

# ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

CONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA  
PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS Y SU INFLUENCIA EN EL  
PROCESO DE ADMISIÓN EN LA CONTRALORÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA, LAMBAYEQUE 2022.

Tesis para optar el grado de **MAESTRO** en:

**Gestión Pública**

**Autor:**

Bachiller Jhon Jairo Miguel Fiestas Díaz

**Asesor:**

Maestro. Mario Edison Ninaquispe Soto

<https://orcid.org/0000-0002-6287-3291>

Perú

2023

## LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

### SALÚD PÚBLICA Y POBLACIONES VULNERABLES

#### SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMUNICACIÓN, CIUDADANÍA Y DEONTOLOGÍA PROFESIONAL.  
ESTADO, INSTITUCIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN POLÍTICA

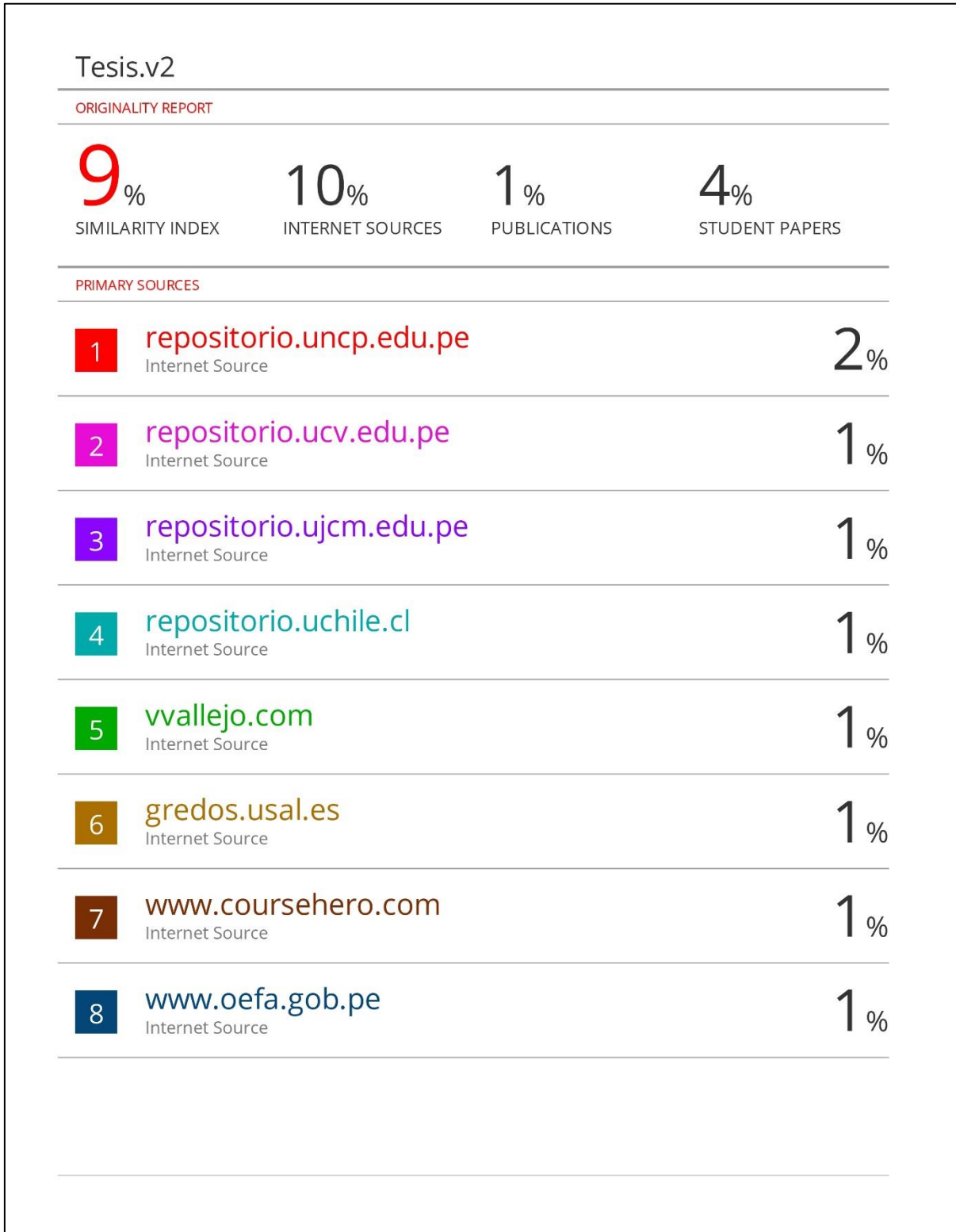
## JURADO EVALUADOR

Jurado 1	DR. JORGE FERNANDO GOMEZ REATEGUI	10281900
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	MG. JAKKE RAIMO VALAKIVI ALVAREZ	10271096
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	MG RENZO JAIR VIDAL CAYCHO	10557818
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

## Informe similitud



## Resumen

La presente investigación tiene por objetivo, Determinar la relación que existe entre el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias y su proceso de admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022. Se trabajó con una metodología de enfoque de investigación cuantitativa de nivel correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, se empleó una muestra de 385 ciudadanos denunciante a la Contraloría General de la República y 30 colaboradores de la entidad, a quienes se les aplicó los instrumentos cuestionarios, que fueron validados bajo juicio de expertos. En los resultados se encontró que, los ciudadanos en un 90.1% tiene bajo conocimiento del proceso de admisión de una denuncia y un 8.6% tiene conocimiento regular, así mismo, respecto a los colaboradores un 83.3% su conocimiento es alto y el 10% regular, lo que hace que si identifiquen las denuncias de manera correcta. Se concluye que, si existe una relación entre el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias y su proceso de admisión, con un grado de relación muy alta, cuyo valor obtenido de la relación es de  $\rho=0.941$ .

Palabras claves: admisión, denuncias, conocimiento

## **Abstract**

The objective of this research is to determine the relationship between citizens' knowledge about the filing of complaints and the admission process at the General Comptroller's Office of the Republic, Lambayeque 2022. We worked with a quantitative research approach methodology of correlational level, with a non-experimental cross-sectional design, a sample of 385 citizens reporting to the Comptroller General of the Republic and 30 collaborators of the entity was used, to whom the questionnaire instruments were applied, which were validated under expert judgment. In the results, it was found that 90.1% of citizens have low knowledge of the process of admitting a complaint and 8.6% have regular knowledge, likewise, with respect to collaborators, 83.3% have high knowledge and 10% regular. , which means that they identify the complaints correctly. It is concluded that there is a relationship between citizens' knowledge about the filing of complaints and the admission process, with a very high degree of correlation, where the obtained correlation value is  $\rho=0.941$ .

Key words: admission, complaints, knowledge

## **Dedicatoria y Agradecimientos**

Dedico esta investigación a:

Mis padres, mi esposa y mi hermana, por su apoyo incondicional; y a mis hijos, que sin saberlo me motivaron a llegar hasta aquí.

Agradecimiento:

A Dios por darme siempre la sabiduría que me permite tomar las decisiones acertadas, a la Universidad Privada de Norte, y a todos los docentes que contribuyeron a cumplir mi objetivo profesional.

## Tabla de contenidos

Línea y Sub Línea de investigación .....	ii
Jurado Evaluador .....	iii
Informe similitud .....	iv
Resumen .....	v
Abstract .....	vi
Dedicatoria y Agradecimientos .....	vii
Tabla de contenidos .....	viii
Índice de tablas y figuras .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
I.1. Realidad problemática .....	1
I.2. Pregunta de investigación .....	2
I.2.1. Pregunta general .....	2
I.2.2. Preguntas específicas .....	3
I.3. Objetivos de la investigación .....	3
I.3.1. Objetivo general .....	3
I.3.2. Objetivos específicos .....	3
I.4. Justificación de la investigación .....	3
I.5. Alcance de la investigación .....	4
II. MARCO TEÓRICO .....	4
II.1. Antecedentes .....	4
II.1.1. Antecedentes internacionales .....	4
II.1.2. Antecedentes nacionales .....	8
II.2. Bases teóricas .....	12
II.3. Marco conceptual (terminología) .....	18
III. HIPÓTESIS .....	19
III.1. Declaración de hipótesis .....	19
III.1.1. Hipótesis general .....	19
III.1.2. Hipótesis específicas .....	19
III.2. Operacionalización de variables .....	19
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS .....	22



IV.1.	Tipo de investigación.....	22
IV.2.	Nivel de investigación .....	22
IV.3.	Diseño de investigación.....	22
IV.4.	Método de investigación.....	22
IV.5.	Población.....	22
IV.6.	Muestra .....	23
IV.7.	Técnicas de recolección de datos.....	23
IV.7.1.	Técnica.....	24
IV.7.2.	Instrumento.....	24
IV.8.	Presentación de resultados.....	24
V.	RESULTADOS .....	25
VI.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES .....	36
VI.1.	Discusión .....	36
VI.2.	Conclusiones.....	38
VI.3.	Recomendaciones .....	40
	Lista de referencias .....	41
	Apéndice.....	44

## Índice de tablas y figuras

<b>Tabla N°1.</b> Valoración de validaciones de instrumento.....	25
<b>Tabla N°2.</b> Confiabilidad de conocimiento de la ciudadanía .....	25
<b>Tabla N°3.</b> Proceso de Admisión.....	25
<b>Tabla N°4.</b> Conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias y proceso de admisión.....	26
<b>Tabla N°5.</b> Estadístico d de Somers del conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias en su proceso de admisión .....	27
<b>Tabla N°6.</b> Relación entre el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias y su proceso de admisión.....	28
<b>Tabla N°7.</b> Conocimiento de los colaboradores sobre la presentación de denuncias y proceso de admisión.....	29
<b>Tabla N°8.</b> Relación entre conocimiento de los colaboradores sobre la presentación de denuncias y el proceso de admisión .....	29
<b>Tabla N°9.</b> Conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias con su registro y calificación de la denuncia .....	30
<b>Tabla N°10.</b> Relación entre el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias y; el registro y calificación de la denuncia.....	31
<b>Tabla N°11.</b> Conocimiento de los colaboradores sobre la presentación de denuncias con su registro y calificación de la denuncia .....	31
<b>Tabla N°12.</b> Relación entre el conocimiento de los colaboradores sobre la presentación de denuncias y; el registro y calificación de la denuncia .....	32
<b>Tabla N°13.</b> Conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias y el tiempo en su admisión .....	33
<b>Tabla N°14.</b> Relación entre el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias y el tiempo de admisión.....	34
<b>Tabla N°14.</b> Conocimiento de los colaboradores sobre la presentación de denuncias y el tiempo en su admisión .....	34
<b>Tabla N°16.</b> Relación entre el conocimiento de los colaboradores sobre la presentación de denuncias y el tiempo en su admisión.....	35

## I. INTRODUCCIÓN

### I.1. Realidad problemática

La Denuncia ciudadana es una herramienta del control social que, desde fines del siglo XX, es utilizada para lucha contra la corrupción, siendo impulsada por instituciones como el Banco Mundial, el Banco Interamericano de Desarrollo, la Cooperación Alemana, el Programa de las Naciones Unidas, entre otros, los cuales tenían como objetivo la realización de foros relacionados a la participación ciudadana, el aprendizaje común; así como, la fijación de estándares mínimos para su inclusión en el desarrollo de las naciones (Escobar, 2012)

En el Perú, La Contraloría General de la República, durante la gestión del ex contralor Víctor Enrique Caso Lay, ejercida entre los años 1993 y 2000, se crea el Programa de Participación Ciudadana; mismo que, buscaba el involucramiento de los ciudadanos en los procesos de control gubernamental, y mediante el cual se atendieron aproximadamente 8600 denuncias, realizadas por alrededor de 10 000 ciudadanos (La Contraloría General de la República, 2018). Ya bajo esta experiencia en el año 2002 se le otorga a la Contraloría dentro de sus funciones la de *“(...) recibir y atender denuncias de la ciudadanía relacionadas con las funciones de la administración pública, otorgándoles el trámite correspondiente (...)”*.

Al año 2019, únicamente durante el período de enero a junio, se procesaron un total de 2734 hechos denunciados, de los cuales el 55% no fueron admitidos a trámite, ya sea por no ser competencia de la CGR o por cumplir con los requisitos exigidos en la directiva para su admisión, el 23% admitidos y el 22 % fueron derivados a los Órganos de Control Institucional a cargo de en la entidad en la que se habrían dado los presuntos hechos irregulares. Es importante precisar que, si bien el 23% fueron admitidos a trámite, solo el 2% culminaron

en un servicio de control. Además de lo indicado, durante el mismo período aún existía un total de 1791 expedientes pendientes de procesar, lo que evidencia la baja eficiencia que se tiene al respecto (Fuentes & Ramírez, 2020)

Actualmente existe una deficiencia en la información y los ciudadanos no tienen conocimiento de las funciones que tiene diversas instituciones públicas del estado peruano, como la presentación de denuncias. Estos ciudadanos que se atreven a presentar sus denuncias de cualquier índole donde se vean vulnerados sus derechos, deben ser atendidos y orientados en forma debida, brindando las medidas y mecanismos necesarios durante todo el proceso, para ser más accesible y más fácil su contribución con el estado, a través, de la formulación de sus denuncias.

Ahora bien, en muchos casos no se permitiría que la Contraloría intervenga oportunamente en las entidades donde se estarían suscitando los hechos denunciados, deteriorando, además, la imagen de la entidad y la expectativa de los ciudadanos respecto a la misma. Ante la situación problemática antes descrita, se evidencia que es necesario que esta investigación indague la relación que tiene el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias.

## **I.2. Pregunta de investigación**

### **I.2.1. Pregunta general**

¿Cómo se relaciona el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias con su proceso de admisión, en la Contraloría General de la República Lambayeque 2022?

### **I.2.2. Preguntas específicas**

- ¿Cómo se relaciona el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias, con su registro y calificación, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022?
- ¿Cómo se relaciona el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias, con el tiempo en su admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022?

### **I.3. Objetivos de la investigación**

#### **I.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias y su proceso de admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022

#### **I.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias, con su registro y calificación, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022.
- Determinar la relación entre el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias, con el tiempo en su admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022.

### **I.4. Justificación de la investigación**

Se justifica de forma práctica al evidenciar el nivel de conocimiento que tienen los ciudadanos respecto a la presentación de denuncias, a la vez de poder mostrar la información correcta para presentar una denuncia, y cuál será su proceso de admisión en

la Contraloría General de la República Lambayeque. Teniendo en cuenta los requisitos, canales por donde presentar su denuncia, y la evaluación posterior.

Se justifica de forma social, al contribuir con el conocimiento brindado hacia los ciudadanos con un compromiso social, problema que es sostenido mediante las variables de conocimiento de la ciudadanía y el proceso de admisión. Permitiendo tener claros los procedimientos administrativos y tenga como consecuencia de ello, la recuperación de la confianza de los ciudadanos que demandan justicia.

### **I.5. Alcance de la investigación**

La presente investigación se realizó tomando en cuenta los datos a nivel nacional y los resultados obtenidos permitirán determinar la incidencia que tiene la desinformación que existe en la ciudadanía respecto a los requisitos para presentar.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **II.1. Antecedentes**

#### **II.1.1. Antecedentes internacionales**

Los estudios que respaldan la investigación son fundamentales, pues diversos autores hacen mención de las variables en estudio, como Cornejo (2016), en su estudio *Elementos para la participación ciudadana en la fiscalización pública: Una aproximación desde la experiencia de la contraloría general de Paraguay (2006-2014)*, cuyo objetivo fue la documentación, sistematización y análisis de la experiencia de la Registraduría General de la República del Paraguay (CGR) al implementar mecanismos de participación ciudadana para el período 2006-2014. La metodología utilizada fue de diseño no experimental de carácter cualitativo. Las respuestas proporcionadas por la agencia para el período 2006-2014 para evaluar si las iniciativas implementadas fueron efectivas y

sostenibles y si los problemas u obstáculos encontrados en la implementación de los mecanismos influyen en sus resultados. Se encontró que los factores que determinan y dan forma a la implementación inicial de los mecanismos participativos, y cómo estas iniciativas evolucionan con el tiempo, dependen de los desafíos encontrados en el proceso. Para ello, es necesario implementar mecanismos de promoción, como la facilidad al acceso de la información, canalizar los aportes ciudadanos, rendir cuentas a la ciudadanía, crear un cultura clara sobre fiscalización, entre otras. De igual manera, se estableció que la política seguirá un modelo unidireccional de participación ciudadana, sin circuito de retroalimentación, adoptando principios de práctica que enfatizan que la participación ciudadana es mutuamente beneficiosa.. Se muestra entonces, una relación con la variable participación ciudadana, en este caso se expone el desarrollo de un programa en base a la experiencia que tuvieron en la CGR. Por otro lado para hacer mención del acceso de los ciudadanos a la información, se presenta el estudio de Fuentes (2019), titulado *Gobernanza Abierta: ¿Acceso de los Ciudadanos? En la Contraloría General de la República de Chile* se realizó un análisis de la estrategia de social media durante la transición a gobierno abierto, con el objetivo de analizar la enfermedad interna por un lado, y por el otro la eficiencia y la satisfacción de las personas. la segunda actividad, una de las principales actividades que la Contraloría General de la República de Chile ha realizado como parte de la transición a gobierno abierto desde 2018. El método utilizado fue descriptivo exploratorio, no experimental, con estrategia metodológica cualitativa, se realizaron entrevistas semiestructuradas con una muestra objetivo de 4 sujetos internos. El resultado es una descripción de la estrategia de comunicación de las redes sociales, en la que se tienen en cuenta informes públicos anuales, estudios, investigaciones, entrevistas, declaraciones y reseñas; logró resultados de abajo hacia arriba en las redes sociales de la CGR, lo que se debe no solo a los esfuerzos internos para

mantener y mejorar la estrategia de comunicación, sino también a los avances en los aspectos técnicos de digitalización, lo que se refleja en el aumento de la penetración de Internet global y local. Establece que los ciudadanos deben estar en el centro de cualquier proceso de toma de decisiones, diseñando decisiones junto con el gobierno para fortalecer la democracia, legitimar la acción pública y el bienestar colectivo. La República de Chile pretende acercar a los ciudadanos y aumentar su confianza en las instituciones.

En referencia a los factores que contribuyen a que los ciudadano realicen sus denuncias, se expone a Ragués y Belmonte (2021), quienes realizaron su investigación titulada *El incentivo de las denuncias como instrumento de prevención y persecución penal: presente y futuro del whistleblowing en Chile*, teniendo por objetivo mostrar cómo evoluciona la tendencia mundial de incentivar a los ciudadanos a presentar denuncias como medio para prevenir y atender la delincuencia en el orden público y el ordenamiento jurídico de Chile. La metodología desarrollada fue exploratoria, para cual se tuvo como muestra a la teoría existente del tema en relación y como instrumentos el fichaje a los documentos y evidencia encontrada. Se evidenció, que en Chile tiene un marco legal y regulatorio que es altamente incierto y no parece particularmente adecuado para garantizar la seguridad de quienes pretenden denunciar. Concluyeron que independientemente de lo que suceda, el legislador chileno seguirá fomentando las denuncias en los próximos años y que es necesaria una evaluación cuidadosa de los motivos de la denuncia, el cargo, la responsabilidad, la remuneración y la protección del denunciante, todo lo cual garantizará una coherencia del sistema y verificar si son admisibles en un sistema que exige el respeto de los derechos fundamentales. Así mismo, Arias (2018), en su estudio *sobre La vigilancia superior de la Hacienda Pública en Costa Rica Análisis del diseño institucional* de la Contraloría General de la República y contribuciones a la creación del prototipo de organización fiscalizadora en América Latina, estableciendo por objetivo definir una base



común (no exhaustiva) de conocimiento en cuanto al diseño institucional de la Contraloría General de la República de Costa Rica, abarcando la metodología de tipo cualitativa, de nivel observacional – exploratorio. Entre sus resultados, cabe señalar que la Oficina de Auditoría ha establecido un órgano de auditoría con diversas facultades y poderes específicos que le permiten cumplir adecuadamente con los requisitos de su mandato constitucional. Se afirma que el fortalecimiento institucional y la mejora continua de los servicios públicos se extiende a todo el sistema administrativo, y esto también se extiende a los órganos de auditoría externa (EIA), los cuales deben estar a la vanguardia del cambio y la innovación para garantizar la respuesta adecuada y solicitudes de los ciudadanos, lo que crea serios problemas para las agencias reguladoras. Es entonces, esta investigación relevante con las variables en estudio, ya que hace mención de uno de los puntos que deben ser tomados en cuenta al momento del proceso de las denuncias, que es el control, ya sea interno o externo, considerando que a todo ciudadano debe proporcionarle la información necesaria al momento de presentar sus denuncias y así se cumpla con el correcto proceso de admisión.

Finalmente, enmarcado y ligado a la política, es que Torres y Alba (2021), en su investigación *Apostando por el gobierno abierto en Bogotá D.C., Colombia: un marco de política para la acción*, se proponen presentar las oportunidades, las herramientas y los actores para generar resultados favorables. El apoyo cultural del gobierno a la transparencia como tendencia en todo el mundo política de promoción del desarrollo de la ciudad. Desarrolló un método de observación y análisis con un enfoque político, ambiental y gerencial. Concluyen que para desarrollar una política pública transparente se requiere capacidad política, institucional y de gestión, teniendo en cuenta este último punto, donde para realizar una buena gestión hay que contar con los procesos correctos, respetándose el orden de los mismos, partiendo desde una denuncia de un ciudadano

hasta una gestión del mal alto rango, enfatizando la gobernanza multinivel para promover y clarificar los actores y responsabilidades e intereses diferentes.

## II.1.2. Antecedentes nacionales

En el Perú se ha realizado diferentes investigaciones respecto al tema de denuncias que presenta la ciudadanía por diferentes motivos o razones, así como Calderón (2019), en su investigación denominada *Participación ciudadana y control gubernamental en el contexto de la audiencia pública la contraloría te escucha de la provincia de Tarata, en el año 2018*, tuvo por propósito es determinar el alcance y significado de la correlación entre participación ciudadana y control estatal en el contexto de las audiencias públicas. La Auditoría te escucha desde la región de Tarata en 2018. El método desarrollado fue de nivel básico, relacional, también de diseño no experimental, con un total de 64 participantes que utilizaron la herramienta de encuesta. Sus resultados muestran que existe una correlación directa y significativa entre la participación ciudadana y el control gubernamental, encontrando esto con base en la variable participación ciudadana y los valores resultantes de “participación ciudadana normal” fue de 84.4% seguido de participación ciudadana baja 15.6% también porque se utilizó por primera vez el mecanismo de participación ciudadana vinculando directamente a los ciudadanos con el control del estado implementado por la CGR, por lo que hubo muchas falencias en este sentido. Concluyó que, por la cantidad de participantes, el 84,4% indicó que la comparación fue baja, a diferencia de provincias como Tacna o Jorge Basadre, donde tienen más de 100 personas. Esta investigación, nos muestra que el ciudadano debería tener una participación más activa, lo cual se relaciona con el presente estudio, pues antes de todo el ciudadano debe tener conocimiento de lo que conllevará realizar una denuncia.

Valladares (2020), realizó su trabajo *Denuncias y su incidencia en el ejercicio del control estatal en órganos de control institucional de municipalidades provinciales de la región Junín 2019*, el objetivo fue identificar determinando los efectos de las denuncias en el ejercicio del control estatal por parte del control institucional. cuerpo. Dependencias de los municipios directamente dependientes de la provincia de la región Junín. La investigación es consistente con los métodos de investigación aplicada a nivel descriptivo y explicativo; el diseño utilizado fue no experimental-transaccional, se presentaron un total de 81 denuncias ante los órganos de control institucional, los métodos de recolección de datos fueron el análisis documental y la observación directa. Los resultados arrojaron que la auditoría institucional de la Provincia de Huancayo recibió la mayor y menor cantidad de denuncias por parte de los municipios de la Provincia de Junín y Concepción; asimismo, los hechos comunicados con mayor frecuencia se referían a la celebración de un contrato de suministro de bienes y servicios y la ejecución de obras. Finalmente, se encontró que de todos los efectos de las denuncias sobre el ejercicio del control estatal por parte de las instituciones de control de la región Junín, el más significativo y el de mayor porcentaje es el que reporta alerta control. El estudio de este autor, guarda relación con el estudio a desarrollar, pues evidencia los porcentajes del tipo de denuncias impuestas por los ciudadanos, las cuales siguieron un proceso para ser admitidas

Se debe tomar en cuenta como parte fundamental el proceso que va seguir cada denuncia, pues sin ello quedarían sin efecto, así lo menciona Anacleto (2019), en su investigación sobre la *Percepción de los funcionarios sobre el control estatal realizada por la Contraloría General de la República en las principales instituciones públicas de la provincia del Santa en 2017*, tuvo como objetivo comprender las percepciones de los funcionarios sobre el control estatal ejercido por la Contraloría General de la República

de Santa y sus principales instituciones públicas. El tipo de estudio fue cualitativo y por tipo de estudio etnográfico, con una población y muestra de 15 funcionarios del Municipio de la Provincia del Santa y del Municipio de la Provincia de Nuevo Chimbote. a quienes se les aplicó el instrumento cuestionario y entrevista. Sus resultados, mostraron que muchos procesos eran de naturaleza manual y varios procedimientos no se cumplían de manera previsible, ocasionando que la supervisión realizada sea incompleta e ineficiente. Se concluyó, que el Departamento de Contabilidad carecía de agilización de los procedimientos y actividades para los funcionarios de las instituciones públicas. Esto se relaciona, con la variable de proceso de admisión, pues se logra observar lo que sucede en los procedimientos, encontrándose las denuncias. Es de suma importancia también, la atención que va recibir cada ciudadano, teniendo al autore Pejerrey (2019), en su estudio titulado *Gestión de atención de denuncias ciudadanas y procesamiento Fiscal en las fiscalías provinciales especializadas en delitos de corrupción de Lima, 2019*, tuvo como objeto general determinar la relación que existía entre la gestión de atención de denuncias y el procesamiento fiscal en las fiscalías de provincias especialistas en delitos relacionados con la corrupción por parte de funcionarios de Lima 2019. La metodología, que se aplicó fue de tipo correlacional y descriptivo no experimental de corte trasversal, la población conformada fue de 100 servidores de las fiscalías provinciales especializadas en delitos de corrupción de funcionarios de Lima a quienes se le aplicó un cuestionario sobre la gestión de atención de denuncias y otro cuestionario sobre el procesamiento fiscal. Se evidenció con los hallazgos, que existía relación significativa entre la gestión de atención de denuncias ciudadanas respecto al procesamiento fiscal. Por último, el autor concluyó, que es necesario que exista compromiso, en el fortalecimiento de la lucha contra la corrupción, por parte del ciudadano y se atreva a denunciar basado en pruebas que ayuden a una buena calificación y lograr un buen resultado en la denuncia formulada,

haciendo con ello exista un compromiso también, por parte de los servidores públicos y poder orientar de manera útil y eficiente a un ciudadano. La investigación guarda una semejanza, pues expone lo relacionado a denuncias, tratando de generar incentivo a los ciudadanos para que no oculten ningún acto delictivo.

Finalmente, se tiene a Guillén (2021), en su investigación *El control social de obras públicas en la era digital: programa de seguimiento del control ciudadano de la CGR en Perú*, trazó el objetivo de crear un espacio institucional dentro de la organización La organización permite la cooperación entre las entidades fiscalizadoras superiores miembros en un programa que promueve la participación y el control social desde el control fiscal, así como fomenta actividades conjuntas de este tipo para llevar a cabo los proyectos con escala e impacto transnacional. Este enfoque se basa en el desarrollo del programa de vigilancia civil como una iniciativa innovadora en línea con los enfoques internacionales para promover principios de gobierno abierto como la participación de los ciudadanos y la cooperación con el estado. Se afirma que, dada la reacción del público a la convocatoria de observadores civiles (más de 14.000), esto indica la voluntad de los ciudadanos de cooperar con la iniciativa impulsada por el departamento de contabilidad promover, el organismo recoge los votos de los ciudadanos para ejercer el control social sobre la ejecución de obras públicas.

## II.2. Bases teóricas

### Conocimiento de la ciudadanía

Valladares (2020), refiere sobre la Teoría de Dahl (1989), afirmando que la participación ciudadana es el derecho de los estos mismos a votar, es un sistema de garantías institucionales que ellos mismos ofrecen, lo que permite una comprensión más amplia de la participación. Del mismo modo, un gobierno democrático debe asegurar a los ciudadanos igualdad de oportunidades para expresar sus preferencias, individual y colectivamente, entre sus partidarios y ante las autoridades

Cerrón (2018), resalta la propuesta de Benavente y Cortés (2006), quienes sugieren que las denuncias pueden basarse en un análisis de costo-beneficio desde el punto de vista de implementar beneficios a corto plazo para los funcionarios públicos. Por un lado, los beneficios de denunciar son la oportunidad de recuperar objetos sustraídos y el deseo de lograr justicia. Por otro lado, los costos de referencia son el tiempo, los costos de transporte y los costos de oportunidad de no recolectar.

La teoría sobre conocimiento y participación de la ciudadanía de Ziccardi (2004), es reafirmada por López y Martínez (2020), donde la participación es un componente elemental de la democracia, como una forma de organización social y de gobierno, además refiere que en las ciudades existen diferentes formas de participación: social, comunitaria, ciudadana, política y que todas son necesarias para hacer de los individuos que la habitan ciudadanos con Derechos y obligaciones sociales, políticos, urbanos.

Paliza (2017), en su teoría de participación ciudadana, hace énfasis en lo indispensable que debe ser que el Estado asegure mecanismos de participación, a través de los cuales los ciudadanos puedan tener conocimiento y participen en dicha gestión y expresen sus opiniones respecto de las políticas públicas que puedan afectar su entorno.

Camacho (2020), analiza la teoría de Meixueiro (2007), y realza que es importante entender el papel de la ciudadanía como actor clave para que surja el conocimiento, y de ello, una participación ciudadana activa, a la cual no se le debe confundir con la democracia participativa ni con figuras como el referéndum, el plebiscito y la consulta ciudadana, es entonces, que la participación ciudadana debe ser un ejercicio cotidiano que permita una interconexión entre sociedad y gobierno.

### **Requisitos para presentar denuncia**

La Directiva N° 009-2020-CG/GCSD de la Contraloría General de la República, establece ciertos requisitos para que una denuncia sea admitida, debiendo cumplir con lo siguiente:

#### **Focalización**

Esta información deberá incluir al menos la siguiente información:

El nombre de la entidad controlada donde ocurrió el presunto(s) hecho(s) irregular(es).

Una descripción de las supuestas circunstancias inusuales que son objeto de la queja.

El lugar donde ocurrió el supuesto hecho insólito.

La fecha probable en que ocurrieron los hechos insólitos alegados.

#### **Interés Público**

La información deberá estar referida a presuntos hechos irregulares, es decir, actos contrarios a las disposiciones legales, disposiciones internas, estipulaciones contractuales u otras de similar naturaleza, originados por la acción u omisión de un servidor o funcionario público, de naturaleza dolosa o culposa y que afecten o pongan en riesgo la función o el servicio público a cargo de la entidad sujeta a control (Contraloría General de la República, 2020).

## **Competencia**

De acuerdo con este procedimiento, las advertencias ciudadanas levantadas por el público durante las audiencias públicas (si no son competencia de la CGR) son derivadas para su procesamiento y actuación por parte del organismo estatal correspondiente. (Contraloría General de la República, 2020).

## **Canales de presentación de denuncias**

### **Trámite documentario**

Cuando el denunciante o su representante debidamente autorizado presente una denuncia ante la Unidad de Servicios Personales, la CGR nacional o el Jefe de la OCI; Para ello se deberá utilizar el “Formulario de Denuncia” y en el caso de la OGI el “Formulario de Denuncia de la OIG”.

### **Formulario Web**

Cuando un Denunciante presente una denuncia por correo a través del Portal de la CGR, lo hará utilizando el formulario de denuncia u otros formatos establecidos por el servicio de compensación de reclamos. Para acceder al registro de reclamos, ingrese la siguiente información requerida:

Número de identificación nacional (DNI), debe estar en vigencia. Fecha de inscripción de DNI (ángulo superior derecho de tu DNI). El código de registro se genera y se muestra durante el primer registro de datos generales (datos de ciudadano) como o después de presentar una queja por Internet a la oficina del administrador.

## **Proceso de Admisión**

Valladares (2020), reafirma la Teoría de las denuncias de Miceli y Near (1985), indicando que las denuncias pasan por un proceso que incluye cuatro decisiones tomadas tanto por el denunciante como por la organización a la que se presenta la denuncia. Primero, el observador del evento debe decidir si la actividad observada es realmente ilegal, poco



ética o ilegal; segundo, si la respuesta es afirmativa, el observador debe reportar la acción; tercero, la organización debe responder a la queja; y finalmente, cuarto, si el reclamo no es válido, la organización tiene la opción de ignorar al denunciante o incluso tomar otras medidas.

Contralor General de la República de Polonia como la persona responsable del ejercicio del control estatal, como observador, monitor y verificador de las actividades y resultados de la política y administración estatal; preocupado por “el grado de eficacia, eficiencia, transparencia y economía en la captación, uso y asignación de los recursos y bienes del Estado. Por tanto, a través del Servicio de Denuncias, cumple la función de recibir y revisar las denuncias relacionadas con el desarrollo de las funciones de la administración pública en los distintos organismos mencionados en los arts. 22 litros p de la Ley N° 27785 - Ley Orgánica de Control Nacional. Sistema y Control General de la República.

La Gerencia de Control Social y Denuncias es el organismo encargado de atender las necesidades imprevistas de fiscalización derivadas de las denuncias recibidas y/o auto informadas sobre presuntos hechos ilícitos ocurridos en las entidades sujetas a fiscalización, así como los mecanismos de participación ciudadana. Para ello cuenta con grupos de expertos que realizan sus funciones de manera descentralizada a nivel nacional. (Contraloría General de la República del Perú , 2021).

La teoría de Puyol (2017), asevera que vencer el silencio que propician las estructuras organizadas es una necesidad vital para llevar a cabo investigaciones eficientes que terminen en condena. Asimismo, es conveniente saber que la implementación efectiva del proceso y canal de denuncias reduce en promedio los costes de fraudes entre un 50% y 60 %.

## **Registro y calificación de la denuncia**

### **Registro de información**

El subproceso de registro de información, es un conjunto de actividades dirigidas a gestionar los canales de recepción de información o los procedimientos de análisis específico o masivo de datos, se han recibido denuncias de supuestas actividades ilícitas y se están inscribiendo en la Oficina Única de Registro FU- R

Representa un procedimiento interno de quejas administrativas, no convirtiéndolo en objeto de procedimiento (CRC, Ley N° 27785, 2002), tal como se muestra en el numeral 105.1 del art. 105 de la Ley N° 27444. de la Ley General de Procedimiento Administrativo y no hay lugar para recursos administrativos.

### **Identificación de la denuncia**

Este subproceso incluye un análisis inicial de la información contenida en el FUR, complementando esa información con la referencia a las diversas fuentes de información del sujeto, otros SNC y regulaciones relacionadas con el evento o eventos imputados indicados. El resultado de las actividades y procedimientos de este subproceso es el Archivo Estándar de Quejas (FUD).

En este sentido, la CGR (Ley N° 27785 de 2002) regula el concepto de denuncia, es el acto voluntario de ejercicio de un derecho consagrado en una constitución política, conocido como compromiso cívico, mediante el cual se oficializa la denuncia de uno o más actos ilegales o arbitrarios que tienen lugar dentro de una organización de determinado funcionario público, este tipo de denuncia se caracteriza por el hecho que es completamente gratis.

## **Tiempo de admisión de denuncias**

### **Registro de denuncia en sistema**

Es importante porque permite ingresar adecuadamente las denuncias según sus formas de presentación. El trámite de registro de las denuncias es el siguiente:

Ingreso a la Oficina de Trámite Documentario, donde se le asigna un número de expediente.

Verificación de código en la oficina del SAD, el funcionario responsable deberá verificar que el código asignado sea el correcto, esto es, que corresponda al código de denuncias. Caso contrario, deberá realizar las acciones correspondientes para corregir el código.

Derivación del expediente, dependiendo de la estructura interna del SAD puede ser a la: Jefatura, al supervisor y luego al auditor para que proceda a la evaluación del mismo; o Jefatura, directamente al auditor, para que proceda a la evaluación del mismo.

Ingreso de los datos e información general de la denuncia al Módulo Informático de Denuncias.

**Proceso de evaluación.**

Este proceso incluye verificación, integración, separación, complementación, análisis, aprobación y actualización de los procesos de eventos anormales acusados en quejas únicas (FUD).

Su propósito es solicitar el uso de servicios de gestión relacionados con otros servicios u otras responsabilidades a las unidades de atención médica, además de aceptar actividades para otras organizaciones. Derechos o control, control, investigación, supervisión u otros encuestados les respondan (Contraloría General de la República del Perú , 2021).

### **II.3. Marco conceptual (terminología)**

#### **Control gubernamental:**

Se articula en tres ejes: la rendición de cuentas, el manejo eficiente de los recursos y la transparencia en cuanto al flujo de información de doble vía entre los funcionarios del Estado y la ciudadanía (Espinoza, Narváez, & Erazo, 2019).

#### **Gobernanza multinivel:**

Enfocada en la descentralización en los diversos niveles (regional y local) para no depender del poder central en la elaboración de las políticas públicas y, de aquellos procesos que conducen al mejoramiento de sus territorios y ciudadanos (Morejón, 2019).

#### **Procedimiento administrativo:**

Serie o secuencia de actos a través de los cuales se desenvuelve la actividad principalmente de los organismos administrativos. Toda actividad estatal de tipo administrativo se manifestará a través del procedimiento administrativo (Gordillo, 2017).

#### **Servidores públicos:**

Toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza para el Estado, mediante un nombramiento previamente expedido por el órgano administrativo competente (Ochoa, 2017).

### **III. HIPÓTESIS**

#### **III.1. Declaración de hipótesis**

##### **III.1.1. Hipótesis general**

El conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias tiene una relación significativa en el proceso de admisión, en la Contraloría General de la República Lambayeque 2022

##### **III.1.2. Hipótesis específicas**

El conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias tiene una relación significativa en el registro y calificación, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022.

El conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias tiene una relación significativa en el tiempo en la admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022

#### **III.2. Operacionalización de variables**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Conocimiento de la ciudadanía	Es un potencial político y legal que un ciudadano le brinde la oportunidad de intervenir personal o colectivamente, o a través de cualquier otro representante u otros métodos en los diversos procesos de gestión de las entidades públicas. (Valladares,2020)	Esta variable será medida mediante cuestionario que se aplicará a la ciudadanía de Lambayeque.	Requisitos para presentar denuncia  Canales de presentación de denuncias	Focalización Interés Público Competencia  Trámite documentario Formulario Web	1,2,3,4,5 6 7,8,9,10,11  12,13,14  15,16	Escala de likert  Nada (1)  Poco (2)  Regular (3)  Bastante (4)  Mucho (5)
Proceso de Admisión	La denuncia incluye un proceso de cuatro decisiones aprobadas por los solicitantes y las organizaciones que se envían quejas. Primero, el observador del evento debe decidir si la actividad observada es realmente ilegal, poco ética o ilegal; segundo, si la respuesta es afirmativa, el observador debe reportar la acción; tercero, la organización debe responder a la queja; y finalmente,	Esta variable será medida mediante cuestionario que se aplicará a la ciudadanía de Lambayeque.	Registro y calificación de la Denuncia  Tiempo de admisión de denuncias	Registro de información Identificación de la denuncia  Registro de denuncia en sistema Proceso de evaluación.	1,2  3,4,5  6,7  8,9	Escala de likert  Nada (1)  Poco (2)  Regular (3)  Bastante (4)  Mucho (5)

	cuarto, si el reclamo no es válido, la organización tiene la opción de ignorar al denunciante o incluso tomar otras medidas. (Valladares,2020)					
--	---	--	--	--	--	--

## **IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS**

### **IV.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, ya que, se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico (Hernández y Mendoza, 2018).

### **IV.2. Nivel de investigación**

Es de nivel correlacional, ya que, tiene como propósito determinar, a través, de la estadística el nivel de correlación que existe entre dos variables en un estudio (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

### **IV.3. Diseño de investigación**

Según Hernández y Mendoza (2018), “un estudio es no experimental cuando la variable objeto de estudio no se manipula observando el fenómeno como en su contexto natural”. Por lo tanto, el diseño del estudio es no experimental, transversal, ya que no se manipularon las variables del estudio y los datos se recopilaban a lo largo del tiempo.

### **IV.4. Método de investigación**

El método hipotético – deductivo, parte de la teoría, de la cual se derivan las hipótesis que el investigador somete a prueba, es decir, de lo general a lo particular (Hernández & Mendoza, 2018).

### **IV.5. Población**

La población, es el conjunto de todos los casos que coinciden con determinadas características claras y específicas, y debe definirse de forma específica, acorde a su contenido, lugar, tiempo y accesibilidad (Hernandez & Mendoza, 2018).



La población estuvo constituida por todos los ciudadanos denunciantes a la Contraloría General de la República de la ciudad de Lambayeque, 2022.

#### **IV.6. Muestra**

La muestra, es un subgrupo representativo de la población, de la cual se recolectarán los datos necesarios por medio de instrumentos de medición (Hernandez & Mendoza, 2018).

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Donde:

n= Tamaño de muestra buscado

Z= Parámetro estadístico que depende el nivel de confianza

e= Error de estimación máximo aceptado

p= Probabilidad de que ocurra el evento estudiado

q= Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$

$$n = 385$$

Se establece que la muestra de la presente investigación, después de aplicada la fórmula será de 385 los ciudadanos denunciantes a la Contraloría General de la República de la ciudad de Lambayeque, 2022.

#### **IV.7. Técnicas de recolección de datos**

La recolección de datos es necesaria y para ello se utilizan herramientas de medición para obtener información completa sobre las variables de interés en la muestra o casos seleccionados. (Hernández y Mendoza, 2018).

#### **IV.7.1. Técnica:**

La encuesta se define como un método sistemático de obtención de datos respondiendo preguntas a un grupo de entidades con el objetivo de caracterizar la población a la que pertenecen (Hernández y Mendoza, 2018).

#### **IV.7.2. Instrumento:**

El instrumento de recolección de datos será el cuestionario, el cual consiste en una lista de consultas sobre una o más variables relacionadas con la medición. Debe ser coherente con el problema y los enunciados de hipótesis.

#### **IV.8. Presentación de resultados**

"Para el análisis de datos cuantitativos, es necesario crear una matriz de datos usando un programa de computadora". (Hernández y Mendoza)

Después de aplicar el cuestionario, se creó una base de datos en Microsoft Excel, la cual se utilizó para desarrollar los resultados utilizando el programa de análisis SPSS versión 26.0. La validez fue brindada expertos en el tema, quienes otorgaron su opinión y respaldo a los instrumentos utilizados.

Así mismo, los resultados se presentan acorde a cada uno de los objetivos establecidos, mostrando las tablas estadísticas producto de las respuestas de la muestra encuestada.

## V. RESULTADOS

Los instrumentos aplicados a la muestra en estudio fueron validados por expertos en el tema, quienes ponderaron con la siguiente valoración:

**Tabla N°1.** *Valoración de validaciones de instrumento*

Experto	Valoración
Dr. Rensso Janpier Ramírez Cueva	91
Mg. Harry Alfredo Flores Reto	90

Así mismo, los instrumentos obtuvieron la confiabilidad por cada variable por medio del Alfa de Cronbach:

**Tabla N°2.** *Confiabilidad de conocimiento de la ciudadanía*

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	18

**Tabla N°3.** *Proceso de Admisión*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	9

De la tabla N°2 y 3, se evidencia que ambos instrumentos son aplicables en la muestra de estudio por obtener un alfa de Cronbach mayor al parámetro mínimo 0.70.

### Resultado del objetivo general

Determinar la relación entre conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias y su proceso de admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022

**Tabla N°4.** *Conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias y proceso de admisión*

Nivel		Proceso de admisión						Total	
		Bajo		Regular		Alto		fi	%
		fi	%	fi	%	fi	%		
Conocimiento de la ciudadanía	Bajo	347	90.1	4	1	0	0	351	91.2
	Regular	0	0	33	8.6	0	0	33	8.6
	Alto	0	0	0	0	1	0.3	1	0.3
Total		347	90.1	37	9.6	1	0.3	385	100

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Nota: Se evidencia en la tabla 4 que, del total de ciudadanos encuestados, el 91.2% tienen un nivel bajo del conocimiento sobre la presentación de denuncias en la Contraloría General de la República de Lambayeque 2022 y 8.6% un nivel regular; el 90.1% un nivel bajo de conocimiento del proceso de admisión de denuncias y 9.6% un nivel regular. El 90.1% tiene un nivel bajo del conocimiento y del proceso de admisión, mientras que el 8.6% de ciudadanos con nivel regular del conocimiento y del proceso de admisión en la Contraloría General de la República Lambayeque 2022.

**Tabla N°5.** Estadístico d de Somers del conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias en su proceso de admisión

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Simétrico	,912	,185	4,215	,000
	Conocimiento de la ciudadanía dependiente	,917	,198	4,215	,000
	Proceso de admisión dependiente	,907	,192	4,215	,000

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Nota: En la tabla 5 se observa el valor d de Somers de 0,907, es decir, que la relación entre los indicadores de proceso de admisión es alto, así mismo, se acepta la hipótesis planteada, ya que la significancia es de ,000 que es menor a 0.05. Es por ello que se infiere que la aplicación correcta de los indicadores del conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias, predice buenos niveles de del proceso de admisión en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022.

**Tabla N°6.** *Relación entre el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias y su proceso de admisión*

		Conocimiento de la ciudadanía	Proceso de admisión
Rho de Spearman	Conocimiento de la ciudadanía	1,000	,941**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	385	385

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: En la tabla 6 se reflejan los resultados mediante prueba de rho de Spearman, encontrándose una significancia bilateral igual a 0.000 el cual es menor al 0.05 y rho=0.941, afirmando el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada, es decir, existe una relación significativa muy alta del conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias y su proceso de admisión en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022.

Se utilizó la Prueba de correlación rho de Spearman, la cual se emplea cuando la variable es ordinal, y los datos se evidenciaron ordenadamente en rangos (Hernandez & Mendoza, 2018). Para ello, se deben establecer los niveles que según Reguant y otros (2018), son niveles escaleras establecidos para cada instrumento en particular, por ende, en los cuestionarios de conocimiento de los colaboradores y proceso de admisión se establece que los niveles escalares más adecuados son: bajo, regular y alto, los cuales, esclarecieron el nivel actual de cada variable.

**Tabla N°7.** *Conocimiento de los colaboradores sobre la presentación de denuncias y proceso de admisión*

Nivel		Proceso de admisión				Total	
		Regular		Alto		fi	%
		fi	%	fi	%		
Conocimiento de los colaboradores	Regular	3	10	0	0	3	10
	Alto	2	6.7	25	83.3	27	90
Total		5	16.7	25	83.3	30	100

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Nota: en la tabla 7 se evidencia que el 83.3% de colaboradores tienen un nivel alto del conocimiento sobre la presentación de denuncias y del proceso de admisión de la denuncia, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022; el 6.7% mostraron un alto conocimiento sobre el proceso de presentación de denuncias y nivel regular del proceso de admisión; el 10% con regular conocimiento del proceso de presentación de denuncias y del proceso de admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022.

**Tabla N°8.** *Relación entre conocimiento de los colaboradores sobre la presentación de denuncias y el proceso de admisión*

		Conocimiento	Proceso de admisión
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,816**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: En la tabla 8 se reflejan los resultados mediante prueba de rho de Spearman, encontrándose una significancia bilateral igual a 0.000 el cual es menor al 0.05 y rho=0.816, afirmando el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada, es decir, existe

una relación significativa alta del conocimiento de los colaboradores sobre la presentación de denuncias y su proceso de admisión en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022.

### **Resultado del objetivo específico 1**

Determinar la relación entre el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias, con su registro y calificación, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022.

**Tabla N°9.** *Conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias con su registro y calificación de la denuncia*

Nivel	Registro y calificación de la denuncia						Total		
	Bajo		Regular		Alto		fi	%	
	fi	%	fi	%	fi	%			
Conocimiento de la ciudadanía	Bajo	324	84.2	27	7	0	0	351	91.2
	Regular	0	0	27	7	6	1.6	33	8.6
	Alto	0	0	0	0	1	0.3	1	0.3
<b>Total</b>		<b>324</b>	<b>84.2</b>	<b>54</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>1.8</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Nota: Se muestra en la tabla 9, el 84.2% de ciudadanos que tienen un nivel bajo del conocimiento sobre la presentación de denuncias y del registro y calificación de la denuncia, en la Contraloría General, Lambayeque 2022; el 7% tiene un nivel regular del conocimiento sobre la presentación de denuncias y nivel regular del registro y calificación de la denuncia; el 1.6% con regular conocimiento y nivel alto del registro y calificación de la denuncia, mientras que el 0.3% de ciudadanos tiene un alto conocimiento sobre la presentación de denuncias y del registro y calificación de la denuncia en la Contraloría General, Lambayeque 2022.



**Tabla N°10.** *Relación entre el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias y; el registro y calificación de la denuncia*

		Conocimiento de la ciudadanía	Registro y calificación de la denuncia
Rho de Spearman	Conocimiento de la ciudadanía	1,000	,729**
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	,000
	N	385	385

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: En la tabla 10 se reflejan los resultados mediante prueba de rho de Spearman, encontrándose una significancia bilateral igual a 0.000 el cual es menor al 0.05 y rho=0.729, afirmando el rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis planteada, es decir, existe una relación significativa alta entre el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias y; el registro y calificación de la denuncia, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022.

**Tabla N°11.** *Conocimiento de los colaboradores sobre la presentación de denuncias con su registro y calificación de la denuncia*

Nivel		Registro y calificación de la denuncia				Total	
		Regular		Alto		fi	%
		fi	%	fi	%		
Conocimiento de los colaboradores	Regular	2	6.7	1	3.3	3	10
	Alto	7	23.3	20	66.7	27	90
Total		9	30	21	70	30	100

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Nota: en la tabla 11 se evidencia que el 66.7% de colaboradores tienen un nivel alto del conocimiento sobre la presentación de denuncias y de registro y calificación de la denuncia,

en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022; el 23.3% mostraron un alto conocimiento sobre la presentación de denuncias y un nivel regular del registro y calificación de la denuncia; el 6.7% con regular conocimiento y del registro y calificación de la denuncia, mientras que el 3.3% tuvo un regular conocimiento sobre la presentación de denuncias y nivel alto del registro y calificación de la denuncia, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022.

**Tabla N°12.** *Relación entre el conocimiento de los colaboradores sobre la presentación de denuncias y; el registro y calificación de la denuncia*

			Conocimiento de los colaboradores	Registro y calificación de la denuncia
Rho de Spearman	Conocimiento de los colaboradores	Coeficiente de correlación	1,000	,531**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: En la tabla 12 se reflejan los resultados mediante prueba de rho de Spearman, encontrándose una significancia bilateral igual a 0.003 el cual es menor al 0.05 y rho=0.531, afirmando el rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis planteada, es decir, existe una relación significativa alta entre el conocimiento de los colaboradores sobre la presentación de denuncias y; el registro y calificación de la denuncia en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022.

### Resultado del objetivo específico 2

Determinar la relación entre el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias, con el tiempo en su admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022.

**Tabla N° 13.** *Conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias y el tiempo en su admisión*

Nivel	Tiempo de admisión de denuncias				Total		
	Bajo		Regular		fi	%	
	fi	%	fi	%			
Conocimiento de la ciudadanía	Bajo	343	89.1	8	2.1	351	91.2
	Regular	6	1.6	27	7	33	8.6
	Alto	0	0	1	0.3	1	0.3
Total		349	90.6	36	9.4	385	100

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Nota: Se muestra en la tabla 13, el 89.1% de ciudadanos mostraron un bajo nivel del conocimiento sobre la presentación de denuncias y del tiempo en su admisión la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022; el 2.1% evidenciaron nivel bajo de conocimiento sobre la presentación de denuncias y regular nivel del tiempo en su admisión de denuncias; el 7% alcanzó un regular conocimiento sobre la presentación de denuncias y del tiempo en su admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022.

**Tabla N° 14.** *Relación entre el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias y el tiempo de admisión*

			Conocimiento de la ciudadanía	Tiempo de admisión
Rho de Spearman	Conocimiento de la ciudadanía	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 385	,781** ,000 385

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: En la tabla 14 se reflejan los resultados mediante prueba de rho de Spearman, encontrándose una significancia bilateral igual a 0.000 el cual es menor al 0.05 y rho=0.781, afirmando el rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis planteada, es decir, existe una relación significativa alta del conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias y el tiempo en su admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022.

**Tabla N°15.** *Conocimiento de los colaboradores sobre la presentación de denuncias y el tiempo en su admisión*

Nivel		Tiempo de admisión				Total	
		Regular		Alto			
		fi	%	fi	%	fi	%
Conocimiento de los colaboradores	Regular	3	10	0	0	3	10
	Alto	8	26.7	19	63.3	27	90
Total		11	36.7	19	63.3	30	100

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Nota: en la tabla 15 se evidencia que el 63.3% de colaboradores tienen un nivel alto de conocimiento sobre la presentación de denuncias y del tiempo en su admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022; el 26.7% mostraron un alto conocimiento sobre la presentación de denuncias y un nivel regular del tiempo en su

admisión; el 10% con regular conocimiento de presentación de denuncias y del tiempo en su admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022.

**Tabla N°16.** *Relación entre el conocimiento de los colaboradores sobre la presentación de denuncias y el tiempo en su admisión*

		Conocimiento de los colaboradores	Tiempo de admisión
Rho de Spearman	Conocimiento de los colaboradores	1,000	,939**
	Coefficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	385	385
	N		

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: En la tabla 16 se reflejan los resultados mediante prueba de rho de Spearman, encontrándose una significancia bilateral igual a 0.000 el cual es menor al 0.05 y rho=0.939, afirmando el rechazo de la hipótesis nula y aceptando la hipótesis planteada, es decir, existe una relación significativa muy alta del conocimiento de los colaboradores sobre la presentación de denuncias con el tiempo en su admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022.

## VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

### VI.1. Discusión

La presente investigación se propuso determinar si el conocimiento de la ciudadanía respecto a la presentación de denuncias se relacionaba significativamente en el proceso de admisión de las mismas, en la Contraloría General de la República, departamento de Lambayeque, la cual tuvo como resultado, que el 91.2% de ciudadanos encuestados tenían un nivel bajo del conocimiento sobre la presentación de denuncias, y por medio de la prueba de rho de Spearman, se tuvo una significancia bilateral igual a 0.000 el cual es menor al 0.05 y  $\rho=0.941$ , evidenciando que existe una relación significativa muy alta entre las variables de estudio analizadas. Guardando relación con la investigación de Calderón (2019), donde existió correlación directa y significativa entre la participación ciudadana y el control gubernamental, y se tuvo un 84,4% de regular participación ciudadana con el control gubernamental que ejerce la CGR, por lo que existía gran desconocimiento del mismo.

Así mismo el estudio de Fuentes (2019), que analizó la incidencia interna, por una parte, y la efectividad y satisfacción ciudadana, por otra, de una de las principales acciones de la Contraloría General de Chile, llegó a concluir que la ciudadanía debe estar en el centro de todo proceso de toma de decisiones, co-creando soluciones con los propios órganos de la administración del estado.

Se encontró también que, el 84.2% de ciudadanos presentan un nivel bajo del conocimiento sobre la presentación de denuncias con su registro y calificación de la denuncia en la Contraloría General, existiendo una relación significativa alta, con un  $\rho=0.729$ , pues el ciudadano el ciudadano tiene un desconocimiento del registro de información de su denuncia en el FUR y por ende no tiene esclarecido el tipo de denuncia a presentar, teniendo en la investigación de Valladares (2020), que es necesario tener

en claro el tipo de denuncias que se procesan, en este caso, los hechos denunciados más frecuentes estaban vinculadas con contrataciones de bienes y servicios y contrataciones de obras. Respecto a la calificación de la denuncia, se encontró en el estudio de Pejerrey (2019), que el ciudadano debe denunciar basado en pruebas que ayuden a una buena calificación y lograr un buen resultado en la denuncia formulada, haciendo con ello exista un compromiso también, por parte de los servidores públicos y poder orientar de manera útil y eficiente a un ciudadano.

Por último, respecto a la relación existente entre el conocimiento de la ciudadanía y la presentación de denuncias con el tiempo en su admisión, se evidenció en los resultados que 89.1% de ciudadanos mostraron un bajo nivel del conocimiento, por ende se tuvo un una significancia bilateral igual a 0.000 el cual es menor al 0.05 y  $\rho=0.781$ , aceptando la hipótesis planteada, es decir, existe una relación significativa alta, es decir, que el ciudadano no tiene en claro el trámite a realizar, el tiempo y proceso que seguirá su denuncia, tal es el caso del estudio de Anacleto (2019), pues se mostró que muchos procesos eran de naturaleza manual y varios procedimientos no se cumplían de manera previsible, ocasionando que la supervisión realizada sea incompleta e ineficiente, todo lo cual los ciudadanos desconocían.

## **VI.2. Conclusiones**

Se llega a concluir que, si existe una relación entre el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias y su proceso de admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula, dado que el grado de correlación es muy alta, cuyo valor obtenido de la relación es de  $\rho=0.941$ . Este resultado es el reflejo de que los ciudadanos en un 90.1% tiene bajo conocimiento del proceso de admisión de una denuncia y un 8.6% tiene conocimiento regular. Por otro lado, se verifica que el colaborador de la CGR en un 83.3% su conocimiento es alto y el 10% regular, lo que hace que si identifiquen las denuncias de manera correcta.

Se llegó a la conclusión que, si existe relación significativa entre el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias con su registro y calificación, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022, puesto que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, dado que el grado de correlación es alta, cuyo valor es de  $\rho=0.729$ . Esto es contrastado con los resultados obtenidos, pues el 84.2% de los ciudadanos tiene un nivel bajo de conocimiento sobre el registro y calificación de una denuncia al momento de presentarla, el 7% conocimiento regular y el 0.3% conocimiento alto. Por otro lado, se verifica que el colaborador de la CGR en un 66.7% su conocimiento es alto y un 6.7% regular, haciendo que toda la acción recaiga en el trabajador al momento de registra y calificar una denuncia.

Se pudo determinar que, si existe una relación entre el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias y el tiempo en su admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022, puesto que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, dado que el grado de correlación es alto, cuyo valor es de  $\rho=0.781$ . Dicho resultado se puede observar en los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los ciudadanos como a los



trabajadores, donde el 89.1% de los ciudadanos tiene un nivel bajo de conocimiento sobre el tiempo de admisión de una denuncia al momento de presentarla y el 7% conocimiento regular. Por otro lado, se verifica que el colaborador de la CGR en un 63.3% su conocimiento es alto en relación al tiempo de un denuncia, sin embargo, un 26.7% tiene alto conocimiento, pero regular cuando se trata del tiempo de una denuncia.

### **VI.3. Recomendaciones**

De acuerdo a los resultados obtenidos en este estudio que, si existe una relación entre el conocimiento de la ciudadanía respecto a la presentación de denuncias y su proceso de admisión, se recomienda lo siguiente:

Difundir y explicar de manera sencilla, clara y pertinente el proceso de admisión de una denuncia y que resulte fácil de comprender para el público en general. Dicha información se puede difundir, a través, de medios de comunicación eficaces, como, por ejemplo, sitios de internet, comunicados de prensa, o entrevistas en canales informativos.

Establecer y fomentar buenas relaciones entre las entidades fiscalizadoras y los ciudadanos, con el fin de que aumente la transparencia y la rendición de cuentas en relación a la gestión de los recursos del estado.

Informar a los ciudadanos de los diversos programas que existe y que promueve el estado para mejorar el control gubernamental, en el cual se realizan ejercicios prácticos de control social que de alguna manera complementa el control institucional.

Realizar futuras investigaciones derivadas de las variables en estudio, que determinen la relación existente entre la cantidad de denuncias presentadas y los factores que influyen en la selección del número de expedientes procesados.

## Lista de referencias

- Anacleto, L. (2019). *Percepción de los servidores públicos sobre el control gubernamental que ejerce la contraloría general de la república en las principales entidades públicas de la provincia Del Santa, 2017*. Chimbote : Universidad César Vallejo.
- Arias, H. E. (2018). *La vigilancia superior de la Hacienda Pública en Costa Rica Análisis del diseño institucional de la Contraloría General de la República y aportaciones en procura de un arquetipo de institución fiscalizadora en América Latina*. Salamanca : Universidad de Salamanca .
- Calderón, D. G. (2019). *Participación ciudadana y control gubernamental en el contexto de la audiencia pública la contraloría te escucha de la provincia de Tarata, en el año 2018*. Tacna : Universidad Jose Carlos Mariategui.
- Camacho, J. A. (2020). Participación ciudadana para el combate a la corrupción. Un análisis del Comité de Participación Ciudadana del Sistema Nacional Anticorrupción. *Buen Gobierno*, 1(28), 140-163.
- Cerrón, 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 : Universidad San Ignacio de Loyola.
- Contraloría General de la Recpública . (2020). *Directiva N°009-2020-CG/GCSD - Recepción, evaluación y atención de denuncias* . Lima .
- Contraloría General de la República del Perú . (2021). *La Reforma del Control Gubernamental en el Perú: Balance al trienio de su implementación*. Lima.
- Cornejo, C. S. (2016). *Elementos para la participación ciudadana en la fiscalización pública: Una aproximación desde la experiencia de la contraloría general de Paraguay (2006-2014)*. Buenos aires: Georgetown University .
- Escobar, I. (2012). *Mecanismos de vinculación de la ciudadanía a la labor de control fiscal en Honduras*. Honduras: CITEC.
- Espinoza, A. A., Narváez, C. I., & Erazo, J. C. (2019). El control gubernamental a través de la auditoría de gestión bajo los ejes de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana. *CIENCIAMATRIA*, 5(1), 533-550.
- Fuentes, L. (2019). *Contraloría abierta: ¿un acercamiento al ciudadano? Análisis de la estrategia comunicacional de redes sociales implementada en la contraloría general de*

*la república de Chile en la transición hacia un gobierno abierto.* Santiago de Chile : Universidad de Chile.

Fuentes, S., & Ramírez, J. L. (2020). *Impacto de la participación ciudadana en la fiscalización de la Contraloría General de la Republica, periodo 2018 - 2019.* Lima : Contraloría General de la República del Perú.

Gordillo, A. A. (2017). *Teoría general del derecho administrativo.* Buenos Aires : Fundación de Derecho Administrativo.

Guillén, P. M. (2021). El control social de obras públicas en la era digital: "Programa monitores ciudadanos de control de la CGR Perú". *CEPAL*, 143-153.

Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* México: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de Investigación.* México: McGRAW-HILL.

La Contraloría General de la República. (2018). *Los Sistemas de Control en la República.* Lima .

López, D. A., & Martínez, J. d. (2020). La participación ciudadana y las acciones comunitarias en la prevención del delito. Caso Nuevo León. *Revista Ciencia Jurídica y Política* , 80-103.

Morejón, M. E. (2019). Gobernanza multinivel: Perspectiva de la eficiencia en el Gobierno Democrático. *Dominio de las Ciencias*, 5(2), 315-336.

Ochoa, R. M. (2017). *Los servidores publicos.* México: CIDE CONACyT.

Paliza, G. (2017). Los mecanismos de participación ciudadana en la fiscalización ambiental. *Foro jurídico (Lima)*, 93 - 109.

Pejerrey, H. J. (2019). *Gestión de atención de denuncias ciudadanas y procesamiento Fiscal en las fiscalías provinciales especializadas en delitos de corrupción de Lima. 2019.* Lima : Universidad Cesar Vallejo.

Puyol, J. (2017). El funcionamiento práctico del canal de compliance "whistleblowing". *Valencia: Tirant lo Blanch.*

Ragués, R., & Belmonte, M. (2021). El incentivo de las denuncias como instrumento de prevención y persecución penal: presente y futuro del whistleblowing en Chile. *Política criminal*, 16(31), 1-29.

Reguant, M., Vilà, R., & Torrado, M. (2018). La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. *REIRE*, 45-60. doi:10.1344/reire2018.11.221733

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.* Lima: Universidad Ricardo Palma .

Torres, J., & Alba, F. (2021). Apuesta por un gobierno abierto en Bogotá D.C., Colombia: un marco de política para la acción. *CEPAL*, 213-226.

Valladares, N. (2020). *Denuncias y su efecto en el ejercicio del control gubernamental en los órganos de control institucional de las municipalidades provinciales de la Región Junín, 2019*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú Escuela de Porgrado Facultad de Contabilidad.

## **Apéndice**

### **Matriz de Consistencia**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/ÍNDICE	METODOLOGÍA
<b>Problema general</b> ¿Cómo se relaciona el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias con su proceso de admisión, en la Contraloría General de la República Lambayeque 2022? <b>Problemas específicos</b> ¿Cómo se relaciona el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias, con su registro y calificación, en la Contraloría General de la República,	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias y su proceso de admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022 <b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias, con su registro y calificación, en la Contraloría General de la República,	<b>Hipótesis general</b> El conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias tiene una relación significativa en el proceso de admisión, en la Contraloría General de la República Lambayeque 2022 <b>Hipótesis específicas</b> El conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias tiene una relación significativa en el registro y calificación, en la	Conocimiento de la ciudadanía	Requisitos para presentar denuncia  Canales de presentación de denuncias	Focalización Interés Público Competencia  Trámite documentario Formulario Web	1,2,3,4,5 6 7,8,9,10,11  12,13,14 15,16	<b>Tipo de investigación:</b> Cuantitativa  <b>Nivel de investigación:</b> Descriptiva correlacional  <b>Método de investigación:</b> Hipotético-Deductivo
			Proceso de Admisión	Registro y calificación de la Denuncia  Tiempo de admisión de denuncias	Registro de información Identificación de la denuncia  Registro de denuncia en sistema Proceso de evaluación.	1,2 3,4,5  6,7 8,9	<b>Diseño:</b> No experimental  <b>Unidad de análisis:</b> Contraloría General de la República Lambayeque  <b>Población y muestra:</b>

<p>Lambayeque 2022? ¿Cómo se relaciona el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias, con el tiempo en su admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022?</p>	<p>Lambayeque 2022. Determinar la relación entre el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias, con el tiempo en su admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022.</p>	<p>Contraloría General de la República, Lambayeque 2022. El conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias tiene una relación significativa en el tiempo en la admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022</p>					
---	---	---	--	--	--	--	--



### Instrumentos

Escala	1	2	3	4	5					
Leyenda	Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho					
<b>Variable 1: Conocimiento de la ciudadanía</b>										
Dimensiones	Indicadores					Calificación				
Requisitos para presentar denuncia	Focalización					1	2	3	4	5
	1.	¿Conoce Ud. los requisitos establecidos por la Contraloría General de la República para presentar una denuncia?								
	2.	¿Conoce Ud. que al momento de realizar una denuncia, debe brindar el nombre de la entidad donde ocurrieron los hechos irregulares?								
	3.	¿Conoce Ud. que para presentar una denuncia en la CGR tiene que describir los hechos irregulares de manera precisa?								
	4.	¿Conoce Ud. que para presentar una denuncia en la CGR tiene que indicar el lugar correcto donde se llevó a cabo el hecho irregular?								
	5.	¿Conoce Ud. que para presentar una denuncia en la CGR tiene que indicar la fecha probable en la que se llevó a cabo el hecho irregular?								
	Interés Público									
	6.	¿Conoce Ud. que, al realizar una denuncia los hechos descritos deben haber sucedido o estar sucediendo en una entidad pública?								
	7.	¿Conoce Ud. que, al realizar una denuncia, la información debe estar referida a actos contrarios a disposiciones legales originados por acción u omisión de un servidor o funcionario público?								
	8.	¿Conoce Ud., que, al realizar una denuncia, los hechos descritos en esta deben afectar o poner en riesgo el servicio público o la función pública?								
	Competencia									
	9.	¿Conoce Ud., a que entidad acudir al momento de realizar una denuncia?								
	10.	¿Conoce Ud. que existen otras entidades públicas a parte de la contraloría donde se pueden realizar denuncias ciudadanas?								
11.	¿Conoce Ud. que cuando se realiza una denuncia en la CGR pasa un filtro para ver su competencia y contenido?									
12.	¿Conoce Ud. las competencias de la Contraloría General de la Republica y los temas que pueden atenderse en ella?									
13.	¿Conoce Ud. que si la denuncia presentada en la CGR no es de su competencia, es desestimada o derivada a la entidad competente?									
Trámite documentario										

Canales de presentación de denuncias	14.	¿Conoce Ud. los canales establecidos por la CGR para la gestión de una denuncia?					
	15.	¿Conoce Ud. que los ciudadanos reconocen los canales establecidos por la CGR para la gestión de una denuncia?					
	16.	¿Conoce Ud. que al momento de realizar una denuncia debe de adjuntar la información o documentación necesaria que permita su correcta evaluación?					
	Formulario Web						
	17.	¿Conoce Ud. la utilidad del formulario web al momento de presentar una denuncia, es mucho más fácil y sencillo?					
	18.	¿Conoce Ud. que el formulario web es más rápido que apersonarse a la CGR al momento de presentar una denuncia?					

<b>Variable 2: Proceso de Admisión</b>							
Dimensiones	Indicadores		Calificación				
Registro y calificación de la Denuncia	Registro de información		1	2	3	4	5
	1.	¿Sabe Ud. identificar cuando un hecho es irregular al momento de registrarlo en la FUR?					
	2.	¿Sabe Ud. que tiene que registrar toda la información correspondiente a la denuncia para que pueda ser analizada posteriormente?					
	Identificación de la denuncia						
	3.	¿Sabe Ud. que la información adquirida en la FUR, tiene que ser contrastada con la normativa relacionada a ella?					
	4.	¿Sabe Ud. que la información complementaria obtenida como resultado, es registrada en la FUD?					
Tiempo de admisión de denuncias	5.	¿Sabe Ud. que la calificación de una denuncia, es determinada por la información que el denunciante proporciona?					
	Registro de denuncia en sistema						
	6.	¿Sabe Ud. del trámite que se lleva a cabo para registrar una denuncia en el sistema?					
	7.	¿Sabe Ud. que de colocar un código erróneo de denuncia al que corresponda, genera reprocesos?					
	Proceso de evaluación.						
	8.	¿Sabe Ud. de los procedimientos de validación de la información registrada en la FUD?					
	9.	¿Sabe Ud. si se está cumpliendo el tiempo de evaluación preliminar al momento de evaluar una denuncia?					

## Validación de Instrumentos



Lima, 08 de agosto de 2022

Señor : Dr. Rensso Janpier Ramírez Cueva

Presente.-

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; dónde estoy desarrollando la tesis: **CONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO DE ADMISIÓN EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, LAMBAYEQUE 2022**

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia y operacionalización de variables
2. Ficha de opinión de expertos
3. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,



Econ. Jhon Jairo Miguel Fiestas Díaz



**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

CONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS Y SU INFLUENCIA EN  
 EL PROCESO DE ADMISIÓN EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, LAMBAYEQUE 2022

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Ramírez Cueva Rensso Janpier
- 1.2 Grado académico: Doctor
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: Gestión Pública
- 1.4 Cargo e Institución donde labora: Especialista en Gestión del Transporte Público
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Bueno 41- 60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

1.6 Autor del Instrumento:

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

.....

.....

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

91



\_\_\_\_\_  
**Dr. Rensso Janpier Ramirez Cueva**  
 Fecha: 16-08-2022



## UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

### ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

CONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO DE ADMISIÓN EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, LAMBAYEQUE 2022

#### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias:

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



**Dr. Rensso Janpier Ramirez Cueva**  
 Fecha: 16-08-2022



**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

CONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS Y SU INFLUENCIA EN  
EL PROCESO DE ADMISIÓN EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, LAMBAYEQUE 2022

**VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

Nombre: Rensso Janpier Ramírez Cueva  
Especialidad: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Fecha: 16-08-2022

**II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

1. FORMA:  
Ninguna, todo conforme.
2. CONTENIDO:  
Ninguna, todo conforme.
3. ESTRUCTURA:  
Ninguna, todo conforme.

**III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:**

Ninguna.


Luego, de revisado el documento, procede a su aprobación.

SI

NO



**Dr. Rensso Janpier Ramírez Cueva**  
Fecha: 16-08-2022


**UNIVERSIDAD  
 PRIVADA DEL NORTE**  
 Anexo1: Matriz de consistencia


PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/INDICE	METODOLOGÍA
<b>Problema general</b> ¿Cómo influye el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias en su proceso de admisión, en la Contraloría General de la República Lambayeque 2022?	<b>Objetivo general</b> Determinar la influencia del conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias en su proceso de admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022	<b>Hipótesis general</b> El conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias influye significativamente en el proceso de admisión, en la Contraloría General de la República Lambayeque 2022	Conocimiento de la ciudadanía	Requisitos para presentar denuncia  Canales de presentación de denuncias	Focalización Interés Público Competencia  Trámite documentario Formulario Web	1,2,3,4,5 6 7,8,9,10,11  12,13,14  15,16	<b>Tipo Investigación:</b> Cuantitativa  <b>Nivel Investigación:</b> Descriptiva correlacional  <b>Método Investigación:</b> Hipotético-Deductivo
<b>Problemas específicos</b> ¿Cómo influye el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias, con su registro y calificación, en la Contraloría General de la República,	<b>Objetivos específicos</b> Determinar la influencia del conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias, con su registro y calificación, en la Contraloría General de la República,	<b>Hipótesis específicas</b> El conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias influye significativamente con el registro y calificación, en la Contraloría General de la República,		Registro y calificación de la Denuncia	Registro de información Identificación de la denuncia	1,2  3,4,5	<b>Diseño:</b> No experimental

Lambayeque 2022?	Lambayeque 2022	Lambayeque 2022.	Proceso de Admisión	Proceso de admisión de denuncias	Registro de denuncia en sistema Proceso de evaluación.	6,7 8,9	<b>Unidad de análisis:</b> Contraloría General de la República Lambayeque  <b>Población muestra:</b> <b>y</b>
¿Cómo influye el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias, con el tiempo en su admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022?	Determinar la influencia del conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias, con el tiempo en su admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022	El conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias influye significativamente con el tiempo en la admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022					



Anexo1: Matriz de consistencia

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Conocimiento de la ciudadanía	Es la capacidad política y jurídica que tiene el ciudadano, la cual le faculta para intervenir de manera individual o de forma colectiva, o a través de algún representante u otra modalidad, en los diversos procesos de gestión de las entidades públicas, especialmente en aquellos casos en los cuales se vea afectado sus condiciones de vida política, aspectos sociales, culturales o perjuicios económicos (Valladares,2020)	Esta variable será medida mediante cuestionario que se aplicará a la ciudadanía de Lambayeque.	Requisitos para presentar denuncia  Canales de presentación de denuncias	Focalización Interés Público Competencia  Trámite documentario Formulario Web	1,2,3,4,5  6 7,8,9,10,11  12,13,14  15,16	Escala de likert  Nada (1)  Poco (2)  Regular (3)  Bastante (4)  Mucho (5)
Proceso de Admisión	La denuncia viene hacer un proceso compuesto por cuatro decisiones tomadas tanto por el denunciante y por la organización contra la que se presenta la denuncia. En primer lugar el observador del evento debe	Esta variable será medida mediante cuestionario que se aplicará a la ciudadanía de Lambayeque.	Registro y calificación de la Denuncia	Registro de información Identificación de la denuncia	1,2  3,4,5	Escala de likert  Nada (1)

 <p>UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE</p>	<p>decidir si la actividad observada es realmente ilegal, inmoral o ilegítima; en segundo lugar, si la respuesta es afirmativa, el observador debe denunciar la actividad; en tercer lugar, la organización debe responder a la denuncia; y por último y cuarto lugar si la denuncia es inválida, la organización tiene la posibilidad de ignorar al denunciante e incluso tomar otras medidas (Valladares, 2020)</p>	<p>Tiempo de admisión de denuncias</p>	<p>Registro de denuncia en sistema Proceso de evaluación.</p>	<p>6,7 8,9</p>	<p>Poco (2) Regular (3) Bastante (4) Mucho (5)</p>
--	---	--	---	--------------------	--



Anexo 2: Instrumento

**CONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO DE ADMISIÓN EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, LAMBAYEQUE 2022**

**Investigador:**

Señor especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de los cuestionarios adjuntos, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

**NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 4 donde:**

**(1) Deficiente, (1.5) Bajo, (2.5) Regular, (3.5) Bueno, (4) Muy Bueno**

**Las categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

**VARIABLE CONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA**

ITEMS	(1.0)	(1.5)	(2.5)	(3.5)	(4.0)	Observaciones
1. ¿Conoce Ud. los requisitos establecidos por la Contraloría General de la República para presentar una denuncia?					X	
2. ¿Conoce Ud. que al momento de realizar una denuncia, debe brindar el nombre de la entidad donde ocurrieron los hechos irregulares?					X	
3. ¿Conoce Ud. que para presentar una denuncia en la CGR tiene que describir los hechos irregulares de manera precisa?					X	
4. ¿Conoce Ud. que para presentar una denuncia en la CGR tiene que indicar el lugar correcto donde se llevó a cabo el hecho irregular?					X	
5. ¿Conoce Ud. que para presentar una denuncia en la CGR tiene que indicar la fecha probable en la que se llevó a cabo el hecho irregular?					X	
6. ¿Conoce Ud. que, al realizar una denuncia los hechos descritos deben haber sucedido o estar sucediendo en una entidad pública?					X	
7. ¿Conoce Ud. que, al realizar una denuncia, la información debe estar referida a actos contrarios a disposiciones legales originados por acción u omisión de un servidor o funcionario público?					X	



8. ¿Conoce Ud., que, al realizar una denuncia, los hechos descritos en esta deben afectar o poner en riesgo el servicio público o la función pública?					X	
9. ¿Conoce Ud., a que entidad acudir al momento de realizar una denuncia?					X	
10. ¿Conoce Ud. que existen otras entidades públicas a parte de la contraloría donde se pueden realizar denuncias ciudadanas?					X	
11. ¿Conoce Ud. que cuando se realiza una denuncia en la CGR pasa un filtro para ver su competencia y contenido?					X	
12. ¿Conoce Ud. las competencias de la Contraloría General de la Republica y los temas que pueden atenderse en ella?					X	
13. ¿Conoce Ud. que si la denuncia presentada en la CGR no es de su competencia, es desestimada o derivada a la entidad competente?					X	
14. ¿Conoce Ud. los canales establecidos por la CGR para la gestión de una denuncia?					X	
15. ¿Conoce Ud. que los ciudadanos reconocen los canales establecidos por la CGR para la gestión de una denuncia?					X	
16. ¿Conoce Ud. que al momento de realizar una denuncia debe de adjuntar la información o documentación necesaria que permita su correcta evaluación?					X	
17. ¿Conoce Ud. la utilidad del formulario web al momento de presentar una denuncia, es mucho más fácil y sencillo?					X	
18. ¿Conoce Ud. que el formulario web es más rápido que apersonarse a la CGR al momento de presentar una denuncia?					X	



**Dr. Rensso Janpier Ramirez Cueva**  
 Fecha: 16-08-2022



ITEMS	(1.0)	(1.5)	(2.5)	(3.5)	(4.0)	Observaciones
1. ¿Conoce Ud. los requisitos establecidos por la Contraloría General de la República para presentar una denuncia?					X	
2. ¿Conoce Ud. que al momento de realizar una denuncia, debe brindar el nombre de la entidad donde ocurrieron los hechos irregulares?					X	
3. ¿Conoce Ud. que para presentar una denuncia en la CGR tiene que describir los hechos irregulares de manera precisa?					X	
4. ¿Conoce Ud. que para presentar una denuncia en la CGR tiene que indicar el lugar correcto donde se llevó a cabo el hecho irregular?					X	
5. ¿Conoce Ud. que para presentar una denuncia en la CGR tiene que indicar la fecha probable en la que se llevó a cabo el hecho irregular?					X	
6. ¿Conoce Ud. que, al realizar una denuncia los hechos descritos deben haber sucedido o estar sucediendo en una entidad pública?					X	
7. ¿Conoce Ud. que, al realizar una denuncia, la información debe estar referida a actos contrarios a disposiciones legales originados por acción u omisión de un servidor o funcionario público?					X	
8. ¿Conoce Ud., que, al realizar una denuncia, los hechos descritos en esta deben afectar o poner en riesgo el servicio público o la función pública?					X	
9. ¿Conoce Ud., a que entidad acudir al momento de realizar una denuncia?					X	



**Dr. Rensso Janpier Ramirez Cueva**  
 Fecha: 16-08-2022



Lima, 06 de agosto de 2022

Señor : Mg. Harry Alfredo Flores Reto

Presente.-

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; dónde estoy desarrollando la tesis: **CONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO DE ADMISIÓN EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, LAMBAYEQUE 2022**

Por tal motivo, recurro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia y operacionalización de variables
2. Ficha de opinión de expertos
3. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,



Econ. Jhon Jairo Miguel Fiestas Díaz





**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE  
 ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

CONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO DE ADMISIÓN EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, LAMBAYEQUE 2022

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Flores Reto Harry Alfredo
- 1.2 Grado académico: Magister
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: Control Gubernamental
- 1.4 Cargo e Institución donde labora: Contraloría General de la República.
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 –20 %	Regular 21– 40 %	Bueno 41– 60 %	Muy bueno 61–80 %	Excelente 81–100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

1.6 Autor del Instrumento:

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

.....

.....

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

90

  
 \_\_\_\_\_  
 Harry Alfredo Flores Reto  
 Fecha: 19/08/2022



## UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

### ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

CONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO DE ADMISIÓN EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, LAMBAYEQUE 2022

#### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO


ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los items están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de items es el adecuado?	X		
8	¿Los items del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de items?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos items?		X	

#### Aportes y/o sugerencias:

.....

.....

.....




---

 Harry Alfredo Flores Reto  
 Fecha: 19/08/2022





**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

CONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO DE ADMISIÓN EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, LAMBAYEQUE 2022

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**I. DATOS GENERALES**

Nombre: Harry Alfredo Flores Reto  
Especialidad: Magíster en Gestión Pública.....  
Fecha: ..... 19/08/2022.....

**II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

1. FORMA:  
Ninguna, todo conforme.
2. CONTENIDO:  
Ninguna, todo conforme.
3. ESTRUCTURA:  
Ninguna, todo conforme.

**III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:**

.....  
.....

Luego, de revisado el documento, procede a su aprobación.

SI

NO



Harry Alfredo Flores Reto  
Fecha: 19/08/2022



UNIVERSIDAD  
PRIVADA DEL NORTE


Anexo1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/ÍNDICE	METODOLOGIA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo influye el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias en su proceso de admisión, en la Contraloría General de la República Lambayeque 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la influencia del conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias en su proceso de admisión, en la Contraloría General de la República Lambayeque 2022</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>El conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias influye significativamente en el proceso de admisión, en la Contraloría General de la República Lambayeque 2022</p>	<p>Conocimiento de la ciudadanía</p>	<p>Requisitos para presentar denuncia</p> <p>Canales de presentación de denuncias</p>	<p>Focalización</p> <p>Interés Público</p> <p>Competencia</p> <p>Trámite documentario</p> <p>Formulario Web</p>	<p>1,2,3,4,5</p> <p>6</p> <p>7,8,9,10,11</p> <p>12,13,14</p> <p>15,16</p>	<p><b>Tipo investigación:</b></p> <p>Cuantitativa</p> <p><b>Nivel investigación:</b></p> <p>Descriptiva correlacional</p> <p><b>Método investigación:</b></p> <p>Hipotético-Deductivo</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cómo influye el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias, con su registro y calificación, en la Contraloría General de la República,</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la influencia del conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias, con su registro y calificación, en la Contraloría General de la República,</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>El conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias influye significativamente con el registro y calificación, en la Contraloría General de la República,</p>		<p>Registro y calificación de la Denuncia</p>	<p>Registro de información</p> <p>Identificación de la denuncia</p>	<p>1,2</p> <p>3,4,5</p>	<p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental</p>

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE		Lambayeque	República, Lambayeque 2022	Lambayeque 2022.	Proceso de Admisión	Tiempo de admisión de denuncias	Registro de denuncia en sistema Proceso de evaluación.	6,7 8,9	Unidad de análisis: Contraloría General de la República Lambayeque  Población muestra: y
Lambayeque 2022?	¿Cómo influye el conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias, con el tiempo en su admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022?	Determinar la influencia del conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias, con el tiempo en su admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022	El conocimiento de la ciudadanía sobre la presentación de denuncias influye significativamente con el tiempo en la admisión, en la Contraloría General de la República, Lambayeque 2022.	Proceso de Admisión	Tiempo de admisión de denuncias	Registro de denuncia en sistema Proceso de evaluación.	6,7 8,9	Unidad de análisis: Contraloría General de la República Lambayeque  Población muestra: y	

Anexo1: Matriz de consistencia

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Conocimiento de la ciudadanía	Es la capacidad política y jurídica que tiene el ciudadano, la cual le faculta para intervenir de manera individual o de forma colectiva, o a través de algún representante u otra modalidad, en los diversos procesos de gestión de las entidades públicas, especialmente en aquellos casos en los cuales se vea afectado sus condiciones de vida política, aspectos sociales, culturales o perjuicios económicos (Valladares, 2020)	Esta variable será medida mediante cuestionario que se aplicará a la ciudadanía Lambayeque.	Requisitos para presentar denuncia  Canales de presentación de denuncias	Focalización Interés Público Competencia  Trámite documental Formulario Web	1,2,3,4,5 6 7,8,9,10,11  12,13,14  15,16	Escala de likert  Nada (1)  Poco (2)  Regular (3)  Bastante (4)  Mucho (5)
Proceso de Admisión	La denuncia viene hacer un proceso compuesto por cuatro decisiones tomadas tanto por el denunciante y por la organización contra la que se presenta la denuncia. En primer lugar el observador del evento debe	Esta variable será medida mediante cuestionario que se aplicará a la ciudadanía Lambayeque.	Registro y calificación de la Denuncia	Registro de información Identificación de la denuncia	1,2  3,4,5	Escala de likert  Nada (1)

 <p>UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE</p>	<p>decidir si la actividad observada es realmente ilegal, inmoral o ilegítima. en segundo lugar, si la respuesta es afirmativa, el observador debe denunciar la actividad; en tercer lugar, la organización debe responder a la denuncia; y por último y cuarto lugar si la denuncia es invalida, la organización tiene la posibilidad de ignorar al denunciante e incluso tomar otras medidas (Valladares, 2020)</p>		<p>Tiempo de admisión de denuncias</p>	<p>Registro de denuncia en sistema Proceso de evaluación.</p>	<p>6,7 8,9</p>	<p>Poco (2) Regular (3) Bastante (4) Mucho (5)</p>
--	---	--	--	---	--------------------	--



Anexo 2: Instrumento

**CONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO DE ADMISIÓN EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, LAMBAYEQUE 2022**

**Investigador:**

Señor especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de los cuestionarios adjuntos, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

**NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 4 donde:**

**(1) Deficiente, (1.5) Bajo, (2.5) Regular, (3.5) Bueno, (4) Muy Bueno**

**Las categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

**VARIABLE CONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA**

ITEMS	(1.0)	(1.5)	(2.5)	(3.5)	(4.0)	Observaciones
1. ¿Conoce Ud. los requisitos establecidos por la Contraloría General de la República para presentar una denuncia?					x	
2. ¿Conoce Ud. que al momento de realizar una denuncia, debe brindar el nombre de la entidad donde ocurrieron los hechos irregulares?					x	
3. ¿Conoce Ud. que para presentar una denuncia en la CGR tiene que describir los hechos irregulares de manera precisa?					x	
4. ¿Conoce Ud. que para presentar una denuncia en la CGR tiene que indicar el lugar correcto donde se llevó a cabo el hecho irregular?					x	
5. ¿Conoce Ud. que para presentar una denuncia en la CGR tiene que indicar la fecha probable en la que se llevó a cabo el hecho irregular?					x	
6. ¿Conoce Ud. que, al realizar una denuncia los hechos descritos deben haber sucedido o estar sucediendo en una entidad pública?					x	
7. ¿Conoce Ud. que, al realizar una denuncia, la información debe estar referida a actos contrarios a disposiciones legales originados por acción u omisión de un servidor o funcionario público?					x	






8.	¿Conoce Ud., que, al realizar una denuncia, los hechos descritos en esta deben afectar o poner en riesgo el servicio público o la función pública?					x
9.	¿Conoce Ud., a que entidad acudir al momento de realizar una denuncia?					x
10.	¿Conoce Ud. que existen otras entidades públicas a parte de la contraloría donde se pueden realizar denuncias ciudadanas?					x
11.	¿Conoce Ud. que cuando se realiza una denuncia en la CGR pasa un filtro para ver su competencia y contenido?					x
12.	¿Conoce Ud. las competencias de la Contraloría General de la República y los temas que pueden atenderse en ella?					x
13.	¿Conoce Ud. que si la denuncia presentada en la CGR no es de su competencia, es desestimada o derivada a la entidad competente?					x
14.	¿Conoce Ud. los canales establecidos por la CGR para la gestión de una denuncia?					x
15.	¿Conoce Ud. que los ciudadanos reconocen los canales establecidos por la CGR para la gestión de una denuncia?					x
16.	¿Conoce Ud. que al momento de realizar una denuncia debe de adjuntar la información o documentación necesaria que permita su correcta evaluación?					x
17.	¿Conoce Ud. la utilidad del formulario web al momento de presentar una denuncia, es mucho más fácil y sencillo?					x
18.	¿Conoce Ud. que el formulario web es más rápido que apersonarse a la CGR al momento de presentar una denuncia?					x



Harry Alfredo Flores Reto  
Fecha: 19/08/2022

**VARIABLE PROCESO DE ADMISIÓN**

ITEMS	(1.0)	(1.5)	(2.5)	(3.5)	(4.0)	Observaciones
1. ¿Conoce Ud. los requisitos establecidos por la Contraloría General de la República para presentar una denuncia?					X	
2. ¿Conoce Ud. que al momento de realizar una denuncia, debe brindar el nombre de la entidad donde ocurrieron los hechos irregulares?					X	
3. ¿Conoce Ud. que para presentar una denuncia en la CGR tiene que describir los hechos irregulares de manera precisa?					X	
4. ¿Conoce Ud. que para presentar una denuncia en la CGR tiene que indicar el lugar correcto donde se llevó a cabo el hecho irregular?					X	
5. ¿Conoce Ud. que para presentar una denuncia en la CGR tiene que indicar la fecha probable en la que se llevó a cabo el hecho irregular?					X	
6. ¿Conoce Ud. que, al realizar una denuncia los hechos descritos deben haber sucedido o estar sucediendo en una entidad pública?					X	
7. ¿Conoce Ud. que, al realizar una denuncia, la información debe estar referida a actos contrarios a disposiciones legales originados por acción u omisión de un servidor o funcionario público?					X	
8. ¿Conoce Ud., que, al realizar una denuncia, los hechos descritos en esta deben afectar o poner en riesgo el servicio público o la función pública?					X	
9. ¿Conoce Ud., a que entidad acudir al momento de realizar una denuncia?					X	

  
 Harry Alfredo Flores Reto  
 Fecha: 19/08/2022



## Instrumentos aplicados

### ENCUESTA PARA EL DESARROLLO DE TESIS DE INVESTIGACIÓN

Esta encuesta se realiza en el marco de la tesis de investigación para la maestría en Gestión Pública de la Universidad Privada del Norte.

Por favor marcar con un aspa (x) lo que corresponda

1. ¿Conoce Ud. los requisitos establecidos por la Contraloría General de la República para presentar una denuncia?  
a) Nada  Poco c) Regular d) Bastante e) Mucho
2. ¿Conoce Ud. que al momento de realizar una denuncia, debe brindar el nombre de la entidad donde ocurrieron los hechos irregulares?  
a) Nada b) Poco  Regular d) Bastante e) Mucho
3. ¿Conoce Ud. que para presentar una denuncia en la CGR tiene que describir los hechos irregulares de manera precisa?  
 Nada b) Poco c) Regular d) Bastante e) Mucho
4. ¿Conoce Ud. que para presentar una denuncia en la CGR tiene que indicar el lugar correcto donde se llevó a cabo el hecho irregular?  
 Nada b) Poco c) Regular d) Bastante e) Mucho
5. ¿Conoce Ud. que para presentar una denuncia en la CGR tiene que indicar la fecha probable en la que se llevó a cabo el hecho irregular?  
a) Nada  Poco c) Regular d) Bastante e) Mucho
6. ¿Conoce Ud. que, al realizar una denuncia los hechos descritos deben haber sucedido o estar sucediendo en una entidad pública?  
a) Nada b) Poco c) Regular  Bastante e) Mucho

7. ¿Conoce Ud. que, al realizar una denuncia, la información debe estar referida a actos contrarios a disposiciones legales originados por acción u omisión de un servidor o funcionario público?
- a) Nada b) Poco  Regular d) Bastante e) Mucho
8. ¿Conoce Ud., que, al realizar una denuncia, los hechos descritos en esta deben afectar o poner en riesgo el servicio público o la función pública?
- a) Nada  Poco c) Regular d) Bastante e) Mucho
9. ¿Conoce Ud., a que entidad acudir al momento de realizar una denuncia?
- Nada b) Poco c) Regular d) Bastante e) Mucho
10. ¿Conoce Ud. que existen otras entidades públicas a parte de la contraloría donde se pueden realizar denuncias ciudadanas?
- a) Nada b) Poco c) Regular  Bastante e) Mucho
11. ¿Conoce Ud. que cuando se realiza una denuncia en la CGR pasa un filtro para ver su competencia y contenido?
- Nada b) Poco c) Regular d) Bastante e) Mucho
12. ¿Conoce Ud. las competencias de la Contraloría General de la Republica y los temas que pueden atenderse en ella?
- a) Nada  Poco c) Regular d) Bastante e) Mucho
13. ¿Conoce Ud. que si la denuncia presentada en la CGR no es de su competencia, es desestimada o derivada a la entidad competente?
- Nada b) Poco c) Regular d) Bastante e) Mucho
14. ¿Conoce Ud. los canales establecidos por la CGR para la gestión de una denuncia?
- a) Nada b) Poco c) Regular  Bastante e) Mucho

15. ¿Conoce Ud. que los ciudadanos reconocen los canales establecidos por la CGR para la gestión de una denuncia?  
a) Nada  b) Poco c) Regular d) Bastante e) Mucho
16. ¿Conoce Ud. que al momento de realizar una denuncia debe de adjuntar la información o documentación necesaria que permita su correcta evaluación?  
a) Nada b) Poco c) Regular  d) Bastante e) Mucho
17. ¿Conoce Ud. la utilidad del formulario web al momento de presentar una denuncia, es mucho más fácil y sencillo?  
a) Nada  b) Poco c) Regular d) Bastante e) Mucho
18. ¿Conoce Ud. que el formulario web es más rápido que apersonarse a la CGR al momento de presentar una denuncia?  
a) Nada b) Poco  c) Regular d) Bastante e) Mucho

### ENCUESTA PARA EL DESARROLLO DE TESIS DE INVESTIGACIÓN

Esta encuesta se realiza en el marco de la tesis de investigación para la maestría en Gestión Pública de la Universidad Privada del Norte.

Por favor marcar con un aspa (x) lo que corresponda

1. ¿Sabe Ud. identificar cuando un hecho es irregular al momento de registrarlo en la FUR?  
a) Nada   b) Poco   c) Regular    d) Bastante   e) Mucho
  
2. ¿Sabe Ud. que tiene que registrar toda la información correspondiente a la denuncia para que pueda ser analizada posteriormente?  
a) Nada   b) Poco   c) Regular   d) Bastante    e) Mucho
  
3. ¿Sabe Ud. que la información adquirida en la FUR, tiene que ser contrastada con la normativa relacionada a ella?  
a) Nada   b) Poco   c) Regular    d) Bastante   e) Mucho
  
4. ¿Sabe Ud. que la información complementaria obtenida como resultado, es registrada en la FUD?  
a) Nada   b) Poco   c) Regular    d) Bastante   e) Mucho
  
5. ¿Sabe Ud. que la calificación de una denuncia, es determinada por la información que el denunciante proporciona?  
a) Nada   b) Poco    c) Regular   d) Bastante   e) Mucho
  
6. ¿Sabe Ud. del trámite que se lleva a cabo para registrar una denuncia en el sistema?  
a) Nada   b) Poco   c) Regular    d) Bastante   e) Mucho

7. ¿Sabe Ud. que de colocar un código erróneo de denuncia al que corresponda, genera reprocesos?
- a) Nada b) Poco  c) Regular d) Bastante e) Mucho
8. ¿Sabe Ud. de los procedimientos de validación de la información registrada en la FUD?
- a) Nada b) Poco c) Regular  d) Bastante e) Mucho
9. ¿Sabe Ud. si se está cumpliendo el tiempo de evaluación preliminar al momento de evaluar una denuncia?
- a) Nada  b) Poco c) Regular d) Bastante e) Mucho