciplinario en una empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque.*

### 3. TESISISTA:

Br. Rosa Magali Montenegro Serquén

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 11 de noviembre de 2022

  
Cesar Humberto Duran Osorio  
EXPERTO EVALUADOR  
16524671



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **LOPEZ BALAREZO**  
Nombres **CARLOS HUMBERTO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **16524671**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA**  
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**  
Fecha de Expedición **25/10/16**  
Resolución/Acta **0037-2016-UCV**  
Diploma **UCV40896**  
Fecha Matriculá **11/04/2014**  
Fecha Egreso **30/04/2015**

Fecha de emisión de la constancia:  
**18 de Noviembre de 2022**



CÓDIGO VIRTUAL 0000993552

**JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado  
Fecha: 18/11/2022 22:47:57-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.  
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE  
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LAMBAYEQUE S.A.



" TRABAJAMOS PERMANENTEMENTE PARA LLEVARLE AGUA DE  
LA MEJOR CALIDAD, CUIDELA NO LA DESPERDICIE "

Chiclayo, 09 de Noviembre de 2022

**CARTA N° 296-2022-EPSEL S.A./GG.**

Señor  
**Mg. YOSIP IBRAHIN MEJIA DIAZ**  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Universidad "CESAR VALLEJO"  
Ciudad.-

**ASUNTO** : Autorización para realizar trabajo de  
Investigación con fines educativos.  
**REF.** : Carta s/n (Exp.770487)

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y en atención a la Carta de la referencia en la que ha solicitado autorización para obtener información para un Trabajo de Investigación Científica (Tesis) titulado "**Plan Estratégico para Mejorar el Procedimiento Administrativo Disciplinario en una Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque**".

Al respecto y teniendo en cuenta que su solicitud es con fines educativos que permitan su formación profesional de la estudiante, teniendo como objetivo principal el de desarrollar las capacidades a través de conocimientos que coadyuvarán a su desarrollo profesional, permitiendo cumplir con sus labores eficazmente, por lo que este despacho autoriza lo solicitado por vuestra institución.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

(Documento Firmado Digitalmente)  
**ING. VICTOR MONDRAGON VILLALOBOS**  
Gerente General de EPSEL S.A.



Firmado digitalmente por:  
MONDRAGON VILLALOBOS  
Victor Manuel FAU 2086542337  
soit  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 11/11/2022 15:30:19-05

OFICINAS: Av. Carlos Castañeda Iparraguirre N° 100 - Av. Sáenz Peña W 1860 (Planta de Agua Potable) Chiclayo  
Telf.: 252291 (Central de Telefónica) - 253479 (G.G.) - Gerencia Operacional Telf.: 254132  
Gerencia Comercial - Av. Miguel Grau N° 451 - Telf.: 273609 (Central Telefónica) - 235751  
Emergencias: Telf.: 238363 - 326747 - 0-800-27092  
- Zonal Sur: Telf. N° 411589 - Zonal Norte Telf. N° 281982 - Zonal Ferreñafe Telf. N° 287146.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, FIGUEROA CORONADO ERICK CARLO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Plan estratégico para mejorar el procedimiento administrativo disciplinario en una empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque", cuyo autor es MONTENEGRO SERQUEN ROSA MAGALI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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.

CHICLAYO, 18 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FIGUEROA CORONADO ERICK CARLO <b>DNI:</b> 27422969 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2599-2558	Firmado electrónicamente por: FCORONADOE el 19-01-2023 19:09:15

Código documento Trilce: TRI - 0493956