



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO

**PROCESO DE RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y ATENCIÓN
DE DENUNCIAS Y SU INFLUENCIA EN LA ACCIÓN DE
OFICIO POSTERIOR DEL ÓRGANO DE CONTROL
INSTITUCIONAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL REGIÓN ICA 2020**

PRESENTADO POR

CLAUDIA CATHERINE DIAZ ARIAS

ASESORA

ANA MARÍA ÁNGELES LAZO

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

LIMA – PERÚ

2020



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**“PROCESO DE RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y ATENCIÓN DE
DENUNCIAS Y SU INFLUENCIA EN LA ACCIÓN DE OFICIO
POSTERIOR DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL EN LA
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL REGIÓN ICA 2020”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR:

BR. CLAUDIA CATHERINE DIAZ ARIAS

ASESOR:

DRA. ANA MARÍA ÁNGELES LAZO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO

LIMA, PERÚ

2020

DEDICATORIA

Con mucho afecto, respeto y eterna gratitud a mis amados padres, por haberme forjado como la persona que soy ahora, por motivarme siempre a fin de alcanzar todos mis anhelos. A ellos y a mis hijos sean todos mis triunfos y aciertos.

Claudia Catherine Diaz Arias

AGRADECIMIENTO

A Dios por su amor y bondad, porque me permite sonreír ante mis logros, y este trabajo de investigación es una gran bendición, gracias por esta meta cumplida; porque a pesar de cada prueba que pone en frente mío me permite mejorar como ser humano.

Les agradezco infinitamente a mis amados padres Herminio Díaz y Sonia Arias, mis formadores, personas de gran sabiduría, quienes se han esforzado por ayudarme a llegar donde ahora me encuentro, me enseñaron muchas cosas vitales para la vida y me encaminaron por el buen sendero.

A mis hijos Rodrigo y Rafaela, ustedes son mi principal motivación.

Claudia Catherine Diaz Arias

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURA	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	7
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	7
1.1.1 Antecedentes Internacionales.....	7
1.1.2 Antecedentes Nacional	8
1.2 Bases Teóricas	11
1.2.1 Proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias	11
1.2.2 Acción de Oficio posterior	13
1.3 Definición de Términos Básicos.....	14
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	17
2. 1 Matriz de operacionalización de variables.....	20
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	22
3.1.- Diseño Metodológico	22
3.2 Diseño muestral	22
3.2.1 Población.....	22
3.2.2 Muestra	22

3.3 Técnicas de Recolección de Datos	22
3.4 Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información	23
3.5 Aspectos Éticos	24
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR.....	25
4.1.- Proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias.	25
4.1.1.- Gestión de registro e identificación.	25
4.1.2.- Evaluación de la denuncia.	27
4.1.3.- Ejecución de la atención de la denuncia.	29
4.1.4.- Seguimiento de la denuncia.....	31
4.1.5.- Resumen general del proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias.	32
4.2.- Acción de Oficio posterior.	34
4.2.1.- Planificación de la acción de oficio.	34
4.2.2.- Ejecución de la acción de oficio.	36
4.2.3.- Elaboración de informe de la acción de oficio.	38
4.2.4.- Resumen general de la acción de oficio posterior.....	40
4.3.- Análisis del proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, y su relación con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Región Ica 2020.....	41
4.3.1.- Gestión de registro e identificación, y su relación con la acción de oficio posterior del órgano de control institución en la Unidad de Gestión Educativa Local.....	43
4.3.2.- Evaluación de la denuncia, y su relación con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local.	45

4.3.3.- Ejecución de la atención de la denuncia, y su relación con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local.	48
4.3.4.- Seguimiento de la denuncia, y su relación con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local.....	50
CAPÍTULO V DISCUSIÓN	55
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	60
REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS	62
ANEXO 1: CUESTIONARIO	66
ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	68
ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	69
ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	70
ANEXO 5: BASE DE DATOS.....	71
ANEXO 6: BASE DE DATOS - CONTINUACIÓN	72
ANEXO 7: BASE DE DATOS - CONTINUACIÓN	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Gestión de registro e identificación.....	26
Tabla 2 Evaluación de la denuncia.....	28
Tabla 3 Ejecución de la atención de la denuncia.....	30
Tabla 4 Seguimiento de la denuncia	31
Tabla 5 Resumen general del proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias	33
Tabla 6 Planificación de la acción de oficio	35
Tabla 7 Ejecución de la acción de oficio.....	37
Tabla 8 Elaboración de informe de la acción de oficio.....	39
Tabla 9 Resumen general de la acción de oficio posterior	40
Tabla 10 Análisis del proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, y su relación con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local	41
Tabla 11 Análisis del chi cuadrado del proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, y su relación con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional	43
Tabla 12 Gestión de registro e identificación, y su relación con la acción de oficio posterior	43
Tabla 13 Análisis del chi cuadrado de la Gestión de registro e identificación, y su relación con la acción de oficio posterior	45
Tabla 14 Evaluación de la denuncia, y su relación con la acción de oficio posterior	46
Tabla 15 Análisis del chi cuadrado de la evaluación de la denuncia, y su relación con la acción de oficio posterior.....	47

Tabla 16 Ejecución de la atención de la denuncia, y su relación con la acción de oficio posterior	48
Tabla 17 Análisis del chi cuadrado de la ejecución de la atención de la denuncia, y su relación con la acción de oficio posterior.....	50
Tabla 18 Seguimiento de la denuncia, y su relación con la acción de oficio posterior	50
Tabla 19 Análisis del chi cuadrado del seguimiento de la denuncia, y su relación con la acción de oficio posterior.....	52

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 Gestión de registro e identificación	26
Figura 2 Evaluación de la denuncia	28
Figura 3 Ejecución de la atención de la denuncia	30
Figura 4 Seguimiento de la denuncia	32
Figura 5 Resumen general del proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias	33
Figura 6 Planificación de la acción de oficio	36
Figura 7 Ejecución de la acción de oficio	37
Figura 8 Elaboración de informe de la acción de oficio	39
Figura 9 Resumen general de la acción de oficio posterior	40
Figura 10 Análisis del proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, y su relación con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local	42
Figura 11 Gestión de registro e identificación, y su relación con la acción de oficio posterior	44
Figura 12 Evaluación de la denuncia, y su relación con la acción de oficio posterior	46
Figura 13 Ejecución de la atención de la denuncia, y su relación con la acción de oficio posterior	49
Figura 14 Seguimiento de la denuncia, y su relación con la acción de oficio posterior	51

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue analizar cómo el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, se relaciona con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Región Ica 2020. Fue un estudio no experimental, de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo-correlacional, de corte transversal. La muestra fue de 69 directores de las instituciones educativas de la Región Ica. Se encontró que, para el 2,9% y el 20,3% de los directores, el registro de las denuncias en el Órgano de Control Institucional de la UGEL, es entre, deficiente, y regular. También, para el 1,4% y el 2,9%, el plazo para proceder con la denuncia de irregularidades en las instituciones educativas o desestimarla es entre, muy deficiente, y deficiente; el 23,2% lo expresó de manera regular. Para el 7,2% y el 26,1%, la evaluación realizada por el Órgano de control institucional de la UGEL, de los presuntos hechos irregulares denunciados es entre, deficiente y regular. Para el 2,9% y el 29%, la unidad de atención de la UGEL, ejecuta los servicios de control ante las denuncias realizadas, de manera deficiente y regular. Para el 2,9% y el 23,2%, el proceso para el requerimiento de información por el órgano de control en el marco de las Acción de Oficio posterior es entre inadecuado y regular. Existe asociación entre el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, y la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local.

Palabras claves: Registro, Denuncia, Control, Acción, Oficio.

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze how the process of receiving, evaluating and handling complaints is related to the subsequent ex officio action of the institutional control body in the Local Educational Management Unit, Ica 2020 Region. It was a non-experimental study, quantitative approach, descriptive-correlational design, cross-sectional. The sample was 69 directors of educational institutions in the Ica Region. It was found that, for 2.9% and 20.3% of directors, the registration of complaints in the Institutional Control Body of the UGEL is between, deficient, and regular. Also, for 1.4% and 2.9%, the deadline to proceed with the denunciation of irregularities in the educational institutions or to reject it is between, very poor, and deficient; 23.2% expressed it regularly. For 7.2% and 26.1%, the evaluation carried out by the Institutional Control Body of the UGEL, of the alleged irregular acts reported is between, deficient and regular. For 2.9% and 29%, the UGEL service unit executes the control services in the face of the complaints made, poorly and regularly. For 2.9% and 23.2%, the process for requesting information by the control body in the framework of subsequent Official Actions is between inadequate and regular. There is an association between the process of receiving, evaluating and handling complaints, and the subsequent ex officio action of the institutional control body in the Local Educational Management Unit.

Keywords: Registry, Complaint, Control, Action, Office.

INTRODUCCIÓN

Descripción de la Situación Problemática

A nivel mundial, la educación es uno de los sectores con mayor relevancia para la sociedad, de ella se espera un servicio íntegro, eficaz, ya que constituye el mejor camino hacia el desarrollo íntegro y profesional de las personas. Según la (Defensoría del Pueblo, 2009) la educación pública en Perú, atraviesa una crisis, la cual se evidencia en el bajo rendimiento de los estudiantes, debilidades en la formación inicial de los docentes, problemas en la gestión educativa, cobros indebidos, irregularidades en la contratación del personal, infraestructura, entre otros.

En el sector educativo según el informe de la (Defensoría del Pueblo, 2009) los grandes riesgos de corrupción se asocian con la ineficiencia en los mecanismos de control, sanciones y procesos lentos en el sistema nacional de control hasta la administración de justicia, la debilidad en la transparencia y la precaria vigilancia ciudadana (pág. 60). Para el año 2005, mediante decreto de Resolución Ministerial N°0074-2005-ED se creó la Comisión de atención de denuncias y reclamos, esta según lo explica la (Defensoría del Pueblo, 2009) estaba encargada de “recibir, verificar, investigar y procesar denuncias y reclamos que se formulen contra los funcionarios y servidores de su jurisdicción, informando al titular de la entidad para los fines”, dicha comisión quedó sin efecto para el año 2013, bajo Resolución Ministerial N.º 0142-2013-ED del (Ministerio de Educación, 2013).

Posteriormente, mediante resolución de la Contraloría N°268-215-CG se aprobó la Directiva N°011-2015-CG/GPROD para el servicio de atención de denuncias, cuyo objetivo principal fue regular el servicio relacionado al proceso de atención de denuncias por parte de la Contraloría General de la República y los respectivos

órganos de control. Para el año 2020, la (Contraloría General de la República, 2020) aprueba la nueva directiva N°009-2020-CG/GCSD para la recepción, evaluación y atención de denuncias, dejando sin efecto la directiva antes mencionada del año 2015.

Sin embargo, pese a las normativas, directivas y reglamentos existentes, uno de los principales motivos de la presente investigación, es la carencia evidente en el cumplimiento de dichas directrices, de manera oportuna y determinante para el personal que no cumple con el desempeño en general, a fin de la mejora en la gestión de la administración pública.

Por las razones antes expuestas, surge la necesidad de conocer como las nuevas directivas en materia de atención y procesos de denuncias, influye en los actos del órgano de control institucional, para tal efecto se plantearon los siguientes problemas científicos:

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

PG.- ¿Cómo el Proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias se relaciona con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Región Ica 2020?

1.2.2 Problemas Específicos

PE1.- ¿De qué forma, la gestión de registro e identificación, se relaciona con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Región Ica 2020?

PE2.- ¿De qué manera la evaluación de la denuncia, se relaciona con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local?

PE3.- ¿Cómo la ejecución de la atención de la denuncia, se relaciona con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local?

PE4.- ¿Como el seguimiento de la denuncia se relaciona con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

OG. – Analizar cómo el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, se relaciona con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Región Ica 2020.

1.3.2 Objetivos Específicos

OE1.- Conocer de qué forma, la gestión de registro e identificación, se relaciona con la acción de oficio posterior del órgano de control institución en la Unidad de Gestión Educativa Local.

OE2.- Identificar de que manera la evaluación de la denuncia, se relaciona con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local.

OE3.- Determinar cómo la ejecución de la atención de la denuncia, se relaciona con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local.

OE4.- Conocer como el seguimiento de la denuncia se relaciona con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local.

Importancia de la Investigación

El sistema de atención de denuncias, es una unidad de la (Contraloría General de la República, 2007) que fue creada con el propósito de recibir y atender denuncias por parte de los ciudadanos, contra autoridades o funcionarios de la administración pública. En tal sentido, es de suma importancia conocer el marco general en base a este proceso, porque permite a los auditores orientar su trabajo dentro del marco institucional, y contribuir a las acciones contra de la corrupción u otros hechos irregulares.

En la actualidad, se ha convertido en tendencia incluir a la ciudadanía en la labor de control y del sector público. Según lo explicó el (Comité Rector del Sistema Nacional de Fiscalización, 2017) “la información que provenga de los receptores de bienes y servicios del Estado, o aún, de los mismos servidores públicos, puede convertirse en un insumo de importancia para las tareas de auditoría o de planeación”(pág. 1), lo que construye un canal objetivo para la obtención de datos importantes que se traduzcan en acciones concretas para minimizar los hechos irregulares en la gestión.

Por la razón antes expuesta, el presente estudio tendrá aportes significativos en la gestión y atención de denuncias relacionadas con instituciones educativas, y el órgano de control institucional. Igualmente, el instrumento que se aplicó en la presente investigación, así como la metodología y los resultados que se presentaron serán un aporte significativo para la comunidad científica, y futuros investigadores del tema.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, no experimental, con diseño descriptivo-correlacional, de corte transversal. La muestra fue de 69 directores de las instituciones educativas de la Región Ica. La técnica de recolección de datos

utilizada fue la técnica de encuesta, a través de un instrumento denominado cuestionario, dirigido a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica. Dicho instrumento fue validado a través del juicio de tres expertos, y la confiabilidad fue determinada a través del Alfa de Cronbach.

La presente investigación fue viable porque la autora contó con el tiempo necesario para el desarrollo de los objetivos. Igualmente contó con los recursos materiales, económicos y con el conocimiento de la autora para realizar los análisis respectivos del tema abordado.

La estructura de la presente investigación se presenta de la siguiente manera:

En el capítulo I – Marco Teórico, se presentan los antecedentes nacionales e internacionales, relacionados con la presente investigación, seguido de las bases teóricas y definición de términos básicos referentes al proceso de recepción, evaluación, y atención de denuncias, acción de oficio posterior, entre otros, relacionados con las variables en estudio.

Luego, se presenta el Capítulo II - Preguntas y operacionalización de variables, en este capítulo, se presentan las variables, las preguntas formuladas, y la matriz de operacionalización de variables, en la que, se presenta la definición conceptual, operacional, dimensiones e indicadores de las variables estudiadas.

En el Capítulo III – Metodología de la investigación, se presentan el diseño metodológico, diseño muestral, técnicas de recolección de datos, técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información, y los aspectos éticos considerados en el desarrollo del estudio.

En el Capítulo IV – Resultados y propuesta de valor, se presentan los resultados obtenidos de manera descriptiva e inferencial

El Capítulo V - Discusión, presenta las comparaciones de los resultados de la presente investigación, con los resultados obtenidos por otros autores. Seguidamente, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la Investigación

1.1.1 Antecedentes Internacionales

En Ecuador (Zamora, 2019) realizó un estudio sobre la “omisión de denuncia en el ámbito educativo y la política de prevención y protección, respecto a la materia de maltrato de la niñez y adolescencia”. El objetivo principal de la autora fue, documentar la omisión de denuncias. La metodología utilizada se basó en un enfoque cualitativo, Analítico- Sintético, Histórico – Lógico y Exegético. Se utilizó la técnica de encuesta, a través de un cuestionario aplicado a 97 Abogados de libre ejercicio. Entre los resultados se evidenció que, el 84% de los profesionales del Derecho encuestados, no conocen la norma especializada en procedimientos administrativos sancionadores (pág. 48). Asimismo, el 98% manifestó que, efectivamente existe omisión de denuncia por parte de las Juntas Distritales de Resolución de Conflictos a las Juntas Cantonales de Protección de Derechos (pág.50). (Zamora, 2019) concluyó que, efectivamente se omiten denuncias en procedimientos sancionatorios fundados a instituciones particulares en caso de violencia contra niños, niñas o adolescentes.

Por otro lado, en Chile (López, Ortiz, & Albuquerque, 2020) analizaron el caso de las denuncias escolares dentro del marco del Sistema de aseguramiento de la calidad educativa. Respecto a la metodología, el diseño consistió en un análisis crítico del discurso. El objeto de este estudio se enfocó en el análisis de los documentos compilatorios de 30 procedimientos e informes de denuncias del año 2018. Entre los resultados presentados por (López, Ortiz, & Albuquerque, 2020) se evidenció que, es muy común el discurso que muestra a la escuela como un tribunal

educativo y al estudiante como el problema. Asimismo, se observó que, los encargados de recopilar las evidencias que acompañan los informes son los profesionales psicosociales. Sin embargo, estos profesionales suelen ser los que están directamente relacionados con los involucrados.

1.1.2 Antecedentes Nacional

En la investigación de (De la Cruz, 2020) sobre el Servicio del control simultáneo y el nivel de denuncias, cuyo objetivo principal fue “demostrar la influencia del Servicio del Control Simultáneo con el Nivel de denuncias en los procesos de contratación del personal CAS en una entidad pública” (pág.13). La metodología utilizada fue de tipo explicativo, no experimental, entre los resultados se apreció que de los auditores encuestados el 70,8% han sido parte de los equipos de control relacionados con el proceso de contratación del personal CAS. Por otro lado, se observó que el 41,2% consideró que uno de los factores causantes de las denuncias ha sido el inadecuado control del área de Recursos Humanos, y en el mismo porcentaje se deben a la percepción de personas externas a la institución. (De la Cruz, 2020) concluyó que, el servicio de control simultáneo permite alertar a las entidades sobre las debilidades a través de recomendaciones.

En la investigación de (Ramos, 2017) sobre el proceso de implementación de recomendaciones de informes de auditoría, el objetivo principal fue presentar un modelo de seguimiento de medidas correctivas, a través de la metodología de diseño correlacional. Entre los resultados se aprecia que, el 75% manifestó no conocer sobre el seguimiento de la implementación de las recomendaciones realizadas en los informes de auditoría, y solo el 25% lo conoce un poco (pág.40).

El 50% de la población encuestada considera que “NO” se viene efectuando de manera correcta, el seguimiento a las acciones, sin embargo, el 45% consideran “UN POCO”. Esto demuestra que existe poco interés en dar el seguimiento adecuado para lograr la implementación de las recomendaciones proporcionadas (pág.51). En la investigación de (Ramos, 2017) se evidenció que existe deficiencias y desconocimiento sobre el seguimiento de implementación de recomendaciones en torno a los informes de auditoría.

Desde otro punto de vista (Medina, 2019) analizó el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios de la UGEL, mediante la determinación de la asociación de los procedimientos administrativos disciplinarios con la mejora continua de la UGEL. La metodología utilizada fue correlacional, transversal, no experimental. Entre los resultados se evidenció que, el 59,2% percibió un nivel deficiente en el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios, el 31,7% un nivel regular, y el 9,2% de los usuarios manifestaron un nivel bueno (pág.25). Por otro lado, el 89,2% consideró que es deficiente la planificación de mejora, el 88,3% consideró entre deficiente y regular el control, y el 82,5% opinó que entre deficiente y regular la resolución de problemas (pág. 28). (Medina, 2019) concluyó que, el cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios se relaciona significativamente con la mejora continua en la Ugel, asimismo se evidenció que los procedimientos administrativos disciplinarios en la UGEL son deficientes.

Dentro del contexto de las denuncias (Castillo, 2019) estudió los “factores que originan el proceso administrativo disciplinario para profesores de Instituciones

Educativas Públicas en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Trujillo Sur Este”. La metodología utilizada fue descriptiva, de la cual se mostraron los siguientes resultados: 22% de denuncias se deben abuso de autoridad, el 21% denuncias por maltrato físico, sexual y psicológico, y 57% de las denuncias por incumplimiento de deberes funcionales (pág.45). Las denuncias se concluyeron de la siguiente forma: el 57% con Resoluciones de Archivo; el 21% con Resoluciones de Sanción, y sólo el 12% de Resoluciones de Sanción fueron declaradas Nulas por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (pág.50). (Castillo, 2019) concluyó que existe desconocimiento de funciones y carencia de capacitación entre los docentes lo que constituye un factor importante en el origen del proceso administrativo disciplinario en los profesores de la institución analizada.

Por su parte, (Cerron, 2018), en su investigación “Proyecto de mejora del proceso de atención de denuncias ciudadanas del órgano de control institucional de la marina de guerra del Perú a fin de optimizar el servicio al denunciante, 2017”, presentó como objetivo: proponer mejoras en el proceso de atención de denuncias ciudadanas en el Órgano de Control institucional de la Marina de Guerra del Perú, a fin de optimizar la atención al ciudadano. Se utilizó la “La Metodología del estudio de trabajo de la Organización Internacional del Trabajo.”; que está compuesta por 8 fases. Entre los resultados se encontró que: en la entrevista realizada al jefe del Órgano de Control Institucional de la Marina de Guerra del Perú, este señaló que, todo el personal involucrado en la atención no se encuentra debidamente capacitados para cumplir sus funciones laborales, el personal militar que también se involucra como apoyo administrativo no cuenta con la capacitación adecuada ya que aún no se ha hecho esas coordinaciones. Por otro lado, el 43,18% manifiesta

un nivel malo con respecto a la recepción y el trato brindado, el 38,64% indican un nivel regular, el 14,39% un nivel bueno y el 3,79% manifiestan un nivel muy bueno en relación a la recepción y el trato brindado. Esto concluye que, el ciudadano se encuentra insatisfecho y manifiesta la predominancia de un servicio malo con respecto al trato y recepción durante el proceso de presentación de las denuncias.

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias

La (Contraloría General de la República, 2020) en la Directiva N°009-2020-CG/GCSD sostiene que, el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias corresponde al “conjunto de actividades cuya finalidad es que los presuntos hechos irregulares que han sido advertidos o puesto en conocimiento, reciban la atención por medio de la adopción de las acciones correspondiente”. Estos procesos a su vez, constituyen un conjunto de actos administrativos cuyos principios son la reserva, economía, eficacia, eficiencia, impulso de oficio, y oportunidad.

Asimismo, la (Contraloría General de la República, 2020) explica que, el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias está conformado por la gestión de canales, la evaluación de la denuncia la ejecución de la atención, y el seguimiento.

1.2.1.1 Gestión de Canales

La gestión de canales, es el proceso para tramitar la recepción, y el análisis de la información, para identificar las denuncias en base a los requisitos establecidos en la Directiva N°009-2020-CG/GCSD de la (Contraloría General de la República, 2020). En este paso se puede encontrar el registro de información, y la identificación de la denuncia.

En tal sentido, el registro de información se trata de las actividades dirigidas a tramitar los canales de recepción de información, o procesos de análisis sobre los presuntos hechos irregulares, estos pasos deberían registrarse en la ficha única de registro-FUR.

Por otro lado, la identificación de la denuncia consiste en el análisis de la ficha única de registro-FUR, perfeccionando a través de consultas de las normas relacionadas a los asuntos irregulares mencionados. El producto de dicho estudio debe derivarse a la Ficha única de Denuncia-FUD. Estos pasos deben realizarse en un plazo de 30 días hábiles, partiendo del día hábil siguiente a la fecha del FUR, en cuyos casos la información analizada no cumpla con lo establecido en la directiva las unidades gestoras podrán concluir el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias.

1.2.1.2 Evaluación de la Denuncia

La evaluación de la denuncia según se explica en la Directiva N°009-2020-CG/GCSD de la (Contraloría General de la República, 2020) está a cargo de la unidad de evaluación, y radica en el desarrollo de los procedimientos de validación, integración, división, análisis y revisión de los hechos irregulares. Este proceso se subdivide en dos procesos: la evaluación preliminar y la preparatoria.

La evaluación preliminar consiste en la aplicación de acciones de “validación, integración, división, complementación, análisis y actualización de antecedentes del presunto hecho irregular” (Contraloría General de la República, 2020). En el caso de la evaluación preparatoria consiste en la confirmación de las conclusiones y recomendaciones planteadas en el plan de atención de denuncias-PDE, en los casos que los hechos investigados no cuenten con los elementos suficientes para

hacer los servicios de control según la normativa, se procederá a concluir el proceso.

1.2.1.3 Ejecución de la Atención

La ejecución de la atención según lo dispuesto en la Directiva N°009-2020-CG/GCSD de la (Contraloría General de la República, 2020) está bajo la responsabilidad de la unidad de atención, quienes deben realizar las acciones de control en aquellos hechos presuntamente irregulares que se encuentren sustentados, e identificados en una carpeta de atención de denuncia-CAD.

Las unidades de atención son las encargadas de programar, según la disposición de la capacidad operativa en función de los lineamientos de planificación, procedimiento de control y normas que regulan el servicio de control.

1.2.1.4 Seguimiento

En la Directiva N°009-2020-CG/GCSD de la (Contraloría General de la República, 2020) se explica que, el seguimiento radica en el conjunto de actividades que tienen la finalidad de adoptar acciones oportunas ante los presuntos hechos irregulares, requeridas derivado de los servicios de control, “de acuerdo a la normativa sobre la materia, o ante otras entidades con atribuciones o competencias de control, fiscalización, investigación, supervisión u otra que corresponda con la acción dispuesta” (Contraloría General de la República, 2020).

1.2.2 Acción de Oficio posterior

La directiva N°002-2020-CG/NORM aprobada por la (Contraloría General de la República, 2020) mediante resolución N°089-2020-CG establece que, la acción de oficio posterior es una modalidad de servicio de control posterior, bajo la potestad de la Contraloría General de la República y de los órganos institucionales.

En otras palabras, la acción de oficio posterior es una modalidad de control que debe realizarse de forma oportuna, partiendo de la información obtenida mediante el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias. El objetivo principal de esta acción es comunicar a los responsables de la entidad, la existencia de presuntos hechos irregulares que afecte el uso correcto de recursos, asimismo es importante precisar que, la acción de oficio posterior no genera la identificación de responsabilidad civil, penal o administrativa.

Asimismo, la directiva N°002-2020-CG/NORM aprobada por la (Contraloría General de la República, 2020) establece que, el proceso de acción de oficio posterior se basa en tres fases: la planificación, la ejecución y la elaboración de informe.

La acción de oficio posterior procede del proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, anteriormente era denominada alerta de control. Para tal efecto la fase de planificación culmina con el plan de atención de denuncia, la etapa de ejecución se da por cumplida con la emisión de carpeta de atención de denuncia, y finalmente la elaboración del informe. Este informe nace de la acción de oficio posterior, siempre que se evidencien indicios de irregularidades, dicho informe debe tener las siguientes características: ser claro, preciso, debe tener la descripción del hecho irregular y la normativa que trasgrede, así como la documentación que sustenta. El informe de acción posterior se informa al responsable o titular de la entidad para que adopte las medidas correspondientes ante los hechos irregulares.

1.3 Definición de Términos Básicos

Carpeta de atención de denuncia: La directiva N°002-2020-CG/NORM aprobada por la (Contraloría General de la República, 2020) establece que, es un producto resultante del proceso de “Recepción, evaluación y atención de Denuncias”; incluye la descripción del(os) presunto(s) hecho(s) irregular(es) incluido(s) en el PDE, los

documentos que la sustentan, los resultados del análisis, las conclusiones basadas en la aplicación de procedimientos y técnicas de análisis y, las recomendaciones para el inicio de servicios de control a cargo de las unidades de atención.

Comisión de Control: Equipo de profesionales a cargo del servicio de control, debe estar conformada por un abogado y la participación de expertos, bajo la supervisión del OCI a cargo del servicio de control o de los hechos de presunta irregularidad. (Contraloría General de la República, 2019)

Denuncia: “Es el ejercicio del derecho ciudadano, mediante el cual se formaliza la comunicación de presuntos hechos arbitrarios o ilegales que ocurran en la UGEL, que contravenga disposiciones legales vigentes y afecten los bienes o recursos públicos” (Ministerio de Educación, 2016).

Denuncia administrativa: “Es el acto por el cual el usuario se dirige a la autoridad para poner de su conocimiento acerca de la comisión de una falta administrativa o situación no ajustada a derecho por parte de un servidor o funcionario” (Ministerio de Educación, 2016)

Irregularidad: “Situación contraria a la normativa, disposiciones internas, estipulaciones contractuales, términos de referencia, bases administrativas, originada por una acción u omisión, que genere afectación en los recursos, bienes o interés público” (Contraloría General de la República, 2019)

Hecho irregular: Es aquel hecho arbitrario o ilegal, contrario a las disposiciones legales, disposiciones internas, estipulantes contractuales u otras de similar naturaleza, originada por la acción u omisión de un servidor o funcionario público, de naturaleza dolosa o culposa y que afecte o ponga en peligro la función o el servicio público, a cargo de la entidad sujeta a control. (Contraloría General de la República, 2020)

Plan de atención de denuncia: “Es el producto resultante del subproceso de evaluación preliminar, incluye el resultado de la aplicación de los procedimientos de validación, integración, división, complementación, análisis y revisión de antecedentes del presunto hecho irregular contenidos en la ficha única de denuncia. (Contraloría General de la República, 2020).

Proceso de recepción, evaluación, y atención de denuncias: Es un conjunto de actividades cuya finalidad es que los presuntos hechos irregulares que han sido advertidos o puestos en conocimiento de las unidades orgánicas y órganos (incluidos los desconcentrados) de la contraloría y los OCI que conforman el Sistema Nacional de Denuncias, reciban la atención por medio de la adopción de las acciones que correspondan. Directiva N°002-2020-CG/NORM aprobada por la (Contraloría General de la República, 2020)

CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

A nivel mundial, la educación es uno de los sectores con mayor relevancia para la sociedad, de ella se espera un servicio íntegro, eficaz, ya que constituye el mejor camino hacia el desarrollo integral y profesional de las personas. Según la (Defensoría del Pueblo, 2009), la educación pública en Perú, atraviesa una crisis, la cual se evidencia en el bajo rendimiento de los estudiantes, debilidades en la formación inicial de los docentes, problemas en la gestión educativa, cobros indebidos, irregularidades en la contratación del personal, infraestructura, entre otros. Pese a la normativa, directivas y reglamentos existentes, se evidencia la carencia en el cumplimiento de dichas directrices, de manera oportuna a fin de la mejora en la gestión de la administración pública en las instituciones educativas. Bajo la concepción de lo antes expuesto, se formularon las siguientes preguntas de la investigación:

- ¿Cómo el Proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias se relaciona con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Región Ica 2020?
- ¿De qué forma, la gestión de registro e identificación, se relaciona con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Región Ica 2020?
- ¿De qué manera la evaluación de la denuncia, se relaciona con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local?
- ¿Cómo la ejecución de la atención de la denuncia, se relaciona con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local?

- ¿Como el seguimiento de la denuncia se relaciona con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local?

El resultado de la presente investigación es importante para la mejora del control institucional, y en los procesos de atención de denuncias. El presente estudio fue viable porque la autora contó con el tiempo necesario para el desarrollo de los objetivos. Igualmente contó con los recursos materiales, económicos y con el conocimiento de la autora para realizar los análisis respectivos del tema abordado. La recolección de datos fue realizada a través de un cuestionario dirigido a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica. Dicho instrumento se midió a través de la escala de Likert. Contó con dos partes, la primera estuvo conformada por nueve preguntas asociadas al Proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, y la segunda parte estuvo conformada por ocho preguntas sobre la acción de oficio posterior.

De igual forma, se utilizó las técnicas de gestión, y estadística para el procesamiento de la información, disponibles en el software estadístico SPSS versión 26 en español. Así como las técnicas estadísticas descriptivas e inferencias para el análisis de datos. Posterior a los análisis y procesos estadísticos, se presentaron las conclusiones, y recomendaciones para aportar mejoras en los procesos de recepción y atención de denuncias en el órgano de control institucional de la UGEL de la Región de Ica.

El proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, según la Directiva N°009-2020-CG/GCSD es un conjunto de actividades cuya finalidad es que los presuntos hechos irregulares que han sido advertidos o puesto en conocimiento, reciban la atención por medio de la adopción de las acciones correspondiente

(Contraloría General de la República, 2020). Operacionalmente, el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias está conformado por cuatro procesos: la gestión de canales, la evaluación de la denuncia, la ejecución de la atención, y el seguimiento.

La acción de oficio posterior forma parte del control gubernamental, según la RC_089-2020-CG de la (Contraloría General de la República, 2020) es una modalidad de servicio de control posterior, que se realiza de manera oportuna y puntual a partir de información proveniente u obtenida del proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias. El proceso de acción de oficio posterior consta de 3 etapas interrelacionadas: planificación, ejecución y elaboración del informe de acción de oficio posterior.

A continuación, se puede apreciar la matriz de operacionalización de las variables:

2. 1 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE VALOR
Proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias	El proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias es un conjunto de actividades cuya finalidad es que los presuntos hechos irregulares que han sido advertidos o puesto en conocimiento, reciban la atención por medio de la adopción de las acciones correspondiente. Directiva N°009-2020-CG/GCSD	El proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias está conformado a su vez por cuatro procesos: gestión de registros e identificación, evaluación de la denuncia, ejecución de la denuncia, y seguimiento de la denuncia.	Gestión de registros e identificación	Nivel de consideración respecto del registro de denuncia en el OCI	Escala de Likert Muy Deficiente Deficiente Regular Eficiente Muy Eficiente
				Grado de eficacia para proceder con la denuncia o su desestimación	
			Evaluación de la denuncia	Nivel de validación de las denuncias por arte del OCI	
				Nivel de evaluación del OCI en las presuntas irregularidades denunciadas	
			Ejecución de la atención de la denuncia	Nivel de ejecución del OCI de los servicios de control	
				Grado de eficacia del OCI en el procedimiento de control de denuncia	
				Nivel de conocimiento en las instituciones educativas sobre la normativa vigente de los servicios de control de denuncias	
			Seguimiento de la denuncia	Nivel de adopción del OCI de acciones oportunas ante presuntos hechos irregulares	
				Grado de investigaciones del OCI ante denuncias presentadas	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE VALOR
Acción de Oficio posterior	La acción de oficio posterior forma parte del control gubernamental, es una modalidad de servicio de control posterior, que se realiza de manera oportuna y puntual a partir de información proveniente u obtenida del proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias. (RC_089-2020-CG)	El proceso de acción de oficio posterior consta de 3 etapas interrelacionadas: planificación, ejecución y elaboración del informe de acción de oficio posterior.	Planificación de la acción de oficio	Grado de percepción sobre el proceso para requerimiento de información del OCI según la Acción de Oficio Posterior	Escala de Likert Muy inadecuado Inadecuado Regular Adecuado Muy adecuado
				Grado de percepción respecto del plazo para entrega de información solicitada por OCI según la Acción de Oficio Posterior	
				Nivel de comunicación del OCI acerca del plan de atención	
			Ejecución de la acción de oficio	Grado de solicitud de acceso del OCI	
				Grado de conocimiento de la institución sobre la emisión de la carpeta de atención de denuncia	
			Elaboración de informe de la acción de oficio	Nivel de eficacia del plazo de 5 días para emisión del informe	
				Grado de comunicación del informe de acción de oficio posterior	
				Nivel de verificación del OCI sobre la implementación del plan	

Elaboración: Propia

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.- Diseño Metodológico

El diseño metodológico utilizado fue no experimental, de enfoque cuantitativo y con el diseño descriptivo-correlacional, de corte transversal.

La característica del diseño de investigación se debe a que no se manipularon las variables, solo se analizaron de manera descriptiva, para así lograr determinar la correlación entre las variables de estudio.

3.2 Diseño muestral

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por 69 directores de las instituciones educativas de la Región Ica.

3.2.2 Muestra

Por tratarse de una población pequeña, la muestra estuvo conformada por el total de la población, es decir, 69 directores de las instituciones educativas de la Región Ica.

3.3 Técnicas de Recolección de Datos

La recolección de datos fue realizada a través de un cuestionario dirigido a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica. Dicho instrumento se midió a través de la escala de Likert. Cuenta con dos partes, la primera estuvo conformada por nueve preguntas asociadas al Proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, y la segunda parte estuvo conformada por ocho preguntas sobre la acción de oficio posterior.

El instrumento se validó a través del juicio de tres expertos, quienes evaluaron el cuestionario, el mismo que contó con los criterios básicos para ser aplicado, y dar respuesta a los problemas de estudio. (Anexos 2, 3, y 4)

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, fue realizada a través del Alfa de Cronbach, el mismo que, según (Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P, 2014), el coeficiente debe estar entre 0.70 y 0.90.

Al aplicar el Alfa de Cronbach, se determinó un valor de 0,955 como se puede apreciar en el cuadro 2, indicando que, el instrumento presentó una alta confiabilidad.

Cuadro 1- Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	69	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	69	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.

Elaboración: Propia

Cuadro 2- Estadísticas de fiabilidad del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	17

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.

Elaboración: Propia

3.4 Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la

Información

En la presente investigación, se utilizaron las técnicas de gestión, y estadística para el procesamiento de la información, disponibles en el software estadístico SPSS versión 26 en español. Así como las técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales para el análisis de datos. Posterior a los análisis y procesos estadísticos, se presentaron las conclusiones, y recomendaciones para aportar mejoras en los procesos de recepción y atención de denuncias en el órgano de control institucional de la UGEL de la Región de Ica.

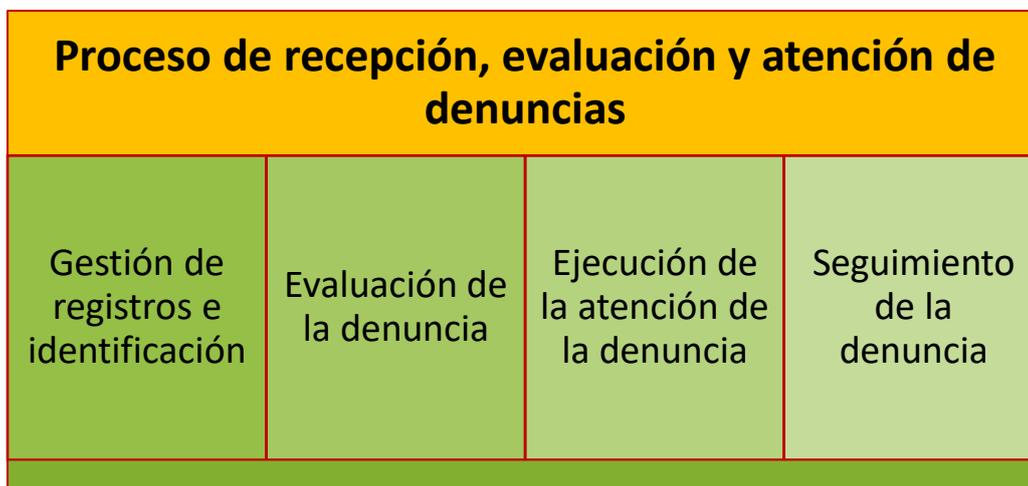
3.5 Aspectos Éticos

La autora como parte de los aspectos éticos del estudio, respetó los contenidos, y fuentes citando las fuentes consultadas mediante las normas APA. También, respetó el anonimato de los servidores que participaron en la recolección de datos.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

4.1.- Proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias.

A continuación, se presentan los resultados correspondientes al proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, y sus dimensiones.



4.1.1.- Gestión de registro e identificación.

En la tabla 1 se presenta los resultados de la aplicación del cuestionario a los directores de las instituciones educativas de la Región Ica, respecto a la gestión de registro de identificación de las denuncias efectuadas.

En esta tabla se puede observar que para el 2,9% y el 20,3% de los directores, el registro de las denuncias en el Órgano de Control Institucional de la UGEL, es entre, deficiente, y regular, y para el 73,9% y el 2,9% de los directores es entre eficiente, y muy eficiente.

También se puede observar que, para el 1,4% y el 2,9% de los directores, el plazo para proceder con la denuncia de irregularidades en las instituciones educativas o desestimarla es entre, muy deficiente, y deficiente. El 23,2% lo expresó de manera regular, mientras que, para el 66,7% y el 5,8% es entre eficiente y muy eficiente.

Tabla 1 Gestión de registro e identificación

	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente
Considera que el registro de denuncias en el órgano de control de la UGEL es	0,0%	2,9%	20,3%	73,9%	2,9%
El plazo para proceder con la denuncia de irregularidades en las instituciones educativas o desestimarla es	1,4%	2,9%	23,2%	66,7%	5,8%
Gestión de registros e identificación	0,0%	2,9%	17,4%	72,5%	7,2%

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.

Elaboración: Propia

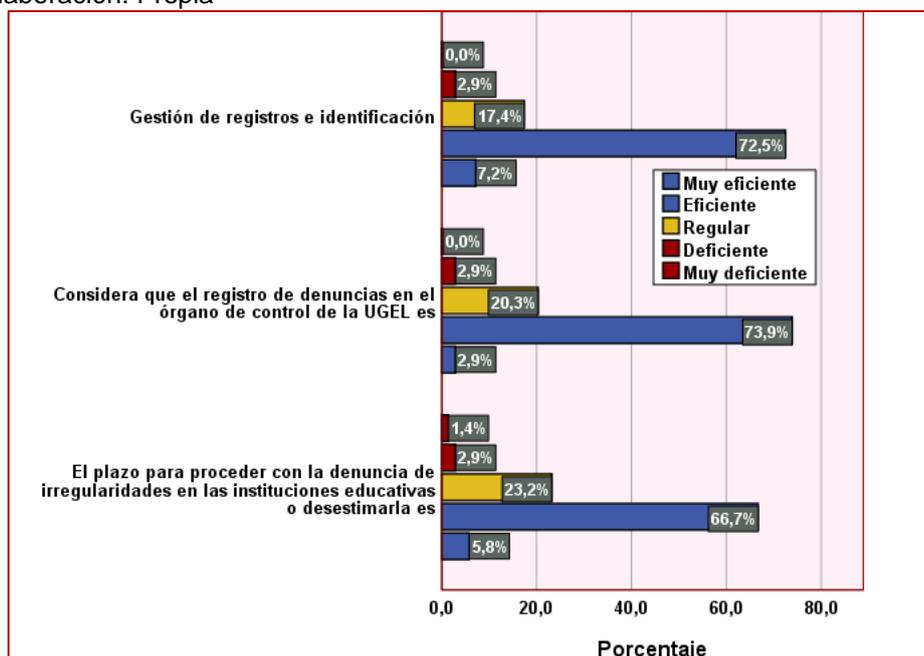


Figura 1 Gestión de registro e identificación

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.

Elaboración: Propia

4.1.2.- Evaluación de la denuncia.

Se presenta en la tabla 2 y figura 2 los resultados sobre la evaluación de la denuncia, según los directores de las instituciones educativas de la Región Ica.

En esta tabla se puede observar que para el 5,8% y el 18,8% de los directores, en el Órgano de Control de la UGEL, la validación de los hechos denunciados acerca de las instituciones educativas es entre, deficiente, y regular. Por otro lado, se observa que, para el 71,1% y el 4,3% de los directores, en el Órgano de Control de la UGEL, la validación de los hechos denunciados acerca de las instituciones educativas es entre eficiente, y muy eficiente.

También se puede observar que, para el 7,2% y el 26,1% de los directores, la evaluación realizada por el Órgano de control institucional de la UGEL, de los presuntos hechos irregulares denunciados es entre, deficiente y regular. En cambio, el 65,3% y el 1,4% la evaluación realizada por el Órgano de control institucional de la UGEL, de los presuntos hechos irregulares denunciados entre eficiente y muy eficiente.

Tabla 2 Evaluación de la denuncia

	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente
En el Órgano de Control de la UGEL, la validación de los hechos denunciados acerca de las instituciones educativas es	0,0%	5,8%	18,8%	71,1%	4,3%
La evaluación realizada por el Órgano de control institucional de la UGEL, de los presuntos hechos irregulares denunciados	0,0%	7,2%	26,1%	65,3%	1,4%
Evaluación de la denuncia	0,0%	4,3%	18,9%	72,5%	4,3%

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.

Elaboración: Propia

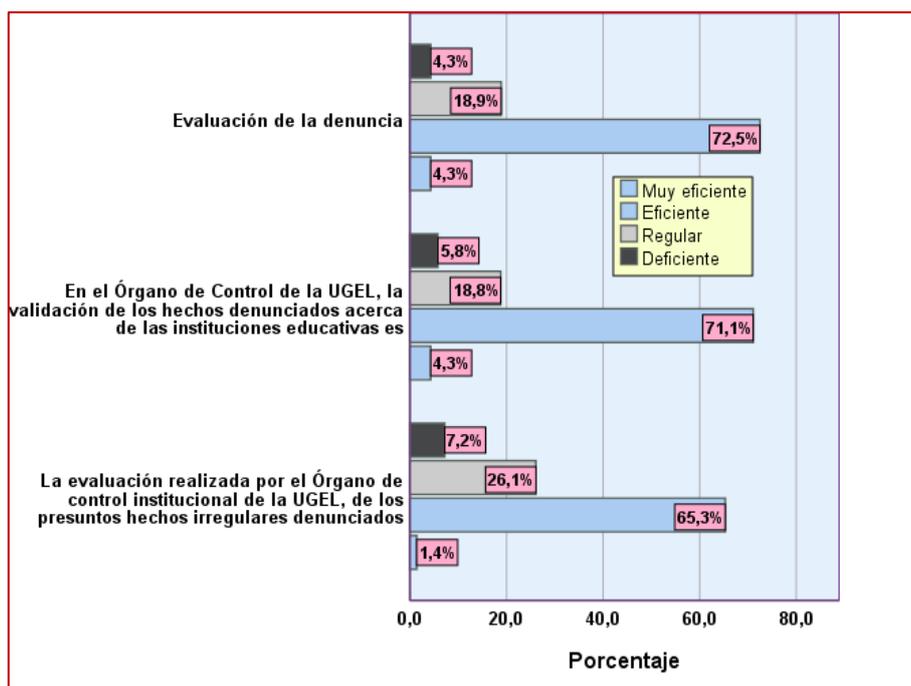


Figura 2 Evaluación de la denuncia

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.

Elaboración: Propia

4.1.3.- Ejecución de la atención de la denuncia.

En la tabla 3 y figura 3 se aprecian los resultados sobre la ejecución de la atención de la denuncia, según los directores de las instituciones educativas de la Región Ica.

Se observa en la tabla que, el 2,9% y el 29% de los entrevistados expresaron que, la unidad de atención de la UGEL, ejecuta los servicios de control ante las denuncias realizadas, de manera deficiente y regular. Por el contrario, el 62,3% y el 5,8% expresaron que, la unidad de atención de la UGEL, ejecuta los servicios de control ante las denuncias realizadas, de manera eficiente y muy eficiente.

También se presenta que, para el 2,9% y el 30,4% de los directores entrevistados el procedimiento de control aplicado por parte de la unidad de atención de denuncia del OCI de la UGEL es entre deficiente y regular respectivamente. Sin embargo, para el 63,8% y el 2,9% el procedimiento de control aplicado por parte de la unidad de atención de denuncia del OCI de la UGEL es entre eficiente y muy eficiente.

Para el 1,4% y el 2,9% de los directores entrevistados, el conocimiento en las instituciones educativas sobre la normativa vigente de los servicios de control de denuncias es entre muy deficiente, y deficiente. El 16% lo expresó de manera regular, mientras que, para el 66,7% y el 13% el conocimiento en las instituciones educativas sobre la normativa vigente de los servicios de control de denuncias es entre eficiente, y muy eficiente.

Tabla 3 Ejecución de la atención de la denuncia

	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente
La unidad de atención de la UGEL, ejecuta los servicios de control ante las denuncias realizadas, de manera	0,0%	2,9%	29,0%	62,3%	5,8%
El procedimiento de control aplicado por parte de la unidad de atención de denuncia del OCI de la UGEL es	0,0%	2,9%	30,4%	63,8%	2,9%
El conocimiento en las instituciones educativas sobre la normativa vigente de los servicios de control de denuncias es	1,4%	2,9%	16,0%	66,7%	13,0%
Ejecución de la atención de la denuncia	0,0%	2,9%	27,5%	66,7%	2,9%

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.
Elaboración: Propia

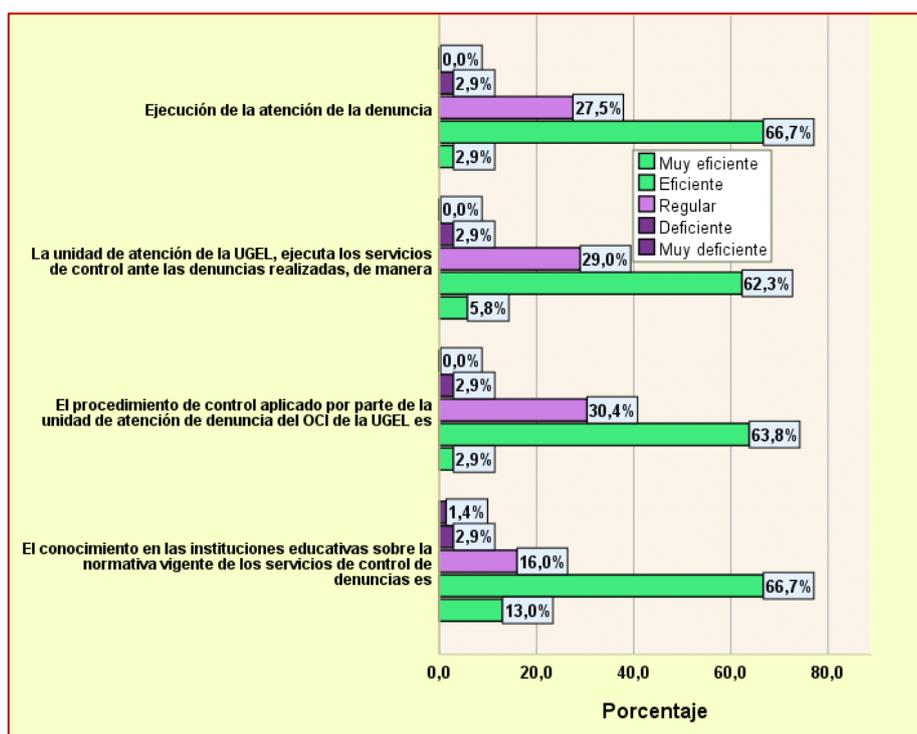


Figura 3 Ejecución de la atención de la denuncia

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.
Elaboración: Propia

4.1.4.- Seguimiento de la denuncia.

En la tabla 4 y figura 4 se observa los resultados sobre el seguimiento de la denuncia, según los directores de las instituciones educativas de la Región Ica.

Para el 5,8% y el 24,6% de los entrevistados, el órgano de control de la UGEL adopta acciones oportunamente ante presuntos hechos irregulares, de manera deficiente y regular respectivamente. Por otro lado, el 60,9% y el 8,7% expresaron que, el órgano de control de la UGEL adopta acciones oportunamente ante presuntos hechos irregulares, de manera eficiente, y muy eficiente.

También se observa que, para 1,4% y el 7,3% de los entrevistados, las investigaciones realizadas por el órgano de control de la UGEL ante denuncias presentadas son entre muy deficiente, y deficiente. El 21,7% lo expresó de manera regular, mientras que, para el 66,7% y el 2,9%, las investigaciones realizadas por el órgano de control de la UGEL ante denuncias presentadas son entre eficiente y muy eficiente respectivamente.

Tabla 4 Seguimiento de la denuncia

	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente
El órgano de control de la UGEL adopta acciones oportunamente ante presuntos hechos irregulares, de manera	0,0%	5,8%	24,6%	60,9%	8,7%
En su opinión las investigaciones realizadas por el órgano de control de la UGEL ante denuncias presentadas son	1,4%	7,3%	21,7%	66,7%	2,9%
Seguimiento	0,0%	5,8%	18,8%	63,8%	11,6%

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.

Elaboración: Propia

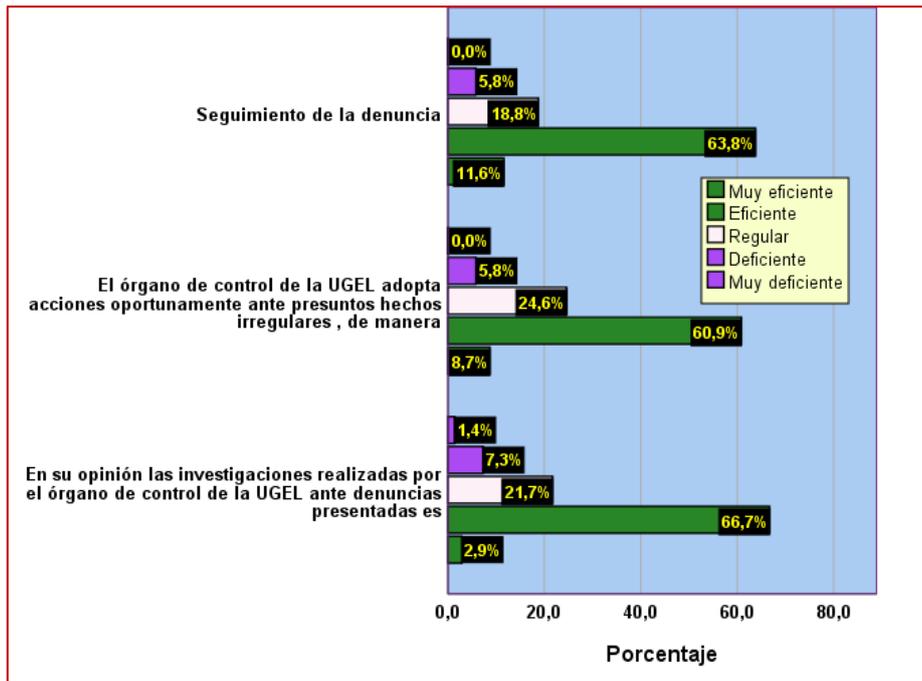


Figura 4 Seguimiento de la denuncia

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.

Elaboración: Propia

4.1.5.- Resumen general del proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias.

De manera general se encontró en la tabla 5 y figura 5 que, para el 4,3%, y el 23,2% de los directores de las instituciones educativas de la Región Ica, el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias es entre deficiente y regular respectivamente. Por otro lado, el 71,1% y el 1,4% manifestó que, el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias es entre eficiente, y muy eficiente.

Tabla 5 Resumen general del proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias

	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente
Proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias	0,0%	4,3%	23,2%	71,1%	1,4%

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.
Elaboración: Propia

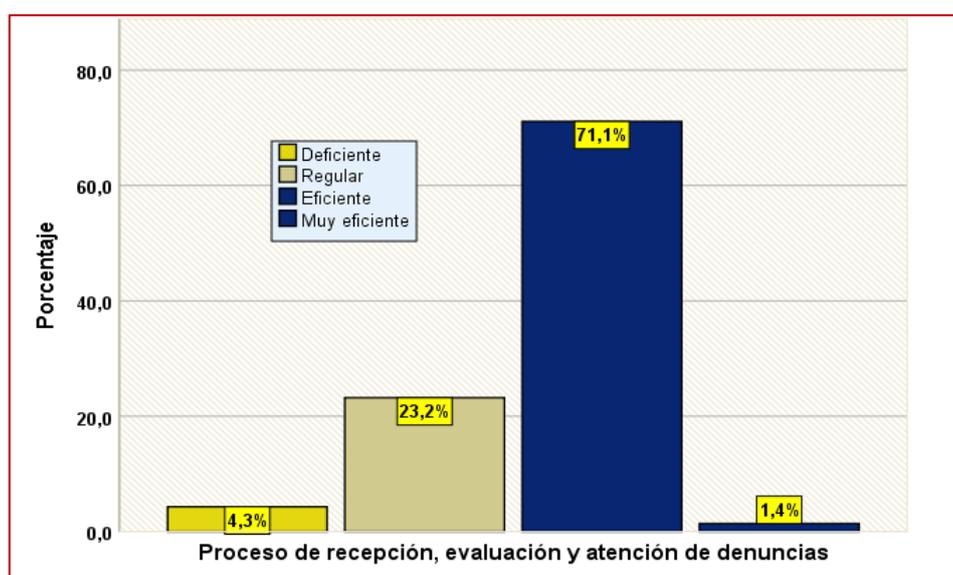


Figura 5 Resumen general del proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.
Elaboración: Propia

4.2.- Acción de Oficio posterior.

Seguidamente, se presentan los resultados concernientes a la acción de oficio posterior, y sus dimensiones.



4.2.1.- Planificación de la acción de oficio.

Se presenta en la tabla 6 y figura 6 los resultados concernientes a la planificación de la acción de oficio, según los directores entrevistados.

En la tabla se observa que, para el 2,9% y el 23,2% de los entrevistados, el proceso para el requerimiento de información por el órgano de control en el marco de las Acción de Oficio posterior es entre inadecuado y regular. Por otro lado 73,9% indicó que, El proceso para el requerimiento de información por el órgano de control en el marco de las Acción de Oficio posterior es adecuado.

Se presenta también en la tabla 6 que, para el 2,9% y el 21,7%, el plazo para la entrega de información solicitada por el órgano de control en el marco de las Acción de Oficio posterior es entre inadecuado y regular. En cambio, el 74% y el 1,4% lo expresaron de manera adecuada y muy adecuada respectivamente.

Integrando a estos resultados se presenta que, para el 1,4% y el 21,8% de los directores entrevistados la comunicación acerca el plan de atención de denuncias del órgano de control es entre inadecuado y regular. En cambio, para 71% y 5,8% la comunicación acerca el plan de atención de denuncias del órgano de control es adecuado, y muy adecuada.

Tabla 6 Planificación de la acción de oficio

	Muy inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	Muy Adecuado
El proceso para el requerimiento de información por el órgano de control en el marco de las Acción de Oficio posterior	0,0%	2,9%	23,2%	73,9%	0,0%
El plazo para la entrega de información solicitada por el órgano de control en el marco de las Acción de Oficio posterior es:	0,0%	2,9%	21,7%	74,0%	1,4%
La comunicación acerca el plan de atención de denuncias del órgano de control es:	0,0%	1,4%	21,8%	71,0%	5,8%
Planificación de la acción de oficio	0,0%	2,9%	20,3%	75,4%	1,4%

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.
Elaboración: Propia

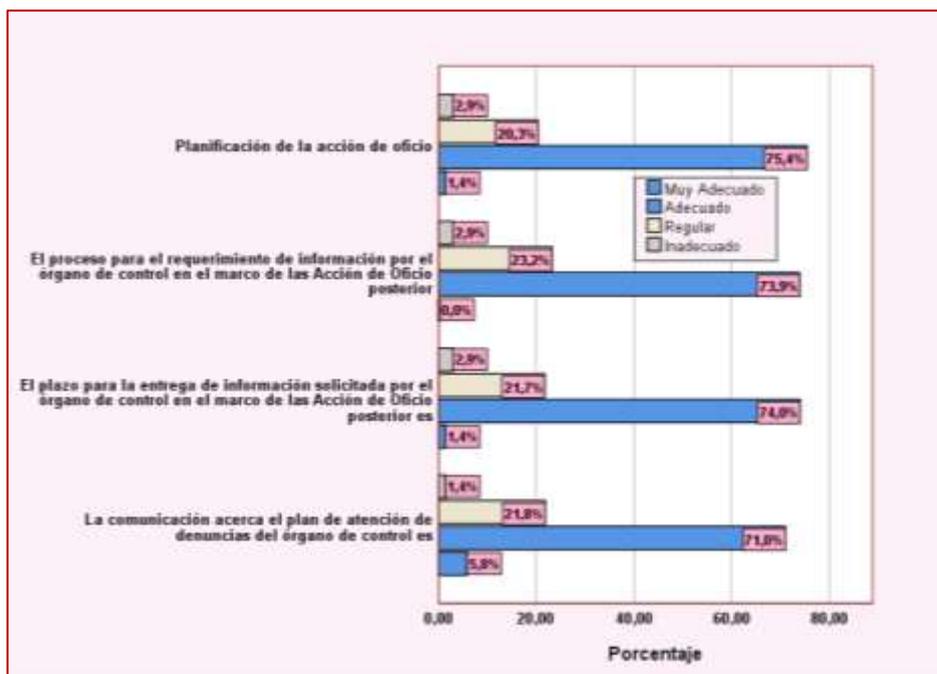


Figura 6 Planificación de la acción de oficio

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.

Elaboración: Propia

4.2.2.- Ejecución de la acción de oficio.

En la tabla 7 y figura 7 se observan los resultados referentes a la ejecución de la acción de oficio, según los directores entrevistados, observándose que, para el 1,4% y el 21,8% la solicitud de acceso del órgano de control de la UGEL a la institución educativa es entre inadecuado y regular. Sin embargo, para el 71% y el 5,8% La solicitud de acceso del órgano de control de la UGEL a la institución educativa es entre adecuado, y muy adecuado respectivamente.

Se observa también que para el 2,9% y el 15,9% el conocimiento de la institución sobre la emisión de la carpeta de atención de denuncia es entre inadecuado y regular. Mientras que, para el 74% y el 7,2% el conocimiento de la institución sobre la emisión de la carpeta de atención de denuncia es entre adecuado, y muy adecuado.

Tabla 7 Ejecución de la acción de oficio

	Muy inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	Muy Adecuado
La solicitud de acceso del órgano de control de la UGEL a la institución educativa es	0,0%	1,4%	21,8%	71,0%	5,8%
El conocimiento de la institución sobre la emisión de la carpeta de atención de denuncia es	0,0%	2,9%	15,9%	74,0%	7,2%
Ejecución de la acción de oficio	0,0%	1,4%	13,1%	76,8%	8,7%

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.

Elaboración: Propia

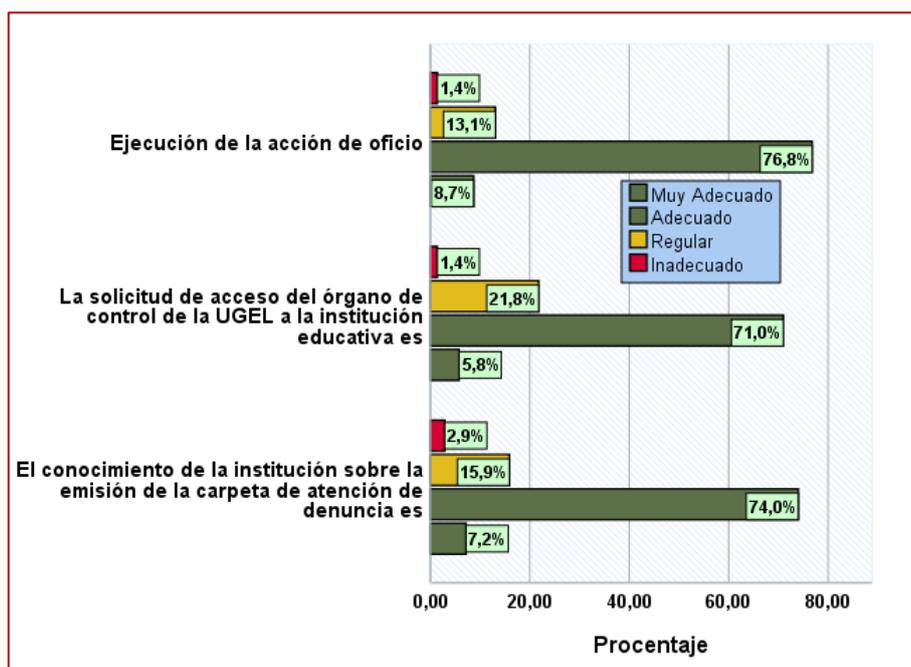


Figura 7 Ejecución de la acción de oficio

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.

Elaboración: Propia

4.2.3.- Elaboración de informe de la acción de oficio.

Se encontró en la tabla 8 y figura 8 los resultados correspondientes a la elaboración de informe de la acción de oficio, según los directores entrevistados, observándose que, el 1,4% y el 27,6% de los entrevistados, expresaron que, el plazo de 5 días para emitir el informe de acción de oficio posterior es entre inadecuado y regular. Por otro lado, el 69,6% y el 1,4% de los mismos expresaron que, el plazo de 5 días para emitir el informe de acción de oficio posterior es entre adecuado y muy adecuado.

Se presenta también que para el 1,4% y el 23,2% el Informe de acción de oficio posterior es comunicado, de manera inadecuada y regular. Sin embargo, el 69,6% y el 5,8% expresó que, el Informe de acción de oficio posterior es comunicado, de manera adecuada, y muy adecuada respectivamente.

En adición a estos resultados, se aprecia que, el 1,4% y el 18,9% de los directores entrevistados expresaron que, la verificación por parte del órgano de control sobre la implementación del plan de acción en su institución es entre inadecuado y regular. Por el contrario, el 76,8% y el 2,9% manifestó que, la verificación por parte del órgano de control sobre la implementación del plan de acción en su institución es entre adecuado, y muy adecuado respectivamente.

Tabla 8 Elaboración de informe de la acción de oficio

	Muy inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	Muy Adecuado
El plazo de 5 días para emitir el informe de acción de oficio posterior es	0,0%	1,4%	27,6%	69,6%	1,4%
El Informe de acción de oficio posterior es comunicado, de manera	0,0%	1,4%	23,2%	69,6%	5,8%
La verificación por parte del órgano de control sobre la implementación del plan de acción en su institución es	0,0%	1,4%	18,9%	76,8%	2,9%
Elaboración de informe de la acción de oficio	0,0%	1,4%	21,8%	75,4%	1,4%

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.
Elaboración: Propia

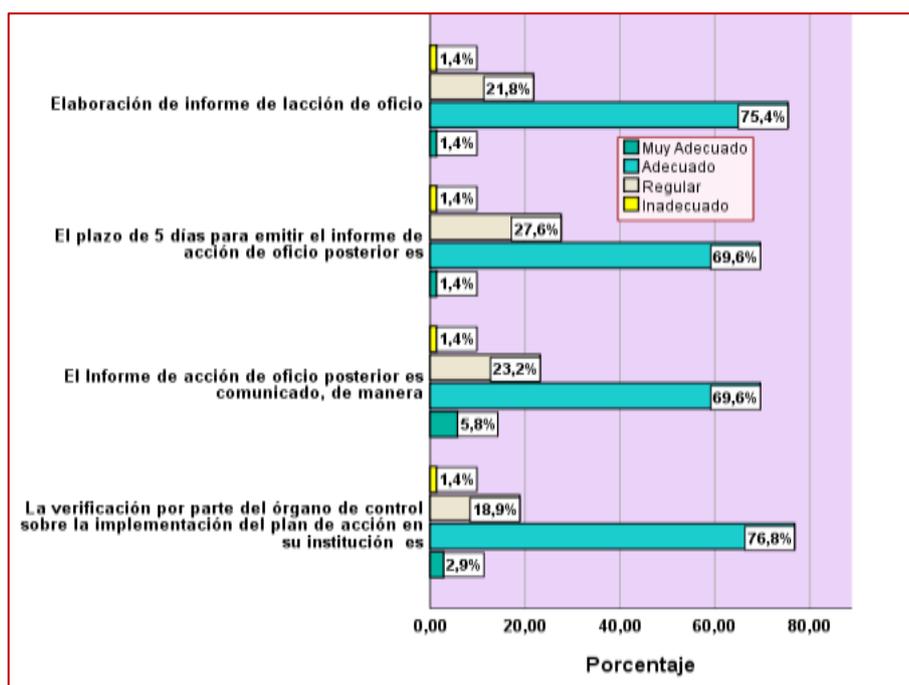


Figura 8 Elaboración de informe de la acción de oficio

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.
Elaboración: Propia

4.2.4.- Resumen general de la acción de oficio posterior.

Se encontró de manera general en la tabla 9 y figura 9 que, el 20,3% de los directores entrevistados de las instituciones educativas de la Región Ica, expresaron que la acción de oficio posterior es regular. Por otro lado, para el 78,3% y el 1,4% manifestaron que, la acción de oficio posterior es adecuada, y muy adecuada respectivamente.

Tabla 9 Resumen general de la acción de oficio posterior

	Regular	Adecuado	Muy Adecuado
Acción de Oficio posterior	20,3%	78,3%	1,4%

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.

Elaboración: Propia

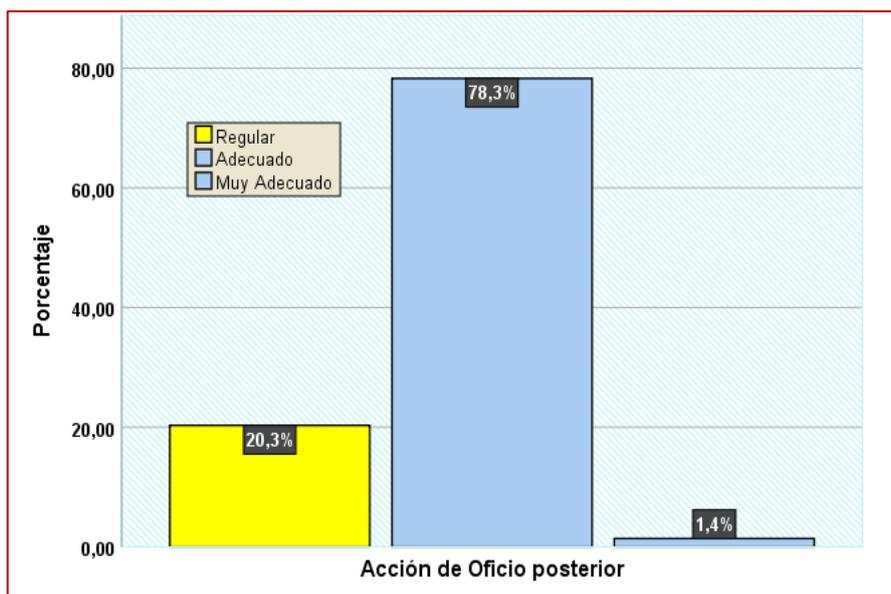


Figura 9 Resumen general de la acción de oficio posterior

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.

Elaboración: Propia

4.3.- Análisis del proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, y su relación con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Región Ica 2020.

Se presenta en la tabla 10 y figura 10 que, para el 27,5% de los directores entrevistados el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias es entre deficiente y regular. También se observa que, para el 20,3% de los entrevistados las acciones de oficio posterior se desarrollan de manera regular.

Tabla 10 Análisis del proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, y su relación con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local

		Acción de Oficio posterior			Total
		Regular	Adecuado	Muy adecuado	
	Deficiente	4,3%	0,0%	0,0%	4,3%
Proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias	Regular	14,5%	8,7%	0,0%	23,2%
	Eficiente	1,5%	69,6%	0,0%	71,1%
	Muy Eficiente	0,0%	0,0%	1,4%	1,4%
Total		20,3%	78,3%	1,4%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.
Elaboración: Propia

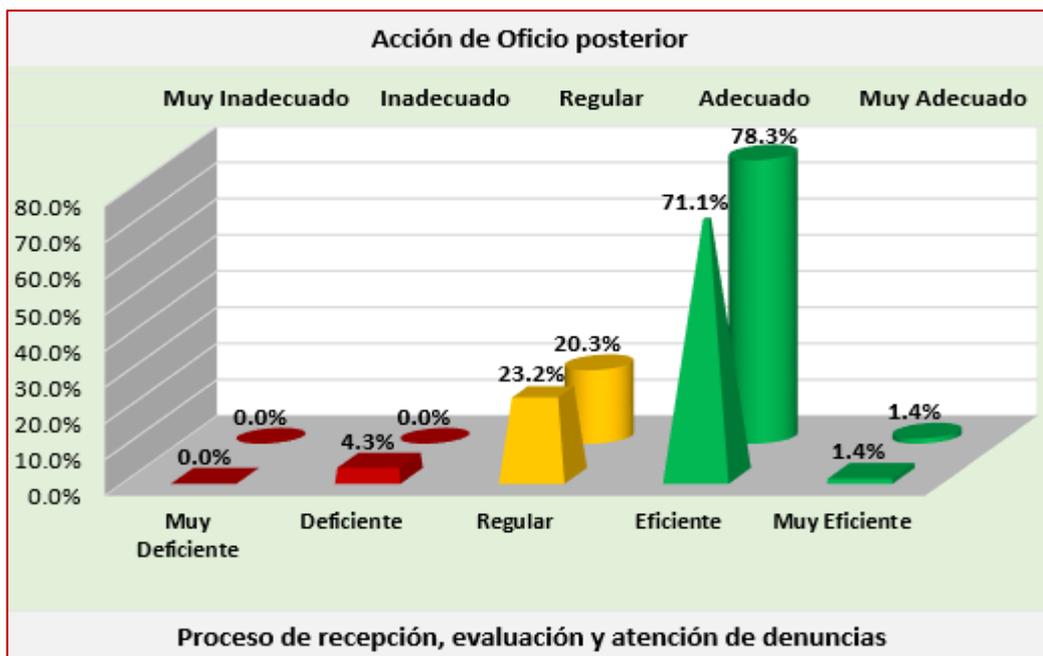


Figura 10 Análisis del proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, y su relación con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local

Para establecer la asociación entre el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, y la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local, se ha realizado la prueba chi cuadrado (Tabla 11), encontrándose un $p \text{ valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$, indicándonos que, si existe tal asociación. Por lo que se puede afirmar que, el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, están relacionados con las acciones de oficio posterior.

Tabla 11 Análisis del chi cuadrado del proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, y su relación con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	108,647 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	48,670	6	,000
Asociación lineal por lineal	40,771	1	,000
N de casos válidos	69		

a. 9 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.
Elaboración: Propia

4.3.1.- Gestión de registro e identificación, y su relación con la acción de oficio posterior del órgano de control institución en la Unidad de Gestión Educativa Local. En la tabla 12 y figura 11 se presenta que, para el 20,3% de los directores entrevistados la Gestión de registro e identificación es entre deficiente y regular. También se observa que, para el 20,3% de los entrevistados las acciones de oficio posterior de desarrollan de manera regular.

Tabla 12 Gestión de registro e identificación, y su relación con la acción de oficio posterior

		Acción de Oficio posterior			Total
		Regular	Adecuado	Muy adecuado	
Gestión de registros e identificación	Deficiente	2,9%	0,0%	0,0%	2,9%
	Regular	10,1%	7,2%	0,0%	17,4%
	Eficiente	7,2%	65,2%	0,0%	72,5%
	Muy Eficiente	0,0%	5,8%	1,4%	7,2%
Total		20,3%	78,3%	1,4%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.
Elaboración: Propia

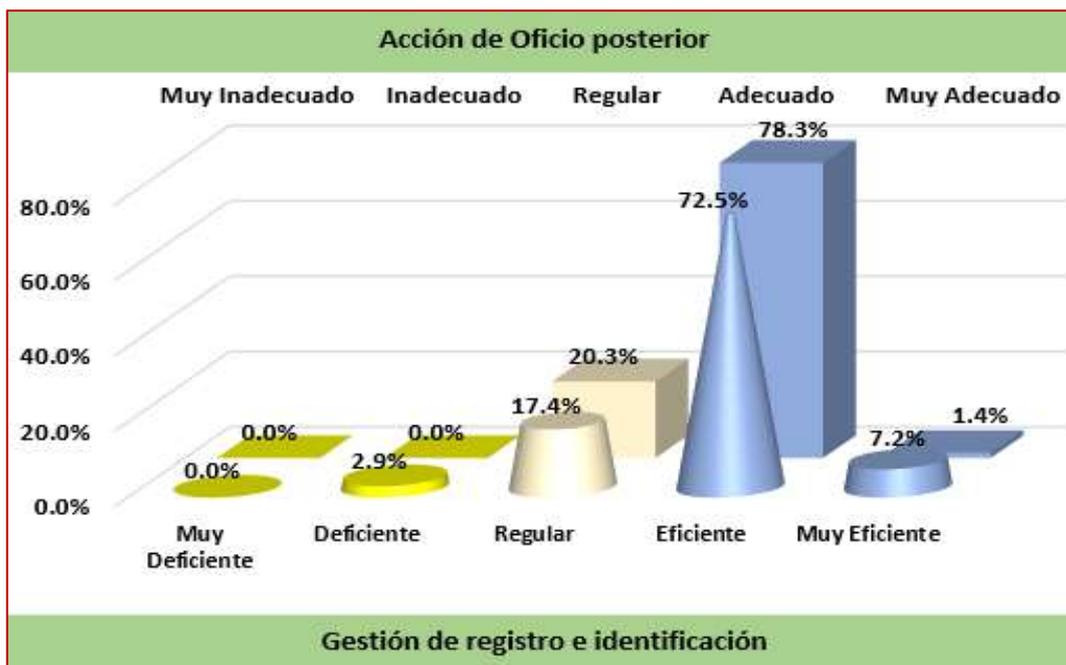


Figura 11 Gestión de registro e identificación, y su relación con la acción de oficio posterior

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.

Elaboración: Propia

Para establecer la relación entre la gestión de registro e identificación, y la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local, se ha realizado la prueba chi cuadrado (Tabla 13), encontrándose un $p \text{ valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$, mostrándonos que, si existe tal asociación. Por lo que se puede afirmar que, la gestión de registro e identificación, están relacionados con las acciones de oficio posterior.

Tabla 13 Análisis del chi cuadrado de la Gestión de registro e identificación, y su relación con la acción de oficio posterior

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	35,747 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	25,790	6	,000
Asociación lineal por lineal	22,970	1	,000
N de casos válidos	69		

a. 9 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.
Elaboración: Propia

4.3.2.- Evaluación de la denuncia, y su relación con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local.

Se presenta en la tabla 14 y figura 12 que, para el 23,2% de los directores entrevistados la evaluación de la denuncia es entre deficiente y regular. También se observa que, para el 20,3% de los entrevistados las acciones de oficio posterior de desarrollan de manera regular.

Tabla 14 Evaluación de la denuncia, y su relación con la acción de oficio posterior

		Acción de Oficio posterior			Total
		Regular	Adecuado o	Muy adecuado	
Evaluación de la denuncia	Deficiente	4,3%	0,0%	0,0%	4,3%
	Regular	10,2%	8,7%	0,0%	18,9%
	Eficiente	5,8%	66,7%	0,0%	72,5%
	Muy Eficiente	0,0%	2,9%	1,4%	4,3%
Total		20,3%	78,3%	1,4%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.
Elaboración: Propia



Figura 12 Evaluación de la denuncia, y su relación con la acción de oficio posterior

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.
Elaboración: Propia

Se realizó la asociación entre la evaluación de la denuncia, y la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local, encontrándose mediante la prueba chi cuadrado (Tabla 15), un p valor= $0,000 < \alpha = 0,05$, indicándonos que, si existe tal asociación. Por lo que se puede afirmar que, la evaluación de la denuncia, está relacionado con las acciones de oficio posterior.

Tabla 15 Análisis del chi cuadrado de la evaluación de la denuncia, y su relación con la acción de oficio posterior

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,258 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	29,962	6	,000
Asociación lineal por lineal	26,919	1	,000
N de casos válidos	69		

a. 9 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.

Elaboración: Propia

4.3.3.- Ejecución de la atención de la denuncia, y su relación con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local.

En la tabla 16 y figura 13 se presenta que, para el 30,4% de los directores entrevistados la ejecución de la atención de la denuncia, es entre deficiente y regular. También se observa que, para el 20,3% de los entrevistados las acciones de oficio posterior se desarrollan de manera regular.

Tabla 16 Ejecución de la atención de la denuncia, y su relación con la acción de oficio posterior

		Acción de Oficio posterior			Total
		Regular	Adecuado	Muy adecuado	
	Deficiente	2,9%	0,0%	0,0%	2,9%
Ejecución de la	Regular	15,9%	11,6%	0,0%	27,5%
atención de la	Eficiente	1,4%	65,2%	0,0%	66,7%
denuncia	Muy Eficiente	0,0%	1,4%	1,4%	2,9%
Total		20,3%	78,3%	1,4%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.
Elaboración: Propia

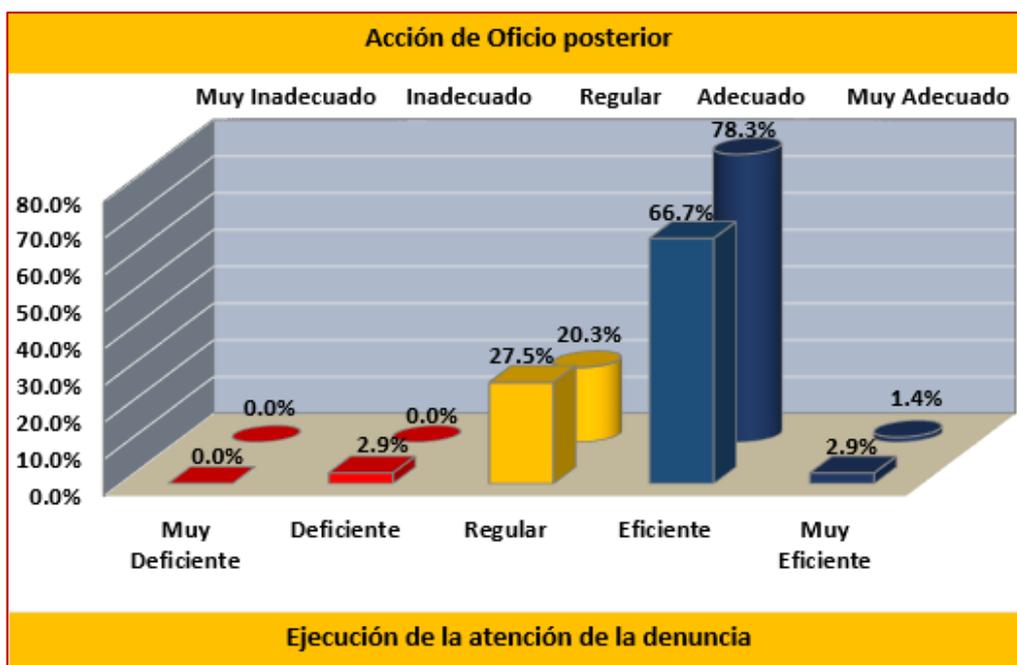


Figura 13 Ejecución de la atención de la denuncia, y su relación con la acción de oficio posterior

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.

Elaboración: Propia

Para establecer la relación entre la ejecución de la atención, y la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local, se ha realizado la prueba chi cuadrado (Tabla 17), encontrándose un p valor= $0,000 < \alpha = 0,05$, mostrándonos que, si existe tal asociación. Por lo que se puede afirmar que, la ejecución de la atención, está relacionado con las acciones de oficio posterior.

Tabla 17 Análisis del chi cuadrado de la ejecución de la atención de la denuncia, y su relación con la acción de oficio posterior

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	68,044 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	41,331	6	,000
Asociación lineal por lineal	34,759	1	,000
N de casos válidos	69		

a. 9 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.

Elaboración: Propia

4.3.4.- Seguimiento de la denuncia, y su relación con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local.

En la tabla 18 y figura 14 se presenta que, para el 24,6% de los directores entrevistados el seguimiento de la denuncia, es entre deficiente y regular. También se puede observar que, para el 20,3% de los directores las acciones de oficio posterior se desarrollan de manera regular.

Tabla 18 Seguimiento de la denuncia, y su relación con la acción de oficio posterior

		Acción de Oficio posterior			Total
		Regular	Adecuado	Muy adecuado	
Seguimiento de la denuncia	Deficiente	5,8%	0,0%	0,0%	5,8%
	Regular	8,7%	10,1%	0,0%	18,8%
	Eficiente	5,8%	58,0%	0,0%	63,8%
	Muy Eficiente	0,0%	10,1%	1,4%	11,6%
Total		20,3%	78,3%	1,4%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.

Elaboración: Propia



Figura 14 Seguimiento de la denuncia, y su relación con la acción de oficio posterior
 Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.
 Elaboración: Propia

Para establecer la relación entre el seguimiento de la denuncia, y la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local, se ha realizado la prueba chi cuadrado (Tabla 19), encontrándose un p valor= $0,000 < \alpha = 0,05$, mostrándonos que, si existe tal asociación. Por lo que se puede afirmar que, el seguimiento de la denuncia, está relacionado con las acciones de oficio posterior.

Tabla 19 Análisis del chi cuadrado del seguimiento de la denuncia, y su relación con la acción de oficio posterior

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,887 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	28,822	6	,000
Asociación lineal por lineal	24,701	1	,000
N de casos válidos	69		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las instituciones educativas ubicadas en la Región de Ica.
Elaboración: Propia

4.4 Propuesta de Valor

La propuesta de valor está orientada fundamentalmente en la normatividad vigente referida a las denuncias, específicamente en la Directiva N°009-2020-CG/GCSD sostiene que, el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias corresponde al “conjunto de actividades cuya finalidad es que los presuntos hechos irregulares que han sido advertidos o puesto en conocimiento, reciban la atención por medio de la adopción de las acciones correspondiente”. Estos procesos a su vez, constituyen un conjunto de actos administrativos cuyos principios son la reserva, economía, eficacia, eficiencia, impulso de oficio, y oportunidad

Para ello significó realizar una evaluación a través de un cuestionario de los procesos de recepción, evaluación y atención de la denuncia aplicado a 69 directores de las instituciones educativas de la Región Ica.

Orientados en las respuestas otorgadas por los directores de estas instituciones educativas, se estableció algunas debilidades en los procesos precedentemente expuestos respecto a las denuncias. A partir de las cuales, se propone mejorar el proceso para el requerimiento de información por el órgano de control, asimismo, se propone mejorar el plazo para la entrega de información solicitada por el órgano

de control, además de, optimizar la comunicación acerca el plan de atención de denuncias del órgano de control. También, se propone optimizar la solicitud de acceso del órgano de control de la UGEL a la institución educativa. Por otro lado, se propone ofrecer capacitaciones a los miembros de las instituciones educativas, sobre la emisión de la carpeta de atención de denuncia. Es menester también, proponer la mejora de la comunicación del informe de acción de oficio posterior.

Por otro lado, la propuesta de valor también se encuentra orientada en la directiva N°002-2020-CG/NORM aprobada por la (Contraloría General de la República, 2020) mediante resolución N°089-2020-CG establece que, la acción de oficio posterior es una modalidad de servicio de control posterior, bajo la potestad de la Contraloría General de la República y de los órganos institucionales.

En otras palabras, la acción de oficio posterior es una modalidad de control que debe realizarse de forma oportuna, partiendo de la información obtenida mediante el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias. El objetivo principal de esta acción es comunicar a los responsables de la entidad, la existencia de presuntos hechos irregulares que afecte el uso correcto de recursos, asimismo es importante precisar que, la acción de oficio posterior no genera la identificación de responsabilidad civil, penal o administrativa.

Considerando este marco normativo sobre las acciones de oficio fue preciso también, realizar una evaluación a través de un cuestionario aplicado a 69 directores de las instituciones educativas de la Región Ica.

De los resultados obtenidos, acerca de las acciones de oficio se estableció debilidades que permiten hacer la siguiente propuesta de mejora:

A las autoridades de la Unidad de Gestión Educativa Local, Región Ica, se les propone, mejorar la gestión del registro de denuncias en el órgano de control de la

UGEL, asimismo, optimizar el plazo para proceder con la denuncia de irregularidades en las instituciones educativas o desestimarla. Por otro lado, a las autoridades del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local, se les propone, optimizar la validación de los hechos denunciados acerca de las instituciones educativas, así como también, la evaluación que realizan respecto a los presuntos hechos irregulares denunciados. También se propone, mejorar la ejecución de los servicios de control ante las denuncias realizadas, optimizando el procedimiento de control. Asimismo, ofrecer capacitaciones a las instituciones educativas, con la finalidad de que puedan incrementar el conocimiento sobre la normativa vigente de los servicios de control de denuncias. Optimizar la adopción de acciones oportunas ante presuntos hechos irregulares, asimismo, se propone incrementar las investigaciones realizadas por el órgano de control de la UGEL ante denuncias presentadas.

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

En Ecuador (Zamora, 2019) realizó un estudio sobre la “omisión de denuncia en el ámbito educativo y la política de prevención y protección, respecto a la materia de maltrato de la niñez y adolescencia”, en donde se encontró que:

“El 84% de los profesionales del Derecho encuestados, no conocen la norma especializada en procedimientos administrativos sancionadores”

Encontrándose una gran diferencia con los resultados de la presente investigación, donde, para el 20,3% de los directores entrevistados, el conocimiento en las instituciones educativas sobre la normativa vigente de los servicios de control de denuncias, no es eficiente. Es decir, existe mayor deficiencia del conocimiento, en lo encontrado por (Zamora, 2019).

Por otro lado, en la investigación de (Ramos, 2017) sobre el proceso de implementación de recomendaciones de informes de auditoría, se encontró que:

“El 50% de la población encuestada considera que “NO” se viene efectuando de manera correcta, el seguimiento a las acciones, sin embargo, el 45% consideran “UN POCO”. Esto demuestra que existe poco interés en dar el seguimiento adecuado para lograr la implementación de las recomendaciones proporcionadas.”

Se puede apreciar que, en la investigación de (Ramos, 2017), que existe mayor deficiencia en el seguimiento, que, en lo encontrado en la presente investigación, donde según el 5,8% de los directores de las instituciones educativas de la Región Ica, el seguimiento de la denuncia es deficiente.

Desde otro punto de vista (Medina, 2019) en su estudio “Cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y la mejora continua de la UGEL Celendín – 2019”, encontró que:

“El 88,3% consideró entre deficiente y regular el control”

En la presente investigación se encontró que, para el 33,3% de los directores entrevistados, el procedimiento de control aplicado por parte de la unidad de atención de denuncia del OCI de la UGEL es entre deficiente y regular. Porcentaje menor a lo encontrado por (Medina, 2019), es decir, en la UGEL Celendín existe mayor deficiencia en el control.

En la investigación de (Cerron, 2018), denominada “Proyecto de mejora del proceso de atención de denuncias ciudadanas del órgano de control institucional de la marina de guerra del Perú a fin de optimizar el servicio al denunciante, 2017”, se encontró que:

“En la entrevista realizada al jefe del Órgano de Control Institucional de la Marina de Guerra del Perú, este señaló que, todo el personal involucrado en la atención no se encuentra debidamente capacitado para cumplir sus funciones laborales, el personal militar que también se involucra como apoyo administrativo no cuenta con la capacitación adecuada ya que aún no se ha hecho esas coordinaciones”

Se pueden apreciar diferencias con la presente investigación, donde, sólo para el 18,8% de los entrevistados, el conocimiento de la institución sobre la emisión de la carpeta de atención de denuncia es entre inadecuado y regular.

Por otro lado, (Cerron, 2018), en su investigación “Proyecto de mejora del proceso de atención de denuncias ciudadanas del órgano de control institucional de la

marina de guerra del Perú a fin de optimizar el servicio al denunciante, 2017”, encontró que:

“El 43,18% manifiesta un nivel malo con respecto a la recepción y el trato brindado, el 38,64% indican un nivel regular, el 14,39% un nivel bueno y el 3,79% manifiestan un nivel muy bueno en relación a la recepción y el trato brindado. Esto concluye que, el ciudadano se encuentra insatisfecho y manifiesta la predominancia de un servicio malo con respecto al trato y recepción durante el proceso de presentación de las denuncias”.

En la presente investigación el 23,3% de los directores, indica que, el registro de las denuncias en el Órgano de Control Institucional de la UGEL, no es eficiente, presentando diferencias con lo hallado por (Cerron, 2018), donde existe mayor insatisfacción con el proceso de registro de las denuncias.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias, se relaciona con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local. Esto se puede reflejar en el 2,9% y el 23,2% de los entrevistados, quienes señalaron que, el proceso para el requerimiento de información por el órgano de control en el marco de las Acción de Oficio posterior es entre inadecuado y regular.

SEGUNDA: La gestión de registro e identificación del proceso de atención de denuncias, se relaciona con la acción de oficio posterior del órgano de control institución en la Unidad de Gestión Educativa Local. Encontrándose que, para el 27,5% de los entrevistados, el plazo para proceder con la denuncia de irregularidades en las instituciones educativas o desestimarla, no es eficiente.

TERCERA: La evaluación de la denuncia, se relaciona con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local. Esto se aprecia en que, para el 33,3% de los directores, la evaluación realizada por el Órgano de control institucional de la UGEL, de los presuntos hechos irregulares denunciados, no es eficiente.

CUARTA: La ejecución de la atención de la denuncia, se relaciona con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local. Encontrándose que, para el 33,3% de los entrevistados, el

procedimiento de control aplicado por parte de la unidad de atención de denuncia del OCI de la UGEL, no es eficiente.

QUINTA: El seguimiento de la denuncia se relaciona con la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local. Lo que se ve reflejado en que, para el 30,4% de los entrevistados, las investigaciones realizadas por el órgano de control de la UGEL ante denuncias presentadas, no son eficientes.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: A las autoridades de la Unidad de Gestión Educativa Local, Región Ica, se les recomienda, mejorar la acción de oficio posterior, optimizando el proceso para el requerimiento de información por el órgano de control, asimismo, se recomienda mejorar el plazo para la entrega de información solicitada por el órgano de control, además de, optimizar la comunicación acerca el plan de atención de denuncias del órgano de control. También, optimizar la solicitud de acceso del órgano de control de la UGEL a la institución educativa. Por otro lado, se recomienda ofrecer capacitaciones a los miembros de las instituciones educativas, sobre la emisión de la carpeta de atención de denuncia. Es menester también, mejorar la comunicación del informe de acción de oficio posterior.

SEGUNDA: A las autoridades de la Unidad de Gestión Educativa Local, Región Ica, se les recomienda, mejorar la gestión del registro de denuncias en el órgano de control de la UGEL, asimismo, optimizar el plazo para proceder con la denuncia de irregularidades en las instituciones educativas o desestimarla.

TERCERA: A las autoridades del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local, se les recomienda, optimizar la validación de los hechos denunciados acerca de las instituciones educativas, así como también, la evaluación que realizan respecto a los presuntos hechos irregulares denunciados.

CUARTA: A las autoridades del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local, se les recomienda, mejorar la ejecución de los servicios de control ante las denuncias realizadas, optimizando el procedimiento de control. Asimismo, se les recomienda que, ofrezcan capacitaciones a las instituciones educativas, con la finalidad de que puedan incrementar el conocimiento sobre la normativa vigente de los servicios de control de denuncias.

QUINTA: A las autoridades del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local, se les recomienda, optimizar la adopción de acciones oportunas ante presuntos hechos irregulares, asimismo, se recomienda incrementar las investigaciones realizadas por el órgano de control de la UGEL ante denuncias presentadas.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

- Castillo, D. (2019). Factores que originan el proceso administrativo disciplinario para profesores de Instituciones Educativas Públicas en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Trujillo Sur Este. Universidad César Vallejo . Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31221/castillo_sd.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Cerron, M. (2018). Proyecto de mejora del proceso de atención de denuncias ciudadanas del órgano de control institucional de la marina de guerra del Perú a fin de optimizar el servicio al denunciante, 2017. Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3939/2/2018_Cerron-Alcocer.pdf
- Comité Rector del Sistema Nacional de Fiscalización. (2017). Sistema Nacional de Fiscalización. México. Obtenido de <http://strc.guanajuato.gob.mx/wp-content/uploads/2017/07/cd/CARPETA%20.%20Informaci%C3%B3n%20del%20SNF/2015%20Consideraciones%20sobre%20la%20atenci%C3%B3n%20de%20denuncias%20SNF%2027%20octubre%202015.pdf>
- Contraloría General de la República. (2007). Guía y cuadernos de trabajo del Servicio de atención de denuncias. Perú. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_359_2007_CG-Guia-SAD.pdf
- Contraloría General de la República. (2019). Directiva N° 007-2019-CG/NORM "Servicio de Control específico a hechos con presunta irregularidad". Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_198-2019-

CG_Directiva_Servicio_Control_Especifico_Hechos_Presunta_Irregularida
d.pdf

Contraloría General de la República. (2020). Directiva N°009-2020-CG/GCSD "Recepción, evaluación y atención de denuncias". Resolución de Contraloría N°206-2020-CG. Perú. Obtenido de https://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/75e58fc9-30f9-42d9-a900-b4b23abfe999/RC_206-2020-CG.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=75e58fc9-30f9-42d9-a900-b4b23abfe999

Contraloría General de la República. (2020). Resolución de Contraloría N°089-2020-CG. Directiva N°002-2020-CG/NORM. Perú. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/867979/387459427766431631920200623-22424-1cmyo52.pdf>

De la Cruz, F. (2020). Servicio del control simultáneo y el nivel de denuncias en los procesos de contratación del personal cas en una entidad pública, lima – 2018. Lima. Obtenido de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2365/1/Fiorella%20De%20La%20Cruz_Trabajo%20de%20Investigacion_Maestria_2019.pdf

Defensoría del Pueblo. (2009). Aportes de la Defensoría del Pueblo para una Educación sin Corrupción. Serie Informes Defensoriales – Informe N° 147, Lima-Perú. Obtenido de https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/informe_147.pdf

López, V., Ortiz, S., & Alburquerque, F. (2020). a judicialización de la convivencia escolar en el marco del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la

- Educación chileno: El caso de las denuncias escolares. *Práxis Educativa*, 15. doi:<https://doi.org/10.5212/PraxEduc.v.15.15452.075>
- Medina, K. (2019). Cumplimiento de los procedimientos administrativos disciplinarios y la mejora continua de la UGEL Celendín - 2019. Trujillo-Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37501/medina_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Educación. (2013). Resolución Ministerial N° 0142-2013-ED. Perú. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/dejan-sin-efecto-la-rm-n-0074-2005-ed-que-creo-la-comisi-resolucion-ministerial-n-0142-2013-ed-915604-2>
- Ministerio de Educación. (2016). Protocolo para la atención de reclamos en DRE Y UGEL. Perú. Obtenido de https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/18611/PLAN_18611_2016_PROTOCOLO_DE_RECLAMOS.PDF
- Ministerio de Educación. (2016). Protocolo: atención de denuncias anticorrupción presentadas a la UGEL 03. Obtenido de <http://intranet.ugel03.gob.pe/intranet/wp-content/uploads/2016/07/PC001-ATENCI%C3%93N-DE-DENUNCIAS-ANTICORRUPCION.pdf>
- Ramos, M. (2017). Propuesta del modelo SMC para mejorar el proceso de implementación de recomendaciones de informes de auditoría en el Gobierno Regional Lambayeque Chiclayo – 2016. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo-Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21785/ramos_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zamora, M. (2019). Omisión de denuncia en el ámbito educativo y la política de prevención y protección, respecto a la materia de maltrato de la niñez y adolescencia. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador.

Obtenido de

<http://45.238.216.28/bitstream/123456789/10265/1/PIUAAB050-2019.pdf>

ANEXO 1: CUESTIONARIO

A continuación, se presentan una serie de preguntas que permitirán Analizar cómo el proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias influye en la acción de oficio posterior del órgano de control institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Región Ica 2020. Con la finalidad de proponer mejoras.

Instrucciones: Marcar con una (x) la opción de su preferencia:

Proceso de recepción, evaluación y atención de denuncias	Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy Eficiente
1.- Considera que el registro de denuncias en el órgano de control de la UGEL es					
2.- El plazo para proceder con la denuncia de irregularidades en las instituciones educativas o desestimarla es					
3.- En el Órgano de Control de la UGEL, la validación de los hechos denunciados acerca de las instituciones educativas es					
4- La evaluación realizada por el Órgano de control institucional de la UGEL, de los presuntos hechos irregulares denunciados es					
5.-La unidad de atención de la UGEL, ejecuta los servicios de control ante las denuncias realizadas, de manera					
6.- El procedimiento de control aplicado por parte de la unidad de atención de denuncia del OCI de la UGEL es					
7.- El conocimiento en las instituciones educativas sobre la normativa vigente de los servicios de control de denuncias es					
8.- El órgano de control de la UGEL adopta acciones oportunamente ante presuntos hechos irregulares, de manera					
9.- En su opinión las investigaciones realizadas por el órgano de control de la UGEL ante denuncias presentadas son					

Acción de Oficio posterior	Muy inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	Muy adecuado
10.- El proceso para el requerimiento de información por el órgano de control en el marco de las Acción de Oficio posterior es					
11.- El plazo para la entrega de información solicitada por el órgano de control en el marco de las Acción de Oficio posterior es					
12.- La comunicación acerca el plan de atención de denuncias del órgano de control es					
13.- La solicitud de acceso del órgano de control de la UGEL a la institución educativa es					
14.- El conocimiento de la institución sobre la emisión de la carpeta de atención de denuncia es					
15.- El plazo de 5 días para emitir el informe de acción de oficio posterior es					
16.- El Informe de acción de oficio posterior es comunicado, de manera					
17.-La verificación por parte del órgano de control sobre la implementación del plan de acción en su institución es					

ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

- Título de la Investigación: "PROCESO DE RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y SU INFLUENCIA EN LA ACCIÓN DE OFICIO POSTERIOR DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL ICA 2020"
- Apellidos y Nombres del experto:
- Grado Académico:
- Institución en la que trabaja el experto:
- Cargo que desempeña:
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: CLAUDIA CATHERINE DIAZ ARIAS

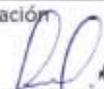
ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.				x	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUBTOTAL					12	35
TOTAL					47	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

III.PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.7 Excelente



Lima, 3 de noviembre del 2020

LUIS OSCAR SERPA NORIEGA
C.A.L. 20882
Dr. en Derecho y CC.PP.

FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 42163794

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "PROCESO DE RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y SU INFLUENCIA EN LA ACCIÓN DE OFICIO POSTERIOR DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL ICA 2020"
- Apellidos y Nombres del experto:
- Grado Académico:
- Institución en la que trabaja el experto:
- Cargo que desempeña:
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de Instrumento: CLAUDIA CATHERINE DIAZ ARIAS

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.				X		
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X		
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X	
SUBTOTAL						8	40
TOTAL						48	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente

Lima, 3 de noviembre del 2020


Humberto César Cadenas Cajo
ABOGADO
Reg. C.A.I. N° 2658

FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 71544000

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

Datos Generales

- Título de la Investigación: "PROCESO DE RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y SU INFLUENCIA EN LA ACCIÓN DE OFICIO POSTERIOR DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL ICA 2020"
- Apellidos y Nombres del experto:
- Grado Académico:
- Institución en la que trabaja el experto:
- Cargo que desempeña:
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: CLAUDIA CATHERINE DÍAZ ARIAS

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

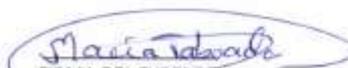
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUBTOTAL					4	45
TOTAL					49	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 Excelente

Lima, 3 de noviembre del 2020


 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 16703564
 C.A.I. N: 2233

ANEXO 5: BASE DE DATOS

	P1	P2	C1	C2	P3	P4	E1	E2	P5	P6	P7	E3	E4	P8	P9	S1	S2	P10	P11	P12	F1	F2	P13	P14	E5	E6	P15	P16	P17	E7	E8	A1	A2		
1	2	2	2,00	2,00	3	2	2,50	3,00	3	3	2	2,67	3,00	3	2	2,50	3,00	2,44	2,00	4	3	3	3,33	3,00	3	2	2,50	3,00	2	3	3	2,67	3,00	2,88	3,00
2	4	2	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,78	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,88	4,00
3	3	4	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3,33	3,00	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3	4	4	3,67	4,00	3,75	4,00
4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	3	3	4	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	3	4	4	3,67	4,00	3,63	4,00
5	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	3	3,50	4,00	3,78	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3	4	4	3,67	4,00	3,38	3,00
6	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4,11	4,00	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4	4	5	4,33	4,00	4,25	4,00
7	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	5	4	4	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	4,11	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
8	4	5	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,11	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
9	4	5	4,50	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	4	4,50	5,00	4,78	5,00	4	5	5	4,67	5,00	5	5	5,00	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4,50	5,00
10	4	5	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4,22	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
11	5	5	5,00	5,00	5	4	4,50	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,33	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	5	5	4	4,67	5,00	4,25	4,00
12	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
13	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	4	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	3,67	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	4	3,67	4,00	3,88	4,00
14	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	5	5	5	5,00	5,00	5	4	4,50	5,00	4,44	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	5	4	4,33	4,00	4,13	4,00
15	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
16	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,78	4,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,88	4,00
17	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	3	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,88	4,00
18	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	4	3,33	3,00	5	3	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,75	4,00
19	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	4,11	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
20	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	4	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3,22	3,00	4	4	3	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,88	4,00
21	3	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	3	3	4	3,33	3,00	2	2	2,00	2,00	2,78	3,00	2	2	3	2,33	2,00	2	2	2,00	2,00	3	3	3	3,00	3,00	2,50	3,00
22	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,89	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
23	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	3	3,67	4,00	4	3	3,50	4,00	3,78	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
24	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,22	3,00	3	4	4	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3,25	3,00
25	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3,11	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	3	3,67	4,00	3,25	3,00
26	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3,88	4,00
27	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	4,11	4,00	3	3	4	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	4	3,67	4,00	3,63	4,00

ANEXO 6: BASE DE DATOS - CONTINUACIÓN

	P	P	C	C	P	P	E	E	P	P	P	E	E	P	P	S	S	P	P	P	P	F	F	P	P	E	E	P	P	P	E	E	A	A			
	1	2	st	st	3	4	lu	lu	5	6	7	c.	c.	8	9	g	g	c	c	0	1	2	ntf	ntf	3	4	c	c	5	6	7	b.	b.	a	a	c	c
28	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	4	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	3,44	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3	4	3,33	3,00	3,75	4,00		
29	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00		
30	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3	4	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3,56	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00		
31	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	4,11	4,00	4	4	3	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,88	4,00		
32	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	2	3	4	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	3,22	3,00	3	3	2	2,67	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	2,88	3,00		
33	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3	3	4	3,33	3,00	3,63	4,00		
34	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3,22	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00		
35	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00		
36	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3,67	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,88	4,00		
37	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00		
38	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3,11	3,00	3	4	3	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3	3,33	3,00	3,25	3,00		
39	4	4	4,00	4,00	2	2	2,00	2,00	3	2	5	3,33	3,00	2	2	2,00	2,00	2,89	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	5	4,00	4,00	3	3	4	3,33	3,00	3,38	3,00		
40	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00		
41	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4,11	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4,50	5,00	4	5	4	4,33	4,00	4,25	4,00		
42	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,11	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3,63	4,00		
43	5	4	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4,22	4,00	4	4	5	4,33	4,00	5	4	4,50	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4,25	4,00		
44	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4,50	5,00	4,11	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00		
45	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3,56	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3	3,33	3,00	3,75	4,00		
46	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00		
47	3	4	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	4	3,33	3,00	3	4	3,50	4,00	3,44	3,00	3	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3,13	3,00		
48	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00		
49	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	4,11	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00		
50	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00		
51	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4	5	4,50	5,00	4,22	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,13	4,00		
52	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	5	4	4	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	4,11	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00		
53	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,11	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	5	4,50	5,00	4	5	4	4,33	4,00	4,25	4,00		
54	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3,11	3,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	4	3,67	4,00	3,75	4,00		

ANEXO 7: BASE DE DATOS - CONTINUACIÓN

	P	P	G	G	P	P	E	E	P	P	P	E	E	P	P	S	S	P	P	P	P	P	F	F	P	P	E	E	P	P	P	E	E	A	A
	1	2	st	st	3	4	w	w	5	6	7	e	e	8	9	g	g	c	c	0	1	2	ni	ni	3	4	c	c	5	6	7	a	a	cl	cl
55	4	4	4,00	4,00	2	4	3,00	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,78	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4	5	4,50	5,00	4	4	5	4,33	4,00	4,38	4,00
56	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
57	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	5	4,33	4,00	4	3	3,50	4,00	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
58	2	3	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,11	2,00	2	2	3	2,33	2,00	3	3	3,00	3,00	3	2	2	2,33	2,00	2,50	3,00
59	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,88	4,00
60	3	1	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	3	3	1	2,33	2,00	2	1	1,50	2,00	2,00	2,00	3	3	4	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3,13	3,00
61	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3,78	4,00	4	4	3	3,67	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3,75	4,00
62	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3	3	4	3,33	3,00	3,25	3,00
63	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
64	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
65	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	4	3,67	4,00	3,88	4,00
66	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
67	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
68	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	4	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	3,67	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
69	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00